

INTISARI

Pesatnya perkembangan teknologi informasi di dunia telah memengaruhi berbagai elemen kehidupan. Salah satu teknologi canggih tersebut adalah *website* sebagai media penyebaran informasi yang memiliki banyak manfaat tak terkecuali di bidang pendidikan. Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada yang merupakan fakultas terbesar di UGM pun turut menggunakan *website* sebagai bagian dari fasilitas pelayanan dan kanal informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui menguji *usability website* FT UGM dari aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan, mengetahui berbagai permasalahan *usability* dari pengguna *website* yang merupakan mahasiswa FT UGM, serta menyediakan rekomendasi perbaikan untuk *website* FT UGM.

Objek penelitian ini adalah *website* FT UGM beralamat di <https://ft.ugm.ac.id/>. Penelitian ini memiliki 15 responden mahasiswa FT UGM yang terdiri dari 7 *expert users* dan 8 *novice users website* dengan setiap responden mengerjakan 9 *tasks*. Metode yang digunakan adalah *performance measurement* untuk mengukur aspek efektivitas dan efisiensi, kuisioner PSSUQ untuk mengukur kepuasan, serta *thinking aloud* untuk menemukan permasalahan *usability* yang dihadapi responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* FT UGM memiliki efektivitas sebesar 89% dengan *error rate* 33% untuk responden *expert users* dan efektivitas 93% dengan *error rate* 31% untuk responden *novice users*. Nilai efisiensi *website* FT UGM adalah yaitu 792 detik pada responden *expert users* dan 1.281 detik pada responden *novice users website* dengan 1 *task* belum efisien yaitu *task* 2. Nilai *overall* kepuasan *website* FT UGM sebesar 4,73 (kurang memuaskan) pada responden *expert users* dan 4,52 (kurang memuaskan) pada responden *novice users*. Analisis pada hasil penelitian mengindikasikan perbaikan perlu dilakukan. Ditemukan 46 permasalahan kemudian dikerucutkan menggunakan *Pareto Chart* menjadi 6 permasalahan efektivitas, 10 permasalahan efisiensi, dan 10 permasalahan kepuasan yang diatasi dalam penelitian ini. Lalu ditemukan pula 10 permasalahan pada *task* 2 serta 7 permasalahan yang perlu diatasi pada *task* 6. Terdapat beberapa rekomendasi perbaikan untuk *website* FT UGM, yaitu memperbarui menu dan fitur yang berada di dalam *website* FT UGM, menyediakan fitur *Frequently Asked Questions (FAQ)* dan fitur *Help Center*, meningkatkan fungsi fitur pencarian pada halaman beranda, Mengubah penggunaan Google drive untuk penyimpanan SOP menjadi langsung ditempatkan di dalam *website* FT UGM, menghilangkan *Pop-up ads* pada halaman *website* selain halaman beranda, Memberikan fitur *sort* dan *filter* pada halaman *website* terkait, Memperbaiki tata letak menu pada halaman *website* FT UGM, Menambahkan *pop-up navigation* pada menu di *website* FT UGM, Melakukan *Maintenance* rutin pada *Website* FT UGM, Meningkatkan konsistensi tampilan pada *website* FT UGM, dan mengevaluasi desain tampilan *website* FT UGM mulai dari *icon*, gambar, *font* tulisan, hingga peletakkan komponen-komponen desain.

Kata Kunci: evaluasi *usability*, *website*, *performance measurement*, *thinking aloud*, *Post-Study System Usability Questionnaire*.

ABSTRACT

The rapid advancement of information technology in the world has influenced various elements of life. One of these sophisticated technologies is the website as a medium for disseminating information that has many benefits, including in the field of education. The Faculty of Engineering Universitas Gadjah Mada, which is the largest faculty at UGM, also uses the website as part of service facilities and information channels. This study aims to determine the usability of the website FT UGM from the aspects of effectiveness, efficiency, and satisfaction, to find out various usability problems from website users who are FT UGM students, and to provide recommendations for improvements to the FT UGM website.

The object of this research is the FT UGM website at <https://ft.ugm.ac.id/>. This study includes 15 respondents from FT UGM students consisting of 7 *expert users* respondents and 8 *novice users* respondents with each respondent working on 9 tasks. The method used is performance measurement to measure aspects of effectiveness and efficiency, PSSUQ questionnaire to measure aspects of satisfaction, and thinking aloud to find usability problems faced by respondents.

The results showed that the FT UGM website had an effectiveness of 89% with an error rate of 33% for *expert users* respondents and 93% effectiveness with an error rate of 31% for novice respondents. The value of the efficiency of the FT UGM website is 792 seconds for *expert users* respondents and 1,281 seconds for novice respondents with 1 task that is not efficient, namely task 2. The overall value of website satisfaction for FT UGM is 4.73 (unsatisfactory) for *expert users* respondents and 4.52 (unsatisfactory) for novice respondents. The research analysis indicates that improvements need to be made. From the research, 46 problems were found and were then narrowed down using the Pareto Chart into 6 effectiveness problems, 10 efficiency problems, and 10 satisfaction problems that were addressed in this study. Then 10 problems were also found in task 2 and 7 problems were found in task 6. There are several recommendations for improvement for the website FT UGM, namely updating the menus and features on the website, providing Frequently Asked Questions (FAQ) and Help Center features, improving the function of the search engine on the home page, changing the use of Google Drive for SOP storage to be directly placed on the website, eliminating pop-up ads on website pages other than the home page, providing sort and filter features on related website pages, improve the layout of the menu on the website FT UGM page, adding pop-up navigation to the menu on the website, performing routine maintenance of the website, increasing the consistency of the website interface, and evaluating the interface of the website FT UGM starting from icons, images, fonts writing, to the design components placement.

Keywords : usability evaluation, website, performance measurement, thinking aloud, Post-Study System Usability Questionnaire.