

BAB I PENDAHULUAN

A. Universitas PGRI Yogyakarta

Universitas PGRI Yogyakarta (UPY) ialah sebuah lembaga penyelenggara pendidikan yang berada di kota Yogyakarta. Sudah menjadi keharusan sebuah pendidikan tinggi harus mengikuti perkembangan teknologi dan informasi. Salah satu contohnya ada sistem informasi online yang diperuntukan bagi civitas akademik UPY. UPY menerapkan berbagai macam sistem informasi, seperti Aplikasi Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKIP), Sistem Informasi Pusat Karir Alumni / *Stake Holder (Tracerstudi)*, Sistem Informasi Pembelajaran (e-Learning), Sistem Informasi KRS (KRS Online) dan berbagai macam sistem-sistem lainnya yang dipakai guna menunjang kegiatan akademik.

Berdasarkan pemaparan diatas penelitian ini akan membahas tentang *website* utamanya yaitu www.upy.ac.id. Dimana tujuan pembuatan dari *website* tersebut adalah sebagai induk dari semua sistem informasi yang dibangun kedepannya atau sebagai *core*. Dan memberikan informasi kepada pengunjung *website*, salah satunya yaitu aktifitas yang terjadi dilingkungan universitas. Bisa dikatakan apabila *website* tersebut menarik, maka pengunjung bisa menjadi target calon-calon mahasiswa baru pada universitas PGRI Yogyakarta. Boleh dikatakan bahwa fungsi dari *website* portal UPY (www.upy.ac.id) bersifat heterogen, karena pengguna / pengunjung *website* dari segala kalangan dan umur serta memiliki berbagai macam tujuan. Dengan banyaknya layanan dan fasilitas yang ditawarkan apakah sudah bisa mewakili bahwa sistem yang berjalan dibangun dengan baik. Hal tersebut dikarenakan belum dilakukannya pengukuran mutu dari sistem tersebut.

Usability merupakan salah satu ukuran dari sistem yang baik. *Usability* berkaitan erat dengan pengalaman pengguna (*UX*). *UX* atau pengalaman pengguna memiliki peran penting pada pembuatan suatu sistem, khususnya pembuatan sebuah *website*, karena dalam pembuatan sebuah *website* yang memperhatikan kaidah *UX* akan mempermudah pengguna dalam pengoperasiannya. *Short memory* dari pengguna sangat berpengaruh terhadap

kenyamanan pengguna ketika pengguna menggunakan sistem tersebut. Pada umumnya keterlibatan pengguna



ketika sistem tersebut dibangun sering diabaikan oleh pengembang. Banyak hal yang mempengaruhinya, seperti *timeline*, *budget*, *resources*. Berbagai sistem informasi sudah telah dimanfaatkan dalam dunia nyata, namun sebagian besar sistem tersebut tidak melalui tahap uji *usability*. Masalah yang dihadapi merupakan fokus pemmasalahan yang dikerjakan sedangkan dari faktor pengguna masih dianggap bukan kebutuhan utama dalam pengembangan aplikasi. Seperti kebiasaan pengguna, kesukaan pengguna, budaya pengguna.

Sahfitri dan ulfa dalam penelitiannya menyatakan bahwa hubungan faktor efektifitas, faktor efisiensi, dan faktor kepuasan pada pemakaian suatu sistem dapat diukur menggunakan sarangkaian task, kemudian dilanjutkan dengan memberikan kuesioner (Sahfitri & Ulfa, 2015). Menurut Brooke pada tahun 2013 mengemukakan alat yang dapat mengukur *usability* adalah *Sistem Usability Scale* (SUS). SUS mampu memberikan ukuran persepsi secara subjektif dari pengguna tentang kegunaan suatu sistem, serta memungkinkan dikerjakan secara singkat selama sesi evaluasi, tanpa kehilangan komponen penting dari uji *usability* (Brooke, 2013) yaitu efisiensi, efektifitas, kepuasan (ISO Organisation, 2018).

Hal tersebut menyebabkan penulis melakukan penelitian ini guna mengetahui *usability* suatu sistem informasi yang berjalan pada lembaga penyelenggara pendidikan yaitu UPY (www.upy.ac.id). Dikarenakan website tersebut belum pernah melalui tahap pengujian terutama pengujian *usability*. Lalu demi meningkatkan banyaknya pengunjung. Dengan diharapkan agar pengunjung website tersebut merasa nyaman dan akan melakukan kunjungan lagi. Sedangkan metode yang pengukuran yang cocok untuk melakukan pengujian *usability* adalah Sistem Usability Scale (SUS), karena SUS mampu memberikan ukuran persepsi secara subjektif serta dapat dilakukan secara singkat tanpa menghilangkan komponen penting dari uji *usability*. Maka peneliti berkeinginan untuk mengetahui seberapa besar *usability* dalam UX pada *website* instansi pendidikan dengan menggunakan metode pengukuran SUS serta mengetahui seberapa besar loyalitas pengunjung *website* tersebut, kemudian bagaimana hubungan *usability* terhadap loyalitas.



B. Rumusan Masalah

Peneliti berkeinginan untuk mengetahui seberapa besar usability dalam UX pada website instansi pendidikan dengan menggunakan metode pengukuran SUS serta mengetahui seberapa besar loyalitas pengunjung website tersebut, kemudian bagaimana hubungan usability terhadap loyalitas. Berikut ini rumusan masalah yang dirumuskan guna mencapai target tersebut:

1. Bagaimanakah tingkat *usability website* perguruan tinggi tersebut?
2. Bagaimanakah tingkat loyalitas pengunjung untuk melakukan kunjungan lagi?
3. Adakah hubungan antara *usability website* dengan loyalitas pengunjung *website*?

C. Batasan Masalah

Agar tidak menyimpang dari pembahasan, penulis melakukan pembatasan ruang lingkup permasalahan. Batasan-batasan masalahnya yaitu:

1. Digunakan metode penelitian kuantitatif (Creswell, 2014).
2. Obyek penelitian ini ada *website* perguruan tinggi UPY yang berada di Yogyakarta dan telah dipilih oleh penulis.
3. Penentuan besaran populasi menggunakan SimiliarWeb, karena SimiliarWeb merupakan salah satu dari *website traffic statistic* yang bersifat free. Dengan banyaknya 130.000 pada bulan januari 2019.
4. Metode sampling Stephen Isaac dan Willian B. Michael menurut tabel *Stephen Isaac dan Willian B. Michael's* tersebut ditentukan besarnya jumlah sampling (Isaac & Michael, 1971).
5. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner observasi sistematis dan dokumentasi.
6. Menggunakan SUS sebagai metode pengukuran data (Brooke, 2013).
7. Agar mendapat nilai hubungan dua variabel dengan skala rasio maka menggunakan *pearson's product moment* (Kent State University, 2019), (Laerd Statistic, 2019).
8. Pengujian Validitas dan *Reliability*, Validitas mengacu pada seberapa baik tes mengukur apa yang seharusnya diukur. *Reliability* adalah sejauh

mana alat penilaian menghasilkan hasil yang stabil dan konsisten (Phelan & Wren, 2005). Secara khusus, pengujian ini menggunakan *Alpha Cronbach's*, karena suatu instrumen dapat dipercaya sebagai alat ukur data penelitian serta reliabel apabila menggunakan ukuran *Alpha Cronbach's* (Sujarweni, 2014).

D. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan bertujuan untuk:

1. Memperoleh tingkat *usability website* yang beroperasi pada perguruan tinggi.
2. Mengetahui loyalitas pengunjung *website* untuk melakukan kunjungan lagi terhadap *website* tersebut.
3. Mengetahui hubungan *usability* sebuah *website* terhadap loyalitas pengunjung *website*.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat untuk:

1. Menyelesaikan studi pasca sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai kajian ilmu bagi peneliti selanjutnya.
3. Mempertimbangkan bahwa pentingnya hubungan kepada pengguna maka diharapkan akan meningkatkan kualitas *website*, yang akan meningkatkan keuntungan baik secara finansial maupun non-finansial serta agar mencapai keunggulan kompetitif pada bisnis pendidikan dan teknologi informasi.

F. Sistematika Penulisan

Rancangan penulisan pada penelitian ini yakni:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pertama yaitu pendahuluan yang akan membahas bagaimana latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, keaslian penelitian, manfaat penelitian, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Kedua pada bagian ini berisi tentang penjabaran singkat mengenai hasil penelitian yang pernah ada yang memiliki kemiripan permasalahan terhadap topik penelitian ini. Selain itu, tinjauan pustaka ini juga digunakan sebagai acuan yang berfungsi untuk mengarahkan dan mendukung pelaksanaan pada penelitian.

3. BAB III LANDASAN TEORI

Ketiga pada bab ini menjabarkan tentang pemecahan permasalahan yang dihadapi, bisa berbentuk uraian kualitatif, maupun model matematis yang ada kaitannya dengan bidang ilmu yang sedang dalam penelitian.

4. BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini berisi penjabaran singkat pada lokasi penelitian, alat serat bahan, sumber data, pengujian dari hasil kuesioner dalam penelitian ini beserta langkah-langkah penelitian.

5. BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas bagaimana hasil yang diperoleh selama penelitian. Kemudian, hasil penelitian berisi deskripsi yang jelas dan tepat, tabel, grafik dan gambar agar ditempatkan berdekatan dengan pembahasan. Pada pembahasan berisi mengenai analisis yang dilakukan pada hasil yang didapat, dikaji secara keseluruhan baik dari segi kualitatif, kuantitatif, dan normatif.

6. BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Kemudian pada bab terakhir akan membahas tentang kesimpulan dan saran. Dimana kesimpulan yang berisi tentang pernyataan singkat dan tepat yang menjelaskan mulai hasil dari penelitian beserta penjelasannya. Untuk saran akan ditulis menurut peninjauan serta keputusan penulis yang diarahkan pada peneliti dibidang yang serupa untuk meneruskan atau meng-*update* karya tulis yang sudah diselesaikan. Saran berisi tentang keterbatasan dari karya tulis yang telah dilaksanakan oleh penulis.