

**ANALISIS USABILITY PADA SITUS KULIAH UAJY UNIVERSITAS ATMA
JAYA YOGYAKARTA DENGAN MENGADOPSI MODEL KEPUASAN
PENGGUNA (USER SATISFACTION)**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Kornelia Agita Sakunnadhithatri

NPM: 16 04 22883

**Fakultas Bisnis Dan Ekonomika
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA,
MARET 2020**

Skripsi
**ANALISIS USABILITY PADA SITUS KULIAH UAJY UNIVERSITAS ATMA
JAYA YOGYAKARTA DENGAN MENGADOPSI MODEL KEPUASAN
PENGGUNA (USER SATISFACTION)**



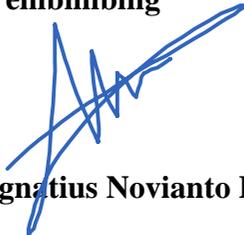
Disusun oleh:

KORNELIA AGITA SAKUNNADHISTHATRI

NPM: 16 04 22883

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing


Ignatius Novianto Hariwibowo, SE., M.Acc.

16 Januari 2021



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

SURAT KETERANGAN

No. 267/J/1

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Kamis, 4 Maret 2021 dengan susunan penguji sebagai berikut:

- | | |
|--|-----------------|
| 1. Samiaji Sarosa, MIS., Ph.D. | (Ketua Penguji) |
| 2. Ch. Heni Kumiawan, SE., M.Si. | (Anggota) |
| 3. Ign. Novianto Hariwibowo, SE., M.Acc. | (Anggota) |

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Kornelia Agita Sakunnadhistratri
NPM : 160422883

Dinyatakan
Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Kornelia Agita Sakunnadhistratri telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.
FISNIS DAN EKONOMIKA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“ANALISIS USABILITY PADA SITUS KULIAH UAJY UNIVERSITAS
ATMA JAYA YOGYAKARTA DENGAN MENGADOPSI MODEL
KEPUASAN PENGGUNA (USER SATISFACTION)”**

Merupakan hasil karya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis di skripsi ini dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 Januari 2021

Yang menyatakan,



Kornelia Agita Sakunnadhithatri

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Usability Pada Situs kuliah UAJY Universitas Atma Jaya Yogyakarta Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik atas berkat doa dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa bersyukur penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, rahmat, kesehatan, kekuatan serta hiburan selama penulisan skripsi ini.
2. Orang tua dan juga adikku yang selalu memberikan doa, dorongan, motivasi dan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Ignatius Novianto Hariwibowo, SE., M.Acc selaku dosen pembimbing yang memberikan arahan dan penjelasan serta senantiasa membimbing dalam menyelesaikan skripsi.
4. Tante yang senantiasa menjadi “dosen terbang” dengan memberikan saran serta solusi dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Vera yang selalu memberikan bantuan dan saran dalam pengerjaan skripsi ini.
6. Emil, Xina, Agatha, Janet, Kurnia dan Yulius sebagai sahabat yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, doa, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

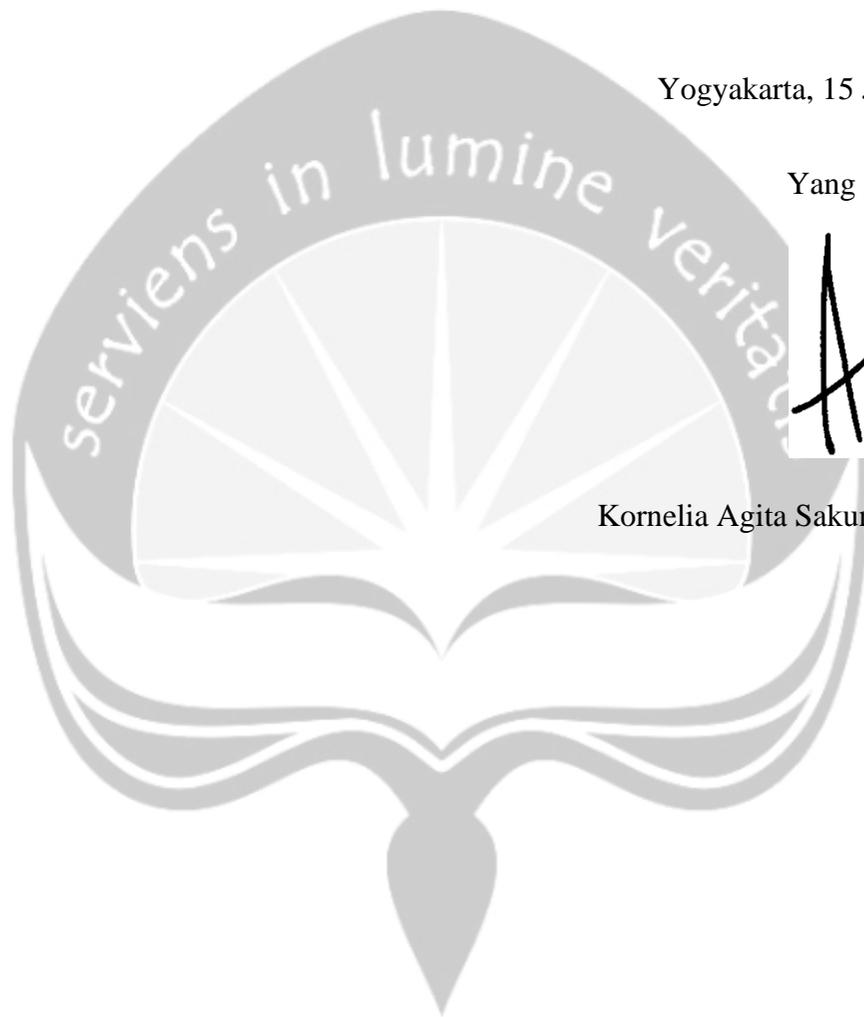
Demikian skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Apabila terdapat kekurangan, maka diharapkan dapat memberi kritik serta saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 15 Januari 2021

Yang menyatakan,



Kornelia Agita Sakunnadhithatri



DAFTAR ISI

HALAM JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Usability	8
2.2. Model Usability Palmer (2002)	11
2.2.1. Selang Waktu Penerimaan (Download Delay/DD).....	12

2.2.2. Pengelolaan Halaman (Navigability/NAV).....	13
2.2.3. Sajian Informasi (Information Content/IC)	13
2.2.4. Interaktivitas (Interactivity/INT)	14
2.2.5. Responsivitas (Responsiveness/RES)	14
2.3. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction/US)	15
2.4. Hubungan antar Variabel.....	15
2.4.1. Hubungan Selang Waktu Penerimaan Dengan Kepuasan Pengguna	15
2.4.2. Hubungan Pengelolaan Halaman Dengan Kepuasan Pengguna.....	16
2.4.3. Hubungan Sajian Informasi Dengan Kepuasan Pengguna	16
2.4.4. Hubungan Interaktivitas Dengan Kepuasan Pengguna	17
2.4.5. Hubungan Responsivitas Dengan Kepuasan Pengguna	17
2.5. Penelitian Terdahulu.....	18
2.6. Pengembangan Hipotesis.....	19
2.6.1. Pengaruh Selang Waktu Penerimaan Terhadap Kepuasan Pengguna	20
2.6.2. Pengaruh Pengelolaan Halaman Terhadap Kepuasan Pengguna	21
2.6.3. Pengaruh Sajian Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	21
2.6.4. Pengaruh Interaktivitas Terhadap Kepuasan Pengguna	22
2.6.5. Pengaruh Responsivitas Terhadap Kepuasan Pengguna	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	24
3.2. Objek Penelitian	24
3.3. Populasi Penelitian	24

3.4.	Sampel Penelitian	25
3.5.	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	25
3.6.	Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Data.....	28
3.6.1.	Selang Waktu Penerimaan (Download Delay).....	29
3.6.2.	Pengelolaan Halaman (Navigability).....	30
3.6.3.	Sajian Informasi (Information Content)	31
3.6.4.	Interaktivitas (Interactivity).....	32
3.6.5.	Responsivitas (Responsiveness).....	32
3.6.6.	Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).....	33
3.7.	Analisis Data	35
3.7.1.	Metode Analisis.....	35
3.7.2.	Uji Hipotesis.....	38
3.7.3.	Tingkat Kenyamanan	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

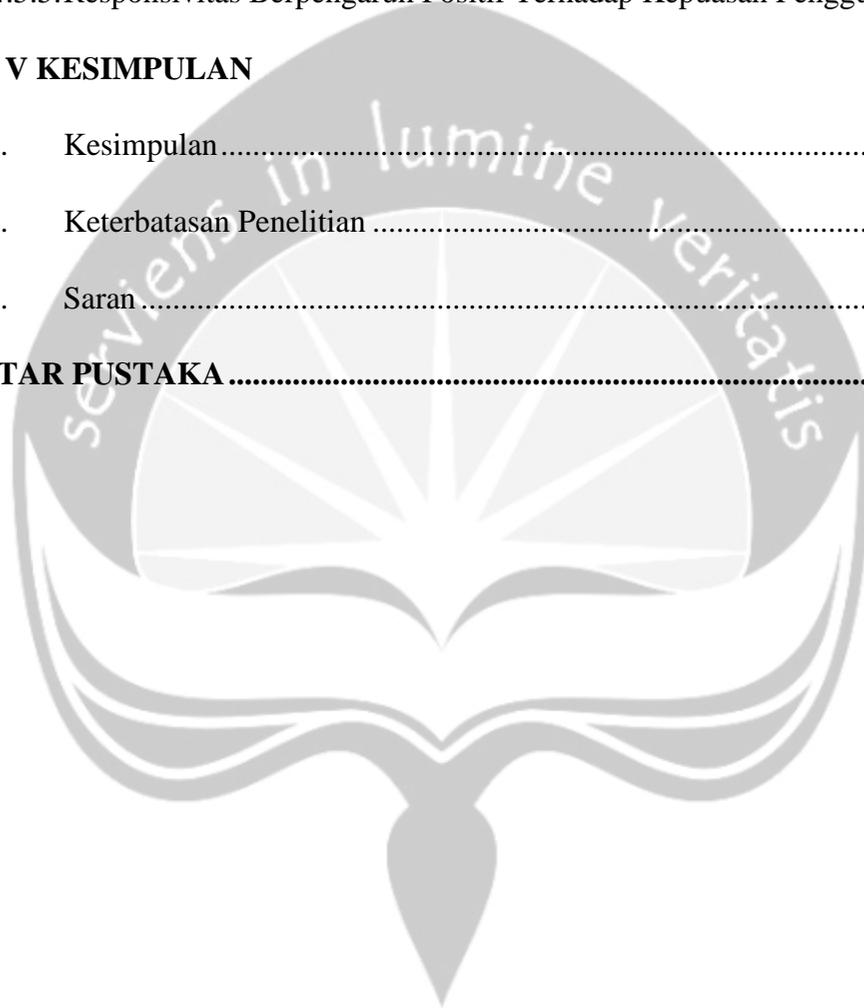
4.1.	Deskripsi Data Penelitian	40
4.2.	Analisis Data	42
4.2.1.	Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)	43
4.2.2.	Pengujian Model Struktural (Inner Model)	52
4.3.	Uji Hipotesis.....	54
4.4.	Uji Model Partial Least Square (PLS).....	56
4.5.	Pembahasan	59
4.5.1.	Selang Waktu Penerimaan Berpengaruh Negatif Terhadap Kepuasan Pengguna	59

4.5.2. Pengelolaan Halaman Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna	61
4.5.3. Sajian Informasi Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna.....	63
4.5.4. Interaktivitas Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna	64
4.5.5. Responsivitas Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna	65

BAB V KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Keterbatasan Penelitian	71
5.3. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA	73
-----------------------------	-----------



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Program Studi	41
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tahun Ajaran	41
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Situs Kuliah	42
Tabel 4.4 Hasil Outer Loadings	44
Tabel 4.5 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	45
Tabel 4.6 Hasil Cross Loadings	47
Tabel 4.7 Nilai Korelasi Antar Variabel Laten dan Akar AVE	49
Tabel 4.8 Nilai Composite Reliability	51
Tabel 4.9 Nilai Cronbach's Alpha	52
Tabel 4.10 Hasil R-Square (R^2)	54
Tabel 4.11 Hasil Pengujian PLS-Path Coefficient	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>Usability</i> Palmer (2002).....	12
Gambar 3.1 Model Penelitian	34
Gambar 4.1 Model Pengukuran (Outer Model)	57
Gambar 4. 2 Model Struktural (Inner Model).....	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pernyataan Kuesioner

Lampiran 2. Hasil Uji SEM-PLS (Outer Model dan Inner Model)



**ANALISIS USABILITY PADA SITUS KULIAH UAJY UNIVERSITAS ATMA
JAYA YOGYAKARTA DENGAN MENGADOPSI MODEL KEPUASAN
PENGGUNA (USER SATISFACTION)**

Disusun oleh:

Kornelia Agita Sakunnadhithatri

NPM: 16 04 22883

Pembimbing

Ignatius Novianto Hariwibowo, SE., M.Acc.

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) situs kuliah UAJY memiliki tingkat yang tinggi bila di nilai menggunakan Model *Usability* Palmer 2002. Untuk menganalisis *usability*, maka penelitian ini menggunakan Model *Usability* Palmer (2002). Alat analisis yang digunakan untuk menganalisis *usability* adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan metode analisis *Partial Least Square* (PLS). Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui survei dengan kuesioner. Sampel menggunakan metode *purposive sampling* dan berhasil memperoleh 129 kuesioner yang dapat diolah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa situs kuliah UAJY telah *usable* atau memiliki tingkat *usability* tinggi. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor jawaban responden variabel kepuasan pengguna yang relatif baik. Kepuasan pengguna menjadi cerminan dari *usability* suatu *website*. Selain itu, dalam penelitian ini menemukan bahwa *navigability*, *information content*, *interactivity*, dan *responsiveness* berpengaruh terhadap *user satisfaction*, sedangkan *download delay* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

Kata Kunci: *usability*, situs kuliah UAJY, *user satisfaction*, Palmer (2002)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu lembaga yang tidak luput dari perkembangan teknologi informasi adalah lembaga pendidikan termasuk universitas. Perkembangan teknologi telah memberikan berbagai sarana bagi universitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap *civitas academica*. Sistem Informasi (SI) yang didukung oleh teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah bagi setiap universitas. Penggunaan sistem informasi secara efektif dan efisien tentu dapat meningkatkan peluang suksesnya suatu universitas dalam memanfaatkan sistem informasi.

Pemanfaatan ini salah satunya adalah dengan adanya *website* yang khusus dikembangkan sendiri untuk mendukung proses pembelajaran di universitas. *Website* yang dikembangkan oleh universitas digunakan untuk memudahkan interaksi antara dosen dan mahasiswa, di mana *website* berfungsi sebagai gerbang ke informasi dan layanan yang berkaitan dengan pengajaran (Manouselis et al., 2009 dalam Bringula dan Basa, 2011). Ketika teknologi menjadi alat utama untuk pengajaran yang baik (Adonis, 2006 dalam Bringula dan Basa, 2011), lembaga pendidikan mempromosikan dan mendorong optimalisasi teknologi untuk penyebaran informasi, sehingga *website* menjadi media pendidikan untuk universitas (Manouselis et al., 2009 dalam Bringula dan Basa, 2011).

Mengembangkan dan memelihara suatu *website* memerlukan banyak sumber daya terutama biaya dan waktu. Oleh karena itu, sangat penting untuk

merancang *website* agar dapat mencapai penggunaan yang optimal. Kualitas (*usability*) merupakan konsep penting dalam pengembangan sistem karena disamakan dengan keuntungan atau kerugian secara finansial. Sistem dengan *usability* buruk dikarenakan desain *website* yang buruk akan berdampak pada keuangan yang negatif (Tarafdar & Zhang, 2005). Jika *website* tidak dapat digunakan banyak pengguna yang akan beralih menggunakan *website* lain yang dapat memenuhi kebutuhan mereka (Cappel & Huang, 2007).

Palmer (2002) dalam penelitiannya mengungkapkan 5 faktor yang dapat digunakan untuk mengukur *usability* suatu *website* di mana faktor-faktor ini berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, yaitu selang waktu penerimaan (*download delay*), pengelolaan halaman (*navigability*), sajian informasi (*information content*), interaktivitas (*interactivity*), dan responsivitas (*responsiveness*). Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Green dan Pearson (2004) yang membandingkan Model *Usability* Palmer (2002) dengan Agarwal dan Venkatesh (2002). Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang terdapat dalam Model *Usability* Palmer (2002) memiliki potensi besar dalam kegunaannya dalam memeriksa penggunaan *website*.

Penelitian yang dilakukan Bringula dan Basa (2011) menggunakan 6 fakultas yang terdapat pada *University of the East Manila* sebagai objeknya. Penelitian ini menyatakan tidak ada faktor yang mempengaruhi *usability* web portal fakultas selain informasi yang terdapat dalam *website*. Prayoga dan Sensuse (2010) mengkaji *usability* aplikasi di suatu perusahaan terhadap kepuasan pengguna, di mana informasi yang disajikan berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna.

Green dan Pearson (2011) mengungkapkan dalam penelitian mereka bahwa selang waktu penerimaan (*download delay*) berpengaruh positif dikarenakan selang waktu penerimaan yang dialami berbeda untuk setiap pengguna, sehingga dapat dikatakan bahwa selang waktu penerimaan adalah suatu persepsi. Sedangkan sama halnya dengan hasil penelitian lainnya, sajian informasi yang terdapat dalam *website* memberikan pengaruh positif.

Hasil yang berbeda didapat oleh Tarafdar dan Zhang (2005) yang menyatakan bahwa pengguna merasa gelisah dan tidak puas jika selang waktu penerimaan untuk mengakses informasi secara *online* terlalu lama dan perhatian pengguna berkurang jika harus menunggu selama 10 detik sehingga kecepatan harus diperhatikan Nielsen (2000) dalam Green dan Pearson (2011). Kecepatan merupakan faktor dari situs yang berkualitas (Seethamraju, 2006 dalam Bringula dan Basa, 2011) dan merupakan prediktor *usability website* (Tarafdar & Zhang, 2005).

Penelitian yang dijabarkan di atas berfokus pada *usability website* dengan faktor *usability* yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti bermaksud untuk menganalisis *usability* menggunakan Model *Usability* Palmer (2002) dan menghubungkannya dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*), yaitu kenyamanan dalam menggunakan *website* dan kepuasan atas kinerja *website*. Penelitian ini dilakukan pada situs kuliah Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan menjadikan Fakultas Bisnis dan Ekonomika sebagai objek penelitian.

Universitas Atma Jaya Yogyakarta merupakan salah satu universitas yang mengembangkan *website* khusus perkuliahan yang dapat diakses melalui

kuliah.uajy.ac.id. *Website* yang disebut situs kuliah UAJY ini dapat dengan mudah diakses oleh pengguna, yaitu dosen dan mahasiswa. Dosen dapat mengunggah materi perkuliahan, tugas, dan kuis, sedangkan mahasiswa dapat mengunggah tugas dan mengunduh materi pembelajaran, dan mendapat informasi terkait kelas yang dihadiri. Selain itu, terdapat forum yang dapat digunakan oleh dosen dan mahasiswa untuk berdiskusi.

Munculnya pandemi Covid-19 beberapa bulan terakhir ini melanda hampir semua negara di dunia memaksa semua kegiatan dilakukan di dalam rumah seperti yang dihimbau oleh Pemerintah Republik Indonesia. Hal ini tentu juga mempengaruhi kegiatan perkuliahan di FBE UAJY seperti pembelajaran, bimbingan akademik maupun skripsi, serta aktivitas yang berkaitan dengan tata usaha. Surat Edaran Rektor No.82/In/R Tentang Antisipasi Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Universitas Atma Jaya Yogyakarta menyatakan bahwa seluruh proses pembelajaran dilaksanakan secara daring dan dapat dilaksanakan melalui situs kuliah UAJY.

Sejak awal, situs kuliah UAJY digunakan oleh semua dosen dan mahasiswa, tetapi setelah proses pembelajaran dilaksanakan secara daring, maka penggunaan situs kuliah UAJY semakin meningkat. Sebagai media edukasi, maka situs kuliah UAJY harus dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan efektif serta efisien. Untuk mencapainya diperlukan antarmuka situs yang menarik dan tidak terlalu rumit, di mana pengguna langsung mendapatkan informasi secara cepat dan sesuai dengan yang diharapkan. Selain itu, pengguna lebih memilih memindai konten sebuah situs dari pada membaca (Nielsen & Morke, 1998), sehingga pengelolaan halaman yang baik sangat diperlukan.

Berdasarkan alasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Usability Pada Situs Kuliah UAJY Universitas Atma Jaya Yogyakarta Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)**”. *International Organization for Standardization* (ISO) mengartikan kata “*usability*” sebagai sejauh mana suatu sistem, produk atau layanan dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektivitas, efisiensi dan kepuasan dalam konteks penggunaan tertentu. Kepuasan pengguna mencerminkan *usability*, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat mendorong para pihak terkait untuk memperhatikan faktor-faktor *usability* apa saja yang perlu di atasi dan dimaksimalkan.

1.2. Rumusan Masalah

Kepuasan pengguna mencerminkan tingkat *usability* suatu *website*. Untuk mencapai tingkat kepuasan pengguna yang tinggi, maka perancang *website* harus memperhatikan faktor-faktor yang berkaitan dengan *usability*. Hal ini dilakukan agar harapan dan tujuan dapat tercapai. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah pokok yang akan mendasari penelitian ini, yaitu apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) situs kuliah UAJY memiliki tingkat yang tinggi bila di nilai menggunakan Model *Usability* Palmer 2002?

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan masalah seperti:

1. Peneliti hanya menggunakan dasar teori tentang *usability* suatu *website* oleh Palmer (2002).
2. Peneliti hanya akan menilai penggunaan situs kuliah UAJY yang terbatas pada mahasiswa S1 T.A 2017/2018 Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Seluruh indikator variabel dalam penelitian ini hanya akan di nilai menggunakan perspektif mahasiswa.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) situs kuliah UAJY memiliki tingkat yang tinggi bila di nilai menggunakan Model *Usability* Palmer 2002. Tingkat kepuasan pengguna yang tinggi mencerminkan tingkat *usability website* yang tinggi pula.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan kepada publik dan diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti lainnya yang tertarik untuk meneliti dengan topik yang serupa.

2. Manfaat Praktik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak-pihak yang bertanggung jawab dalam bidang pengelolaan situs kuliah UAJY untuk dapat mempertimbangkan *usability* situs kuliah UAJY agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna.



BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel selang waktu penerimaan (*download delay*) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
2. Variabel pengelolaan halaman (*navigability*) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
3. Variabel sajian informasi (*information content*) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
4. Variabel interaktivitas (*interactivity*) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
5. Variabel responsivitas (*responsiveness*) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Dari beberapa kesimpulan di atas, kesimpulan utama pada penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) situs kuliah UAJY memiliki tingkat yang tinggi bila di nilai menggunakan Model *Usability* Palmer 2002. Dalam penelitian ini dapat dilihat dari hampir seluruh hipotesis yang diuji menghasilkan hasil yang sesuai dengan H_A , yang berarti terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hanya hipotesis selang waktu penerimaan (*download delay*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yang tidak sesuai dengan H_A .

Dilihat dari nilai rata-rata selang waktu penerimaan (*download delay*) yang tinggi tetapi dalam uji *path coefficient* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dapat disimpulkan bahwa hal ini terjadi karena situs kuliah UAJY yang bersifat wajib. Sifatnya yang wajib inilah yang mengakibatkan mahasiswa untuk tetap menggunakan situs kuliah UAJY tanpa mementingkan cepat atau lambatnya selang waktu penerimaan.

Pengelolaan halaman (*navigability*) situs kuliah UAJY telah memberikan antarmuka yang mudah untuk digunakan oleh mahasiswa, sehingga dapat membantu dalam mempermudah dan mempercepat keperluan mahasiswa dalam mengakses situs kuliah UAJY. Selain itu, hal ini juga membuktikan bahwa mahasiswa menilai bahwa pengelolaan situs kuliah UAJY sudah efektif dan memuaskan. Pengelolaan yang efektif juga diikuti dengan mudahnya pengguna dalam mengakses informasi yang terdapat dalam situs kuliah UAJY.

Kualitas, ketepatan, dan keandalan dari sajian informasi (*information content*) menjadi faktor penting dalam menunjang kegiatan akademik mahasiswa. Mahasiswa menilai situs kuliah UAJY telah menyediakan informasi yang dapat dipercaya dan sesuai dengan kebutuhan, serta informasi juga mudah untuk didapatkan. Hal ini dikarenakan informasi yang terdapat di situs kuliah UAJY diberikan langsung oleh dosen, sehingga mahasiswa tidak khawatir apabila informasi tersebut tidak berkaitan atau tidak sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Interaktivitas (*interactivity*) pada situs kuliah UAJY dapat dilihat dari sukses atau tidaknya komunikasi 2 arah antara pengguna dan antarmuka *website*. Interaksi menjadi maksimal apabila kedua belah pihak dapat memberikan stimulan dan respon

yang saling mendukung. Jika salah satu pihak tidak bisa, maka interaksi akan mengalami hambatan.

Mahasiswa menilai bahwa sarana interaktivitas pada situs kuliah UAJY baik, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang tinggi. Setiap kali mahasiswa memberikan perintah yang kemudian akan diolah di dalam alat elektronik yang digunakan, maka respon akan muncul dalam bentuk keluaran yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Personalisasi yang terdapat dalam situs kuliah UAJY membantu dalam mengatur tata letak konten dan memilih konten yang ingin ditampilkan.

Responsivitas (*responsiveness*) dalam situs kuliah UAJY berkaitan dengan layanan yang diberikan dalam membantu mahasiswa jika mengalami kesulitan dalam menggunakan situs kuliah UAJY dan memiliki pertanyaan berkaitan dengan situs kuliah UAJY. Bagian bawah (*footer*) situs kuliah UAJY terdapat informasi singkat berkaitan dengan situs kuliah UAJY dan kontak yang dapat dihubungi jika mahasiswa memerlukan bantuan serta saran. Hubungan timbal balik antara pengguna dan perancang situs kuliah UAJY akan memberikan manfaat yang baik untuk kedua belah pihak.

Palmer (2002) dalam penelitiannya menganggap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel yang menjadi cerminan dari *usability* suatu *website*. Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat *usability* suatu *website*. Tarigan (2008) menyatakan bahwa suatu *website* dalam lingkungan akademis akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan rata-rata skor jawaban responden, variabel kepuasan pengguna (*user*

satisfaction) memiliki kecenderungan jawaban yang relatif baik, yaitu sebesar 4,065. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) situs kuliah UAJY memiliki tingkat yang tinggi bila di nilai menggunakan Model *Usability* Palmer 2002.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu sampel penelitian yang digunakan hanya mahasiswa aktif S1 T.A. 2017/2018 sehingga penelitian tidak dapat digeneralisasi.

5.3. Saran

Walaupun selang waktu penerimaan (*download delay*) tidak mempengaruhi kepuasan pengguna dikarenakan sifat situs kuliah UAJY yang wajib dan di luar kontrol perancang, perancang dapat memilih untuk tidak memasukkan elemen yang dapat memperlambat kecepatan situs kuliah UAJY seperti audio atau video. Multimedia yang terlalu berlebihan akan memperlambat proses pengaksesan situs kuliah UAJY oleh pengguna.

Perancang dan individu-individu yang terlibat dalam pengembangan situs kuliah UAJY dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan aspek lain dari situs kuliah UAJY. Apabila dilihat dari hasil analisis, pengelolaan halaman (*navigability*) merupakan variabel yang paling memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), diikuti oleh interaktivitas (*interactivity*), sajian informasi (*information content*), dan responsivitas (*responsiveness*). Dengan meningkatkan

aspek-aspek tersebut, maka *usability* situs kuliah UAJY akan meningkat dan pengguna akan semakin puas, sehingga situs kuliah UAJY benar-benar bermanfaat dan berguna untuk sarana perkuliahan di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Aoki, K. (2000). Taxonomy of Interactivity on the Web.
- Berry, J. (1999). The World According To E-Biz Metrics. (783), 38.
- Bringula, R. P., & Basa, R. S. (2011). Factors Affecting Faculty Web Portal Usability. *Educational Technology & Society*, 14(4), 253-265.
- Cappel, J. J., & Huang, Z. (2007). A USABILITY ANALYSIS OF COMPANY WEBSITES. *The Journal of Computer Information Systems*, 48(1), 117-123.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Square Approach for Structural Equation Modeling. (G. A. Marcoulides, Ed.) *Modern Methods For Business Research*, 295-336.
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design. *Management Science*, 32(5).
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Square: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris* (Vol. 2). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Green, D. T., & Pearson, J. M. (2004). A Confirmatory Factor Analysis of Two Web Site Usability Instruments. *SIGHCI 2004 Proceedings*, 35-39.
- Green, D. T., & Pearson, J. M. (2011). Integrating website usability with the electronic commerce acceptance model. *Behaviour & Information Technology*, 30(20), 181-199.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory & Practice*, 19(2), 139-152.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106-121.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian (Konsep Dasar dan Aplikasi Program Smart PLS 3.2.8 Dalam Riset Bisnis)*. PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Hartono, J. (2016). *Metode Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman* (6 ed.). Yogyakarta: BPFE.

- International Organization for Standardization, I. (2018). ISO 9241-11:2018(en): Ergonomics of human-system interaction — Part 11: Usability: Definitions and concepts. Retrieved 2020, from <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-2:v1:en>
- Jogiyanto, H. (2011). *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Kancanamaya, R. G., & Yudarwati, G. A. (2016). *Interaktivitas Aktual Website sebagai Media International Public Relations (Studi Deskriptif Kualitatif tentang Potensi Website European External Action Service di Indonesia sebagai Media Interaktif dengan Publik Internasional)*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Kim, E., & Eom, S. (2002). Designing effective cyber store user interface. *Industrial Management & Data Systems*, 102(5), 241-251.
- Machlis, S. (1998). Site redesigns keep it simple... *Computerworld*, 43-44.
- McMillan, S. J. (2002). A four-part model of cyber-interactivity. *New Media & Society*, 4(2), 271-291.
- Nielsen, J. (1994). Guerrilla HCI: Using Discount Usability Engineering to Penetrate the Intimidation Barrier. 1-18.
- Nielsen, J., & Morkes, J. (1998). Applying Writing Guidelines to Web Pages. Retrieved 2020, from <https://www.nngroup.com/articles/applying-writing-guidelines-web-pages/>
- Palmer, J. W. (2002). Web Site Usability, Design, and Performance Metrics. *Information Systems Research*, 13(2), 151-167.
- Pearson, J. M., & Pearson, A. M. (2008). AN EXPLORATORY STUDY INTO DETERMINING THE RELATIVE IMPORTANCE OF KEY CRITERIA IN WEB USABILITY: A MULTI-CRITERIA APPROACH. *The Journal of Computer Information Systems*, 48(4), 115-127.
- Prayoga, S. H., & Sensuse, D. I. (2010). ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI BERBASIS WEB DENGAN MENGADOPSI MODEL KEPUASAN PENGGUNA (USER SATISFACTION). *Journal of Information Systems*, 6(1), 70-79.
- Runtunuwu, J. G., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA CAFE DAN RESTO CABANA MANADO. *Jurnal EMBA*, 2(3), 1803-1813.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). *A Beginner's Guide To Structural Equation Modeling*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Supriyatna, A. (2015). ANALISIS DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN DENGAN MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, XI(1), 43-52.

Tarafdar, M., & Zhang, J. (2005). Analyzing the Influence of Web Site Design Parameters on Web Site Usability. *Information Resources Management*, 18(4), 62-80.

Tarigan, J. (2008, Mei). User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET). *Akuntansi dan Keuangan*, 10(1), 34-47.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Pernyataan Kuesioner

KUESIONER

PETUNJUK PENGISIAN

Daftar pertanyaan berikut ini terdiri dari jenis isian dan jenis pilihan. Pada jenis isian, mohon Anda mencantumkan identitas diri pada tempat yang telah disediakan. Pada tipe pilihan, mohon diberi lingkaran pada nomor jawaban yang Anda anggap paling tepat. Isi dari kuesioner ini akan digunakan untuk penelitian akademis (skripsi) dan tidak untuk tujuan lain. Segala informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden (opsional) :

Nomor Induk Mahasiswa (opsional) :

Angkatan (diisi sesuai tahun angkatan) :

Program Studi (pilih salah satu) :

- a. Akuntansi
- b. Manajemen
- c. Ekonomi Pembangunan

Berapa lama telah mengakses situs kuliah UAJY?

- a. Kurang dari 1 tahun
- b. Lebih dari 1 tahun

B. KUESIONER

Petunjuk:

Berikut ini terlampir pertanyaan selang waktu penerimaan (*download delay*), pengelolaan halaman (*navigability*), sajian informasi (*information content*), interaktivitas (*interactivity*), responsivitas (*responsiveness*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada penggunaan situs kuliah UAJY sebagai sarana pembelajaran daring bagi mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Mohon untuk memberikan tanggapan dengan memilih jawaban yang menurut anda paling tepat.

Keterangan:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Ragu-Ragu

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

1. SELANG WAKTU PENERIMAAN (DOWNLOAD DELAY)

Pertanyaan		1	2	3	4	5
1.	Kecepatan alat elektronik (<i>gadget</i>) yang digunakan dalam mengakses informasi cukup cepat.					
2.	Tingkat kecepatan informasi yang ditampilkan cukup cepat.					

2. PENGELOLAAN HALAMAN (NAVIGABILITY)

Pertanyaan		1	2	3	4	5
1.	Pengelolaan situs kuliah UAJY sudah efektif.					
2.	<i>Website</i> yang bersangkutan memuaskan.					

3.	Semua informasi yang terdapat di situs kuliah UAJY berhasil diakses.					
4.	<i>Layout</i> dari halaman situs kuliah UAJY membuat tugas lebih mudah.					

3. SAJIAN INFORMASI (INFORMATION CONTENT)

Pertanyaan		1	2	3	4	5
1.	Situs kuliah UAJY menyediakan informasi yang dapat dipercaya dan sesuai dengan kebutuhan.					
2.	Informasi yang terdapat di situs kuliah UAJY memadai.					
3.	Informasi mudah didapatkan.					

4. INTERAKTIVITAS (INTERACTIVITY)

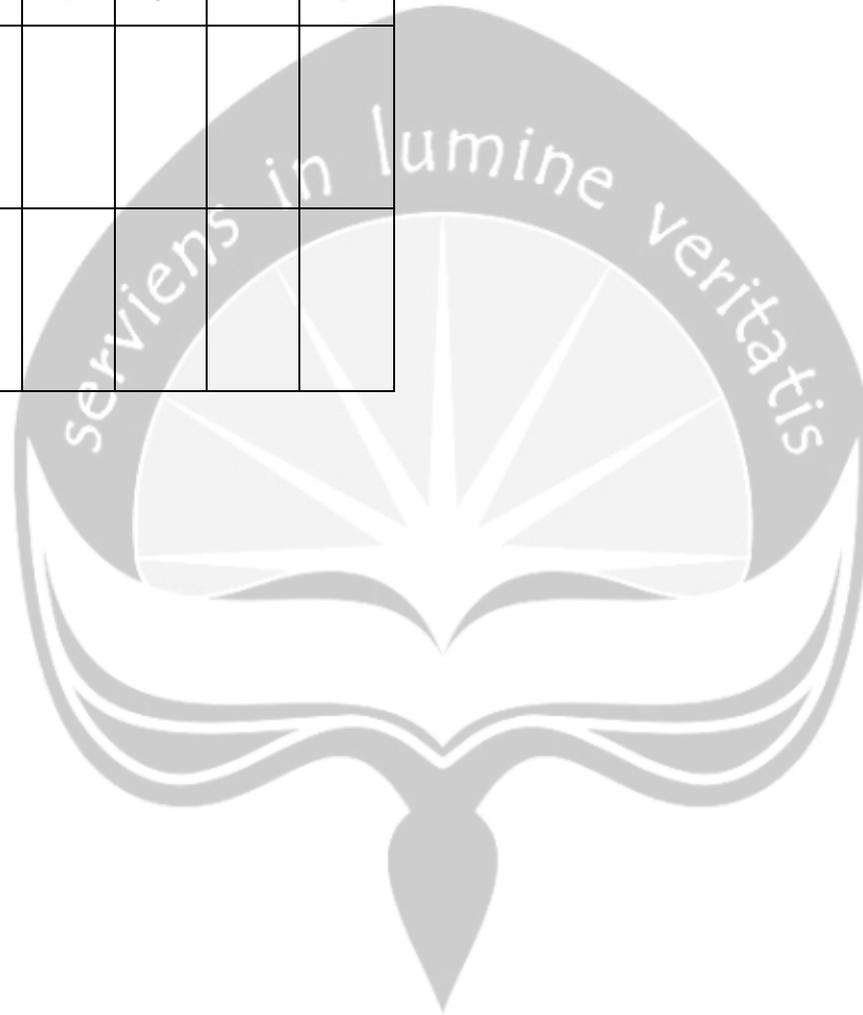
Pertanyaan		1	2	3	4	5
1.	Situs kuliah UAJY menawarkan personalisasi atau <i>custom</i> .					
2.	Situs kuliah UAJY memberikan interaksi pengguna yang signifikan.					

5. RESPONSIVITAS (RESPONSIVENESS)

Pertanyaan		1	2	3	4	5
1.	Situs kuliah UAJY menyediakan informasi seperti <i>FAQ</i> .					
2.	Situs kuliah UAJY menyediakan layanan <i>feedback</i> .					

6. KEPUASAN PENGGUNA (USER SATISFACTION)

Pertanyaan		1	2	3	4	5
1.	Secara keseluruhan saya puas terhadap situs kuliah UAJY.					
2.	Saya merasa nyaman menggunakan situs kuliah UAJY.					



Lampiran 1. Hasil Uji SEM-PLS (*Outer Model dan Inner Model*)

1. Outer Loadings

	Download Delay	Information Content	Interactivity	Navigability	Responsiveness	User Satisfaction
DD1	0.889					
DD2	0.905					
IC1		0.904				
IC2		0.896				
IC3		0.836				
INT1			0.865			
INT2			0.916			
NAV1				0.858		
NAV2				0.871		
NAV3				0.628		
NAV4				0.715		
RES1					0.828	
RES2					0.921	
US1						0.939
US2						0.896

2. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Variabel	Composite Reliability	AVE	Cronbach's Alpha	rho_A
Download Delay	0.891	0.804	0.757	0.760
Navigability	0.855	0.600	0.775	0.819
Information Content	0.854	0.773	0.854	0.865
Interactivity	0.885	0.793	0.742	0.768
Responsiveness	0.868	0.767	0.705	0.770
User Satisfaction	0.914	0.842	0.816	0.855

3. Path coefficient

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Download Delay -> User Satisfaction	0.124	0.122	0.079	1.572	0.058
Navigability -> User Satisfaction	0.319	0.327	0.085	3.749	0.000
Information Content -> User Satisfaction	0.189	0.187	0.087	2.168	0.015
Interactivity -> User Satisfaction	0.210	0.213	0.068	3.085	0.001
Responsiveness -> User Satisfaction	0.156	0.152	0.075	2.062	0.020

4. Coefficient Determination (R-square)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation	T Statistics (O/STDEV)	P Values
User Satisfaction	0.524	0.550	0.054	9.691	0.000