

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat. Dalam memasuki dunia globalisasi, masyarakat mengenal teknologi semakin maju untuk mempermudah melakukan berbagai kegiatan dalam kehidupan. Kemajuan dibidang transportasi, komunikasi, kesehatan, pendidikan dan bidang lainnya merupakan contoh-contoh bahwa masyarakat semakin memerlukan teknologi dalam kehidupan ini. Kemampuan bersaing sebuah lembaga, organisasi atau institusi dapat dilakukan apabila manajemen mampu melakukan pengambilan keputusan yang didasarkan pada informasi yang berkualitas. Informasi yang berkualitas akan terbentuk dari adanya sistem informasi (SI) yang dirancang dengan baik. Pemanfaatan SI yang tepat dan didukung oleh keahlian personil yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kesuksesan sistem. Mengingat akan pesatnya kemajuan teknologi yang sudah merambah kesemua bidang, serta pola kehidupan masyarakat yang sudah relatif maju. Sistem informasi yang berbasis web dapat dimanfaatkan sebagai sarana peningkatan informasi. Pemanfaatan tersebut akan mempermudah suatu pekerjaan seperti dalam pengolahan data lebih cepat, keputusan yang diambil lebih tepat, menghemat biaya dan waktu.

Saat ini banyak sekali *website* yang menyajikan beragam informasi. Namun demikian, banyak pula di antara *website* tersebut yang tidak dapat memenuhi tujuan awal kenapa *website* tersebut dibuat dan bahkan sangat banyak yang mengecewakan pengguna yang mengaksesnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh *User Interface Engineering, Inc.*, diketahui bahwa 60% waktu terbuang karena orang tidak bisa menemukan informasi yang ingin didapatnya pada suatu *website* dan hal ini berdampak pada penurunan produktivitas, meningkatkan frustrasi dan bentuk kerugian lainnya. (Prayoga, 2010:65) Berdasarkan fakta tersebut, pengguna umumnya memberikan penilaian subjektif bahwa *website* tersebut sudah tidak pantas untuk dikunjungi lagi. Jika hal ini terjadi kepada banyak pengguna, maka sudah dapat dipastikan bahwa *website*

tersebut akan ditinggalkan banyak orang sehingga akan berakibat gagalnya pencapaian tujuan awal pembuatan *website* itu sendiri. Kerugian lain yang bisa terjadi adalah kehilangan keuntungan yang mungkin dapat diperoleh, atau bahkan berakibat paling buruk berupa ditutupnya *website* tersebut.

Usability diartikan sebagai proses optimasi interaksi antara pengguna dengan sistem yang dapat dilakukan dengan interaktif, sehingga pengguna mendapatkan informasi yang tepat atau menyelesaikan suatu aktivitas pada aplikasi tersebut dengan lebih baik. Agar suatu aplikasi menjadi efektif, efisien dan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna, maka aplikasi tersebut harus dapat memberikan kesempatan kepada pengguna untuk menyelesaikan aktivitasnya pada aplikasi tersebut sebaik mungkin. Penelitian ini kemudian dilakukan untuk menganalisis aspek *usability* (proses optimasi interaksi antara pengguna dengan sistem) adanya interaksi tersebut dapat membuat pengguna bisa memperoleh informasi yang tepat guna sebagai solusi yang lebih baik, hal tersebut mempengaruhi sikap penerimaan pengguna sistem terhadap aplikasi atau *website*. Manfaat Aplikasi diukur berdasarkan parameter - parameter kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap aplikasi.

Model *user satisfaction* adalah model untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna kepuasan pengguna terhadap suatu *website*, yaitu dengan menentukan variabel pengukuran yang dinilai memiliki nilai yang lebih kuat (robust) namun sangat sesuai (*parsimonious*). Model ini menekan kepada kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi kemudahan (*ease of use*), personalisasi (*customization*), kecepatan akses pada aplikasi (*Download delay*), informasi (*content*). Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang saat ini telah menerapkan *website* sebagai media mendukung kinerja pegawai, dosen maupun untuk layanan kepada mahasiswa/i, pengelola *website* dituntut memiliki kemampuan merancang dan mengelola *website* dengan baik agar *website* yang dikelola berkelanjutan dan senantiasa digunakan para pengguna, evaluasi *website* diharapkan dapat meningkatkan kinerja *website* semaksimal mungkin pada *website*. Dari sejak awal diterapkannya sampai sekarang *website* pascasarjana hanya ada sedikit perubahan pada *interface*

yaitu hanya pada pemilihan warna, tampilan *website* dan ada sedikit penambahan di bagian menu, namun informasi yang disediakan masih kurang lengkap, ada beberapa informasi yang dibutuhkan pengguna tidak tersedia di *website* tersebut, dilihat dari dimensi *user satisfaction website* pascasarjana dari sejak awal berdiri sampai sekarang memiliki banyak kekurangan maka perlu adanya perbaikan, misal pada dimensi *content* tidak adanya kolom statistik pengunjung, kolom ini berfungsi untuk melihat apakah *website* pascasarjana sudah banyak yang menggunakan atau tidak, jika daftar pengunjung dapat dilihat maka dapat diketahui seberapa banyak orang yang menggunakan *website* pascasarjana, jika banyak yang menggunakan berarti *website* pascasarjana sudah baik, dan dapat ditambahkan kolom statistik pengunjung, kolom kehadiran pimpinan, kolom *youtube*, menu *download area*, penghapusan kolom petikan berita pada menu inputan *website*, hal tersebut sangat berpengaruh untuk kesuksesan *website* pascasarjana.

Menyadari bahwa pentingnya *website* dalam kegiatan di pascasarjana universitas islam negeri raden fatah Palembang, maka penulis terdorong untuk mengadakan penelitian pada masalah ini dengan objek penelitian pada *website* pascasarjana dan membuat skripsi dengan judul “Analisis *Usability Website* Pascasarjana Dengan Mengadopsi Model *User Satisfaction*.”

1.2 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Berapa besar tingkat *usability website* pascasarjana berdasarkan kepuasan pengguna pada Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dengan model *user satisfaction*?
2. Bagaimana meningkatkan kepuasan pengguna *website* pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas, terarah dan sesuai dengan yang diharapkan, maka batasan masalah dalam penelitian ini hanya sebatas pada analisa *usability website* pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang menggunakan metode *User satisfaciom* ditinjau dari dimensi kemudahan (*ease of use*), personalisasi (*customization*), kecepatan akses pada aplikasi (*Download delay*), informasi (*content*).

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis ketergunaan *website* menggunakan model *user satisfaction*.
2. Memberikan solusi tentang bagaimana meningkatkan ketergunaan *website* bagi pengguna.

1.4.2 Manfaat

1. Mengetahui seberapa besar tingkatan *usability website* Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Dapat memberikan masukan kepada pihak pengembang agar *website* dapat lebih baik lagi sesuai dengan harapan pengguna.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas teori-teori keilmuan yang mendasari masalah yang diteliti, yang terdiri dari teori-teori dasar dan teori-teori khusus.

2.1 Ayat Al-Qur'an Berkenaan Dengan Penelitian

Parameter ketergunaan atau fungsi dalam islam bukan terbatas hanya pada aspek berguna atau tidak nya sebuah sistem, tapi juga tergantung pada sesuatu yang yang mudah dipelajari, mudah digunakan dan mendorong pengguna untuk menggunakan sistem sebagai alat bantu positif dalam menyelesaikan tugas. Dengan kata lain, bahwa kebergunaan *webiste* pascasarjana dapat timbul dan dirasakan oleh seseorang. Seperti yang dapat dilihat dalam Qs.Al-isra ayat 9 berikut ini:

إِنَّ هَذَا الْقُرْآنَ يَهْدِي لِلَّتِي هِيَ أَقْوَمُ وَيُبَشِّرُ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ
يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا كَبِيرًا ۙ

Artinya: “*Sesungguhnya Al Quran ini memberikan petunjuk kepada (jalan) yang lebih lurus dan memberi khabar gembira kepada orang-orang Mu'min yang mengerjakan amal saleh bahwa bagi mereka ada pahala yang besar.*” (QS. Al-Isra:9).

Dalam Qs.Al-isra ayat 82, al-Qur'an berfungsi sebagai obat. Allah berfirman:

وَنُنَزِّلُ مِنَ الْقُرْآنِ مَا هُوَ شِفَاءٌ وَرَحْمَةٌ لِّلْمُؤْمِنِينَ وَلَا يَزِيدُ
الظَّالِمِينَ إِلَّا خَسَارًا ۙ

Artinya: “Dan Kami turunkan dari Al Quran suatu yang menjadi penawar dan rahmat bagi orang-orang yang beriman dan Al Quran itu tidaklah menambah kepada orang-orang yang zalim selain kerugian.” (QS. Al-Isra:82). (Al-Qur’an,2009)

Didalam QS. Al-Isra ayat 9 yang dikemukakan sebelumnya, dalam tafsir Ibnu Katsir dijelaskan bahwa fungsi al-Qur’an ini adalah sebagai *الْمُؤْمِنِينَ وَيُبَشِّرُ*, yakni sebagai kabar gembira bagi orang-orang yang beriman kepadanya. Dan QS. Al-Isra ayat 82, dalam tafsir Ibnu Katsir dijelaskan bahwa al-Qur’an berfungsi sebagai *هُوَ شِفَاءٌ*, yakni obat. Adapun maksud obat disini dalam tafsirnya Ibnu Katsir menjelaskan bahwa al-Qur’an bisa mengobati berbagai penyakit pada hati manusia seperti keraguan dan kemunafikan serta syirik. Adapun fungsinya sebagai *رَحْمَةً*, dijelaskan bahwa dengan al-Qur’an lah iman, hikmah dan kebaikan itu diraih. Sedangkan bagi orang kafir yang ada hanya pembohongan setelah mendengarkan al-Qur’an.

Dalam konteks *usability* (kebergunaan) suatu *website* interaksi antara pihak pengembang dan pengguna *website* bahwa suatu *website* dapat memberikan petunjuk atau informasi yang bermanfaat bagi pengguna yang seperti dijelaskan dalam QS.Al-Isra ayat 9. Allah berfirman dalam QS. Al-Isra ayat 82 telah memberikan bantuan bagi pengguna *website* dalam menyelesaikan tugas-tugas dan membantu pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan, sehingga mampu menarik pengguna dan membuat mereka menggunakan *website* secara terus menerus.

2.2 Teori Yang Berhubungan Dengan Analisis

2.2.1 Analisis

Analisis merupakan tahapan awal dalam pengembangan sistem dan merupakan tahap fundamental yang sangat menentukan kualitas sistem informasi yang dikembangkan. Analisis sistem adalah sebuah istilah yang secara kolektif mendeskripsikan fase-fase awal pengembangan sistem. Analisis sistem adalah teknik pemecahan masalah yang menguraikan bagian-bagian komponen dengan mempelajari seberapa bagus bagian-bagian komponen tersebut bekerja dan

berinteraksi untuk mencapai tujuan mereka. Analisis sistem merupakan tahapan paling awal dari pengembangan sistem yang menjadi fondasi dalam menentukan keberhasilan sistem informasi yang dihasilkan nantinya. Tahapan ini sangat penting karena menentukan bentuk sistem yang harus dibangun. Tahapan ini bisa merupakan tahap yang mudah jika *client* sangat paham dengan masalah yang dihadapi dalam organisasinya dan tahu betul fungsionalitas dari sistem informasi yang akan dibuat. Tetapi tahap ini bisa menjadi tahap paling sulit jika klien tidak bisa mengidentifikasi kebutuhannya dan tertutup terhadap pihak luar yang ingin mengetahui detail proses bisnisnya.

Analisis sistem informasi merupakan fase pertama dalam pengembangan dalam pembangunan sistem informasi yang utamanya difokuskan pada masalah dan persyaratan-persyaratan bisnis, terpisah dari teknologi apapun yang dapat atau akan digunakan untuk mengimplementasikan solusi pada masalah tersebut tujuan utama dari analisis sistem ada beberapa hal, yaitu:

1. Menentukan kelemahan dari proses-proses bisnis pada sistem lama untuk bisa menentukan kebutuhan dari sistem baru.
 2. Menentukan tingkat kelayakan kebutuhan sistem baru tersebut ditinjau dari beberapa aspek, diantaranya ekonomi, teknik, operasional, dan hukum.
- (Muslihudin, 2016:21-32)

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan analisis adalah suatu penelitian terhadap suatu kegiatan untuk mendapatkan informasi yang sebenarnya, sehingga dapat mengenal tanda-tanda kegiatan, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam suatu kegiatan.

2.2.2 Usability

Usability diartikan sebagai proses optimasi interaksi antara pengguna dengan sistem yang dapat dilakukan dengan interaktif, sehingga pengguna mendapatkan informasi yang tepat atau menyelesaikan suatu aktivitas pada aplikasi tersebut dengan lebih baik. Agar suatu aplikasi menjadi efektif, efisien dan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna, maka aplikasi tersebut harus dapat memberikan kesempatan kepada pengguna untuk menyelesaikan aktivitasnya pada aplikasi tersebut sebaik mungkin.

Menurut Landauer, sebagian besar total biaya pengembangan perangkat lunak digunakan untuk perawatan karena permasalahan interaksi (*usability*) pengguna dengan sistem dan bukan permasalahan teknis. Situasi tersebut di atas menggambarkan pentingnya analisis *usability* untuk mempertegas kebutuhan terhadap pengembangan aplikasi, sebelum, pada saat dan sesudah proses pengembangan perangkat lunak. Peneliti lainnya, Nielsen mendefinisikan *usability* sebagai suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs web sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat. Nielsen juga merumuskan faktor-faktor penyebab pentingnya *website* memiliki aspek *usability*, di antaranya adalah kebiasaan atau perilaku pengguna yang mengakses *website*. Tidak sedikit pengguna yang tidak dapat menerima design *website* yang buruk dan mau meluangkan waktu untuk mempelajari suatu *website*. Atau dengan kata lain, pengguna sangat ingin segera mengerti dengan seketika (*instant*), atas apa yang disajikan dalam suatu *website*. (Prayoga, 2010:65)

2.3 User Satisfaction

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu dan membuat sesuatu memadai. Berdasarkan kajian literatur, data wawancara kelompok, dan wawancara personal. Menurut Giese & Cote dalam Fandy Tjiptono, kepuasan tidak bisa lepas dari chameleon effects, artinya interpretasi terhadap sebuah definisi sangat bervariasi antar individu dan antar situasi. (Tjiptono, 2016:204) Tingkat kepuasan pengguna sangat tergantung pada mutu sistem. Suatu sistem dikatakan bermutu bagi seseorang jika sistem tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna membedakan mutu sistem menjadi dua yaitu mutu desain dan mutu kecocokan (*quality of design and quality of comformance*). Mutu desain mencerminkan apakah suatu sistem memiliki suatu penampilan yang dimaksud (*possesses an intended feature*). Mutu kecocokan mencerminkan seberapa jauh sistem benar-benar cocok atau sesuai dengan maksud desain (*conform to the intent of the*

design). Salah satu komponen pengukuran usability diantaranya adalah kepuasan (satisfaction) yang merupakan kebebasan dari ketidaknyamanan, dan sikap positif terhadap penggunaan produk atau ukuran subjektif sebagaimana pengguna merasa tentang penggunaan sistem.

Setelah melakukan kajian tentang *usability* secara umum, maka selanjutnya perlu dilakukan kajian bagaimana melakukan pengukuran usability pada *website*. Secara umum kriteria yang menentukan bahwa sebuah *website usable* (memiliki tingkat *usability* yang tinggi), adalah apabila pengguna bisa menemukan atau memperoleh apa yang mereka butuhkan dan mengerti dari *website* tersebut

Menurut Nielsen, Ada 5 syarat yang harus dipenuhi agar suatu *website* mencapai tingkat usability yang ideal, yaitu:

1. *Learnability*. Ukuran bagi pengguna dalam memahami kebiasaan mengunjungi suatu website, mengetahui alasan mengakses dan mengidentifikasi yang dicari.
2. *Efficiency*. Situs yang efisien dapat menyajikan informasi dengan cepat.
3. *Memorability*. Ukuran bagi pengguna, sehingga website akan mudah diingat, bila *website* banyak dilakukan perubahan, maka pengunjung akan memerlukan waktu untuk menyesuaikan dan mempelajarinya kembali.
4. *Errors* Menghindari adanya link yang tidak berfungsi (*broken link*) atau halaman web yang masih dalam proses pembuatan (*under construction*).
5. *Satisfaction*. Kepuasan adalah hal yang paling diinginkan oleh setiap pengguna. Pengunjung menginginkan situs dapat dengan mudah digunakan dan dipelajari. Selain itu mereka ingin bisa menemukan apa yang dicari dengan cepat, mengetahui di mana mereka berada dan bisa pergi ke mana saja dalam sebuah situs.

Dalam penelitian lain, Dix menyampaikan 4 kriteria dalam melakukan kajian Usability. Keempat kriteria tersebut adalah *Effectiveness*, *Efficiency*, *Satisfaction* dan *Learnability*. Lembaga International Standard Organization (ISO) kemudian melakukan konsolidasi pengukuran *Usability* dengan melihat pada kriteria pengukuran *Usability* Nielsen, Dix, standar ISO 9126 & ISO 14598 (*Usability* berorientasi pada *product*) dan standar ISO 9241 & ISO 13407 (*Usability* berorientasi pada proses). Hasil konsolidasi tersebut, melahirkan suatu model

konsolidasi *Usability*, dengan 5 parameter pengukuran yaitu *effectiveness*, *efficiency*, *satisfaction*, *learnability*, *security*. Baik *Usability Model* yang dikeluarkan oleh lembaga standar ISO, Nielsen, Dix, seluruhnya mencantumkan perlunya pengukuran terhadap kepuasan pengguna sebagai bagian dari parameter *Usability*. Hal ini menarik perhatian peneliti, terlebih lagi setelah ditemukannya penelitian lebih lanjut terkait kepuasan pengunjung *website* dalam konteks *Usability*.

Palmer, yang kemudian dikenal sebagai pakar dalam *Human-Computer Interaction*, pada tahun 2002 telah berhasil mengembangkan konstruk untuk *Usability website* sebagai berikut:

1. Selang waktu penerimaan data (*Download Delay*)

Parameter yang diukur yaitu kecepatan awal akses dan kecepatan tampilan antar halaman.

2. Pengelolaan navigasi halaman (*Navigation / Organization*)

Parameter yang diukur yaitu pengaturan, urutan halaman, links, layout dan pengelolaan dan penempatan navigasi.

3. Interaktivitas (*Interactivity*)

Parameter yang diukur yaitu kustomisasi halaman web dan interaktivitas.

4. Responsivitas (*Responsiveness*)

Parameter yang diukur yaitu fasilitas *feedback* dan *faq*.

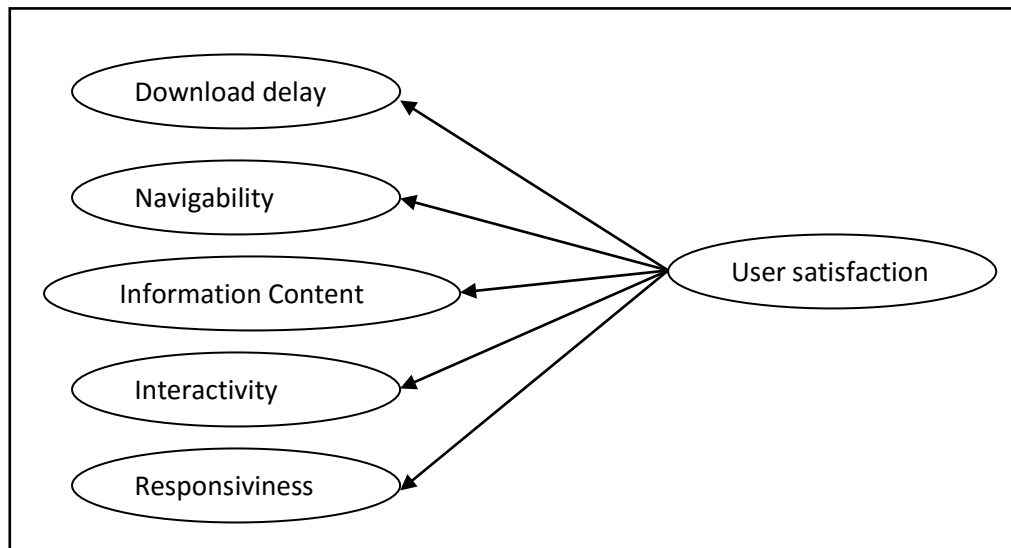
5. Informasi materi *website* (*Information / Content*)

Parameter yang diukur yaitu jumlah informasi, keragaman informasi, jumlah kata dan kualitas materi *website*.

6. *Website* yang berhasil (*User Satisfaction*)

Parameter yang diukur yaitu kepuasan pengguna, keinginan untuk mengakses kembali *website* dan frekuensi mengakses *website*.

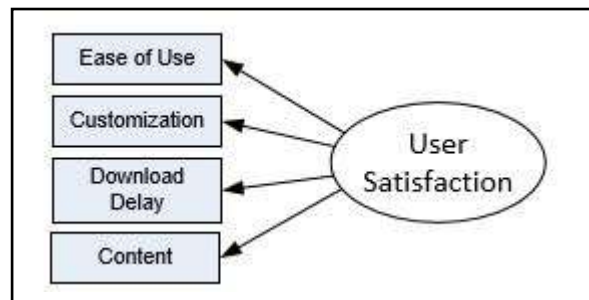
Dari keenam konstruk tersebut, Palmer menggambarkan kaitannya dalam suatu model penelitian untuk *Usability* sebagaimana pada Gambar 2.1



(Sumber:Palmer,2002:151)

Gambar 2.1. Model Usability Palmer

Agarwal dan Venkatesh, menyampaikan pula konsep pengukuran *Usability* berdasarkan pendekatan yang dikeluarkan oleh *Microsoft Usability Guideline*. Pada penelitiannya, mereka menyusun kategori dan sub-kategori usability dengan skema pembobotan (*weights*) dan pemeringkatan (*rating*). Model Penelitian Agarwal dan Venkatesh tersebut, cukup banyak dijadikan referensi sebagai pembandingan dengan model penelitian lainnya, khususnya dalam kajian *usability*. Beberapa di antaranya adalah Green dan Pearson yang melakukan perbandingan model Agarwal dan Venkatesh dengan model Palmer melalui metoda *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Hasil dari penelitian tersebut memperlihatkan bahwa hasil CFA model Palmer yang lebih memenuhi standar yang direkomendasikan. Dalam penelitian lanjutannya di tahun 2008, Green dan Pearson melakukan kajian dengan membandingkan Model Penelitian *Usability* Palmer dan Model Penelitian Agarwal dan Venkatesh terhadap suatu *website*. Pada Gambar 2.2 disajikan model penelitian Green dan Pearson sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya terkait *usability*.



(Sumber: Green and Pearson, 2004:10-11)

Gambar 2.2 Model penelitian Green and Pearson.

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*). Keempat variabel pengukuran tersebut adalah:

1. Kemudahan (*Ease of Use*)
2. Personalisasi (*Customization*)
3. Kecepatan Akses pada Aplikasi (*Download Delay*)
4. Informasi (*Content*)

Keempat konstruk inilah yang kemudian menjadi bahan pertimbangan peneliti untuk dilakukan pengujian pada *website* Aplikasi, yang akan dibahas kemudian pada bagian metodologi. Dari penelitian tersebut, selain didapat empat konstruk yang memberikan nilai signifikan terhadap validitas pengujian, juga didapat suatu model penelitian yang menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dalam mengakses *website* menjadi variabel endogen yang dapat mendorong pengunjung untuk mengakses kembali *website* tersebut.

2.4 Populasi dan Sampel

2.4.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh karakteristik yang menjadi objek penelitian, dimana karakteristik tersebut berkaitan dengan seluruh kelompok orang,

peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian bagi peneliti. Dengan kata lain populasi adalah himpunan keseluruhan objek yang diteliti. (Thoifah, 2016:14)

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. (Sugiyono, 2016:80)

Menurut Sudjana dalam Edi Riadi, populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin dapat dihitung atau dapat diukur, baik secara kuantitatif maupun kualitatif terhadap karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya, kedudukan populasi dalam suatu penelitian memegang peran yang sangat penting sebab populasi inilah yang kelak akan dikenai generalisasi. (Riadi, 2016:33)

Menurut Saifuddin Azwar dalam Iredho Fani Reza, populasi didefinisikan sebagai kelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. (Reza, 2016:55)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai populasi, penulis menyimpulkan bahwa populasi adalah sekelompok subjek yang akan diteliti.

2.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). (Sugiyono, 2016:81)

Menurut Sutrisno Hadi dalam Iredho Fani Reza, sampel adalah sebagian dari populasi, sejumlah penduduk yang jumlahnya kurang dari jumlah populasi, sampel harus mempunyai paling sedikit satu sifat yang sama, baik sifat kodrat maupun sifat pengkhususan. (Reza, 2016:56)

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi. (Siregar, 2013:30)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai sampel, penulis menyimpulkan bahwa sampel merupakan sebagian populasi yang karakteristiknya hendak diteliti dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit dari jumlah populasinya).

2.5 Teknik Pengambilan Sampel

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, maka digunakan teknik sampling:

2.5.1 Probability Sampling

Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. (Sugiyono, 2016:82)

Dalam *probabilistic sampling*, peneliti memilih individu yang memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel yang representatif dari populasi. (Riadi, 2016:35)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai *probability sampling*, penulis menyimpulkan bahwa *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel yang representatif dari populasi.

2.5.2 Simple Random Sampling

Simple Random Sampling merupakan teknik *sampling* yang digunakan untuk pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. (Sugiyono, 2016:82)

Menurut Suharsimi Arikunto dalam Iredho Fani Reza, *simple random sampling* diberi nama demikian karena di dalam pengambilan sampelnya, peneliti

“mencampur” subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua objek dianggap sama. Peneliti memberi hak yang sama kepada subjek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel. Oleh karena hak setiap subjek sama, maka peneliti terlepas dari perasaan ingin mengistimewakan satu atau beberapa subjek untuk dijadikan sampel. (Reza, 2016:57)

Simple random sampling adalah pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada, teknik ini hanya digunakan jika populasinya homogen. (Riadi, 2016:35)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai *simple random sampling*, penulis menyimpulkan bahwa *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel di dalam pengambilan sampelnya peneliti “mencampur” subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua dianggap sama. Peneliti memberi hak yang sama kepada subjek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel.

2.5.3 Menentukan Ukuran Sampel

Jumlah anggota sampel yang paling tepat digunakan dalam penelitian bergantung pada tingkat ketelitian atau kesalahan yang dikehendaki. Tingkat ketelitian/kepercayaan yang dikehendaki sering tergantung pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia. Makin besar tingkat kesalahan maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan, dan sebaliknya, makin kecil tingkat kesalahan, akan semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan sebagai sumber data. (Thoifah, 2016:16)

Pada tahun 1960, Slovin memperkenalkan rumus untuk menentukan ukuran minimal sampel dari sebuah populasi. Menurut Setiawan (2007) dalam Edi Riadi, rumus Slovin ini dapat dipakai untuk menentukan ukuran sampel, hanya jika penelitian bertujuan untuk yang menduga proporsi populasi. Asumsi tingkat keandalan 95%, sehingga $\alpha=0,05$. Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam perhitungan adalah $p \cdot q$ dimana $p=0,5$ karena $q=1-p$ maka $q=0,5$. Nilai galat pendugaan atau taraf signifikansi (d) didasarkan atas pertimbangan peneliti artinya

boleh dipilih apakah 0,01 (1%), 0,05 (5%) dan 0,1 (10%). (Riadi,2016:41)
Dengan demikian rumus Slovin adalah:

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

Gambar 2.3 Rumus Slovin

Keterangan:

n= Ukuran sampel

N= Ukuran Populasi

e= Taraf Signifikasi (10%)

2.6 Skala Pengukuran

Skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. (Thoifah, 2016:40)

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 pernyataan atau pertanyaan. (Sugiyono, 2016:93)

Skala *likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala *likert* memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu: pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2, dan 1, sedangkan untuk pernyataan negatif diberi skor 1,2,3,4 dan 5. Bentuk jawaban skala *likert* terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Dengan menggunakan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi sub-indikator yang dapat diukur. Akhirnya sub-

indikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan/peryataan yang perlu dijawab oleh responden. (Siregar, 2013:25)

Skala yang sering dipakai dalam penyusunan *kuesioner* adalah skala ordinal atau sering disebut skala *likert*, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

Tabel 2.1 Ukuran Skala *Likert*

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu-Ragu/Cukup Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

(Sumber:Thoifah, 2016:40)

Skala *likert* dikatakan ordinal karena pernyataan sangat setuju mempunyai tingkat atau preferensi yang “lebih tinggi” dari setuju, dan setuju “lebih tinggi” dari “ragu-ragu”. Namun demikian jika jarak skala itu sama besar atau konstan nilainya, maka skala *likert* menjadi skala interval. (Ghozali, 2013:47)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai skala *likert*, penulis menyimpulkan bahwa skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena tertentu dan memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu: pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2, dan 1, sedangkan untuk pernyataan negatif diberi skor 1,2,3,4 dan 5.

2.7 Skala Interval

Interval atau lebar kelas adalah sama untuk setiap kelas. Sebenarnya, pemilihan interval kelas dan jumlah atau banyaknya kelas tidak independen. Semakin banyak jumlah kelas berarti semakin kecil interval kelas dan sebaliknya. Pada umumnya, untuk menentukan besarnya kelas (panjang interval) digunakan rumus:

$$R = X_{\text{maks}} - X_{\text{min}}$$

Gambar 2.4 Rumus menentukan nilai rentang

Panjang kelas interval (P) ditentukan dengan persamaan:

$$P = r / bk$$

Gambar 2.5 Rumus menentukan panjang kelas interval

Nilai p harus disesuaikan dengan ketelitian data. Jika data teliti sampai satuan, nilai p juga harus satuan. Untuk data yang ketelitian hingga satu tempat desimal, p juga harus teliti sampai satu desimal. (Sundayana, 2015:39-40)

2.8 Metode Pengumpulan Data

2.8.1 Data Primer

Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer ini adalah data yang paling asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistik apapun. Untuk mendapat data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung melalui teknik observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran kuesioner. (Riadi, 2016:48)

1. Wawancara. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.
2. Kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.
3. Observasi. Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam lain. (Sugiyono, 2016:137)

2.8.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi tangan kedua yang sudah dikumpulkan oleh beberapa orang (organisasi) untuk tujuan tertentu dan tersedia untuk berbagai penelitian. Data sekunder tersebut tidak murni dalam karakter dan telah menjalani *treatment* setidaknya satu kali. Contoh data sekunder adalah data yang diperoleh dari Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal dan lain-lain. (Riadi, 2016:48)

2.9 Teknik Analisis Data

2.9.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang kita buat betul-betul dapat mengukur apa hendak kita ukur. (Ghozali, 2013:52)

Menurut Suharsimi Arikunto dalam Iredho Fani Reza, validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen, suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. (Reza, 2016:68)

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item yang akan digunakan sebagai instrument penelitian dapat mengukur objek yang ingin diukur. (Alhamdu, 2016:45)

Validasi atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*). Rumus yang digunakan untuk uji validasi dengan teknik korelasi *Product Moment* yaitu (Siregar, 2013:46-48).

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Gambar 2.6 Rumus Uji Validasi *Product Moment*

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n = jumlah observasi / responden

X = skor pernyataan

Y = skor total

Uji signifikansi untuk melihat valid tidaknya data dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan t tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-1, dalam hal ini n adalah jumlah banyak sampel jika t dihitung lebih besar dari t tabel, maka instrumen kuesioner dinyatakan valid.

$$Df = N - 2$$

Gambar 2.7 Rumus menentukan tingkat signifikansi

Df= Tingkat Signifikasi

N= Banyaknya Sampel

Pengujian validitas item (instrumen pengumpulan data), berlandaskan pada beberapa ketentuan, yaitu:

1. Membandingkan nilai signifikansi korelasi satu item dengan item total, dengan aturan bila nilai signifikansi < 0,05 maka item valid, tetapi nilai signifikansi > 0,05 maka item tidak valid.
2. Membandingkan nilai r hitung (nilai *pearson correlation*) dengan nilai r tabel (nilai yang ada pada tabel r). Nilai r tabel ini dicari menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan melihat N (jumlah subjek) dikurangi 2 (df=N-2). Bila r hitung (nilai *pearson correlation*) > r tabel, maka item valid. Sebaliknya bila r hitung (nilai *pearson correlation*) > r tabel, maka item tidak valid.

Secara statistika, diperkenankan untuk menggunakan subjek antara 60 sampai dengan 100 orang sebagai sampel uji coba, karena jumlah tersebut sudah dianggap

dengan membandingkan nilai koefisien korelasi (r hitung dengan r tabel). (Alhamdu, 2016:45-47)

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli mengenai uji validitas penulis menyimpulkan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, yang akan digunakan sebagai instrument penelitian dapat mengukur objek yang ingin diukur.

2.9.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebernarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Sebagai misal variabel konstruk autonomi yang diukur dengan 4 (empat) indikator autonom1, autonom2, autonom3, autonom4 yang masing-masing merupakan pertanyaan yang mengukur tingkat autonomi seseorang.

Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama yaitu autonomi. Jika jawaban terhadap ke empat indikator ini acak, maka dapat dikatakan bahwa tidak reliabel. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja, pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. (Ghozali, 2013:47-48)

Reliabilitas adalah ukuran untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Teknik pengujian reliabilitas alat ukur yang digunakan dalam pengujian *internal consistency*, dilakukan dengan cara mencoba alat ukur cukup hanya sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Hasil analisis dapat digunakan untuk memprediksi reliabilitas alat ukur. Pada penelitian pengujian yang digunakan untuk mengevaluasi sumber variasi alat tes yang tunggal, diantara teknik yang dapat digunakan yaitu *alpha cronbach*. (Siregar, 2013:55-56).

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Gambar 2.8 Rumus Uji Reliabilitas

Keterangan:

r = reliabilitas instrumen

k = jumlah butiran pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah variasi butir

σ_t^2 = Variasi total

Dengan menggunakan analisis *alpha cronchbach*, suatu alat ukur dikatakan reliabel ketika memenuhi batas minimum skor *alpha cronbach* 0,6 artinya, skor *alpha cronbach* 0,6.

Tabel 2.2 Skor Uji Reliabilitas (*Cronbach alpha's*)

Skor	Keterangan
0,80-1.0	Baik
0,60-0,799	Dapat diterima
< 0,60	Kurang Baik

(Sumber:Alhamdu, 2016:48)

Artinya, skor reliabilitas alat ukur yang kurang dari 0,6 maka dianggap kurang baik. Sedangkan skor reliabilitas 0,7 dapat diterima, dan dianggap baik bila mencapai skor reliabilitas 0,8. Sehingga dapat dikatakan bahwa skor reliabilitas semakin mendekati angka 1, maka semakin baik dan tinggi skor reliabilitas alat ukur yang digunakan. (Alhamdu, 2016:48)

Menurut Suharsimi Arikunto dalam Iredho Fani Reza, menyatakan reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. (Reza, 2016:96)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai uji reliabilitas penulis menyimpulkan bahwa uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.

2.10 Tinjauan Pustaka

Berdasarkan teori yang ada peneliti memiliki tinjauan pustaka yang berkaitan dengan Analisis *Usability Website* Pascasarjana Dengan Mengadopsi Model *User Satisfaction* yang terdiri dari 5 jurnal, 2 prosiding dapat dilihat pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3 Tinjauan Pustaka

No	Nama	Judul	Tahun	Isi
1	A yani ranius	Evaluasi ketergunaan sistem informasi monitoring delivery purchase supplies (dps) pada dinas kebudayaan dan pariwisata kota palembang.	2017	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi DPS mencapai nilai 75 untuk komponen <i>learnability</i> , 74 untuk <i>efficiency</i> , 75 untuk <i>memoriability</i> , 75 untuk error dan 74 untuk <i>satisfaction</i> . Dari hasil penjumlahan komponen tersebut maka diperoleh nilai 74,6 yang dibuat berdasarkan parameter yang digunakan maka Sistem Informasi DPS mencapai nilai 4 (70-84) yang berarti mudah dimengerti oleh para pengguna/operator.
2	Anita	Analisis <i>Usability Website</i> Universitas Negeri Di Pulau Jawa Dan Sumatera Menggunakan Metode Saw Dan Topsis	2016	Hasil penelitian menunjukkan bahwa z hitung antara Metode SAW dan Metode TOPSIS lebih besar dari z tabel, maka hasil peringkat Metode SAW dan Metode TOPSIS signifikan sama atau ada kesesuaian. Metode SAW dan Metode TOPSIS mampu menghasilkan peringkat yang signifikan sama (sebanding) atau menerima Ho1(perbandingan peringkat website universitas negeri di Pulau Jawa dan Sumatera dengan menggunakan Metode SAW dan TOPSIS mempunyai hasil yang signifikan sama).
3	Putu Krisnayani	Analisa <i>Usability</i> Pada <i>Website</i> UNDIKSHA Dengan Menggunakan Metode	2016	Hasil dari penelitian yaitu, dari 315 jumlah responden dosen dan 10.306 jumlah responden mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha yang aktif dosen digunakan sampel yang terdiri dari 31%

		<i>Heuristic Evaluation</i>		dosen yang berjumlah 176 dosen dan 69% mahasiswa atau dengan jumlah 385 mahasiswa. Dari hasil analisa kuisisioner yang didapat hasil bahwa <i>layout website</i> UNDIKSHA sudah mampu memenuhi kriteria <i>usability</i> sebuah <i>website</i> . Sehingga dalam penelitian ini rekomendasi berdasarkan hasil kuisisioner yang memiliki persentase rendah, uji ahli dan didasarkan pada panduan HCI perbaikan layout lebih difokuskan pada perlu adanya perubahan warna tampilan untuk membedakan antara link yang sudah pernah diakses dan belum pernah diakses, tersedianya bantuan saat terjadi error, penyajian submenu dan ikon-ikon yang konsisten, adanya keterangan pada link, perbedaan font antara judul dengan deskripsi kalimat, dokumentasi yang lengkap, adanya menu Bantuan untuk mempermudah pengguna dalam mencari solusi jika terdapat kesalahan dalam mengakses <i>website</i> . Dan berdasarkan hasil kuisisioner perlu ditekankan perbaikan SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan informasi yang jelas dan terbaru.
4	M. Eko Widiatmoko	Analisis Sistem Informasi Dengan Pendekatan <i>Usability</i> (Studi Kasus Website Stmik Amikom Yogyakarta)	2015	Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut, yaitu nilai efektifitas berdasarkan perhitungan nilai regresi menunjukkan bahwa apabila nilai efektifitas naik satu satuan maka nilai kepuasan akan meningkat 0,109 satuan. Dan korelasi hubungan antara nilai kepuasan terhadap efektifitas sebesar 0,833, hal ini juga menunjukkan hubungan positif dimana dengan nilai efektifitas (0,833) semakin besar maka nilai kepuasan akan meningkat.
5	Sri Lestari	Analisis <i>Usability Web</i> (Studi Kasus <i>Website</i> Umkm Binaan Bppku Kadin Kota Bandung)	2014	Berdasarkan hasil penelitian pengukuran <i>usability</i> aplikasi web menggunakan paket kuesioner PSSUQ. Hasil pengukuran <i>usability</i> aplikasi web UMKM binaan BPPKU Kadin Kota Bandung menggunakan paket kuesioner PSSUQ menunjukkan bahwa

				secara umum dapat diterima dengan baik oleh user, baik terhadap aplikasi yang dibuat, kegunaan aplikasi yang dapat membantu mempromosikan produk UMKM maupun kualitas antarmukanya. Perlu ada perbaikan berkaitan dengan kualitas informasi pada catalog produknya
6	Aisyah Sriwulandari	Analisis dan Evaluasi Aspek <i>Usability</i> Pada Web HRMIS Telkom University Menggunakan <i>Usability Testing</i>	2014	Berdasarkan hasil pengujian regresi linear berganda, seluruh aspek <i>usability</i> berpengaruh positif atau searah dengan kepuasan pengguna. Aspek <i>usability</i> yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi HRMIS Telkom University adalah <i>efficiency, helpfulness</i> .
7	Sigit hadi parayoga	Analisis <i>usability</i> pada aplikasi berbasis web dengan mengadopsi model kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>)	2010	Kemudahan menggunakan aplikasi (<i>Ease of Use</i>) tidak mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan (<i>User Satisfaction</i>) pengunjung <i>website</i> Aplikasi, Tampilan Informasi secara khusus untuk setiap Pengunjung <i>website</i> (<i>Customization</i>) tidak mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan (<i>User Satisfaction</i>) pengunjung <i>website</i> Aplikasi, Kecepatan akses data dan pemrosesan pada aplikasi (<i>Download Delay</i>) tidak mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan (<i>User Satisfaction</i>) pengunjung <i>website</i> Aplikasi, Sajian informasi terkait tarif produk dan layanan perusahaan (<i>Content</i>) mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan (<i>User Satisfaction</i>) pengunjung <i>website</i> aplikasi dan pengaruh tersebut signifikan, Secara umum, melalui analisis aspek <i>usability</i> , dalam kerangka rencana pengembangan selanjutnya, Aplikasi masih perlu ditingkatkan dengan fokus pada <i>Content</i> (isi materi) yang lebih spesifik, lengkap dan memenuhi kebutuhan pelanggan terkait produk dan layanan perusahaan.

Tabel 2.3 menjelaskan tentang perbedaan dari beberapa penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya, maka perbedaan yang dimiliki dari pengajuan skripsi ini adalah menganalisis Analisis *Usability Website* Pascasarjana Dengan Mengadopsi Model *User Satisfaction*, pada pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dengan menganalisis ketergunaan (*usability*) *website* menggunakan model *user satisfaction*, memberikan solusi tentang bagaimana meningkatkan ketergunaan *website* bagi pengguna serta dapat mengetahui seberapa besar tingkatan *usability website* Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang sehingga dapat memberikan masukan kepada pihak pengembang agar *website* dapat lebih baik lagi sesuai dengan harapan pengguna.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. menurut Sugiyono dalam Iredho Fani Reza, metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik. (Reza, 2016:33)

Beberapa ciri khas penelitian kuantitatif dapat dikemukakan melalui cara membedakan dengan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif yaitu sebagai berikut ini:

1. Penelitian kuantitatif dilakukan untuk mengukur satu atau lebih variabel penelitian.
2. Penelitian kuantitatif memfungsikan teori sebagai titik tolak menemukan konsep (yang terdapat dalam teori tersebut) yang kemudian dijadikan variabel.
3. Penelitian kuantitatif lebih mengutamakan teknik pengumpulan data kuesioner.
4. Penelitian kuantitatif penyajian datanya berupa tabel distribusi pilihan jawaban responden yang ditentukan oleh peneliti (berupa angka).
5. Penelitian kuantitatif menggunakan definisi operasional karena hendak mengukur variabel, karena definisi operasional pada dasarnya merupakan petunjuk untuk mengukur variabel.
6. Penelitian kuantitatif penentuan jumlah respondenya dengan persentase, rumus atau tabel populasi sampel.
7. Penelitian kuantitatif instrument penelitiannya berupa kuesioner atau angket.
8. Penelitian kuantitatif analisis datanya dilakukan setelah data terkumpul dengan menggunakan perhitungan data-data atau analisis statistik (Hamidi, 2010:27).

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan menjabarkan *Usability Website* Pascasarjana Dengan Mengadopsi Model *User Satisfaction*. *User satisfaction* memiliki 4 dimensi yaitu *ease of use, customization, download delay, content*.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian adalah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang beralamat Jl. Prof KH. Zainal Abidin Fikri Km. 3,5 Palembang.

3.3 Bahan penelitian

Dalam penelitian ini bahan penelitian yang digunakan untuk kemudian diolah menjadi acuan adalah:

1. Website sebagai objek yang diteliti.
2. Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. sebagai pengelola dan pengembang *website* Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Mahasiswa/i dan dosen pascasarjana sebagai pengguna dari *website*.

3.4 Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah semua mahasiswa/i dan dosen pascasarjana yang terdiri dari mahasiswa/i pascasarjana sebanyak 886 orang, dosen pascasarjana yang berjumlah 66 orang, admin *website* pada pascasarjana yang berjumlah 1 orang, dengan total jumlah keseluruhan populasi sebanyak 953 orang yang termasuk kedalam kategori pengguna *website* pascasarjan pada pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Adapun karakteristik yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mahasiswa/i, Dosen pascasarjana yang masih aktif tercatat di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- b. Mahasiswa/i, Dosen pascasarjana yang berumur mulai dari 20 sampai 51 tahun keatas.
- c. Pendidikan terakhir Mahasiswa/i, Dosen pascasarjana sampai S3 dan Proff.
- d. Mahasiswa/i, Dosen pascasarjana yang sehat secara jasmani dan rohani saat pelaksanaan penelitian

2. Sampel

Peneliti menggunakan beberapa sampel untuk mengambil kesimpulan mengenai *usability website* dari beberapa sampel dari populasi di pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *Simple random sampling* karena pengambilan sampel secara acak dari populasi tanpa memperhatikan strata dari populasi itu. Banyak keuntungan dari *Simple random sampling* bila dibandingkan dengan cara random sederhana maupun random strata, adalah dari segi efisiensi kerja yang menyangkut waktu dan biaya. (Sugiyono, 2016:82)

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin, (Thoifah, 2016:18) sebagai berikut:

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

Gambar 3.1 Rumus Slovin

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e² = Taraf Signifikansi (10%)

Sesuai dengan penelitian ini yang mengambil sampel mahasiswa/i pascasarjana sebanyak 886 orang, dosen pascasarjana yang berjumlah 66 orang, admin *website* pada pascasarjana yang berjumlah 1 orang, dengan total jumlah keseluruhan populasi sebanyak 953 orang yang termasuk kedalam kategori pengguna *website* pascasarjan pada pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, dan menggunakan e=10% maka jumlah sampel yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

$$n = 953 / (935.0,05^2 + 1)$$

$$n = 953 / 3,3375$$

$$n = 282,37$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, serta berdasarkan model *user satisfaction*, sampel didapat sebanyak 282 responden yang meliputi pengguna dari *website* pascasarjana.

3.5 Metode *User Satisfaction*

Green dan Pearson melakukan kajian dengan membandingkan Model Penelitian *Usability* Palmer dan Model Penelitian Agarwal dan Venkatesh terhadap suatu *website*. model penelitian Green dan Pearson sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya terkait *usability* yaitu 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*). Keempat variabel pengukuran tersebut adalah:

1. Kemudahan (*Ease of Use*)
2. Personalisasi (*Customization*)
3. Kecepatan Akses pada Aplikasi (*Download Delay*)
4. Informasi (*Content*)

Metode ini merupakan variabel dari penelitian dan menjadi variabel tunggal. Secara lengkap, operasional variabel-variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 3.1 Operasional variabel – variabel penelitian

Variabel	Indikator	Dimensi	Ukuran	Skala
<i>Ease of use</i>	Struktur penyajian	Struktur penyajian data berisi tentang bagaimana menu dan logo yang ada di <i>website</i> bisa mewaliki atau menyimbolkan tugas didalamnya serta mudah dipelajari dan terletak pada posisi yang mudah diingat.	Tingkat penyajian	Interval
	Kemudahan Akses	Kemudahan akses artinya <i>website</i> ini bisa digunakan pada semua PC, <i>mobile</i> untuk mengaksesnya	Tingkat kemudahan	Interval
<i>Costomization</i>	Personalisasi	Pengguna bisa dengan mudah menggunakan menu yang akan	Tingkt personalisasi	Interval

		di pilih atau digunakan untuk kepentingan penyelesaian kerja		
<i>Download Delay</i>	Kecepatan <i>download</i> data	Selang waktu penerimaan data yang diukur menggunakan kecepatan awal akses dan kecepatan tampilan antar halaman.	Tingkat kecepatan	Interval
	Kecepatan akses	<i>website</i> bisa digunakan dimana saja dan <i>loading</i> untuk membuka <i>website</i> tergolong cepat, lambat atau bahkan susah digunakan.	Tingkat kecepatan	Interval
<i>Content</i>	Memenuhi kebutuhan	Informasi dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan <i>user</i> .	Tingkat kebutuhan	Interval
	Spesifikasi informasi	Bila data di lapangan dan di <i>website</i> akurat maka <i>website</i> akan terus digunakan dan berjalan lancar.	Tingkat spesifikasi	Interval

Semua variabel diukur dengan menggunakan skala *Likert*, yaitu mengukur sikap dengan menyatakan setuju dan ketidaksetujuannya terhadap pertanyaan yang diajukan dengan skor masing-masing jawaban sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
2. Setuju (S) diberi skor 4
3. Cukup Setuju (CS) diberi skor 3
4. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Tiap-tiap variabel penelitian didefinisikan, dioperasionalkan dan diukur skalanya. Pengukuran yang digunakan menghasilkan data dalam bentuk skala interval yang diterapkan pada semua item pernyataan.

Tabel 3.2 Ukuran Skala *Likert*

Keterangan Angka	Kriteria Interpretasi Skor
0% - 20%	Sangat tidak setuju
21% - 40%	Tidak setuju
41% - 60%	Cukup Setuju
61% - 80%	Setuju
81% - 100%	Sangat Setuju

(Sumber: Toifah, 2016:40)

3.6 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Selalu ada hubungan antara metode pengumpulan data dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan. (Nazir, 2009:37) Terdapat beberapa metode dalam pengumpulan data penelitian, berikut ini terdapat dua cara yang peneliti lakukan untuk mengumpulkan berbagai data yang diperlukan peneliti, yaitu sebagai berikut :

3.6.1 Data Primer

Untuk mendapatkan data primer, peneliti mengumpulkan secara langsung melalui teknik wawancara, dan kuesioner di lingkungan Pascasarjana Universitas Negeri Raden Fatah Palembang.

- a. Wawancara. Metode ini digunakan untuk mencari informasi mengenai *website* pascasarjana. Penulis melakukan tanya jawab atau dialog secara langsung kepada pengguna *website* pascasarjana yaitu mahasiswa. Selain mahasiswa juga dilakukan kepada pihak pengembang *website*. data yang didapat dari hasil wawancara tersebut berupa data pengguna *website* dan data fitur-fitur yang terdapat pada sistem, dan juga pengamatan pengguna dari pengalaman menggunakan *website* pascasarjana.
- b. Kuesioner. Kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner jenis pilihan, jenis kuesioner yang stimulusnya berisikan pernyataan yang diharuskan diisi oleh responden dengan cara memilih satu diantara dua atau lebih pilihan responden terhadap pernyataan yang telah ditentukan. Pada metode ini kegiatan yang dilakukan adalah membuat beberapa pernyataan-pernyataan untuk melakukan analisis *usability website* pascasarjana sejumlah kuesioner disebar secara langsung (*offline*) kepada mahasiswa/i dan dosen pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

3.6.2 Data Sekunder

Untuk mendapatkan data sekunder, peneliti mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian, yaitu data pengguna *website*, data tentang *website*. Hasil penelitian akan semakin kredibel karena didukung foto-foto dan karya tulis akademik yang telah ada. Data sekunder yang digunakan seperti data pengguna

website, dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis atau *softcopy*, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung foto-foto atau karya tulis akademik yang telah ada.

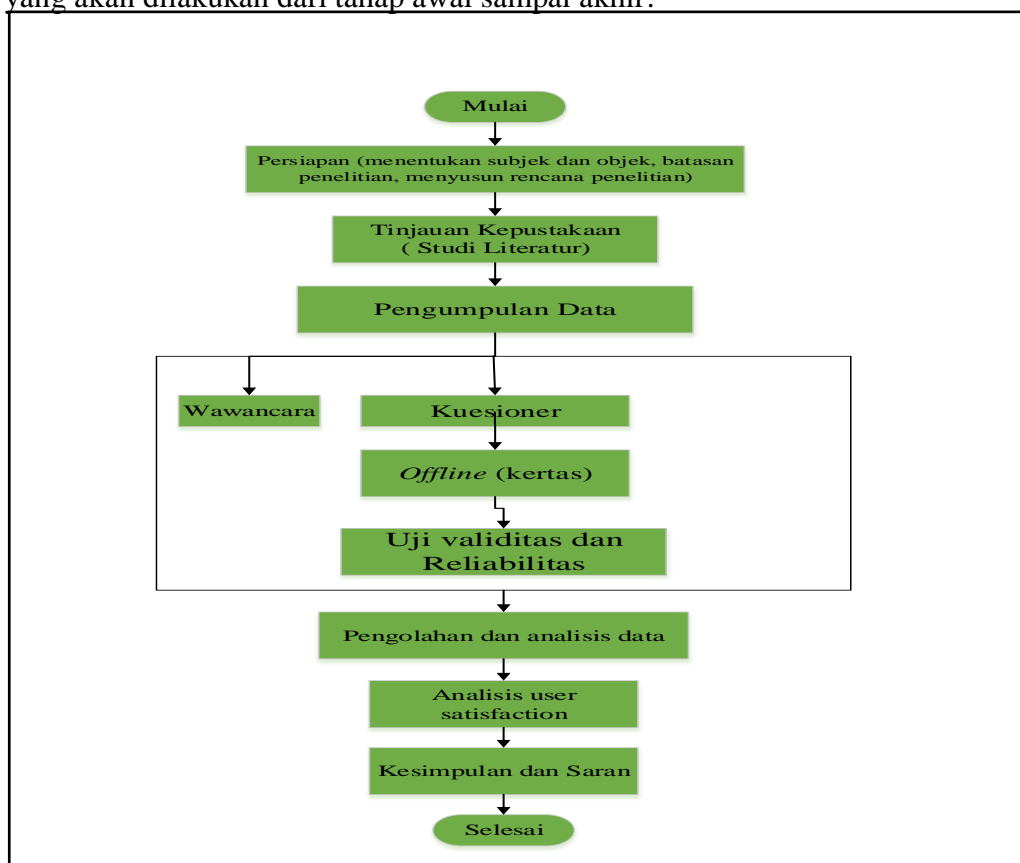
3.7 Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian yang dituangkan dalam diagram alir dibawah ini, menggambarkan proses penelitian yang akan ditempuh sekaligus menggambarkan penelitian secara keseluruhan. Tahapan yang ditempuh yaitu:

1. Tinjauan Kepustakaan. Dalam tinjauan kepustakaan dilakukan telaah *website* dan studi *literatur* mengenai analisis *usability website* dan kepuasan pengguna yang berhubungan.
2. Persiapan. Tahap ini merupakan tahap penentuan subjek (populasi) pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, objek yang diambil yaitu dosen dan mahasiswa/i sebagai pengguna dari *website* pascasarjana (sampel), batasan dan menyusun rencana penelitian.
3. Pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara *offline* melalui selebaran kertas, sebelum melakukan penyebaran kuesioner, peneliti melakukan wawancara terlebih dahulu kepada pengguna *website* pascasarjana yaitu mahasiswa/i dan dosen guna kelancaran penyebaran kuesioner karena sebagaimana dosen tidak mengerti tentang apa saja fungsi *website* syarat pengisian kuesioner yaitu responden harus mengetahui apa itu *website* pascasarjana agar lebih mudah dalam pengisian jawaban pernyataan kuesioner dan setelah disebar sebanyak 60 responden kemudian kuesioner di uji menggunakan uji validitas dan reliabilitasnya setelah teruji ke benaran kuesioner barulah kuesioner disebar keseluruhan, wawancara, dan *review* dokumentasi.
4. Pengolahan dan analisis data. Data yang dikumpulkan diolah sesuai jenisnya dan kemudian menganalisis *usability website* pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

5. Analisa *user satisfaction* menggunakan dimensi kemudahan (*ease of use*), personalisasi (*customization*), kecepatan akses pada aplikasi (*Download delay*), informasi (*content*).
6. Kesimpulan dan saran. Membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran untuk pihak pengembang agar *website* pascasarjana dapat menjadi lebih baik lagi.

Diagram alir berikut ini memperlihatkan tahapan-tahapan proses penulisan yang akan dilakukan dari tahap awal sampai akhir:



(Sumber: Hasil olahan penelitian, 2017)

Gambar 3.2 Kerangka Penelitian

3.8 Teknik Analisis Data

Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka kesungguhan responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian sosial sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan.

Apabila alat ukur yang dipakai tidak valid dan atau tidak dapat dipercaya, maka hasil penelitian yang dilakukan tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Dalam mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu validitas (*test of validity*) dan uji keandalan (*test of reliability*) untuk menguji kesungguhan jawaban responden.

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tipe pilihan dengan jawaban yang tersedia berupa angka-angka interval dari 1 sampai 5. Kuesioner tersebut akan di uji dengan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan aplikasi komputer SPSS (*Statistical Product of Social Sciencies*) for windows versi 22.

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Angka korelasi yang diperoleh secara statistik harus dibandingkan dengan angka kritik *table* korelasi nilai r dengan taraf signifikan 5%.

Dalam penelitian ini penulis untuk melakukan uji validitas disebarkan sebanyak 60 kuesioner kepada pengguna *website* pasacasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Sebagai berikut:

$$Df = N - 2$$

$$Df = 60 - 2$$

$$Df = 58$$

Didapatkan nilai $Df = 58$, menurut tabel r *product moment* (Sugiyono,2016:333) nilai Df 58 r tabelnya adalah 0,254. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.3 Hasil analisis uji validitas instrumen dengan rumus *product moment*

No	Variabel	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	<i>Ease Of Use</i>	E1	0,631	0,254	Valid
		E2	0,353	0,254	Valid
		E3	0,526	0,254	Valid
		E4	0,293	0,254	Valid
		E5	0,584	0,254	Valid
2	<i>Costumization</i>	CO1	0,415	0,254	Valid
		CO2	0,482	0,254	Valid

		CO3	0,489	0,254	Valid
		CO4	0,659	0,254	Valid
		CO5	0,380	0,254	Valid
3	<i>Download Delay</i>	DD1	0,629	0,254	Valid
		DD2	0,627	0,254	Valid
		DD3	0,540	0,254	Valid
		DD4	0,624	0,254	Valid
		DD5	0,466	0,254	Valid
4	<i>Content</i>	C1	0,528	0,254	Valid
		C2	0,496	0,254	Valid
		C3	0,709	0,254	Valid
		C4	0,672	0,254	Valid
		C5	0,366	0,254	Valid

(Sumber: Data diolah dengan SPSS 22)

Dilihat dari Tabel 3.3 r hitung dengan taraf signifikansi 0,254 maka instrumen penelitian ini dinyatakan valid.

2.6.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji keandalan dilakukan terhadap pernyataan yang sudah valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, karena nilai jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien *alpha* harus lebih besar. Dapat dilihat pada Tabel 3.4 berikut ini:

Tabel 3.4 Hasil uji keandalan teknik *Cronbach Alpha's*

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
1	<i>Ease Of Use</i>	0,646	5	Cukup Baik
2	<i>Costumization</i>	0,642	5	Cukup Baik
3	<i>Download Delay</i>	0,718	5	Baik
4	<i>Content</i>	0,710	5	Baik

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 22)

Dari instrumen soal yang dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS *for windows* versi 22, maka hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,6 nilai terletak pada 0,642 - 0,718 sehingga dapat disimpulkan nilai reliabilitas tinggi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah *website* pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Sejak dibukanya Program Pascasarjana di IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 1982 dan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tahun 1983, setiap tahun IAIN Raden Fatah mengirimkan dosen-dosennya untuk mengikuti program S2 dan S3 di dua lembaga tersebut. Setelah beberapa orang dosen menyelesaikan program S3 (Doktor) dan kembali bertugas di IAIN Raden Fatah, timbul keinginan dan gagasan pimpinan IAIN Raden Fatah untuk menata dan meningkatkan mutu penyelenggaraan akademik yang dapat meningkatkan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) lulusan, sehingga memiliki daya saing yang tinggi dalam melaksanakan pengabdian di tengah masyarakat. (Sumber: <http://pps.radenfatah.ac.id/>)

Berdasarkan hasil wawancara dengan admin pascasarjana, pada tahun 2012 pimpinan memiliki inisiatif, beliau meminta agar dibuat kan website sebagai media promosi dan sarana informasi tentang kegiatan seputar pascasarjana dan program – program yang di miliki pascasarjana uin raden fatah palembang, agar dapat berikan kepada khalayak ramai dan masyarakat, sbenarnya dibuat sejak tahun 2012 pada saat itu direktur nya Prof. Dr. Ris'an Rusli, M.A jadi beliau meminta agar pasca sarjana ini ada website sebagai wajah pascasarjana universitas islam negeri raden fatah palembang di dunia maya. Staff membuat website dengan menggunakan *wordpress*, murni mandiri domain sendiri dan domain sendiri dan di bayar perbulan, semenjak tahun 2013 dilakukan pengembangan *website* karena ada gangguan di *website* pascasarjana universitas islam negeri raden fatah palembang. Selanjutnya di tahun 2016 awal website di hack, pertama masalah *hack* tersebut masih bisa diatasi tetapi karena di ganggu lagi oleh *hacker*, *website* pascasarjana universitas islam negeri raden fatah palembang kembali diserangnya, ke masternya langsung. Pihak pasca sudah menghubungi provider hosting. Jadi

disarankan untuk membuat *website* baru. Pada saat kepemimpinan Prof. Dr. Abdullah Idi, M. Ed dan beliau menyarankan untuk stop dan akhirnya fakum *website* pascasarjana. Pada saat kepemimpinan Prof. Dr. H. Duski Ibrahim, M.Ag *website* pascasarjana sudah disediakan oleh pihak puskom pusti pd yang di berikan untuk setiap fakultas. Jadi pihak pasca melakukan koordinasi dan pihak puskom menyetujui dan langsung diberikan cpanel agar pihak pps dapat menambahkan berita dan lain lain agar lebih baik. Untuk mengakses database server tetap pihak pustipd yang mengelola. (Sumber: admin *website* pascasarjana universitas islam negeri raden fatah palembang). Berikut ini adalah tampilan dari *website* pascasarjana:



(Sumber:<http://pps.radenfatah.ac.id/>)

Gambar 4.1 Tampilan *Website* pascasarjana universitas islam negeri raden fatah palembang

Gambar 4.1 menggambarkan isi *website* dari pascasarjana universitas islam negeri raden fatah palembang yang berisikan tentang beranda, profil pascasarjana, akademik, profil pimpinan, program studi, jurnal, *contact us*, *PMB online* dan *simak online* hal ini dapat dimanfaatkan oleh pengguna untuk dapat mengetahui tentang pascasarjana universitas islam negeri raden fatah palembang. Berikut ini adalah fitur pelengkap dari *website* pascasarjana universitas islam negeri raden fatah palembang:



(Sumber:<http://pps.radenfatah.ac.id/>)

Gambar 4.2 tampilan halaman *website* pascasarjana universitas islam negeri raden raden fatah Palembang.

Pada Gambar 4.2 pengguna dapat melihat statistik pengunjung yang mengunjungi *website* pascasarjana universitas islam negeri raden fatah Palembang, dan juga di sediakan kolom *contact us* untuk pengunjung. (Sumber:<http://pps.radenfatah.ac.id/>)

4.2 Analisis Data

4.2.1 Uji Instrumen

4.2.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Angka korelasi yang diperoleh secara statistik harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai r dengan taraf signifikan 5%.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan dengan ketentuan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item tersebut dinyatakan valid. Dalam penelitian ini $n=282$, jadi $df = 282 - 2 = 280$, dengan tingkat signifikan 0,05 maka didapat r_{tabel} sebesar 0,113 (2tailed) jika nilai *pearson correlation* $>$ nilai pembanding berupa r_{tabel} , maka item tersebut valid. Atau jika nilai Sig. (2-tailed) *pearson correlation* $<$ 0,05 berarti item tersebut tidak valid, adapun uji validitas dilakukan dengan

menggunakan software SPSS 22. Berikut ini hasil uji validitas untuk setiap variabel:

Tabel 4.1 Hasil analisis uji validitas instrumen dengan rumus *product moment*

No	Variabel	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	<i>Ease Of Use</i>	E1	0,667	0,113	Valid
		E2	0,757	0,113	Valid
		E3	0,791	0,113	Valid
		E4	0,750	0,113	Valid
		E5	0,669	0,113	Valid
2	<i>Costumization</i>	CO1	0,652	0,113	Valid
		CO2	0,729	0,113	Valid
		CO3	0,705	0,113	Valid
		CO4	0,653	0,113	Valid
		CO5	0,773	0,113	Valid
3	<i>Download Delay</i>	DD1	0,762	0,113	Valid
		DD2	0,767	0,113	Valid
		DD3	0,753	0,113	Valid
		DD4	0,713	0,113	Valid
		DD5	0,714	0,113	Valid
4	<i>Content</i>	C1	0,644	0,113	Valid
		C2	0,801	0,113	Valid
		C3	0,799	0,113	Valid
		C4	0,712	0,113	Valid
		C5	0,689	0,113	Valid

(Sumber: Data diolah dengan SPSS 22)

Dari Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa korelasi antara setiap item pernyataan terdapat skornya memiliki korelasi tinggi, karena diatas r_{hitung} > r_{tabel} sebagai berikut:

1. *Ease of use* (X1) yaitu E1 $0,667 > 0,113$, E2 $0,757 > 0,113$, E3 $0,791 > 0,113$, E4 $0,750 > 0,113$, E5 $0,669 > 0,113$. Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *ease of use* dinyatakan (X1) valid.
2. *Costumization* (X2) yaitu CO1 $0,652 > 0,113$, CO2 $0,729 > 0,113$, CO3 $0,705 > 0,113$, CO4 $0,653 > 0,113$, CO5 $0,773 > 0,113$. Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *costumisation* (X2) dinyatakan valid.

3. *Download delay* (X3) yaitu DD1 0,629 > 0,113, DD2 0,627 > 0,113, DD3 0,540 > 0,113, DD4 0,624 > 0,113, DD5 0,466 > 0,113. Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *download delay* (X3) dinyatakan valid.
4. *Content* (X4) yaitu C1 0,644 > 0,113, C2 0,801 > 0,113, C3 0,799 > 0,113, C4 0,712 > 0,113, C5 0,689 > 0,113, Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *content* (X4) dinyatakan valid.

4.2.1.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji keandalan dilakukan terhadap pernyataan yang sudah valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, karena nilai jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien alpha harus lebih besar. Syarat untuk menyatakan jika item tersebut reliabel adalah dengan melihat hasil uji reliabilitas dan jika hasilnya mendekati 1 maka item tersebut dinyatakan reliabel. Adapun uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 22. Berikut ini hasil uji reliabilitas untuk setiap variabel:

Tabel 4.2 Hasil uji keandalan teknik *Cronbach Alpha's*

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
1	<i>Ease of use</i>	0,776	5	Baik
2	<i>Costumization</i>	0,738	5	Baik
3	<i>Download delay</i>	0,796	5	Baik
4	<i>Content</i>	0,788	5	Baik

(Sumber: Data diolah dengan SPSS 22)

Dari instrumen soal yang dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS for windows versi 22, maka hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's*

Alpha 0,6 nilai terletak pada 0,738 - 0,796 sehingga dapat disimpulkan nilai reliabilitas tinggi.

4.2.2 Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian

Dari kuesioner yang disebar kepada 282 pengguna *website* pascasarjana, yaitu mahasiswa/i dan dosen pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, sebelum data tersebut dilakukan perhitungan untuk mendapatkan hasil dalam penelitian. Maka peneliti melakukan rekap responden terlebih dahulu, rekap jawaban responden dilakukan berdasarkan variabel penelitian dan untuk mengetahui tingkat usability *website* pascasarjana dengan mengadopsi model *user satisfaction* yang terdiri dari variabel *ease of use*, *costumization*, *download delay*, *content*. Kuesioner terdiri dari 5 macam jawaban yaitu 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Cukup Setuju), 4 (Setuju) dan 5 (Sangat Setuju). Untuk menganalisis variabel-variabel tersebut diambil dari skor rata-rata jumlah skor dari komponen masing masing variabel kemudian membuat interval untuk masing-masing nilai setiap variabel, berikut ini penjelasan tiap-tiap variabel penelitian:

1. Variabel *ease of use*

Variabel *ease of use* (X_1) pada Tabel 4.3 menampilkan jumlah rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *ease of use*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.3 Jumlah rekapitulasi jawaban variabel *ease of use*

No	Pernyataan	Skala Likert					Total
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	
1	Struktur penyajian menu dan logo menyimbolkan tugas didalamnya.	70	110	89	10	3	282
2	Penempatan menu mudah di pelajari dan mudah diingat.	92	70	100	20	0	282
3	<i>Website</i> bisa digunakan di PC, <i>mobile</i> untuk mengaksesnya	80	90	100	12	0	282
4	Setiap penggunaan tombol disediakan informasi tentang tombol yang ditekan	87	79	89	27	0	282

5.	Menu dan link di dalam website mudah digunakan	100	82	90	6	4	282
----	--	-----	----	----	---	---	-----

Dari Tabel 4.3 pernyataan variabel *ease of use* terdiri dari 5 butir pernyataan hasil yang didapat lebih banyak responden yang menjawab setuju, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *ease of use* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah, dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4. Tabel distribusi frekuensi variabel *ease of use*

Nilai data (skala likert)	Frekuensi	%
Sangat Setuju (5)	429	30,4
Setuju (4)	431	30,6
Cukup Setuju (3)	468	33,2
Tidak Setuju(2)	75	5,3
Sangat Tidak Setuju (1)	7	0,5
Jumlah	1410	100

(Sumber: Data diolah dengan Ms. Excel 2013)

Dari Tabel 4.4 hasil yang didapat responden menjawab sangat setuju 30,4%, responden menjawab setuju 30,6%, responden menjawab cukup setuju 33,2%, responden menjawab tidak setuju 5,3%, responden menjawab sangat tidak setuju 0,5%.

Maka dilakukan analisis dengan metode *likert*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$)

$$\begin{aligned}\sum SK &= 5 \times 1410 \\ &= \mathbf{7050}\end{aligned}$$

- Jumlah skor ideal hasil pengumpulan data variabel (X_1) (SH)= **5430**

- Mencari besarnya persentase (P)

$$\begin{aligned}P &= \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\% \\ P &= \frac{5430}{7050} \times 100\% = 77,02\%\end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas maka didapatkan *range* kategorinya, adapun *range* kategorinya adalah sebagai berikut:

20%	40%	60%	77,02%	80%	100%
STS	TS	CS	S		SS

Dari *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban penulis berdasarkan variabel X₁ adalah sebesar 77,02% adalah termasuk kedalam kategori setuju.

2. Variabel *costumization*

Variabel *costumization* (X₂) Pada Tabel 4.5 menampilkan jumlah rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *costumization*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.5 Jumlah rekapitulasi jawaban variabel *costumization*

No	Pernyataan	Skala Likert					Total
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	
1	Pengguna bisa dengan mudah menggunakan menu yang akan di pilih atau digunakan untuk kepentingan penyelesaian kerja	93	100	70	9	10	282
2	<i>Website</i> dapat memenuhi keinginan pengguna.	80	120	55	25	2	282
3	<i>Website</i> memberikan informasi sesuai keinginan pengguna.	53	115	90	21	3	282
4	Pembagian posisi informasi yang disajikan dalam <i>webiste</i> mudah dikenali.	80	180	20	2	0	282
5.	Teknik pewarnaan dalam <i>website</i> menarik dan tidak membosankan	72	97	100	10	3	282

Dari Tabel 4.5 pernyataan variabel *costumization* terdiri dari 5 butir pernyataan hasil yang didapat lebih banyak responden yang menjawab setuju, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *costumization* berdasarkan

hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah, dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6 Tabel distribusi frekuensi variabel *costumization*

Nilai data (skala likert)	Frekuensi	%
Sangat Setuju (5)	378	26,8
Setuju (4)	612	43,4
Cukup Setuju (3)	335	23,8
Tidak Setuju(2)	67	4,8
Sangat Tidak Setuju (1)	18	1,3
Jumlah	1410	100

(Sumber: Data diolah dengan Ms. Excel 2013)

Dari Tabel 4.6 hasil yang didapat responden menjawab sangat setuju 26,8%, responden menjawab setuju 43,4%, responden menjawab cukup setuju 23,8%, responden menjawab tidak setuju 4,8%, responden menjawab sangat tidak setuju 1,3%.

Maka dilakukan analisis dengan metode *likert*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$)

$$\begin{aligned} \sum SK &= 5 \times 1410 \\ &= \mathbf{7050} \end{aligned}$$

- b. Jumlah skor ideal hasil pengumpulan data variabel (X_2) (SH)= **5495**

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{5495}{7050} \times 100\% = 77,94 \%$$

- c. Mencari besarnya persentase (P)

Dari perhitungan diatas maka didapatkan *range* kategorinya, adapun *range* kategorinya adalah sebagai berikut:

20%	40%	60%	77,94%	80%	100%

STS TS CS S SS

Dari *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban penulis berdasarkan variabel X₂ adalah sebesar 77,94% adalah termasuk kedalam kategori setuju.

3. Variabel *download delay*

Variabel *download delay* (X₃) Pada Tabel 4.7 menampilkan jumlah rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *download delay*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.7 Jumlah rekapitulasi jawaban variabel *download delay*

No	Pernyataan	Skala Likert					Total
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	
1	Selang waktu penerimaan data yang diukur menggunakan kecepatan awal akses dan kecepatan tampilan antar halaman.	92	100	90	0	0	282
2	<i>website</i> bisa digunakan dimana saja (PC, android)	78	110	70	20	4	282
3	<i>loading</i> untuk membuka <i>website</i> tergolong cepat.	100	90	80	8	4	282
4	Setiap halaman dalam <i>website</i> ditampilkan dengan cepat setelah di klik linknya.	59	89	110	20	4	282
5.	Mudah mengakses informasi pada tiap halaman	90	89	90	10	3	282

Dari Tabel 4.7 pernyataan variabel *download delay* terdiri dari 5 butir pernyataan hasil yang didapat lebih banyak responden yang menjawab setuju, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *download delay* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah, dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4.8 Tabel distribusi frekuensi variabel *download delay*

Nilai data (skala likert)	Frekuensi	%
Sangat Setuju (5)	419	29,7
Setuju (4)	478	33,9
Cukup Setuju (3)	440	31,2
Tidak Setuju(2)	58	4,1
Sangat Tidak Setuju (1)	15	1,1
Jumlah	1410	100

(Sumber: Data diolah dengan Ms. Excel 2013)

Dari Tabel 4.8 hasil yang didapat responden menjawab sangat setuju 29,7%, responden menjawab setuju 33,9%, responden menjawab cukup setuju 31,2%, responden menjawab tidak setuju 4,1%, responden menjawab sangat tidak setuju 1,1%.

Maka dilakukan analisis dengan metode *likert*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$)

$$\sum SK = 5 \times 1410$$

$$= \mathbf{7050}$$

- b. Jumlah skor ideal hasil pengumpulan data variabel (X_3) (SH)= **5458**

- c. Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{5458}{7050} \times 100\% = 77,42 \%$$

Dari perhitungan diatas maka didapatkan *range* kategorinya, adapun *range* kategorinya adalah sebagai berikut:

20%	40%	60%	77,42%	80%	100%
STS	TS	CS	S		SS

Dari *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban penulis berdasarkan variabel X_3 adalah sebesar 77,42% adalah termasuk kedalam kategori setuju.

4. Variabel *content*

Variabel *content* (X_4) Pada Tabel 4.9 menampilkan jumlah rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *content*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.9 Jumlah rekapitulasi jawaban variabel *content*

No	Pernyataan	Skala Likert					Total
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	
1	Informasi dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan <i>user</i> .	100	92	80	5	5	282
2	Informasi yang tersedia pada <i>website</i> akurat.	85	97	100	0	0	282
3	<i>website</i> mempunyai layanan-layanan yang mendukung proses pelayanan <i>website</i> secara lengkap.	82	92	108	0	0	282
4	Informasi yang disajikan dalam <i>website</i> sesuai dengan kebutuhan pengguna	93	100	89	0	0	282
5.	Gambar yang ditampilkan dalam <i>website</i> bisa dilihat dengan jelas	72	120	90	0	0	282

Dari Tabel 4.9 pernyataan variabel *content* terdiri dari 5 butir pernyataan hasil yang didapat lebih banyak responden yang menjawab setuju, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *content* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah, dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut ini:

Tabel 4.10 Tabel distribusi frekuensi variabel *content*

Nilai data (skala likert)	Frekuensi	%
Sangat Setuju (5)	432	30,6
Setuju (4)	501	35,5
Cukup Setuju (3)	467	33,1
Tidak Setuju(2)	5	0,4
Sangat Tidak Setuju (1)	4	0,4
Jumlah	1410	100

(Sumber: Data diolah dengan Ms. Excel 2013)

Dari Tabel 4.10 hasil yang didapat responden menjawab sangat setuju 30,6%, responden menjawab setuju 35,5%, responden menjawab cukup setuju 33,1%, responden menjawab tidak setuju 0,4%, responden menjawab sangat tidak setuju 0,4%.

Maka dilakukan analisis dengan metode *likert*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$)

$$\begin{aligned} \sum SK &= 5 \times 1410 \\ &= \mathbf{7050} \end{aligned}$$

- b. Jumlah skor ideal hasil pengumpulan data variabel (X_4) (SH)= **5580**

- c. Mencari besarnya persentase (P)

$$\begin{aligned} P &= \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\% \\ P &= \frac{5580}{7050} \times 100\% = 79,15\% \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas maka didapatkan *range* kategorinya, adapun *range* kategorinya adalah sebagai berikut:

20%	40%	60%	79,15%	80%	100%
STS	TS	CS	S		SS

Dari *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban penulis berdasarkan variabel X4 adalah sebesar 79,15% adalah termasuk kedalam kategori setuju.

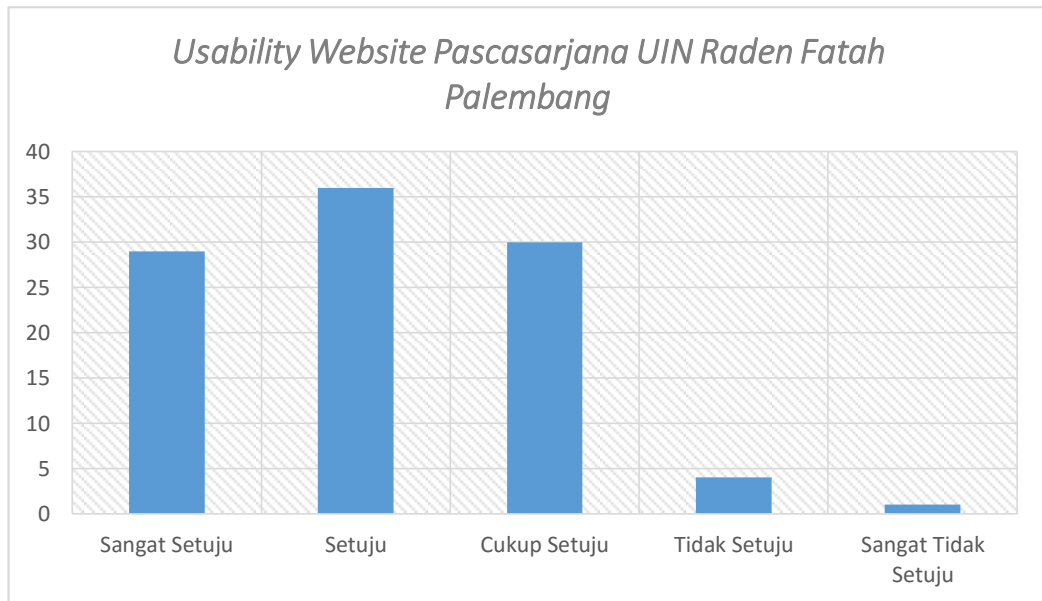
Setelah mengetahui tingkat persentase *usability website* pascasarjana berdasarkan variabel, dengan merata-rata semua dan di dapatkan hasil perhitungan kuesioner variabel *ease of use, costumization, download delay, content*. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11 Distribusi frekuensi variabel keseluruhan

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	1658	29
2	Setuju	4	2022	36
3	Cukup Setuju	3	1710	30
4	Tidak Setuju	2	205	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	45	1
Total			5640	100

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4.11 hasil yang didapat responden menjawab sangat setuju 29%, responden menjawab setuju 36%, responden menjawab cukup setuju 30%, responden menjawab tidak setuju 4%, responden menjawab sangat tidak setuju 1%. Dapat dilihat pada diagram *chart* berikut ini:



Gambar 4.3 Diagram *chart* distribusi frekuensi variabel keseluruhan

Setelah mendapatkan hasil tingkat persentase *usability website* pascasarjana keseluruhan berdasarkan kelompok responden, peneliti kembali mengkalkulasikan data dengan menggunakan pengukuran skala *likert* dengan rentang nilai (5,4,3,2,1). Kemudian peneliti melakukan analisis data dengan melihat rata rata dari setiap jawaban item responden, sebelum menghitung rata-rata peneliti menentukan interval jawaban setiap item, dengan menggunakan persamaan rumus statistika. Dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.12 skala interval

Rentang Nilai	Skala Interval	Keterangan
1 – 1,8	1	Sangat Tidak Setuju
1,9 – 2,6	2	Tidak Setuju
2,7 – 3,4	3	Cukup Setuju
3,5 – 4,2	4	Setuju
4,3 - 5	5	Sangat Setuju

(Sumber: Data diolah dengan *MS.Excel* 2013)

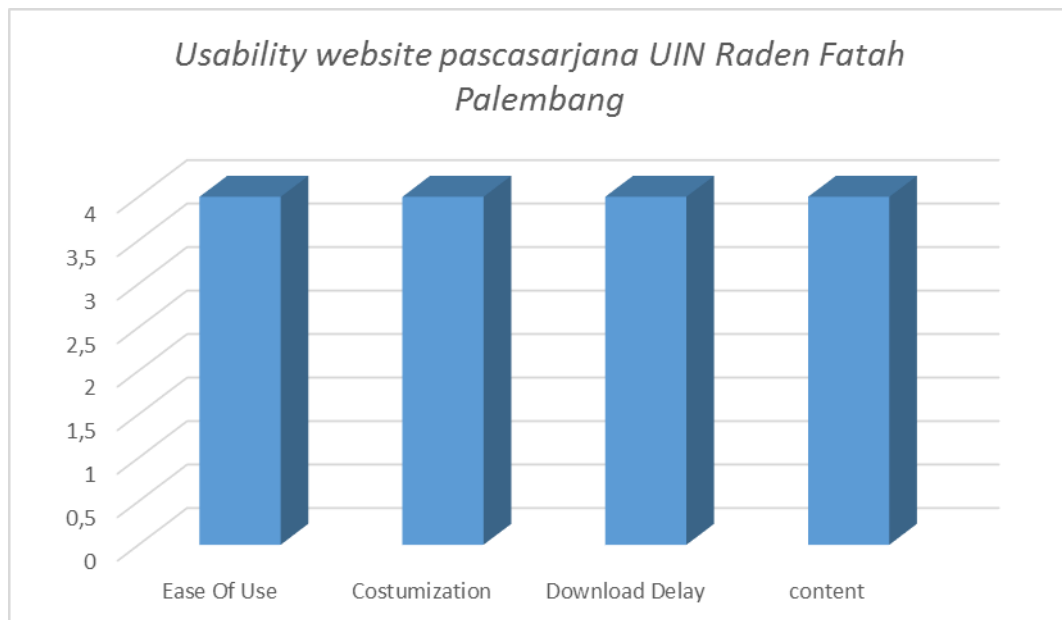
Setelah data sudah didapat rata-rata per item, pernyataan peneliti kalkulasikan kembali dengan merata-rata semua dan di dapatkan hasil perhitungan kuesioner (terlampir) variabel *ease of use*, *costumization*, *download delay*, *content*.. Dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.13 Hasil keseluruhan perhitungan data

No	Variabel	Hasil Perhitungan Data	Skala Interval	Skala Likert	Hasil Keseluruhan
1	<i>Ease Of Use</i>	3,9	4	Setuju	Setuju
2	<i>Costumization</i>	3,8	4	Setuju	
3	<i>Download Delay</i>	3,7	4	Setuju	
4	<i>Content</i>	3,6	4	Setuju	

(Sumber: Data diolah dengan Ms. Excel 2013)

Berdasarkan pada Tabel 4.13 terlihat bahwa responden sudah merasa setuju dalam penerapan *website* pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yaitu rata-rata berada pada rentang nilai 4 untuk seluruh variabel.



Gambar 4.4 Diagram *Chart Usability Website* Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

4.3 Pembahasan

Seperti dijelaskan pada BAB II skripsi ini, dalam penelitian lanjutannya di tahun 2008, 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*). Keempat variabel pengukuran tersebut adalah Kemudahan (*Ease of Use*), Personalisasi (*Customization*), Kecepatan Akses pada Aplikasi (*Download Delay*), Informasi (*Content*). Keempat konstruk inilah yang kemudian menjadi bahan pertimbangan peneliti untuk dilakukan pengujian pada *website* pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Hasil deskriptif Analisis *Usability* Website Pascasarjana Dengan Mengadopsi Model User Satisfaction adalah sebagai berikut:

4.3.1 *Usability website* Pascasarjana Universitas Islam Negeri dilihat dari sisi *Ease Of Use*

Ease of use dari *website* pascasarjana cukup mudah untuk digunakan dengan persentase sebesar 61,04% yang termasuk kedalam kategori puas, dimana terdapat 282 responden yang mengisi kuesioner, dengan skor total yang dicapai sebesar 4303 dengan skor ideal sebesar 7050.

Website pascasarjana dengan barisan navigasi atau menu-menu atau pilihan perintah dan fasilitas yang ada harus dapat dengan mudah digunakan oleh pengguna dan sudah pasti jangan membingungkan, sehingga pengguna merasa nyaman dan puas menggunakan *website* pascasarjana. Ditinjau dari dimensi yang terdapat pada variabel *ease of use website* pascasarjana yaitu struktur penyajian dan kemudahan akses.

Menurut teori Model Penelitian *Usability* Palmer, *ease of use* membahas tentang Struktur penyajian data berisi tentang bagaimana menu dan logo yang ada di *website* bisa mewakili atau menyimbolkan tugas didalamnya serta mudah dipelajari dan terletak pada posisi yang mudah diingat dan Kemudahan akses artinya *website* ini bisa digunakan pada semua PC, *mobile* untuk mengaksesnya.

Usability adalah kemampuan sistem agar mudah digunakan dan sederhana dalam pengoperasiannya. *Usability* terdiri dari: *learnability*; Kemudahan penggunaan dan waktu belajar, *Efficiency*; kecepatan kinerja, *Memorability*; daya ingat, *Errors*; tingkat kesalahan, dan *Satisfaction*: kepuasan subyek, dari *website* juga harus ditingkatkan lagi dalam menjalankan pilihan navigasi dan proses yang ada di *website* dapat diikuti oleh pengguna.

4.3.2 *Usability website Pascasarjana Universitas Islam Negeri dilihat dari sisi Customization*

Customization dari *website* pascasarjana cukup mudah untuk digunakan dengan persentase sebesar 77,94% yang termasuk kedalam kategori puas, dimana terdapat 282 responden yang mengisi kuesioner, dengan skor total yang dicapai sebesar 5495 dengan skor ideal sebesar 7050.

Pada dasarnya pada *website* pascasarjana pengguna bisa dengan mudah menggunakan menu yang akan di pilih atau digunakan untuk kepentingan penyelesaian kerja.

Menurut teori Model Penelitian *Usability* Palmer, Pada bagian personalisasi ini pengguna bisa dengan mudah mengatur menu yang akan ditampilkan dan digunakan untuk kepentingan penyelesaian kerja. aspek ini menyajikan suatu informasi dengan halaman tampilan dapat disajikan secara personal dan berbeda penyajiannya (*customization*) antar pengguna yang satu dengan lainnya pada sistem yang berjalan di internet dengan mempertimbangkan kebutuhan user.

4.3.3 *Usability website Pascasarjana Universitas Islam Negeri dilihat dari sisi download delay*

Website pascasarjana berisikan informasi yang dibutuhkan pengguna dengan persentase sebesar 77,42% yang termasuk kedalam kategori puas, dimana terdapat 282 responden yang mengisi kuesioner, dengan skor total yang dicapai sebesar 5458 dengan skor ideal sebesar 7050.

Pada dasarnya pada website pascasarjana kecepatan download data, selang waktu penerimaan data yang diukur menggunakan kecepatan awal akses dan kecepatan tampilan antar halaman. Kecepatan akses *website* bisa digunakan dimana saja dan *loading* untuk membuka *website* tergolong cepat, lambat atau bahkan susah digunakan.

Menurut teori Model Penelitian *Usability* Palmer, *Download delay* adalah selang waktu penerimaan data yang diukur menggunakan kecepatan awal akses dan kecepatan tampilan antar halaman. *Website* yang bisa digunakan dimana saja dan *loading* untuk membuka aplikasi tergolong cepat, lambat atau bahkan susah digunakan. Pada penelitian parameter yang diukur adalah kecepatan awal akses dan kecepatan tampilan antar halaman. Kecepatan akses dan *download* bisa dilihat langsung oleh pengguna saat pengguna menggunakan aplikasi jadi penilaian langsung dari responden mengenai *download delay* sangat berpengaruh terhadap kepuasan user. Semakin cepat waktu yang diberikan suatu aplikasi dalam mengakses halaman atau mengunduh file maka akan semakin baik *website*.

4.3.4 Usability website Pascasarjana Universitas Islam Negeri dilihat dari sisi Content

Website pascasarjana berisikan informasi yang dibutuhkan pengguna dengan persentase sebesar 79,15% yang termasuk kedalam kategori puas, dimana terdapat 282 responden yang mengisi kuesioner, dengan skor total yang dicapai sebesar 5580 dengan skor ideal sebesar 7050.

Pada dasarnya *content* dari website pascasarjana berupa informasi-informasi yang akan disampaikan dengan maksud dan tujuan tertentu. Informasi-informasi yang disediakan semaksimal mungkin harus sesuai dengan kebutuhan para pengguna dari website pascasarjana tersebut dan bebas dari kesalahan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi penggunanya. *Content* dari *website* pascasarjana terdiri dari beberapa navigasi yang mempunyai link masing-masing. Ditinjau dari dimensi yang ada variabel *content* yaitu memenuhi kebutuhan, spesifikasi informasi. Berdasarkan dari hasil penelitian isi dari *website*

pascasarjan sudah baik informas yang ada sudah dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan user, dan data yang ada pada website pun selalu di *update* setiap saat ketika ada perbaruan.

Menurut teori Model Penelitian *Usability* Palmer, isi materi (*content*) pada aplikasi memiliki pengaruh positif langsung terhadap kepuasan user, aspek ini memberi penjelasan bahwa informasi dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan user. Konten yang baik akan menarik, relevan, dan pantas untuk target *audiens* situs web tersebut. Hindari kesalahan dalam penulisan, termasuk tata bahasa dan tanda baca di tiap halaman, *header*, dan judulnya. Buat daftar penjelasan untuk istilah-istilah khusus. Konten harus relevan dengan tujuan situs. Jika ada konten yang berbentuk multimedia, usahakan berhubungan dengan isi situs web, keahlian menulis dibutuhkan untuk membuat isi. Jika diperlukan tambahkan gambar-gambar pendukung yang relevan. Aturlah semenarik mungkin semua informasi yang akan disampaikan kepada pengguna.(Dianawati,2007:38).

Variabel *content* sebagai saran khusus untuk *content* harus di tingkatkan lagi karena pada dasarnya isi dari sebuah *website* harus menyediakan informasiinformasi yang penting dan relevan. Salah satu responden penelitian menyarankan kepada pihak pengembang tidak ada nya kolom statistik pengunjung, kolom kehadiran pemimpin yang tidak di miliki oleh *website* pascasarjana, kolom *youtube*, kolom *download* area, dan diharapkan untuk kedepan nya ada.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dalam penelitian ini diambil kesimpulan:

1. Ketergunaan (*usability*) penerapan *website* di pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang pengguna setuju dalam penerapan *website*. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *usability green and pearson* dan skala *likert*, pengguna *website* pada sisi variabel *ease of use, costumization, download delay, content* berada pada angka 4 yang menyatakan bahwa pengguna sudah merasa setuju dan atas adanya *website* sangat membantu kegiatan pengguna dalam lingkup akademik.
2. Persentase tingkat *usability* pengguna *website* sebesar 29% merasa sangat setuju, 36% merasa setuju, 30% merasa cukup setuju, 4% merasa tidak setuju, 1% merasa sangat tidak setuju.

5.1 Saran

Saran dari penulis untuk pihak pengembang dalam meningkatkan kepuasan pengguna agar *website* dapat diterima dengan baik dan pengguna merasa *website* sangat penting dan berguna, pihak pengembang perlu melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas dalam penerapan *website* pengembang bisa mendesain ulang penyajian antarmuka aplikasi, termasuk melengkapi informasi produk dan layanan yang diberikan perusahaan kepada pengguna, khususnya untuk informasi berita terkini yang bersangkutan dengan pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Menyediakan bantuan (*help atau user guide*) secara *online* dan lebih informatif.
3. Meningkatkan pemahaman atas tujuan publikasi *website* bagi pengguna, melalui paparan visi dan misi yang lebih jelas pada *website* agar ekspektasi pengguna pun dapat sesuai dengan ruang lingkup layanan *website*.