Evaluasi *Usability* Pada *Web* Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan *System Usability Scale*

Usability Evaluation of XYZ University Website Using System Usability Scale
Dorie Pandora Kesuma
Program Studi Sistem Informasi, STMIK GI MDP
E-mail: dpkesuma@staff.mdp.ac.id

Abstrak

Evaluasi usabilitas pada website merupakan bagian dari proses peningkatan kepuasan pengguna dan dapat membantu memberikan evaluasi dalam pengembangan website serta meningkatkan kegunaan dalam interaksi pengguna website. Begitu juga pada website perguruan tinggi, evaluasi usabilitas mampu memberi masukan bagi pihak manajemen perguruan tinggi untuk selalu mengembangkan website yang mereka miliki dengan lebih inovatif. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi aspek usabilitas website perguruan tinggi XYZ. Metode yang digunakan adalah System Usability Scale (SUS) dengan 10 pertanyaan untuk mengukur aspek usabilitas dari website. Sebanyak 30 responden yang terdiri dari mahasiswa merupakan pengguna dari website milik perguruan tinggi XYZ. Hasil penelitian ini menemukan bahwa website perguruan tinggi XYZ memiliki nilai skor SUS sebesar 80,3 dan berada pada peringkat A dengan kategori Good dan Acceptable (dapat diterima). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa website perguruan tinggi XYZ memiliki tingkat usabilitas yang sudah baik dan dapa memenuhi kebutuhan dari para penggunanya.

Kata kunci: usabilitas, SUS, website

Abstract

Usability evaluation on a website is part of the process to increase user satisfaction and can provide website development evaluations and increase usability in website user interactions. Likewise on university websites, usability evaluation can provide inputs for university management in order to always develope their own websites innovatively. This research was conducted to evaluate the usability aspects of the XYZ university website. The method that used is called System Usability Scale (SUS) with 10 questions to measure usability aspects of the website. A total of 30 respondents consisting of students of XYZ university. The results of this study found that the XYZ college website has a SUS score of 80.3 and has rank A with Good and Acceptable category. Thus it can be said that the XYZ college website has a good level of reusability and can meet the needs of its users.

Keywords: usability, SUS, website

1. PENDAHULUAN

Saat ini, setiap institusi pendidikan tinggi di Indonesia diharapkan dapat mengadopsi berbagai bentuk teknologi informasi yang dapat menunjang segala bentuk pelayanan pendidikan tinggi oleh masing-masing institusi tersebut sehingga diharapkan peningkatan mutu institusi pendidikan tinggi di Indonesia dapat tercapai [1] dan salah satu bentuk teknologi informasi yang paling banyak dimanfaatkan oleh manusia saat ini adalah internet.

Saat ini, sejalan dengan perkembangan teknologi internet dan infrastruktur pendukungnya yang pesat, perkembangan teknologi *website* juga mengalami perkembangan yang sangat signifikan yang saat ini sudah memasuki era 3.0. Berbagai pihak, baik individu mau pun dalam skala organisasi beramai-ramai memanfaatkan teknologi *website* untuk berbagai

tujuan. Salah satunya adalah institusi pendidikan tinggi yag memanfaatkan teknologi website untuk beragam tujuan yang luas. Memanfaatkan teknologi website baik untuk kepentingan organisasi dan pengguna jasa mereka merupakan salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi yang paling efisien dan murah bagi institusi pendidikan tinggi saat ini. Hal ini juga dapat membentuk citra dan representasi yang baik bagi institusi pendidikan tinggi tersebut sehingga dapat meningkatkan nilai keunggulan kompetitif dari institusi pendidikan tinggi tersebut.

Berdasarkan data dari Webometric, pada periode tahun 2020, terdapat 2694 institusi pendidikan tinggi di Indonesia, baik negeri mau pun swasta yang memiliki website yang terdata di Webometric, dengan rentang peringkat dunianya berada antara peringkat 693 hingga 30589 [2]. Lebih lanjut, data dari 4ICU menyebutkan terdapat 558 institusi pendidikan tinggi di Indonesia yang terdata di web 4ICU [3]. Data ini menunjukkan semakin banyaknya institusi pendidikan tinggi di Indonesia yang memanfaatkan teknologi website sebagai salah satu bentuk keunggulan organisasi mereka.

Perguruan tinggi XYZ sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi di Indonesia yang sudah cukup lama berdiri juga telah lama memiliki *website* perguruan tingginya sendiri, yaitu sejak tahun 2001. Dalam pemanfaatannya, perguruan tinggi XYZ menggunakan *website* tersebut untuk mendukung kegiatan operasionalnya dan menciptakan *e-service* yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh pengguna jasanya, baik internal mau pun eksternal.

Upaya untuk menghadirkan *e-service* berbasis *website* yang dapat memenuhi tuntutan dan kepuasan para pengguna jasa bisa diawali dengan memperhatikan aspek-aspek kualitas dari *website* itu sendiri. Hal ini berangkat dari kenyataan bahwa sebuah *website* harus memenuhi standar-standar kualitas tertentu agar dapat memuaskan para penggunanya dan salah satu aspek kualitas dari sebuah *website* dapat dilihat dari aspek *usability* dari *website* tersebut [4]. Aspek *usability* dari sebuah *website* merupakan faktor kualitas dari sistem tersebut yang merepresentasikan bentuk respon yang muncul dari proses interaksi manusia dengan teknologi tersebut [5]. Lebih lanjut, *usability* juga merupakan atribut kualitas yang dapat menilai seberapa mudah *interface* dari suatu sistem digunakan oleh pengguna sistem tersebut [6]. *Interface* sistem yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan bentuk interaksi yang mudah dan alami antara pengguna sistem dengan sistem itu sendiri [7], meningkatkan kepuasan pengguna sistem[8], dan dapat meningkatkan nilai *returning visits* pengguna terhadap *website* yang dimaksud [9].

Oleh karena itu maka diperlukan suatu proses evaluasi melalui umpan balik yang diperoleh dari para pengguna jasa berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan website tersebut [5]. Proses evaluasi usability pada website perguruan tinggi bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas website dalam berinteraksi dengan pengguna dari aspek usability-nya[10]. Dengan mengevaluasi aspek usability dari website perguruan tinggi maka dapat diketahui tingkat kualitas sistem website tersebut dan kepuasan penggunanya [11].

Salah satu metode evaluasi ini adalah metode *System Usability Scale* (SUS). Metode ini merupakan salah satu metode evaluasi *usability* berbasis kuesioner yang paling umum digunakan [12] yang memungkinkan untuk diaksesnya aspek *usability* dari suatu sistem secara cepat dan mudah. Metode SUS memiliki 10 pernyataan sebagai alat pengujiannya, dan juga tidak memerlukan jumlah sampel yang banyak sehingga metode ini merupakan alat evaluasi yang efektif dan murah [13]. Penelitian dari Sharfina [14] yang bertujuan untuk mengadaptasi metode SUS ke dalam versi Indonesia mendapati bahwa metode SUS versi Indonesia masuk dalam kategori reliabel sehingga instrumen SUS ini dapat digunakan oleh pakar *usability* multi bidang untuk mengevaluasi tingkat *usability* produk atau digunakan untuk kepentingan riset. Penelitian dari Rasmila juga menunjukkan jika metode *Sytem Usability Scale* (SUS) dapat dijadikan sebagai alat evaluasi penilaian *website* yang terukur dan terstruktur secara akurat [15].

2. METODE PENELITIAN

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang benar dan akurat, maka metode penelitian yang digunakan dalam melakukan proses evaluasi *usability* pada *web* perguruan tinggi XYZ dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Langkah-langkah Penelitian

Pengerjaan penelitian ini terdiri dari serangkaian tahap yang harus dilalui. Tahapan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Langkah-Langkah Penelitian

Di dalam melakukan penelitian ini, pertama-tama penulis melakukan observasi terhadap objek yang menjadi sumber permasalahan dari penelitian ini, dalam hal ini adalah website perguruan tinggi XYZ. Kemudian dilanjutkan dengan membuat rumusan masalah berdasarkan hasil observasi sebelumnya untuk mengidentifikasi masalah – masalah yang ada. Selanjutnya penulis melakukan studi literatur terlebih dahulu untuk mendapatkan informasi yang cukup dan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi serta memilih beberapa metode evaluasi yang akan digunakan sehingga antara permasalahan yang dihadapi dengan metode evaluasi yang akan digunakan nantinya memiliki kesesuaian satu sama lain. Langkah selanjutnya adalah memilih metode evaluasi yang akan digunakan dilanjutkan dengan melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan, dalam hal ini melakukan penyebaran kuesioner kepada beberapa responden. Setelah data yang dibutuhkan telah tersedia, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis dan pengolahan data berdasarkan ketentuan dari metode evaluasi yang dipilih sebelumnya. Hasil dari analisis tersebut kemudian dituangkan kedalam kesimpulan penelitian.

b. Tinjauan Pustaka

2.2.1 Usability

Nielsen menjabarkan pengertian *usability* sebagai suatu bentuk pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan suatu sistem sampai pengguna tersebut dapat mengoperasikan sistem tersebut dengan mudah dan cepat [6]. Sedangkan ISO, International Standard Organization menjabarkan pengertian *usability* sebagai sejauh mana sebuah

produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektivitas, efisiensi dan kepuasan dalam sebuah konteks penggunaan tertentu[16]. Aspek *usability* pada sebuah *website* dapat mengukur tingkat kualitas pengalaman pengguna ketika melakukan interaksi dengan suatu website[17] dan merupakan sebuah indikator keberhasilan bagi suatu website dalam berinteraksi dengan penggunanya ketika menjalankan suatu tugas yang mudah[18].

Aspek *usability* mencakup beberapa atribut kualitas didalamnya yang harus terpenuhi dan terjaga. ISO 9241 menyebutkan jika ukuran *usability* harus mencakup tiga atribut kualitas sebagai berikut :

1. Efektivitas

Efektivitas menunjukkan tingkat akurasi dan kesempurnaan yang dicapai pengguna saat menjalankan tugas tertentu.

2. Efisiensi

Efisiensi menunjukkan sumber daya yang digunakan terkait dengan akurasi dan kesempurnaan yang dicapai pengguna dalam menjalankan tugas.

3. Kepuasan

Kepuasan menunjukkan kondisi pengguna yang terbebas dari rasa tidak nyaman dan menunjukkan perilaku positif terhadap penggunaan sistem.

Sedangkan Nielsen menyebutkan jika ada lima atribut kualitas pada aspek usability, yaitu:

1. Learnabilty:

Menjelaskan seberapa mudah pengguna *website* dalam mempelajari dan menyelesaikan tugas-tugas mendasar ketika baru pertama kali mengunjungi suatu *website*.

2. Efficiency:

Menjelaskasn tingkat kecepatan pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas lain setelah mempelajari isi dari suatu *website*.

3. Memorability:

Menjelaskan tingkat pemahaman pengguna terhadap *website* setelah pengguna tersebut tidak lagi menggunakan *website* tersebut dalam jangka waktu yang lama.

4. *Error* :

Menunjukkan seberapa banyak tingkat kesalahan yang dilakukan oleh pengguna website, seberapa berat kesalahan yang dilakukannya dan seberapa mudah pengguna website mengatasi kesalahan yang terjadi ketika sedang menggunakan website tersebut.

5. Satisfaction:

Menjelaskan tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan website tersebut.

Selain atribut kualitas, *usability* juga dapat dibagi menjadi 3 prinsip, yaitu[19]:

1. Kemampuan Belajar (*Learnability*)

Berkaitan dengan seberapa mudah bagi pengguna baru untuk mempelajari antarmuka sistem.

2. Fleksibilitas (*Flexibility*)

Berkaitan dengan ada berapa banyak cara yang dapat dilakukan pengguna untuk berinteraksi dengan sistem.

3. Daya Tahan (*Robustnest*)

Berkaitan dengan seberapa baik dan kuat sistem dirancang dan dibuat.

2.2.2 System Usability Scale

Metode SUS merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat *usability* suatu website. Metode ini diusulkan pertama kali oleh J Brooke pada tahun 1986[13]. Metode SUS bersifat *quick and dirty*. Metode ini menggunakan 10 pertanyaan kuesioner dengan bentuk tanggapan berupa skala *Likert* dengan 5 skor jawaban dimulai dari skala "Sangat Tidak Setuju" sampai skala "Sangat Setuju" untuk masing-masing

pertanyaan. Kesepuluh pertanyaan yang ada di dalam kuesioner SUS serta kelima skor jawabannya dapat dilihat pada Tabel 1 dan 2 berikut:

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Kuesioner SUS

| No. | Item in Indonesian | | | | | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 1 | Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi. | | | | | | | | | | |
| 2 | Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan. | | | | | | | | | | |
| 3 | Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan. | | | | | | | | | | |
| 4 | Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini. | | | | | | | | | | |
| 5 | Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya. | | | | | | | | | | |
| 6 | Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada sistem ini. | | | | | | | | | | |
| 7 | Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat. | | | | | | | | | | |
| 8 | Saya merasa sistem ini membingungkan. | | | | | | | | | | |
| 9 | Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini. | | | | | | | | | | |
| 10 | Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini. | | | | | | | | | | |

Tabel 2. Daftar Skor Jawaban Kuesioner SUS

| Jawaban | Skor |
|---------------------------|------|
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Ragu-ragu (RG) | 3 |
| Setuju (S) | 4 |
| Sangat Setuju (SS) | 5 |
| | |

Hingga saat ini, metode SUS telah banyak digunakan untuk mengukur tingkat *usability* suatu sistem dan memiliki beberapa keunggulan, antara lain [20]:

- 1. SUS dapat digunakan dengan mudah, karena hasilnya berupa angka skor 0 100.
- 2. SUS sangat mudah digunakan, tidak membutuhkan perhitungan yang rumit.
- 3. SUS tersedia secara gratis, tidak membutuhkan biaya tambahan.
- 4. SUS terbukti valid dan reliable, walau dengan ukuran sampel yang kecil.

c. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner dengan menggunakan skala *likert*. Kuesioner yang digunakan di dalam penelitian ini menyadur dari hasil penelitian oleh Sharfina[14] yang disebarkan kepada tiga puluh responden pengguna *website* perguruan tinggi XYZ.

2.4 Metode Analisis

Perhitungan hasil evaluasi *usability* pada *website* perguruan tinggi XYZ dengan metode SUS dilakukan dengan mengikuti beberapa aturan sebagai berikut:

1. Untuk setiap pertanyaan bernomor ganjil (1, 3, 5, 7, 9), kurangi 1 dari skor (X-1).

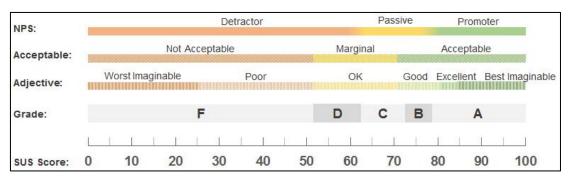
Contoh: Pertanyaan No.1 Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi. Responden menjawab dengan nilai 3, dan rumus perhitungannya adalah X-1 dimana X adalah nilai skor yang diberikan oleh responden. Maka hasil perhitungannya adalah 3 dikurangi 1. Jadi skor responden untuk pernyataan No.1 adalah 2.

- 2. Untuk setiap pertanyaan bernomor genap (2, 4, 6, 8, 10), kurangi nilainya dari 5 (5-X). Contoh: Pertanyaan No.2 Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan. Responden menjawab dengan nilai 1, dan rumus perhitungannya adalah 5-X dimana X adalah nilai skor yang diberikan oleh responden. Maka hasil perhitungannya adalah 5 dikurangi 1. Jadi skor responden untuk pernyataan No.2 adalah 4.
- 3. Tambahkan semua nilai dari pernyataan bernomor genap dan ganjil tadi. Kemudian hasil penjumlahan tersebut dikalikan dengan 2,5.
- 4. Hasil perhitungan skor SUS berkisar antara 0 100 dan *website* yang dievaluasi dianggap memiliki tingkat *usability* yang bagus jika keseluruhan skor SUS yang diperoleh sama dengan atau diatas angka 68[21].

Berikut rumus perhitungan skor SUS:

$$((R1-1)+(5-R2)+(R3-1)+(5-R4)+(R5-1)+(5-R6)+(R7-1)+(5-R8)+(R9-1)+(5-R10))*2.5)$$

Pada Gambar 2 berikut ini ditampilkan interpretasi perbandingan persentil, peringkat, sifat, tingkat penerimaan, dan NPS dari skor SUS[22].

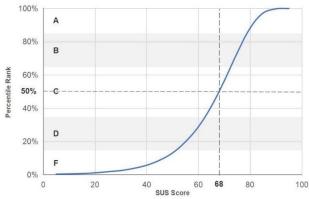


Gambar 2. Interpretasi Nilai Skor SUS

Dari gambar diatas, dapat dilihat bahwa terdapat lima bentuk pendekatan dalam menginterpretasikan nilai dari skor SUS, yaitu[21]:

1. Persentil (*Percentiles Rank*)

Nilai mentah dari skor SUS dapat dikonversi menjadi nilai persentil berdasarkan Gambar 3 berikut ini:



Gambar 3. Nilai Persentil Skor SUS

Dari gambar diatas dapat dilihat jika nilai rata-rata skor SUS adalah 68 maka akan beririsan dengan nilai 50% dari *percentiles rank* sehingga dapat dikatakan bahwa jika skor SUS berada di bawah nilai 68 maka dikategorikan dibawah nilai rata-rata dan jika berada diatas atau sama dengan nilai 68 maka dikategorikan berada sama atau diatas nilai rata-rata.

2. Peringkat (*Grades*)

Untuk peringkat, nilai mentah skor SUS dapat dikelompokkan ke dalam peringkat-peringkat mulai dari peringkat A hingga F, dimana peringkat A berarti sangat baik, dan peringkat F berarti sangat buruk.

3. Sifat (*Adjectives*)

Nilai mentah skor SUS juga dapat disandingkan dengan salah satu dari enam sifat yang ada. Skor SUS yang berada di atas nilai 85 dikatakan Sempurna / *Exellent*, nilai 72 keatas masuk dalam kategori Baik / *Good*, atau nilai 51 untuk OK.

4. Tingkat Penerimaan (*Acceptible*)

Variasi lain dalam menginterpretasikan nilai skor SUS ini adalah dengan melihat tingkat penerimaan nilai mentah skor SUS. Tingkat penerimaan "Dapat Diterima" untuk nilai skor di atas 70 dan untuk "Tidak Dapat Diterima" mulai dari nilai skor 50 ke bawah. Nilai skor antara 50 - 70 dianggap "Dapat Diterima Secara Marginal", yang mencakup rentang dari C hingga D dalam skala peringkat.

5. Net Promotore Score (NPS)

Yang terakhir adalah NPS. NPS merupakan survei tingkat kepuasan dan keloyalan pengguna terhadap sebuah produk yang berkaitan dengan seberapa besar kemungkinan pengguna merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain. NPS menetapkan tiga kelas pemberi rekomendasi berdasarkan tanggapan mereka terhadap kemungkinan 11 poin (0 sampai 10) untuk merekomendasikan pertanyaan. Kelas *promoter* untuk skor 9 dan 10, kelas *passive* untuk skor 7 dan 8, dan kelas *detractors* untuk skor 6 kebawah.

Interpretasikan nilai dari skor SUS juga dapat merujuk pada Tabel 3 berikut ini[23]:

Percentile Range 96 - 100 84.1 - 100 A+90 - 95 80.8 - 84.0 85 - 89 78.9 - 80.7 80 - 84 77.2 - 78.8 70 - 79 74.1 - 77.1 65 - 69 72.6 - 74.0 B-71.1 - 72.5 C+ 60 - 64 41 - 59 65.0 - 71.0 35 - 40 C-62.7 - 64.9 15 - 34 51.7 - 62.6 D 0 - 14 0 - 51.6

Tabel 3. Hasil Perhitungan Skor SUS

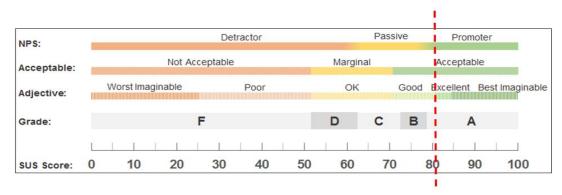
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah kuesioner disebar dan dikembalikan oleh para responden, maka selanjutnya dilakukan proses perhitungan untuk setiap kuesioner dari masing-masing responden. Hasil rekapitulasi hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Hasil Perhitungan Skor SUS

| D 1 | Skor Hasil Hitung | | | | | | | | | T1.1 | Nilai | |
|------------------------------|-------------------|----|----|----|----|----|----|----|------------|------|--------|----------------|
| Responden | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q 9 | Q10 | Jumlah | (Jumlah x 2.5) |
| R1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 38 | 95,0 |
| R2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 28 | 70,0 |
| R3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 28 | 70,0 |
| R4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 31 | 77,5 |
| R5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 75,0 |
| R6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 | 87,5 |
| R7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 30 | 75,0 |
| R8 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 32 | 80,0 |
| R9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 33 | 82,5 |
| R10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 21 | 52,5 |
| R11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 | 72,5 |
| R12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 75,0 |
| R13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 37 | 92,5 |
| R14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 32 | 80,0 |
| R15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 32 | 80,0 |
| R16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 37 | 92,5 |
| R17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 32 | 80,0 |
| R18 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 34 | 85,0 |
| R19 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 24 | 60,0 |
| R20 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 33 | 82,5 |
| R21 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 34 | 85,0 |
| R22 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 36 | 90,0 |
| R23 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 34 | 85,0 |
| R24 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 37 | 92,5 |
| R25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 33 | 82,5 |
| R26 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 32 | 80,0 |
| R27 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 35 | 87,5 |
| R28 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 | 77,5 |
| R29 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 35 | 87,5 |
| R30 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 31 | 77,5 |
| Skor Rata-rata (Hasil Akhir) | | | | | | | | | | | 80,3 | |

Data pada tabel diatas menunjukkan jika skor rata-rata SUS pada *website* perguruan tinggi XYZ adalah sebesar 80,3. Dari nilai skor tersebut, selanjutnya akan dilakukan interpretasi skor berdasarkan Gambar 2 diatas. Dengan menggunakan garis putus-putus yang diletakkan di posisi angka 80 pada gambar, maka dapat diperoleh gambaran mengenai posisi skor untuk masing-masing bentuk interpretasi.



Gambar 4. Hasil Interpretasi Skor SUS

Untuk interpretasi Persentil (*Percentiles Rank*), website perguruan tinggi XYZ mendapatkan skor sebesar 80,3 yang artinya berada di atas nilai rata-rata yang ditetapkan, yaitu sebesar 68. Untuk interpretasi Peringkat (*Grades*), website perguruan tinggi XYZ berada pada peringkat A karena telah memenuhi nilai minimal untuk peringkat A, yaitu 78. Untuk interpretasi Sifat (*Adjectives*), website perguruan tinggi XYZ berada pada posisi *Good* karena sesuai dengan ketentuan dimana bahwa untuk bisa mendapatkan posisi *Excellent* maka skor SUS yang harus diperoleh sebesar 85, sedangkan skor SUS website perguruan tinggi XYZ sebesar 80,3 sehingga masuk dalam kategori Baik / *Good*. Selanjutnya untuk interpretasi Tingkat Penerimaan (*Acceptible*), website perguruan tinggi XYZ berada pada kondisi dapat diterima atau *Acceptable*. Yang terakhir hasil interpretasi dari *Net Promotore Score* (NPS) menunjukkan jika pengguna website perguruan tinggi XYZ berpotensi menjadi *Promoter* bagi website perguruan tinggi XYZ yang berarti bahwa para penggunanya merupakan pengguna yang loyal dan kemungkinan besar akan merekomemdasikan website tersebut kepada orang lain.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Metode Sytem Usability Scale (SUS) merupakan alat evaluasi untuk aspek usability yang secara luas telah digunakan oleh banyak pihak dan diterapkan di berbagai objek evaluasi. Metode SUS merupakan metode yang terukur dan terstruktur secara akurat. Metode SUS menyediakan beberapa cara dalam menentukan hasil evaluasi penilaian seperti yang diperlihatkan pada gambar 2 diatas. Dari hasil pembahasan diatas, diketahui jika tingkat usability pada website perguruan tinggi XYZ berada pada tingkat yang sudah baik, dimana hasil interpretasi skos SUS-nya menunjukkan hal yang positif di setiap levelnya. Dengan nilai skor SUS sebesar 80,3 maka tingkat usability website perguruan tinggi XYZ berada dalam kategori Good dan dapat diterima (Acceptable), mendapat peringkat A dan memiliki NPS dalam level promoter. Hal ini menjadikan website perguruan tinggi XYZ sebagai sebuah website yang telah memenuhi kriteria usability yang baik yang dapat dihandalkan dan mampu memenuhi keingian dan kebutuhan dari para penggunanya.

4.2 Saran

Berkaitan dengan hasil dari penelitian ini disarankan agar pihak manajemen universitas XYZ tetap bisa berinovasi terus menerus mempertahankan dan meningkatkan nilai *usability* dari *website* yang mereka kelola agar selalu mendapatkan respon yang positif dari para pengguna *website* tersebut. Sedangkan berkaitan dengan penggunaan metode penelitian *System Usability Scale* seperti yang digunakan di dalam penelitian ini ada beberapa hal yang bisa menjadi perhatian antara lain, ada baiknya jumlah responden bisa diperbanyak serta kelompok responden yang lebih variatif, tidak hanya satu kelompok saja. Untuk setiap instrumen pertanyaan pada kuesioner, sebaiknya diberikan penjelasan rinci mengenai bagian sistem mana yang dimaksud agar tidak menimbulkan kebingungan dari para responden.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] https://www.ristekbrin.go.id/siaran-pers/teknologi-informasi-penunjang-pelayanan-pendidikan-tinggi-3/, Diakses Tanggal 15 Agustus 2020.
- [2] https://www.webometrics.info/en/asia/indonesia%20, Diakses Tanggal 15 Agustus 2020.
- [3] https://www.4icu.org/id/, Diakses Tanggal 15 Agustus 2020.
- [4] Salamah, Irma, 2019. Evaluasi Usability Website Polsri Dengan Menggunakan System Usability Scale, Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika, Vol 8, No 3, hal 176-183

- [5] Kasmawi, Mustafid, & Nurhayati, D.O., 2013, Information System Evaluation for Website Usability at The Higher Education, International Conference on Information System for Business Competitiveness (ICISBC).
- [6] Nielsen, Jakob, 2012, Usability 101: Introduction to Usability, https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/, diakses tanggal 15 Agustus 2020.
- [7] Stone, D., Jarrett, C., Woodroffe, M., Minocha, S., 2005, *User Interface Design and Evaluation*, Morgan Kaufmann, California.
- [8] Tan, Gek Woo, dan Kwok Kee Wei, 2007, An Empirical Study of Web Browsing Behaviour: Towards An Effective Website Design, Electronic Commerce Research and Applications, Vol 5, No. 4, hal 261-271.
- [9] Marcus, Aaron, 2002, Return on Investment for Usable User-Interface Design: Examples and Statistics, https://www.ida.liu.se/~TDDD26/material/economics5.pdf, Diakses Tanggal 15 Agustus 2020.
- [10] Matera, M. Rizzo, F., Carughi T.G., 2006, Web Usability Principles-And Evaluation Methods, Web Enggineering, hal 143-148.
- [11] Islam, A., Tjusi, K., 2011, Evaluation of Usage of University Websites in Bangladesh, Journal of Library & Information Technology, Vol 31, No 6, hal 469-479.
- [12] J. R. Lewis, 2006, *Usability Testing*, IBM Software Group.
- [13] J. Brooke, 2020, SUS: A Quick and Dirty Usability Scale, https://www.researchgate.net/publication/228593520_SUS_A_quick_and_dirty_usability_scale, Diakses Tanggal 16 Agustus 2020.
- [14] Sharfina, Zahra, Budi Santoso, Harry, 2016, An Indonesian Adaptation of the System Usability Scale (SUS), International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems, Malang, 15 Oktober.
- [15] Rasmila, 2018, Evaluasi Website Dengan Menggunakan System Usability Scale (SUS) Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Palembang, Jurnal Sistem Informasi, Vol 02, No 1, hal 108-121.
- [16] ISO 9241, 1998, Ergonomics Requirements for Office Work with Visual Display Terminal (VDT), http://www.usabilitynet.org/management/b_standards.htm, Diakses Tanggal 16 Agustus 2020.
- [17] Pressman, S.R., 2005, Software Engineering: A Practitioner's Approach, International Edition, McGraw-Hill.
- [18] Al-Badi, A., Saqib Ali, S., dan Al-Balushi, T., 2012, Ergonomics of Usability/Accessibility-ready Website: Tools and Guidliness, https://www.webology.org/2012/v9n2/a98.html, Diakses Tanggal 16 Agustus 2020.
- [19] A. Dix, J. Finlay, G. Abowd, R. Beale, 2004, *Human-computer interaction*, 3rd ed, Prentice Hall, New Jersey.

- [20] J. Brooke, 2013, SUS: A Retrospective, J. Usability Stud., Vol. 8, No. 2, hal. 29-40.
- [21] Sauro, Jeff, 2018, 5 Ways to Interpret A SUS Score, https://measuringu.com/interpret-sus-score/, Diakses Tanggal 15 September 2020.
- [22] Bangor, A., Kortum, P. dan Miller, J., 2009, *Determining What Individual SUS Scores Mean: Adding an Adjective Rating Scale*, *Journal of Usability Studies*, Vol 4, No 3, hal. 114-123
- [23] U. Lah, J. Lewis, 2016, *How Expertise Affects A Digital-Rights-Management-Sharing Application's Usability*, IEEE Software, vol 33, no 03, hal 76-82.