

EVALUASI USABILITY WEBSITE ABCD UNJA MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE

Rahmat Dika Anggoro ¹⁾, Tri Suratno ²⁾, Benedika Ferdian Hutabarat ³⁾

¹Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Jambi
email: rahmatdikaanggoro@gmail.com

Abstract

Based on the results of data calculations and discussions on the research that has been done, the SUS score of 80.9 was obtained from a sample of Jambi University students. On the Grade Scale, the two SUS scores can be seen to be in Grade A, which indicates the score is very good because it is above average. In the Adjective Ratings, it can be grouped that the use of the UNJA ABCD website according to the respondents is classified as excellent (excellent). In Acceptability, the use of the UNJA ABCD website which has been applied to the University of Jambi can be accepted and used in general by respondents. The Net Promoter Score (NPS) is in the promoter classification where the respondents in this study will most likely promote or notify the UNJA ABCD website to friends or people around them to be able to use this website. Therefore, it can be concluded from this research that ABCD UNJA is easy to use and can also be accepted by users related to the functionality and features of this website itself.

Keywords: *system usability scale, acceptability, percentile rank, adjective ratings, net promoter score.*

1. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah menjadi salah satu bagian penting dalam kehidupan manusia. Bahkan dapat dikatakan bahwa penyebaran informasi sudah menjadi kebutuhan manusia di segala bidang. Salah satu cara dalam menyampaikan informasi tersebut yaitu dengan menggunakan media internet. Salah satu peran internet adalah menjadi sarana berbagi informasi bagi mahasiswa, salah satu media untuk berbagi informasi tersebut adalah *website*.

Menurut (Hakim and Musalini, 2004), *Website* adalah kumpulan dari beberapa halaman yang memuat informasi dalam bentuk teks, gambar, suara ataupun gabungan dari semuanya dan dipresentasikan dalam bentuk *hypertext* dan dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut dengan *browser*. Dokumen pada *website* disebut dengan *webpage* dan *link* dalam *website* memungkinkan pengguna bisa berpindah dari satu halaman ke halaman yang lain (*hypertext*), baik

diantara *page* yang disimpan dalam server yang sama maupun server seluruh dunia. Halaman diakses dan dibaca melalui *browser* seperti Mozilla firefox atau Google Chrome.

Menurut (Ali et al., 2016), dalam membangun sebuah sistem informasi dan *website*, terdapat syarat – syarat tertentu yang harus dipenuhi, syarat – syarat tersebut diantaranya adalah mudah digunakan, efektif, dan efisien. Ketika membangun sistem informasi, seorang pengembang sistem harus memperhatikan faktor interaksi manusia dengan komputer, karena sistem informasi dibuat oleh manusia dan tujuannya digunakan oleh manusia. Interaksi manusia dan komputer atau *Human Computer Interaction (HCI)* merupakan salah satu ilmu yang mempelajari komunikasi antara pengguna dengan sistem, untuk menghasilkan suatu sistem yang berguna, aman, produktif, efektif, efisien dan fungsional.

Perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi pendidikan saat ini telah menerapkan

teknologi informasi karena semakin kompleksnya persoalan yang dihadapi. Berdasar hal tersebut. Universitas Jambi (UNJA) merupakan salah satu institusi perguruan tinggi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menyiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu serta berdaya guna di masa mendatang dengan visi “Menjadikan UNJA Sebagai *A World Class Entrepreneurship University*”. Dalam upaya mewujudkan hal tersebut, diperlukan beberapa aktivitas penunjang untuk keberhasilan tujuan organisasi. Salah satu penunjang yang penting adalah Aplikasi Bantuan Informasi Cepat secara Daring (ABCD) adalah sebuah media (tool) dari Universitas Jambi yang bertujuan untuk memberikan bantuan secara cepat berupa jawaban, informasi, dan prosedur yang ditanyakan oleh segenap civitas akademika maupun masyarakat luas berkaitan dengan layanan Universitas Jambi.

Banyak pendekatan ilmiah yang bisa digunakan untuk melakukan evaluasi, salah satunya adalah evaluasi usability. Evaluasi usability website digunakan untuk mengukur sejauh manakah tingkat kegunaan Aplikasi ABCD UNJA bagi para pengguna. Proses evaluasi usability dilakukan dengan cara mengumpulkan pendapat dari berbagai pihak yang terlibat dalam Aplikasi Aplikasi ABCD UNJA.

Evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak decision maker untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.

Salah satu cara untuk mengevaluasi website adalah dengan mengukur *usability*.

Usability didefinisikan sebagai sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu berdasarkan efektivitas, efisiensi dan kepuasan dalam konteks penggunaan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut (Nielsen, 2012), ada 5 aspek dari *usability*, yakni *learnability* yaitu mengetahui bagaimana pengguna dapat mempelajari cara menggunakan suatu produk untuk penggunaan pertama, *efficiency* yaitu mengetahui secepat apa pengguna dapat menyelesaikan kebutuhannya, *memorability* yaitu bagaimana pengguna dapat mengingat tahapan – tahapan yang dilakukan dalam menyelesaikan tugasnya, *errors* yaitu seberapa besar pengguna melakukan kesalahan dan seberapa besar akibat dari kesalahan tersebut, serta bisakah dengan mudah pengguna dapat mengatasi masalah tersebut, dan *satisfaction* yaitu bagaimana tanggapan pengguna ketika menggunakan *website* secara menyeluruh.

System Usability Scale (SUS) adalah salah satu metode *usability* yang dapat digunakan sebagai sarana evaluasi untuk melihat tingkat kegunaan dari sebuah *website*. *System Usability Scale* diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986, pengujian menggunakan SUS melibatkan pengguna akhir dalam pengujiannya. Hasil penilaian dari kuesioner SUS berupa skor SUS yang juga dalam bentuk NPS (*Net Promoter Score*), *acceptable*, *adjective*, dan *grade* dari *usability website* yang telah dievaluasi. Menurut John Brooke pada tahun 2013, SUS dapat digunakan untuk berbagai jenis produk dan layanan, diantaranya *hardware*, *software*, perangkat mobile, *website* maupun aplikasi (Brooke, 2013).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis akan melakukan EVALUASI USABILITY WEBSITE ABCD UNJA MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE* untuk mengetahui tingkat *usability website* ABCD UNJA.

2. METODE PENELITIAN

SUS atau *System Usability Scale* merupakan kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur *usability* dari sebuah *website* dengan menggunakan sudut pandang subjektif pengguna, SUS dibuat oleh John Brooke pada tahun 1986. SUS dapat digunakan untuk mengambil pengukuran secara cepat terhadap bagaimana orang merasakan kegunaan dari sebuah sistem. SUS terbukti menjadi alat yang sangat sederhana namun dapat diandalkan untuk digunakan ketika melakukan evaluasi kegunaan (*usability*), dapat pula digunakan untuk membandingkan sistem (Brooke, 2013).

Berikut ini adalah 10 pernyataan dari John Brooke :

Kode	Pernyataan John Brooke
R1	<i>(I think that I would like to use this system frequently)</i>
R2	<i>(I found the system unnecessarily complex)</i>
R3	<i>(I thought the system was easy to use)</i>
R4	<i>(I think that I would need the support of a technical person to be able to use this system)</i>
R5	<i>(I found the functions in this system were well integrated)</i>
R6	<i>(I thought there was too much inconsistency in this system)</i>
R7	<i>(I would imagine that most people would learn to use this system very quickly)</i>
R8	<i>(I found the system very cumbersome to use)</i>
R9	<i>(I felt very confident using the system)</i>
R10	<i>(I needed to learn a lot of things before I could get going with this system)</i>

Menurut John Brooke pada tahun 2013, SUS saat ini telah berusia lebih dari 25 tahun, dan karena dibuat untuk tersedia secara gratis, lalu digunakan dalam banyak evaluasi ketergunaan (*usability*). Akibatnya ada banyak informasi di luar sana tentang penggunaan SUS bersama dengan kumpulan data yang masih berkaitan.

Bangor, Kortum, dan Miller (2008, 2009) misalnya, mereka telah mengumpulkan data tentang penggunaan SUS selama lebih dari satu dekade dengan berbagai sistem dan teknologi yang berbeda dan memiliki kumpulan lebih dari 3.500 hasil perhitungan SUS. Bangor, Kortum, dan Miller melihat hubungan antara skor SUS dan peringkat dari pengguna terhadap sistem ataupun produk yang mereka evaluasi dalam hal kata sifat seperti “baik”, “buruk”, atau “sangat baik” dan menemukan bahwa ada korelasi / hubungan yang erat. Lalu mereka mengusulkan untuk mengambil skor SUS dan memberikannya skala skor penilaian seperti *acceptability ranges*, *grade scale*, dan *adjective ratings*.

Menggunakan sistem penilaian yang berkisar dari 0 sampai 100 sering kali menyebabkan peneliti menafsirkan skor SUS sebagai persentase, padahal sebenarnya tidak. Data normatif yang dikumpulkan oleh Bangor, Kortum, dan Miller (2008) dan Sauro (2011) memberikan dasar yang lebih bermakna untuk menafsirkan skor SUS. Misalnya, Sauro berkomentar : “Skor SUS 70 sebenarnya tepat disekitar skor rata-rata 68, yang berarti berada pada atau sekitar persentil ke-50”.

4. Penelitian Tullis dan Stetson (2004) menunjukkan bahwa menggunakan SUS memungkinkan kita untuk mendapatkan ukuran kegunaan (*usability*) dari sebuah sistem dengan menggunakan sampel yang kecil (katakanlah, 8-12 pengguna) dan cukup yakin bahwa anda mendapatkan penilaian dengan cara yang baik tentang bagaimana pengguna melihat sistem atau produk kita. Seperti yang ditunjukkan pada gambar dibawah, menggunakan SUS memiliki arti dimana kita dapat mencapai kesimpulan yang “benar” dengan lebih cepat dan kita dapat mencapai tingkat konsistensi yang lebih tinggi diantara para responden lebih cepat dari pada yang kita lakukan dengan kuesioner lain.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang penting dalam penelitian untuk kelancaran dan kepada responden untuk diisi sesuai dengan apa yang responden rasakan saat berinteraksi dengan *website* ABCD UNJA. Tahap Pengumpulan data terdiri dari perancangan kuesioner *System Usability Scale*, penentuan populasi dan teknik pengambilan sampel

Perancangan Kuesioner SUS

Pada tahap ini peneliti melakukan perancangan kuesioner SUS, terdapat 5 pilihan jawaban dengan skala likert yang tersedia bagi responden berdasarkan skala likert, yaitu :

- Responden memilih skor 5 (paling tinggi) untuk mewakili jawaban sangat setuju terkait pernyataan yang diberikan terhadap *website* yang di evaluasi
- Responden memilih skor 4 untuk mewakili jawaban setuju terkait pernyataan yang diberikan terhadap *website* yang di evaluasi
- Responden memilih skor 3 untuk mewakili jawaban ragu – ragu terkait pernyataan yang diberikan terhadap *website* yang di evaluasi
- Responden memilih skor 2 untuk mewakili jawaban tidak setuju terkait pernyataan yang diberikan terhadap *website* yang di evaluasi
- Responden memilih skor 1 (paling rendah) untuk mewakili jawaban sangat tidak setuju terkait pernyataan yang diberikan terhadap *website* yang di evaluasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil interpretasi skor SUS rata-rata, skor yang diperoleh pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Grade	Score	Percentile Range	Adjective	Acceptable	NPS
A+	84,1 - 100	96 - 100	Best Imaginable	Acceptable	Promoter
A	80,8 - 84,0	90 - 95	Excellent	Acceptable	Promoter
A-	78,9 - 80,7	85 - 89	Good	Acceptable	Promoter
B+	77,2 - 78,8	80 - 84	Good	Acceptable	Passive
B	74,1 - 77,1	70 - 79	Good	Acceptable	Passive
B-	72,6 - 74,0	65 - 69	Good	Acceptable	Passive
C+	71,1 - 72,5	60 - 64	Good	Acceptable	Passive
C	65,0 - 71,0	41 - 59	OK	Marginal	Passive

C-	62,7 - 64,9	35 – 40	OK	Margin al	Passiv e
D	51,7 - 62,6	15 – 34	OK	Margin al	Detra ctor
F	25,1 - 51,6	2 – 14	Poor	Not Accepta ble	Detra ctor
F	0 - 25	0 – 1,9	Worst Imagin able	Not Accepta ble	Detra ctor

Skor rata-rata SUS penggunaan *website* ABCD UNJA oleh 394 responden diperoleh nilai 80,9. Hasil interpretasi menunjukkan skor tersebut berada pada *grade A* dengan *percentile range* 90% diatas skor rata-rata . Klasifikasi tersebut menunjukkan bahwa responden menilai bahwa *website* yang dibuat sudah layak digunakan (*adjective*) dan sangat dapat diterima (*acceptable*). Dari NPS pada penelitian ini, responden bersikap *promoter*. Namun *website* ABCD UNJA juga masih perlu adanya peningkatan dan juga konten dari *website* yang belum sepenuhnya terisi

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil perhitungan data serta pembahasan pada penelitian yang telah dilakukan, diperoleh skor SUS sebesar 80,9 yang didapat dari sampel mahasiswa Universitas Jambi. Pada *Grade Scale* kedua skor SUS tersebut dapat diketahui berada pada *Grade A* yang menunjukkan skor tersebut tergolong sangat baik dikarenakan berada diatas rata-rata. Pada *Adjectives Rating* dapat dikelompokkan

bahwa penggunaan *website* ABCD UNJA menurut responden tergolong sangat baik (*excellent*). Pada *Acceptability* penggunaan *website* ABCD UNJA yang telah diterapkan pada Universitas Jambi dapat diterima dan digunakan secara umum oleh responden. Pada *Net Promoter Score* (NPS) berada dalam klasifikasi *promoter* dimana Responden dalam penelitian ini kemungkinan besar akan mempromosikan atau memberitahukan *website* ABCD UNJA kepada teman ataupun orang disekitarnya untuk dapat menggunakan *website* ini. Oleh karena dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah ABCD UNJA ini mudah dalam penggunaanya dan juga dapat diterima oleh pengguna yang berhubungan dengan fungsional dan fitur-fitur dari *website* ini sendiri.

5. REFERENSI

- Sauro, J. 2018. 5 Ways to Interpret a SUS Score. (<https://measuringu.com/interpret-sus-score/>).
- Nielsen, J. 2012. Usability 101: Introduction to Usability. (<http://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability>)
- Hakim, L., U. Musalini. 2004. *Cara Cerdas Menguasai Layout, Desain dan Aplikasi Web*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Brooke, J. 2013. SUS : A Retrospective. 8:29–40

