

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* ALUMNI STIKOM BALI MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL*

Ni Putu Linda Santiari¹, I Gede Surya Rahayuda²

^{1,2}STMIK STIKOM Bali

Email: ¹linda_santiari@stikom-bali.ac.id, ²surya.rahayuda@stikom-bali.ac.id

(Naskah masuk: 09 Januari 2018, diterima untuk diterbitkan: 26 Mei 2018)

Abstrak

Website Alumni STIKOM Bali pada domain <http://alumni.stikom-bali.ac.id> adalah media informasi *online* yang dipergunakan untuk memberikan informasi kepada alumni STIKOM Bali. Selama ini terdapat keluhan tentang dokumentasi, informasi pada *website* alumni yang belum diperbarui. Oleh karena itu, dibutuhkan evaluasi *kualitas* untuk mengetahui permasalahan yang ada pada sistem dan supaya mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien, dan mencapai kepuasan *pengguna*. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka diangkatlah penelitian dengan judul Analisis Kualitas *Website* Alumni STIKOM Bali Menggunakan Metode *Webqual*. Dalam penelitian ini mempergunakan metode *Webqual* untuk mengukur *kualitas informasi* dan *kualitas interaksi*. Penelitian dimulai dengan melakukan pengumpulan data, pengujian *website*, dan analisis. Hasil dari data keluaran untuk mengetahui masalah *kualitas* yang ada dan menjadi acuan untuk perbaikan selanjutnya. Pada evaluasi *kualitas informasi* dan *kualitas interaksi* terdapat permasalahan masalah *kualitas*. Dari permasalahan yang ditemukan maka dibuatkan kuisioner untuk mengetahui *kualitas informasi* dan *kualitas interaksi* berdasarkan permasalahan yang ditemukan. Sebelum kuisioner ini disebarkan maka sebelumnya akan dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan bantuan software SPSS. Jika kuisioner tersebut telah *valid* dan *reliable* maka selanjutnya dapat dilakukan penyebaran kuisioner dan kemudian dilakukan evaluasi. Dari penyebaran kuisioner ke beberapa mahasiswa didapatkan hasil terdapat 3 indikator yang ditolak sehingga perlu dilakukan perbaikan. Ketiga indikator yang perlu dilakukan perbaikan yaitu informasi yang diberikan sulit dimengerti, reputasi baik, dan rasa komunitas.

Kata kunci: *Kualitas, Website, Webqual*

ANALYSIS QUALITY ALUMNI STIKOM BALI WEBSITE USING WEBQUAL

Abstract

STIKOM Bali Alumni Website at <http://alumni.stikom-bali.ac.id> domain is online information media which is used to give information to alumni STIKOM Bali. So far there have been complaints about the documentation, information on alumni websites that have not been updated. Therefore, quality evaluation is needed to know the problems that exist in the system and in order to achieve certain goals effectively, efficiently, and achieve user satisfaction. Based on these problems, then the research was published under the title Analysis Quality Alumni STIKOM Bali Website Using Webqual. In this research using Webqual method to measure quality of information and quality of interaction. Research begins with data collection, website testing, and analysis. Results from the output data to find out the quality problems that exist and become a reference for further improvement. In evaluating the quality of information and quality interaction there are problems of quality problems. From the problems found then made a quizioner to know the quality of information and the quality of interaction based on the problems found. Before this quizioner is distributed then the validity and reliability test will be done using SPSS software. If the quizioner is valid and reliable then the quizioner will be distributed and then evaluated. From the dissemination of questionnaires to several students, there are 3 indicators that are rejected, so it needs to be improved. The three indicators that need to be improved namely the information provided is difficult to understand, good reputation, and sense of community.

Keywords: *Quality, Website, Webqual*

1. PENDAHULUAN

Saat ini banyak sekali *website* yang menyajikan beragam informasi (McFarland, 2012).

Namun demikian, banyak pula di antara *website* tersebut yang tidak dapat memenuhi tujuan awal kenapa *website* tersebut dibuat dan bahkan sangat banyak yang mengecewakan pengguna yang mengaksesnya.

Website sangatlah penting dalam segala bidang terutama untuk sebuah organisasi ataupun perusahaan. *Website* juga sudah menjadi bagian penting dari organisasi nirlaba termasuk juga institusi pendidikan. Mereka menggunakan *website* untuk memberikan layanan dan informasi kepada masyarakat dan orang di dalam institusi tersebut. Peranan *website* untuk institusi pendidikan sudah menjadi salah satu bagian penting bagi institusi tersebut termasuk juga bagi STIKOM Bali. Untuk mengetahui kualitas kelayakan sebuah *website* dibutuhkanlah evaluasi *usability* yang menjadi solusi untuk mengetahui masalah *usability* (Rubin, 2008). Dengan adanya evaluasi diharapkan dapat memberikan masukan kepada instansi maupun pihak pengembang tentang kualitas *website*.

Menurut Zimmermann *usability* berfokus pada atribut dari sistem dan usaha untuk menghindari *error* atau masalah *usability* (Barry J. Zimmerman. Investigating Self-Regulation and Motivation, 2008).

Penelitian yang dilakukan Nielsen (J. Nielsen, Guerrilla HCI) mendefinisikan *usability* sebagai suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs *web* sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat. Nielsen juga merumuskan faktor-faktor penyebab pentingnya *website* memiliki aspek *usability*, diantaranya adalah kebiasaan atau perilaku pengguna yang mengakses *website*. Tidak sedikit pengguna yang tidak dapat menerima *design website* yang buruk dan mau meluangkan waktu untuk mempelajari suatu *website* atau dengan kata lain, pengguna sangat ingin segera mengerti dengan seketika (*instant*), atas apa yang disajikan dalam suatu *website*.

Banyak penelitian *usability* dilakukan sebelumnya oleh para peneliti diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Fridh. Dalam penelitian yang dilakukan *usability* dilakukan dengan mengukur *user experience*. Pada Sigit (2015) melakukan penelitian *usability* dilakukan dengan mengukur *user satisfaction*.

Agar sistem dapat mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien, dan mencapai kepuasan *user* dibutuhkanlah evaluasi. Salah satunya adalah Webqual yang merupakan suatu metode untuk pengukuran kualitas *website* yang berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Metode ini sudah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa dan merupakan salah satu pengembangan dari metode *servqual*. Metode *webqual* memiliki instrumen penelitian yang dikembangkan dengan metode Quality Function Development (QFD). Semenjak metode *webqual* mulai dikembangkan yaitu pada tahun 1998 metode tersebut telah mengalami beberapa perkembangan pada susunan dimensi - dimensinya. Berdasarkan pada penelitian Barnes dan Vigen (2003) yang mengukur kualitas *website* yang dikelola oleh OECD (*Organization for*

Economic Cooperation and Development) menggunakan metode *webqual* 4.0 dihasilkan tiga area atau dimensi pada metode *webqual* 4.0 yaitu dimensi kualitas informasi, dimensi kualitas Interkasi, dimensi kualitas *usability*.

Pada penelitian sebelumnya penulis sudah melakukan penelitian dengan judul "analisis *usability* pada *website* alumni stikom bali dengan *heuristic evaluation*" (Ni Putu Linda Santiari dan Surya Rahayuda, 2017) . Pada penelitian tersebut penulis melakukan analisis *usability* dengan aspek pengukuran *Visibility of system status, Match between system and the real world, User control and freedom, Consistency and standards, Error prevention, Recognition rather than recall, Flexibility and efficiency of use, Aesthetic and minimalist design, Help users recognize, diagnose, and recover from errors, Help and documentation*. Pada penelitian ini dilakukan Analisis Kualitas *Website* Alumni STIKOM Bali Menggunakan Metode *Webqual*. Penelitian ini berfokus pada penilaian kualitas informasi dan kualitas interaksi.

Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan penulis. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada indikator yang dipergunakan dalam penelitian. Pada penelitian sebelumnya mengutamakan indikator *usability* menggunakan metode HE dimana responden tersebut merupakan para evaluator. Evaluator melakukan eksplorasi dan *usability inspection* HE *website* alumni. Dimana evaluator mengisi dan memberi penilaian serta nilai (*severity rating*) pada permasalahan *usability* yang muncul pada *website* alumni. Evaluator merupakan orang-orang yang ahli dibidang perancangan dan pembuatan *website* yang bertugas mengevaluasi *website* alumni. Dalam penelitian sebelumnya penulis menggunakan para dosen dan staff, rekanan perguruan tinggi dan alumni yang expert sebagai evaluator. Sementara itu, penelitian sekarang menggunakan metode yang dipergunakan yaitu *webqual* yang menilai kualitas *website* yang berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Metode ini dipergunakan untuk mengetahui kualitas informasi, dimensi kualitas Interkasi, dimensi kualitas *usability*. Dalam penelitian sekarang, peneliti mengukur kualitas *website* dengan menggunakan indikator kualitas informasi dan dimensi kualitas Interkasi.

Hasil pengukuran diharapkan dapat memberikan masukan kepada instansi maupun pihak pengembang tentang kualitas *website* alumni STIKOM Bali untuk pemeliharaan sistem saat ini serta pengembangan sistem pada tahun berikutnya.

2. KAJIAN PUSTAKA

Pada J. M. Canapi, M. Chan, M. A. Contreas dan A. J. Portus (2015) melakukan penelitian dengan Judul Penelitian Usability testing of cash-in machines for Filipino use, hasil penelitian ini adalah ditemukan bahwa pada aplikasi cash-in

machine ini terdapat tiga faktor usability yang belum terpenuhi dan perlu diperhatikan lebih lanjut yaitu learnability, efficiency, dan satisfaction criteria. Objek Penelitian ini adalah Cash-in machines. Metode Penelitian Automated payment machine dimensions based on anthropometric data, User interface (software usability metrics), Environment / surroundings, Additional features. Keterkaitan dengan Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui tingkat usability suatu software.

F. R. Aprilian dengan Judul Penelitian Evaluasi Web Usability Pada Website Wiki-Budaya Berdasarkan Nielsen Model Dengan Metode User Testing dan Teknik Heuristic Evaluation (2014). Hasil dari penelitian yang dilakukan metode yang digunakan didapatkan bahwa dari kelima faktor usability yang disebutkan oleh Nielsen, website Wiki-Budaya ini memenuhi dua faktor usability yaitu learnability dan memorability. Objek Penelitian Website Wiki-Budaya Metode Penelitian User Testing dan Heuristic Evaluation Keterkaitan dengan Penelitian yang dilakukan menggunakan metode yang sama, namun software yang digunakan berbeda.

E. Saputra, Z. Mazalisa dan R. Andryani dengan Judul Penelitian Usability testing untuk mengukur penggunaan website inspektorat kota Palembang (2014). Dari hasil penelitian terdapat lima faktor usability yang ada dinilai bahwa website inspektorat kota Palembang dinilai baik karena memenuhi kelima faktor usability tersebut. Objek Penelitian Website inspektotat Kota Palembang. Metode Penelitian Usability testing Keterkaitan dengan Penelitian yang dilakukan dengan tujuan yang sama yaitu melakukan usability testing.

B. Behkamal, M. Kahani dan M. K. Akbari dengan Judul Penelitian Customizing ISO 9216 quality model for evaluation B2B applications (2008). Dalam penelitian yang dilakukan terdapat beberapa karakteristik kualitas software yang tidak ada pada ISO 9126 sehingga beberapa nilai kualitas tidak dapat diketahui. Objek Penelitian Aplikasi B2B, Metode Penelitian Expert review (developer and user) Keterkaitan dengan Penelitian yang digunakan menggunakan ISO 9126 sebagai metode evaluasi.

Haidar Rausyanfikir A. dengan judul penelitian Evaluasi Usability pada Website Institut Teknologi Sepuluh Nopember dengan Metode Eye tracking Berdasarkan ISO 9241. Berdasarkan aspek efficiency web ITS versi 2014 lebih baik jika dibandingkan web ITS versi 2009, terlihat dari waktu pencarian dan fiksasi yang dibutuhkan lebih minimal jika dibandingkan web ITS versi 2009. Dari segi effectiveness website ITS versi 2014 juga lebih baik, namun perbedaan tidak terlalu signifikan, karena kedua website sama-sama memiliki presentase keberhasilan lebih dari 95%.

Winarti (2013) melakukan penelitian dengan judul Pengukuran Kualitas Situs Perguruan Tinggi Dari Sudut Pandang Pemakai Dengan Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0. Penelitian menggunakan metode pengumpulan data, analisa data menggunakan instrument Webqual 4.0 sebanyak 18 pertanyaan, uji validitas dan reliabilitas, analisa Paired Samples t-Test, analisa kesenjangan, pengukuran prioritas perbaikan, pengukuran persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas situs perguruan tinggi. Hasil penelitian analisis Paired Samples t-Test dan GAP analysis adalah gap atau kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna, adalah pada dimensi informasi kualitas.

Amirah Al Baiti (2017) melakukan penelitian dengan judul Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA. Dalam penelitian ini menggunakan metode Webqual untuk menyusun kuisioner dan IPA Importance Performance Analysis untuk menganalisis hasil kuisionernya. Hasil dari penelitian yang di dapat menunjukkan bahwa website Dinas Pendidikan Kota Malang tidak sesuai dengan harapan pengguna dengan hasil analisis kesesuaian sebesar 94.43% atau <100% dan rata-rata hasil analisis kesenjangan sebesar -0.1675 atau < 0.

3. METODELOGI PENELITIAN

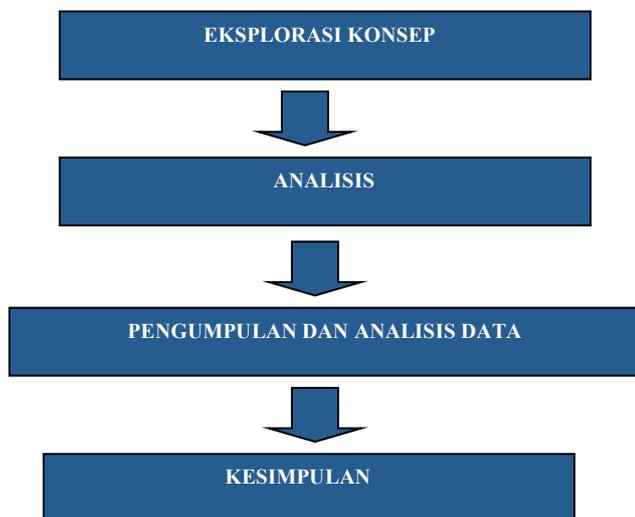
Bagian ini akan menjelaskan mengenai tahapan dalam penelitian. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi kerangka berpikir metodologi IS Research yang dikemukakan oleh (Hevner, 2004). Menurut Hevner sebuah penelitian sistem informasi haruslah memiliki dua sisi yaitu relevan dengan pengetahuan lingkungannya (relevance) dan patuh terhadap dasar yang ada (rigor). Metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.

Penelitian yang dilaksanakan terdiri dari lima tahapan yaitu :

1. Eksplorasi konsep

Pada tahap pertama yaitu eksplorasi konsep, dijelaskan bahwa berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, dilakukan studi literatur mengenai konsep yang akan digunakan dalam penelitian yaitu evaluasi kualitas website dan *webqual*. Pada tahap pertama ini juga dilakukan observasi penggunaan website alumni yang ada pada perguruan tinggi yang digunakan sebagai studi kasus yaitu STIKOM Bali. Hasil studi literatur dan observasi menghasilkan konsep dan data yang digunakan sebagai dasar dalam analisis.

2. Analisis
 Pada tahap analisis dilakukan analisis kualitas, analisis pengguna website alumni STIKOM Bali, dan analisis indikator website alumni STIKOM Bali. Indikator dalam penelitian akan dijadikan dasar dalam pembuatan pertanyaan dalam kuesioner.
3. Pengumpulan dan analisis data
 Pada tahap pengumpulan dan analisis data dilakukan pembuatan instrument pengukuran berupa kuesioner, pengumpulan data dan analisis data. Penyebaran data kuesioner dilakukan pada alumni STMIK STIKOM Bali dengan responden alumni yang bekerja di Yayasan Grup STIKOM Bali, mahasiswa, operator, serta alumni yang hadir dalam kegiatan STIKOM Bali. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Hasil dari pengumpulan data kuesioner akan diolah dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan.
4. Kesimpulan
 Tahap terakhir dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan



Gambar 1. Metode Penelitian

4. IMPLEMENTASI SISTEM DAN HASIL

4.1 Analisis Penggunaan Website Alumni STIKOM Bali

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, website Alumni STIKOM Bali dimanfaatkan oleh semua alumni mencari informasi bursa kerja dan

instansi yang mencari data alumni pada sistem informasi STIKOM Bali. Pengguna atau user berasal baik dari internal dan eksternal STIKOM Bali. Penggunaan website ini adalah untuk memudahkan pengelolaan informasi dan data alumni baik dari baru lulus maupun setelah lulus dan mendapatkan pekerjaan atau usaha.

4.2 Analisis kualitas dan indikator pengukuran website Alumni STIKOM Bali

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan variabel penelitian indikator yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Variabel penilaian indikator penelitian

No	Indikator	Kode Indikator
1	Website Alumni STIKOM Bali memberikan Informasi akurat	I1
2	Website Alumni STIKOM Bali memberikan Informasi dapat dipercaya	I2
3	Website Alumni STIKOM Bali memberikan Informasi aktual	I3
4	Website Alumni STIKOM Bali memberikan Informasi relevan	I4
5	Website Alumni STIKOM Bali memberikan Informasi mudah dimengerti	I5
6	Informasi dengan tingkat detail yang tepat	I6
7	Informasi dalam format yang sesuai	I7
8	Website Alumni STIKOM Bali memberikan <i>Reputasi baik</i>	I8
9	Website Alumni STIKOM Bali memberikan Keamanan dalam bertransaksi	I9
10	Website Alumni STIKOM Bali memberikan <i>Keamanan informasi pribadi</i>	I10
11	Website Alumni STIKOM Bali memberikan <i>Pelaksanaan layanan sesuai janji</i>	I11
12	Website Alumni STIKOM Bali memberikan <i>Kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan</i>	I12
13	Website Alumni STIKOM Bali memberikan <i>Rasa komunitas</i>	I13

4.3 Karakteristik Responden

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan 100 kuesioner kepada alumni, mahasiswa, staff, dan operator website alumni STIKOM Bali. Dari seluruh kuesioner yang disebar, maka sebanyak 83 kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali dan terisi jawaban sepenuhnya. Tabel 2 memperlihatkan profil dan karakteristik dari responden.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik		Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	68	81,9%
	Perempuan	15	18,1%
Usia	20-25 tahun	32	38,5%
	26-30 tahun	43	51,8%
	>30 tahun	8	9,7%
Profesi	Alumni	59	71,7%
	Mahasiswa	18	21,7%
	Staff	4	4,8%
	Operator	2	1,2%

Berdasarkan profil dan karakteristik responden, maka pengguna yang menjadi responden adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 68 orang dan perempuan sebanyak 15 orang, usia dominan antara 26-30 tahun yaitu sebanyak 43 dengan persentase 51,8%. Berdasarkan profesi responden, maka profesi pengguna yang menjadi responden adalah alumni sebanyak 59, mahasiswa sebanyak 18, staff sebanyak 4, dan operator sebanyak 2.

4.4 Evaluasi Indikator

Penyebaran kuisioner dilakukan melalui dua tahapan untuk mengetahui apakah kuisioner yang telah dibuat *valid dan realible*, yang pertama dilakukan adalah uji validitas dan reabilitas. Adapun data sampel yang dipergunakan yaitu 20 data kuisioner.

Uji Validitas dilakukan apabila indikator alat ukur berada $< r$ tabel (tidak valid) dan $> r$ tabel (valid). Dapat disimpulkan bahwa hal ini dilakukan dengan tujuan tidak lain hanya untuk mengetahui pertanyaan mana yang valid maupun yang tidak valid, dengan mengkonsultasikan data tersebut dengan tingkat signifikan r tabel apabila alat ukur tersebut berada $< r$ tabel (tidak valid). Pengujian statistik mengacu pada kriteria : r hitung $< r$ tabel maka tidak valid sedangkan r hitung $> r$ tabel maka valid.

Uji validitas menggunakan nilai r tabel dengan signifikansi 0,05. Untuk nilai r tabel dengan $n=20$ maka di dapat r tabel sebesar 0.423, jadi jika nilai korelasi lebih dari nilai r tabel maka item dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak valid.

Setelah dilakukan uji validitas atas pertanyaan yang digunakan dalam penelitian tersebut, selanjutnya dilakukan uji Reliabilitas. Uji Reliabilitas menyangkut ketepatan indikator. Untuk teknik perhitungan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solution (SPSS) 20 for windows*. Item dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari

nilai kritis. Nilai kritis yang ditetapkan adalah 0,6. Jika nilai $\alpha > 0,6$ maka reliabel dan $\alpha < 0,6$ maka tidak reliabel. Penelitian kali ini uji reliabilitas yang digunakan adalah metode *Cronbach Alpha*. Website Alumni STIKOM Bali dinyatakan memenuhi kriteria reliabilitas yang dapat dipercaya.

Kemudian jika telah didapatkan bahwa kuisioner yang dibuat adalah valid dan realible, selanjutnya dilakukan penyebaran kuisioner lagi, untuk mendapatkan hasil agar nantinya dapat dievaluasi seperti apakah nilai yang diperoleh dari masing – masing mahasiswa.

Evaluasi kualitas website menggunakan alat bantu SPSS 20. Indikator kualitas yang dievaluasi yaitu Informasi akurat, Informasi dapat dipercaya, Informasi actual, Informasi relevan, Informasi mudah dimengerti, Informasi dengan tingkat detail yang tepat, Informasi dalam format yang sesuai, Informasi akurat, Informasi dapat dipercaya, Reputasi baik, Keamanan dalam bertransaksi, Keamanan informasi pribadi, Ruang personalisasi, Pelaksanaan layanan sesuai janji, Kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan, Rasa komunitas. Hasil pengujian indikator akan dipetakan berdasarkan range nilai masing - masing indikator Informasi akurat, Informasi dapat dipercaya, Informasi actual, Informasi relevan, Informasi mudah dimengerti, Informasi dengan tingkat detail yang tepat, Informasi dalam format yang sesuai, Informasi akurat, Informasi dapat dipercaya, Reputasi baik, Keamanan dalam bertransaksi, Keamanan informasi pribadi, Ruang personalisasi, Pelaksanaan layanan sesuai janji, Kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan, Rasa komunitas. Hasil pemetaan berupa tingkat masing – masing indikator. Hasil pemetaan indikator kualitas dapat dilihat pada Tabel 3. Sedangkan pemetaan kualitas dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 3. Hasil pemetaan indikator kualitas

Indikator	Nilai Kualitas	Keterangan
11	0,632	Website Alumni STIKOM Bali memberikan Informasi akurat : Diterima
12	0,765	Website Alumni STIKOM Bali memberikan Informasi dapat dipercaya : Diterima
13	0,470	Website Alumni STIKOM Bali memberikan Informasi aktual : Diterima
14	0,540	Website Alumni STIKOM Bali memberikan Informasi relevan : Diterima

15	0,116	Website Alumni STIKOM Bali memberikan Informasi mudah dimengerti : Ditolak
16	0,840	Website Alumni STIKOM Bali memberikan Informasi dengan tingkat detail yang tepat : Diterima
17	0,470	Website Alumni STIKOM Bali memberikan Informasi dalam format yang sesuai : Diterima
18	0,362	Website Alumni STIKOM Bali memberikan Reputasi baik : Ditolak
19	0,540	Website Alumni STIKOM Bali memberikan Keamanan dalam bertransaksi : Diterima
110	0,840	Website Alumni STIKOM Bali memberikan Keamanan informasi pribadi : Diterima
111	0,765	Website Alumni STIKOM Bali memberikan Pelaksanaan layanan sesuai janji : Diterima
112	0,626	Website Alumni STIKOM Bali memberikan Kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan : Diterima
113	0,121	Website Alumni STIKOM Bali memberikan Rasa komunitas : Ditolak

Tabel 4. Hasil Pemetaan Kualitas

Variabel	Nilai Kualitas	Keterangan
Kualitas Informasi	0,746	Memuaskan
Kualitas Interaksi	0,671	Memuaskan

Berdasarkan pada pemetaan dan pengujian jawaban responden pada Tabel 3, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai pengukuran untuk indikator Informasi akurat adalah 0,632. Hal ini menunjukkan bahwa website alumni memberikan informasi yang akurat pada user.
2. Nilai pengukuran untuk indikator Informasi dapat dipercaya adalah 0,765. Hal ini menunjukkan bahwa website alumni memberikan informasi yang dapat dipercaya *user*.
3. Nilai pengukuran untuk indikator Informasi aktual adalah 0,470. Hal ini menunjukkan bahwa website alumni memberikan informasi yang aktual pada user.

4. Nilai pengukuran untuk indikator Informasi relevan adalah 0,540. Hal ini menunjukkan bahwa website alumni memberikan informasi yang relevan.
5. Nilai pengukuran untuk indikator Informasi mudah dimengerti adalah 0,116. Hal ini menunjukkan bahwa website alumni tidak memberikan informasi yang mudah dimengerti.
6. Nilai pengukuran untuk indikator memberikan Informasi dengan tingkat detail yang tepat adalah 0,840. Hal ini menunjukkan bahwa website alumni memberikan memberikan Informasi dengan tingkat detail yang tepat.
7. Nilai pengukuran untuk indikator memberikan Informasi dalam format yang sesuai adalah 0,470. Hal ini menunjukkan bahwa website alumni memberikan informasi dalam format sesuai.
8. Nilai pengukuran untuk indikator Reputasi baik adalah 0,362. Hal ini menunjukkan bahwa website alumni memiliki reputasi baik.
9. Nilai pengukuran untuk indikator Keamanan dalam bertransaksi adalah 0,540. Hal ini menunjukkan bahwa website alumni memberikan keamanan dalam bertransaksi.
10. Nilai pengukuran untuk indikator Keamanan informasi pribadi adalah 0,840. Hal ini menunjukkan bahwa website alumni memberikan keamanan informasi pribadi.
11. Nilai pengukuran untuk indikator Pelaksanaan layanan sesuai janji adalah 0,765. Hal ini menunjukkan bahwa website alumni memberikan layanan sesuai janji.
12. Nilai pengukuran untuk indikator Kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan adalah 0,626. Hal ini menunjukkan bahwa website alumni memberikan kemudahan berkomunikasi.
13. Nilai pengukuran untuk indikator Rasa komunitas adalah 0,121. Hal ini menunjukkan bahwa website alumni tidak memberikan rasa komunitas.

Berdasarkan pengujian masing - masing indikator, dapat disimpulkan bahwa tiga belas indikator menunjukkan hasil yang diterima, sedangkan untuk indikator Informasi mudah

dimengerti, Reputasi baik, dan Rasa komunitas menghasilkan hasil ditolak dengan nilai kurang 0,423. Hal ini dapat dijadikan masukan bagi pengembang sistem untuk lebih membuat informasi pada website alumni mudah dimengerti, meningkatkan reputasi yang baik dan menciptakan rasa komunitas yang baik kepada pengguna. Pada pengujian masing-masing indikator dan pengukuran kualitas informasi dengan nilai 0.746 maka dapat disimpulkan kualitas informasi website alumni dapat diterima oleh pengguna. Sementara itu, pengujian kualitas interaksi dengan nilai 0.671 maka dapat disimpulkan kualitas interaksi website alumni dapat diterima oleh pengguna.

Hal ini menunjukkan bahwa website alumni memiliki kualitas informasi dan kualitas interaksi yang dapat diterima oleh user baik dalam melakukan pelacakan data alumni, pencarian bursa kerja, dan informasi tentang kampus. Website alumni juga berguna bagi operator dalam perolehan data alumni dan pekerjaannya.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas informasi website alumni terdapat pada indikator Informasi akurat, Informasi dapat dipercaya, Informasi aktual, Informasi relevan, Informasi mudah dimengerti, Informasi dengan tingkat detail yang tepat, Informasi dalam format yang sesuai, Reputasi baik, Keamanan dalam bertransaksi, Keamanan informasi pribadi, kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan, Rasa komunitas. Hasil pengujian sistem informasi Alumni STIKOM Bali dengan 13 indikator adalah kualitas informasi dan kualitas interaksi sistem, terdapat 10 indikator yang dapat diterima oleh pengguna. Sementara itu, pada uji kualitas informasi dan kualitas interaksi didapat penilaian dari 83 responden. Dari semua responden didapat 3 pernyataan indikator yang ditolak. Adapun indikator pertama yaitu pada Informasi mudah dimengerti. Dari hasil tersebut dapat dilakukan perbaikan berupa memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pengguna, sebagai contoh dengan menambahkan penjelasan – penjelasan pada setiap informasi. Indikator kedua yaitu pada pernyataan Reputasi baik. Dari hasil tersebut dapat dilakukan perbaikan dengan menciptakan atau memberikan informasi yang membuat reputasi baik. Terakhir indikator rasa komunitas. Hal tersebut dapat dilakukan perbaikan dengan menciptakan rasa komunitas dengan melibatkan dan memberikan ruang kepada pengguna dalam forum diskusi.

6. DAFTAR PUSTAKA

- ARIEF, M. RUDYANTO, 2011. Pemrograman Web Dinamis menggunakan PHP dan MySQL. Yogyakarta: Andi Publisher
- BARRY J. ZIMMERMAN, 2008. Investigating Self-Regulation and Motivation: Historical Background, Methodological Developments, and Future Prospects. *American Educational Research Journal*: 45; 166
- BELLA AULIA M, M. CHANDRA SAPUTRA, ARYO PINANDITO, 2016. Analisis Usability Pada Website Universitas Brawijaya Dengan Heuristic Evaluation. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu komputer*: Vol 3 No 3
- DIX, ALAN, FINLAY, JANET, M., 2010. *Human-Computer Interaction Third Edition*. UK: Pearson.
- E. SAPUTRA, Z. MAZALISA DAN R. ANDRYANI, 2014. "Usability Testing Untuk Mengukur Penggunaan Website Inspektorat Kota Palembang.
- F. R. APRILIAN, 2014. Evaluasi Web Usability Pada Website Wiki-Budaya Berdasarkan Nielsen Model Dengan Metode User Testing dan Teknik Heuristic Evaluation, Surabaya.
- FRIDH ZURRIYADI RIDWAN, DADAN HARDIANT, YUDHO GIRI SUCAHYO, 2008. Analisa Usability Untuk Mengetahui User Experience Pada Aplikasi Berbasis Web. Konferensi Nasional Sistem dan Informatika. Bali.
- J. M. CANAPI, M. CHAN, M. A. CONTREAS DAN A. J. PORTUS, "Usability testing of cash-in machines for Filipino use," 6th International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics (AHFE 2015) and the Affiliated Conferences, AHFE 2015, 2015.
- J. NIELSEN, GUERRILLA HCI: Using Discount Usability Engineering to Penetrate the Intimidation Barrier, Usable Information Technology
- Haidar RAUSYANFIKR A. Evaluasi Usability pada Website Institut Teknologi Sepuluh Nopember dengan Metode Eye tracking Berdasarkan ISO 9241, 2014. *Information System FTIF –ITS*
- HEVNER, A. C., MARCH, S., PARK, J., DAN RAM, S. Design Science in Information Systems Research, *Management Information Systems Quarterly*, 28(1), 77-105, 2004.
- MCFARLAND, DAVID SAWYER, 2012. *CSS3 : the missing manual*. Beijing O'Reilly.
- RUBIN, JEFF, 2008. *Handbook of Usability Testing Second Edition*. Indiana: Wiley Publishing, Inc.
- SANTIARI, NI PUTU LINDA DAN I GEDE SURYA RAHAYUDA, 2017. Analisis

Usability pada *Website* Alumni STIKOM Bali dengan *Heuristic Evaluation*. Bali. *KNS&I:2017*

SIGIT HADI PRAYOGA DAN DANA INDRA SENSUSE. Analisis *Usability* Pada Aplikasi Berbasis Web dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). *Jsi-ui*.2010 :vol 6 no.1

SINGGIH D, 2011. Penggunaan Internet sebagai Media Komunikasi dalam Menciptakan Hubungan Akrab [skripsi]. Bogor (ID). Institut Pertanian Bogor.