

**ANALISIS EFEKTIVITAS WEBSITE DENGAN
MENGUNAKAN USABLITY TESTING**

Skripsi



oleh
KAREL KALPITO
71140113

PROGRAM STUDI INFORMATIKA FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
2018

ANALISIS EFEKTIVITAS WEBSITE DENGAN MENGUNAKAN USABILITY TESTING

Skripsi



Diajukan kepada Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Duta Wacana
Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Komputer

Disusun oleh:

Karel Kalpito

71140113

PROGRAM STUDI INFORMATIKA FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

2018

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS EFEKTIVITAS WEBSITE DENGAN MENGGUNAKAN USABILITY TESTING

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan Sarjana Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi keserjanaan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar keserjanaan saya.

Yogyakarta, 9 Januari 2018



KAREL KALPITO

71140113

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS EFEKTIVITAS WEBSITE DENGAN
MENGUNAKAN USABILITY TESTING

Nama Mahasiswa : KAREL KALPITO

N I M : 71140113

Matakuliah : Skripsi (Tugas Akhir)

Kode : TIW276

Semester : Gasal

Tahun Akademik : 2017/2018

Telah diperiksa dan disetujui di
Yogyakarta,
Pada tanggal 9 Januari 2018

Dosen Pembimbing I



Gloria Virginia, S.Kom., MAI, Ph.D.

Dosen Pembimbing II



Sri Suwarno, Dr. Ir. M.Eng.

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS EFEKTIVITAS WEBSITE DENGAN MENGGUNAKAN USABLITY TESTING

Oleh: KAREL KALPITO / 71140113

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Duta Wacana - Yogyakarta
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer
pada tanggal 18 Desember 2017

Yogyakarta, 9 Januari 2018
Mengesahkan,

Dewan Penguji:

1. Gloria Virginia, S.Kom., MAI, Ph.D.
2. Sri Suwarno, Dr. Ir. M.Eng.
3. Hendro Setiadi, M.Eng
4. Kristian Adi Nugraha, S.Kom., M.T.



Dekan

Ketua Program Studi



(Budi Susanto, S.Kom., M.T.)



(Gloria Virginia, Ph.D.)

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus yang telah memberikan berkat kesehatan, semangat dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulisan tugas akhir ini ditujukan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana.

Penulis juga berterimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Ibu Gloria Virginia, S. Kom., MAI, Ph. D, selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan masukan, arahan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. Ir. Sri Suwarno, M. Eng, selaku Dosen Pembimbing II yang juga penuh kesabaran dalam menghadapi penulis, meluangkan waktu, memberikan masukan dan arahan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ayah dan Bunda penulis, Bapak Tri Subinarso dan Ibu Th. Tyas Sekarwahyunningsih yang tidak pernah berputus asa dan selalu mendorong penulis untuk dapat menyelesaikan perkuliahan.
4. Tante penulis, Ibu Fransiska Indah Siti Sundari yang telah bersedia meluangkan waktu membantu mencari responden.
5. Saudara saudara penulis : Carlos, Fidencio, Yudha, Theodora dan bang Catur yang selalu memberikan semangat dan guyonan agar penulis tetap semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

6. KELUARGA PECINTA PENGAMAT LINGKUNGAN DAN ALAM (GAPPALA) UKDW. Terimakasih telah menerima penulis sebagai bagian dari keluarga. Terimakasih karena tetap saling mendukung dalam suka dan duka.
7. Rekan rekan seperjuangan : Mego Nuswantoro, Sudarman, Agung Hartono, Stevanus Erlangga, Yulius Lolos, Ezra Berth, Adi Atmaja, Andar Setiawan, Andreas, Simon, Sandrie “ndud”, Apnel, Helvy. Terimakasih karena sudah saling membantu dan memberikan semangat agar kita semua dapat menyelesaikan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kririk yang membangun dari berbagai pihak atas segala kekurangan, kekeliruan dan kesalahan dalam penulisan tugas akhir ini, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 8 Januari 2018

Karel Kalpito

INTISARI

Rumah Sakit Panti Nugroho (RSPN) adalah sebuah instansi kesehatan yang beralamat di Jalan Kaliurang KM 17, Pakem. Kabupaten Sleman. Yogyakarta. RSPN memiliki sebuah website yaitu <http://www.pantinugroho.or.id/>. Website sebagai sebuah media komunikasi diharapkan mampu memberikan efektifitas yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap penggunanya. Penelitian ini melakukan uji efektifitas kepada website RSPN dengan menggunakan metode User Experience dan kuisisioner berdasarkan pada teori usability oleh Jakob Nielsen dan menggunakan perhitungan skala likert. Berdasarkan hasil pengujian disimpulkan bahwa website RSPN memiliki tampilan menarik namun belum dapat memberikan kepuasaann terhadap penggunannya

Kata Kunci : efektifitas website, rumah sakit panti nugroho

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
INTISARI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.2 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Metodologi Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	5
1.1 Analisis	5
1.2 Efektivitas	5
1.3 Website	6
2.4 Usability Testing	7
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	14
3.1 Alur Penelitian	14
3.2 Observasi Web RSPN	15
3.3 Menentukan Task Scenario	16
3.4 Kuisioner	17

3.5 Menentukan Responden	20
3.6 Perancangan Pengolahan Data	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Waktu pengambilan Data	24
4.2 Data Responden	24
4.3 Analisa Task Scenario	26
4.4 Tanggapan Responden terhadap Website Rumah Sakit Panti Nugroho	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	42
Daftar Pustaka.....	43
LAMPIRAN.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 flowchart penelitian.....	14
Gambar 3.2 Web RS Panti Nugroho.....	15
Gambar 3.3 contoh likert scale.....	18
Gambar 4.1 Jenis Kelamin.....	24
Gambar 4.2 Usia.....	25
Gambar 4.3 Pekerjaan.....	25
Gambar 4.4 Penggunaan internet dalam 1 hari.....	25
Gambar 4.5 jadwal dokter.....	28
Gambar 4.6 fasilitas radiologi.....	28
Gambar 4.7 Emergency Call.....	30
Gambar 4.8 BPJS.....	30
Gambar 4.9 Informasi layanan dokter baru.....	32
Gambar 4.10 koperasi katarak gratis.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Interval skala penilaian kuesioner.....	22
Table 3.2 Interval dari kriteria penilaian rata – rata (Likert, 1932).....	23
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	24
Tabel 4.2 Usia	25
Tabel 4.3 Pekerjaan.....	25
Tabel 4.4 Penggunaan Internet dalam 1 hari.....	25
Tabel 4.5 Task 1 dan Task 2.....	27
Tabel 4.6 Task 3 dan Task 4.....	29
Tabel 4.7 Task 5 dan Task 6.....	31
Tabel 4.8 Tanggapan Responden.....	33

INTISARI

Rumah Sakit Panti Nugroho (RSPN) adalah sebuah instansi kesehatan yang beralamat di Jalan Kaliurang KM 17, Pakem. Kabupaten Sleman. Yogyakarta. RSPN memiliki sebuah website yaitu <http://www.pantinugroho.or.id/>. Website sebagai sebuah media komunikasi diharapkan mampu memberikan efektifitas yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap penggunanya. Penelitian ini melakukan uji efektifitas kepada website RSPN dengan menggunakan metode User Experience dan kuisisioner berdasarkan pada teori usability oleh Jakob Nielsen dan menggunakan perhitungan skala likert. Berdasarkan hasil pengujian disimpulkan bahwa website RSPN memiliki tampilan menarik namun belum dapat memberikan kepuasaann terhadap penggunannya

Kata Kunci : efektifitas website, rumah sakit panti nugroho

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit Panti Nugroho (RSPN) adalah sebuah instansi kesehatan yang beralamat di Jalan Kaliurang KM 17, Pakem. Kabupaten Sleman. Yogyakarta. Pada awalnya berkarya di rumah sewaan milik Lurah Pakem pada tahun 1968. Kemudian muncul gagasan dari Romo Kjim untuk membangunnya menjadi lebih besar yaitu Rumah Bersalin dan Balai Pengobatan dengan bantuan dana dari CEBEMO. Didukung oleh Romo Rommens berupa bantuan sebidang tanah seluas 3.980 m² yang diperoleh dari Yayasan PAPA MISKIN. Tahun 1972 pemberkatan oleh Mgr. Kardinal Julius Darmaatmojo.

RB – BP Panti Nugroho di dukung oleh dua tenaga perintis yaitu Sr. Yulia dan Sr. Cecilio. Perkembangan selanjutnya dengan diperbantuannya tenaga medis dari RS Panti Rapih untuk mengelola rumah sakit secara professional. Tahun 1994 berpartisipasi dengan program pemerintah seperti melaksanakan RB Sayang Bayi, Posyandu, UKS, dll. Pada tahun 1996 RB – BP Panti Nugroho berhasil meraih penghargaan sebagai juara I RB Sayang Bayi Swasta Tingkat II Kab. Sleman dan juara I RB Sayang Bayi Swasta Prop. DIY. Pada tanggal 2 Maret 1999 status RB – BP ditingkatkan menjadi Rumah Sakit Panti Nugroho SJ. Kemudian pada tanggal 31 Mei 1999 mendapat pemberkatan dan peresmian oleh Uskup Agung Semarang Mgr. Ign. Sugaryo, Pr dan Sri Sultan Hamengku Buwono X.

Sebagai sebuah instansi, RSPN memiliki *website* yaitu <http://www.pantinugroho.or.id/> yang memuat tentang berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanannya. Beberapa informasi tersebut diantaranya adalah

mengenai jadwal kunjungan, no telepon, informasi pendaftaran BPJS, informasi jadwal Dokter dsb.

Dalam memanfaatkan *website* sebagai sebuah media informasi tentu perlu diperhatikan tentang desain dan tata letaknya. Hal tersebut bertujuan agar informasi yang ingin disampaikan dapat diterima dengan baik oleh para pengguna *website*. Tata letak yang baik akan memudahkan pengguna untuk mencari informasi yang diinginkan sehingga berdampak kepada kepuasan pengguna. Sebaliknya jika sebuah *website* sebagai media informasi tidak memiliki desain dan tata letak yang baik maka pengguna akan kesulitan menggunakan dan mencari informasi yang terdapat di dalam sebuah *website*. Hal ini tentunya akan membuat pengguna merasa tidak puas karena mengalami kesulitan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dituliskan pada bab sebelumnya, maka munculah ide untuk melakukan uji efektifitas terhadap website Rumah Sakit Panti Nugroho. Dalam uji efektifitas akan diteliti apakah *website* RSPN sudah memberikan informasi secara efektif dan memberikan kepuasan terhadap para penggunanya.

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini adalah untuk situs <http://www.pantinugroho.or.id/>
2. Responden berbahasa Indonesia
3. Jumlah responden 30 orang
4. Pengujian dilakukan pada website berbasis *desktop*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari tahu efektifitas website Rumah Sakit Panti Nugroho berkaitan dengan kepuasan pengguna.

1.5 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang di gunakan adalah :

1. Studi pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara menggunakan buku maupun bahan bahan yang berhubungan dengan *usability testing* dan di gunakan sebagai bahan referensi saat melakukan penelitian.

2. Pengerjaan *Scenario Task*

Dalam pengerjaan *scenario task* responden di minta untuk melakukan beberapa tugas untuk mencari informasi yang terdapat dalam website RSPN, misalnya mencari informasi tentang jadwal dokter, informasi pendaftaran pasien BPJS, informasi jam berkunjung dan juga beberapa task lain yang berhubungan dengan pelayanan RSPN.

3. Kuesioner

Setelah melakukan *scenario task* responden akan diberikan sebuah kuisisioner untuk menilai apakah website RSPN sudah memberikan informasi yang efektif sesuai dengan kebutuhan pengguna dan apakah website tersebut mudah untuk dipelajari.

1.6 Sistematika Penulisan

- **BAB I PENDAHULUAN**
Berisi tentang penjelasan latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan metodologi penelitian.
- **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI**
Berisi tentang dasar dasar teori yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian yaitu tentang analisis, website dan efektivitas.
- **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**
Berisi tentang metode dan langkah – langkah yang digunakan dalam melaksanakan penelitian yang terdiri dari alur penelitian, pengumpulan data dan cara pengumpulan data.
- **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**
Berisi hasil dan pembahasan data yang di peroleh selama penelitian efektivitas website Rumah Sakit Panti Nugroho.
- **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**
Berisi tentang hasil penelitian dan juga saran pengembangan. Pada akhir laporan disertakan juga lampiran – lampiran yang terkait dengan penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab – bab sebelumnya maka dapat disimpulkan beberapa hal yaitu :

1. Fitur “*menu bar*” pada *website* RSPN cukup sulit dipahami. Hal ini berdasarkan pada pertanyaan no 3, yaitu : “Fitur pada “*menu bar*” mudah dipahami sehingga Saya ter-arahkan untuk mendapatkan informasi yang Saya butuhkan”. 1 responden memberikan tanggapan sangat tidak setuju, 14 responden tidak setuju, 12 responden netral, 3 responden setuju sehingga diperoleh nilai rata – rata 2,57.
2. Jadwal dokter sulit untuk di temukan karena pada *menu bar* tidak dijumpai adanya keterangan tentang jadwal dokter.
3. Penggunaan huruf yang kecil menyebabkan tulisan tidak dapat dibaca. Hal ini berdasarkan pada pertanyaan nomor 5 “Ukuran huruf yang digunakan mudah untuk di baca”. Responden memberikan tanggapan 7 sangat tidak setuju, 17 tidak setuju, 4 netral, 2 setuju sehingga diperoleh nilai rata – rata sebesar 2,03.
4. Pengguna merasa kesulitan mencari informasi di *website*. Hal ini berdsasarkan pertanyaan nomor 4 “*Website* RSPN mudah dipelajari sehingga Saya mendapatkan kemudahan mencari informasi melalui *website* tersebut”. 2 responden memberikan tanggapan sangat tidak setuju, 15 responden tidak setuju, 10 responden netral, 3 responden setuju sehingga diperoleh nilai rata – rata 2,47.

5. Secara garis besar tampilan *website* RSPN menarik. Tanggapan responden adalah 1 responden sangat tidak setuju, 1 responden tidak setuju, 11 netral dan 17 setuju sehingga diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,47.

6. *Website* RSPN cukup sulit untuk dipelajari sehingga perlu waktu lama bagi pengguna untuk dapat mencari informasi yang mereka butuhkan. Hal ini berdasarkan pada pertanyaan nomor 4 “*Website* RSPN mudah dipelajari sehingga Saya mendapatkan kemudahan mencari informasi melalui *website* tersebut”. 2 responden memberikan tanggapan sangat tidak setuju, 15 responden tidak setuju, 10 responden netral, 3 responden setuju sehingga diperoleh nilai rata – rata 2,47.

© U K D M

5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran agar ada perbaikan pada *website* Rumah Sakit Panti Nugroho dengan harapan supaya pengguna dapat mencari informasi dengan cepat dan mudah sehingga pengguna dapat terpuaskan dengan adanya *website* RSPN sebagai media informasi.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan pada penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Adanya perbaikan pada menu bar di *website* agar pengguna bisa ter-arahkan saat mencari informasi serta dapat menemukan informasi yang diinginkan dalam waktu yang relati cepat.
2. Penggunaan huruf dan gambar di atur sedemikian rupa agar dapat terbaca oleh pengguna.
3. Adanya perbaikan tata letak konten pada website agar informasi penting yang berkaitan dengan pelayanan RSPN dapat dengan mudah di temukan oleh pengguna.

Daftar Pustaka

- Badre, A. N. (2002). *Shaping Web Usability : interaction design in context*. Boston: Addison-Wesley.
- Dipanegara, A. (2011). *Langsung Jago Bikin Website*. Jakarta: PT. Niaga Swadaya.
- Djaali. (2008). *Skala Likert*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Effendi, O. U. (1999). *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Gedeian, A. G., & dkk. (1991). *Organization Theory and Design*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- K, M. L., & Cohen, M. L. (2007). *Research Methods in Education (6th ed)*. New York: Routledge.
- Komaruddin. (1994). *Ensiklopedia Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kriyanono, R. (2008). *Public Relation Writting*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Likert, R. (1932). A technique for the Measurement of Attitudes. *Archive of Psychology Vol 140*.
- Mahmud. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan* . Bandung: Pustaka Setia.
- Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. New Jersey: Academic Press.
- Ruslan, R. (2005). *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi (Konsep dan Aplikasi)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sudarmo, P. M. (2006). *Kamus Istilah Komputer Teknologi Informasi & Komunikasi* . Bandung: Yrama Grafika.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumber lain :

<https://kbbi.web.id/efektif> (*diakses Rabu 22 November 2017*)

<https://kbbi.web.id/analisis> (*diakses Rabu 22 November 2017*)

©UKDWN