

Evaluasi Kualitas Layanan dan Tingkat Penerimaan Mahasiswa pada Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Malang

Rino Dwi Purnomo¹, Admaja Dwi Herlambang², Niken Hendrakusma Wardani³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya
Email: ¹rdpurnomo38@gmail.com, ²herlambang@ub.ac.id, ³niken13@ub.ac.id.

Abstrak

SIKAD Polinema dibuat untuk dapat membantu mempermudah kinerja dari pihak akademik dan mahasiswa dalam mengorganisir dokumen, file, dan hal-hal yang berkaitan dengan akademik, perlu dilakukan evaluasi kualitas layanan dan tingkat penerimaan mahasiswa pada sistem informasi akademik politeknik negeri malang. Analisis dilakukan dengan menggunakan dua metode yaitu *Webqual 4.0* dan *Technology Acceptance Model 1.0*. Pada penelitian ini dibatasi dengan setiap metode hanya menggunakan satu variable saja untuk metode *webqual 4.0* variabel yang digunakan adalah variable *usability* sedangkan untuk metode *technology acceptance model 1.0* variabel yang digunakan adalah variable *perceived usefulness* yang mana dari kedua variable tersebut memiliki persentase rata-rata yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi dengan *perceived usefulness* memiliki persentase rata-rata sebesar 71,6% sedangkan *usability* memiliki persentase rata-rata sebesar 67,0% . Rekomendasi yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah kedua variable yang digunakan perlu ditingkatkan lagi agar dapat meningkatkan kualitas layanan dan tingkat penerimaan mahasiswa terhadap SIKAD Polinema.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Tingkat Penerimaan, *Webqual 4.0*, *Technology Acceptance Model 1.0*

Abstract

SIKAD Polinema is created to ease the performance of the academic authorities and students in organizing documents, files, and matters related to academic. It was necessary to evaluate the quality of service and rate of admission to the information system in Politeknik Negeri Malang. The analysis was performed using two methods: WebQual 4.0 and the Technology Acceptance Model 1.0. In this study, each method was limited to use one variable only. The WebQual 4.0 method used Variable Usability and the Technology Acceptance Model 1.0 method used Variable Perceived Usefulness which these two variables had the average percentage that could be included into the high category. Perceived Usefulness had an average percentage of 71.6% and the percentage of Usability has an average of 67.0%. The recommendation that can be given in this study is the second variable that was used needed to be improved in order to improve service quality and level of admissions of SIKAD Polinema.

Keywords: *Quality Service, Acceptance Level, Webqual 4.0, Technology Acceptance Model 1.0*

1. PENDAHULUAN

Polinema adalah salah satu politeknik negeri yang berada di kota malang. Polinema mempunyai 23 program studi dan memiliki total 10.074 orang mahasiswa yang berkuliah di polinema yang tersebar di 23 program studi tersebut. Polinema memiliki SIKAD yang digunakan saat ini, namun SIKAD tersebut jarang digunakan oleh mahasiswa. SIKAD tersebut berfungsi untuk membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi akademik. Tetapi SIKAD yang diterapkan saat ini dapat

dikatakan kurang berfungsi secara optimal terlihat dari tampilan yang kaku dan konten yang kurang inovasi. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis dan perbaikan agar pengguna tertarik dan memiliki keinginan untuk menggunakan SIKAD.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat diambil rumusan masalah diantaranya adalah bagaimana tingkat kualitas SIKAD polinema yang telah diterapkan saat ini, lalu bagaimana tingkat penerimaan mahasiswa terhadap SIKAD yang ada saat ini, serta rekomendasi seperti apa yang dapat dirumuskan

untuk meningkatkan kualitas SIAKAD yang ada saat ini.

Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan tingkat kualitas SIAKAD yang diterapkan saat ini, menjelaskan tingkat penerimaan SIAKAD yang diterapkan saat ini, serta menjelaskan rekomendasi yang dapat dirumuskan untuk dapat meningkatkan kualitas dari SIAKAD. Pada penelitian ini dibatasi dengan menggunakan satu variabel untuk setiap metode. Untuk metode *webqual 4.0* variabel yang digunakan adalah variabel *usability*, sedangkan untuk metode *technology acceptance model 1.0* variabel yang digunakan adalah *perceived usefulness*.

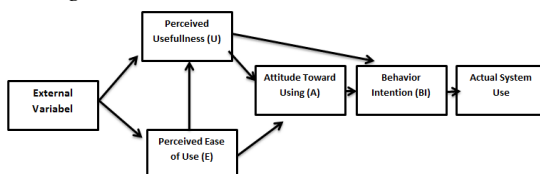
2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Penelitian ini mengacu dari penelitian yang telah dilakukan oleh Jan & Contreras (2010). Dalam jurnal tersebut membahas mengenai faktor yang dapat mempengaruhi tingkat penerimaan mahasiswa terhadap sebuah sistem informasi akademik. Selain itu juga penelitian ini juga mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Park (2009). Dalam jurnal tersebut menganalisa tingkat penerimaan sebuah sistem informasi dengan menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*). Serta penelitian yang dilakukan oleh Medyawati & Maburri (2012) yang didalamnya berisi tentang menganalisis karakter pengguna sebuah sistem informasi dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*.

2.2 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model adalah model yang berasal dari pengembangan *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Davis (1989) dalam penelitian ini variabel TAM yang digunakan adalah *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *behavioral intention*, *attitude toward using*, dan *actual system usage*.



Gambar 1 *Technology Acceptance 1.0*

Pada gambar 1 menjelaskan mengenai variabel-variabel yang terdapat pada TAM 1.0 yaitu sebagai berikut :

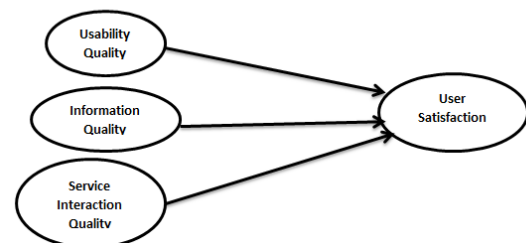
- *Perceived usefulness* tingkatan seseorang

merasa bahwa dengan menggunakan teknologi dapat mempermudah kinerjanya.

- *Perceived ease of use* tingkatan seseorang merasa mudah dalam menggunakan teknologi.
- *Attitude Toward Using* bentuk penerimaan seseorang terhadap sebuah teknologi.
- *Behavioral Intention* kecenderungan individu untuk menggunakan sebuah teknologi.
- *Actual System Usage* kondisi nyata dari penggunaan sistem yang dapat diukur dengan frekuensi dan lamanya menggunakan sebuah teknologi informasi.

2.3 WebQual

WebQual adalah sebuah metode yang dijadikan parameter untuk sebuah kualitas sebuah website berdasarkan sudut pandang *end-user* agar dapat digunakan secara optimal (Nada&Wibowo, 2015). *WebQual 4.0* adalah versi terbaru yang merupakan hasil pengembangan dari *WebQual 3.0*. perkembangan itu berasal dari 3 inti variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.

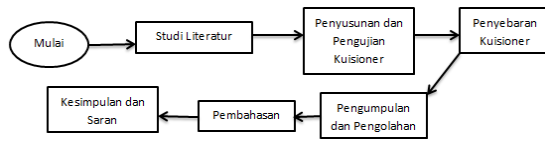


Gambar 2 *WebQual 4.0*

Pada Gambar 2. Menjelaskan mengenai variabel – variabel yang terdapat dalam *WebQual 4.0* yaitu sebagai berikut :

- *Usability* adalah sebuah parameter yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna ketika berinteraksi langsung dengan sistem.
- *Information Quality* kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.
- *Service Interaction Quality* kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah sistem kepada penggunanya.

3. METODOLOGI PENELITIAN



Gambar 3 Diagram Alur

Pada gambar 3 menggambarkan mengenai alur penelitian dari awal sampai akhir seperti dijelaskan dibawah ini :

3.1 Studi Literatur

Ini merupakan tahap awal, dimana dilakukan pengumpulan studi literatur yang sesuai dengan topik dan objek penelitian yang didalamnya berisi dasar-dasar teori yang berasal dari jurnal, buku dan penelitian terkait dengan kualitas layanan, sistem informasi akademik, *WebQual* 4.0 dan *Technology Acceptance Model* 1.0 yang digunakan sebagai dasar pengerjaan skripsi ini.

3.2 Penyusunan dan Pengujian Kuisisioner

Dalam tahap ini hal yang dilakukan adalah perumusan kuisisioner yang dilakukan berdasarkan landasan kepustakaan yang disusun.namun kuesioner disebarkan perlu dilakukan pengujian untuk dapat mengetahui apakah kuisisioner yang dibuat mencakup indikator yang dimaksud. Uji yang dilakukan ada 3 yaitu uji validitas, uji *pilot study*, dan uji reliabilitas.

3.3 Kuisisioner

Kuisisioner adalah alat untuk mengumpulkan mengenai suatu permasalahan dalam penelitian ini digunakan kuisisioner tertutup. Kuisisioner tertutup adalah salah satu bentuk kuisisioner yang jawabannya telah disediakan oleh peneliti sehingga responden hanya perlu memilih jawaban yang telah disediakan oleh peneliti.

3.4 Pengujian Kuisisioner

Pada pengujian Kuisisioner ini yang dilakukan pertama kali adalah pengujian validitas isi yang dilakukan dengan menyerahkan pernyataan kuisisioner kepada ahli untuk mengetahui apakah pernyataan yang dimaksud sudah sesuai dengan indikator yang digunakan.

Tabel 1 Validitas Isi

No.	Pernyataan	Ket	Perbaikan
1.	SIKAD Polinema dapat menghemat waktu sayadalam mencari informasi akademik.	Tidak Valid	Saya merasa penggunaan SIKAD Polinema tidak menyusahkan

Setelah melakukan validitas isi dilakukan uji dengan metode *Pilot Study* yang tujuan dilakukannya adalah untuk mengetahui kecocokan antara pernyataan yang terdapat pada kuisisioner dan indikator yang dimaksud.

Dari hasil pilot study diatas dapat dilakukan pengeliminasi pernyataan yang nilai *corrected item-total correlation* dibawah 0.361.

Selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk dapat diketahui tingkat reliabilitas variabel yang digunakan setelah diuji dapat diketahui bahwa 8 variabel yang digunakan mayoritas memiliki tingkat reliabilitas yang tergolong kuat.

3.5 Penyebaran Kuisisioner

Sebelum menyebar kuisisioner perlu diketahui populasi yang terdapat pada Polinema dan kemudian berapa sampel yang digunakan dalam penelitian tersebut. Untuk itu perlu dilakukan proses *sampling* dalam penelitian ini metode *sampling* yang dilakukan adalah metode *sampling* yang masuk kedalam jenis *stratified random sampling*. *Stratified random sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memiliki strata atau tingkat karakteristik tersendiri.

3.6 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini perlu dilakukan perhitungan jumlah sampel yang digunakan dengan menggunakan rumus slovin. Setelah dilakukan perhitungan diketahui bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang responden.

3.7 Pengumpulan dan Pengolahan data

Pengumpulan data dilakukan dari kuisisioner online dan Link dari kuisisioner tersebut disebarkan melalui *whatsapp* & Line kepada mahasiswa polinema. dalam mengolah data yang perlu dilakukan adalah mengukur tingkat normalitas data, homogenitas dan linieritas. Kemudian dilakukan pengkategorian nilai mean, namun nilai mean harus dirubah menjadi persen terlebih dahulu sebelum dikategorikan

Tabel 2 Kategori

Persentase	Kategori
$75,01 < x \leq 100$	Sangat Tinggi
$58,34 < x \leq 75,01$	Tinggi
$41,66 < x \leq 58,34$	Kurang
$24,99 < x \leq 41,66$	Rendah
$0 < x \leq 24,99$	Sangat Rendah

3.8 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk mendeskripsikan obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi membuat kesimpulan yang bersifat untuk umum.

3.9 Pembahasan

Pada tahap ini peneliti melakukan pembahasan terkait variabel dari *Technology Acceptance Model 1.0* maupun *WebQual 4.0* yang terdiri atas *perceive usefulness* dan *usability*.

3.10 Kesimpulan dan Saran

Ini adalah tahapan terakhir dalam penelitian yang dilakukan kesimpulan berisi pembahasan atas hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini. Saran adalah usulan untuk perbaikan penelitian ini sebagai dasar penelitian selanjutnya.

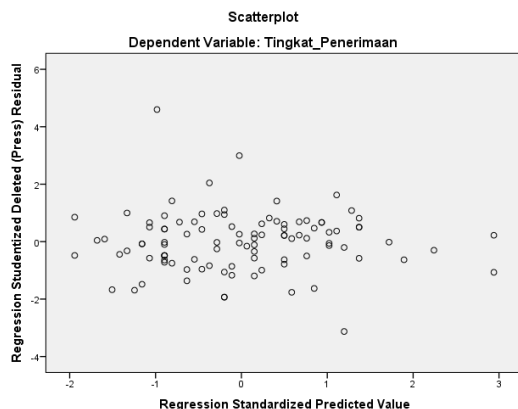
4. PENGOLAHAN DATA

4.1 Uji Normalitas

Sebelum melakukan pengolahan data maka yang harus dilakukan adalah melakukan uji normalitas terhadap data dengan menggunakan *Kolmogrov-Smirnov* dan hasil yang didapatkan adalah nilai signifikansi sebesar 0,100 lebih besar dari α (0.05). sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa sebaran residual berdistribusi normal.

4.2 Uji Homogenitas

Pengujian ini memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi memiliki ragam (*variance*) residual yang sama atau tidak.

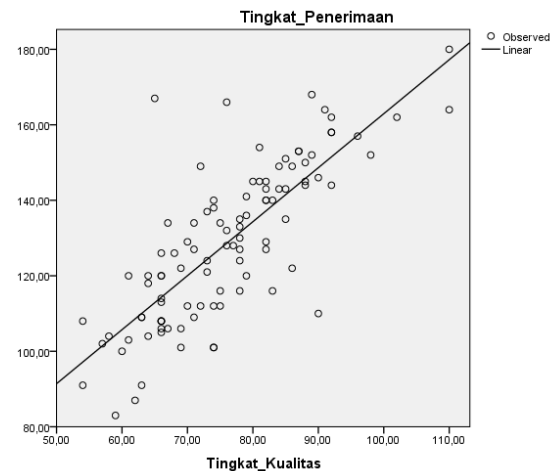


Gambar 4 Uji Homogenitas

Berdasarkan Gambar 4 disimpulkan bahwa data bersifat homogen.

4.3 Uji Linearitas

Pengujian linearitas digunakan untuk melihat bentuk hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian.



Gambar 5 Uji Linearitas

Hasil pengujian linearitas pada penelitian ini mengindikasikan bahwa bentuk hubungan antara tingkat kualitas dan tingkat penerimaan SIAKAD linear.

4.4 Perceived usefulness

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan metode analisis deskriptif didapatkan hasil untuk indikator meningkatkan efektifitas memiliki nilai mean 3.54, nilai median 4.00, nilai modus 4.00, Standar Deviasi sebesar 1.37, dan varian sebesar 1.89 serta memiliki persentase sebesar 70.8% sehingga pada indikator ini dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi.

Table 3 hasil pengolahan data *perceived usefulness*

Indikator	Mean	Median	Modus	St. Deviasi	Varian
Meningkatkan Efektivitas	3,54	4,00	4,00	1,37	1,89
Pekerjaan menjadi lebih mudah	3,59	4,00	4,00	1,13	1,28
Meningkatkan Produktivitas	3,59	4,00	4,00	1,12	1,25

Indikator	Mean	Median	Modus	St. Deviasi	Varian
Meningkatkan Kinerja	3,52	4,00	4,00	1,08	1,15
Berguna/Bermanfaat	3,65	4,00	4,00	1,13	1,28
Pekerjaan selesai lebih cepat	3,60	4,00	4,00	0,93	0,87

Table 4 persentase variable *perceived usefulness*

Indikator	Mean	Persentase	Kategori
Meningkatkan efektivitas	3,54	70,8	Tinggi
Pekerjaan menjadi lebih mudah	3,59	71,8	Tinggi
Meningkatkan produktivitas	3,59	71,8	Tinggi
Meningkatkan kinerja	3,52	70,4	Tinggi
Berguna/bermanfaat	3,65	73,0	Tinggi
Pekerjaan selesai lebih cepat	3,60	72,0	Tinggi
Rata-Rata		71,6	Tinggi

4.8 Usability

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan metode analisis deskriptif pada variabel *usability* didapatkan hasil untuk indikator *appearance* memiliki nilai mean sebesar 3.01, median 3.00 modus 3.00, standar deviasi 1.22, varian 1.48 serta memiliki persentase sebesar 60.2% sehingga dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi.

Table 5 Hasil perhitungan *usability*

Indikator	Mean	Median	Modus	St. Deviasi	Varian
<i>Appearance</i>	3,01	3,00	3,00	1,22	1,48
<i>Ease of use navigation</i>	3,50	3,00	3,00	1,02	1,04

<i>The image conveyed to the user</i>	3,46	4,00	4,00	0,95	0,90
<i>Learnability</i>	3,55	4,00	4,00	0,95	0,90
<i>Errors</i>	3,30	3,00	4,00	1,06	1,12
<i>Satisfaction</i>	3,27	3,00	4,00	1,09	1,18

Tabel 6 persentase variable *usability*

Indikator	Mean	Persentase	Kategori
<i>Appearance</i>	3,01	60,2	Tinggi
<i>Ease of use navigation</i>	3,50	70,0	Tinggi
<i>The image conveyed to the user</i>	3,46	69,2	Tinggi
<i>Learnability</i>	3,55	71,0	Tinggi
<i>Errors</i>	3,30	66,0	Tinggi
<i>Satisfaction</i>	3,27	65,4	Tinggi
Rata-Rata		67,0	Tinggi

5. PEMBAHASAN

5.1 Perceived Usefulness

Perceived usefulness dapat diartikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang memiliki anggapan bahwa dengan menggunakan suatu subyek tertentu dapat meningkatkan prestasi kinerja dari individu tersebut (Davis,1989) dan (Adam et.al,1992). Sedangkan menurut pendapat dari Thompson.et.al (1995) adalah sebuah manfaat yang diharapkan oleh pengguna TI dalam melaksanakan tugasnya. Pada variabel ini memiliki enam indikator yaitu : Meningkatkan Efektivitas; Pekerjaan menjadi lebih mudah; Meningkatkan Produktivitas; Meningkatkan Kinerja; Berguna/Bermanfaat; Pekerjaan selesai lebih cepat. Keenam indikator tersebut berkategori tinggi.

Meningkatkan efektivitas dapat diartikan bahwa dengan menggunakan suatu sistem atau teknologi tertentu dapat menentukan keberhasilan suatu kegiatan (Chin&Todd,1995). Setelah dianalisis dengan

menggunakan analisis diskriptif diperoleh nilai yang dapat dikategorikan tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa banyak pengguna yang tidak puas dalam menggunakan SIAKAD Polinema karena dianggap kurang efektif.

Pekerjaan menjadi lebih mudah dapat diartikan dengan menggunakan sistem tertentu dapat mempermudah pekerjaan (Chin & Todd, 1995). Setelah dianalisis dengan menggunakan analisis diskriptif diperoleh nilai yang dapat dikategorikan tinggi. Kesimpulan yang dapat diambil adalah pengguna merasa menggunakan SIAKAD Polinema sangat mudah.

Meningkatkan produktivitas dapat diartikan sistem yang digunakan terdapat fitur yang sangat membantu kinerja individu sehingga dapat meningkatkan produktivitasnya (Davis,1989). Setelah dianalisis dengan menggunakan analisis diskriptif diperoleh nilai yang dikategorikan tinggi. Sehingga kesimpulannya pengguna merasa bahwa fitur yang terdapat pada SIAKAD Polinema tidak membingungkan bagi pengguna.

Meningkatkan kinerja dapat diartikan sebagai kemampuan sistem dalam menanggapi dan memberikan respon bagi pengguna (Davis,1989). Setelah dianalisis dengan menggunakan analisis diskriptif diperoleh hasil yang dapat dikategorikan tinggi. Sehingga disimpulkan banyak pengguna SIAKAD Polinema yang diimplementasikan saat ini belum dapat meningkatkan kinerja pengguna karena sistem kurang dapat menanggapi dan memberikan respon sesuai dengan harapan pengguna.

Berguna/bermanfaat dapat diartikan sebagai kegunaan atau manfaat sistem bagi pengguna (Chin & Todd, 1995). Setelah dianalisis dengan menggunakan analisis diskriptif diperoleh nilai yang dapat dikategorikan tinggi. Sehingga dapat disimpulkan pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema merasa, SIAKAD Polinema sebenarnya memiliki manfaat namun belum dapat optimal dikarenakan jarang yang menggunakannya dan kurang dioptimalkan sendiri oleh pihak polinema.

Pekerjaan selesai lebih cepat dapat diartikan dengan menggunakan sistem tertentu

dapat menyelesaikan suatu pekerjaan lebih cepat (Davis,1989). Setelah dianalisis dengan menggunakan analisis diskriptif didapatkan nilai yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat disimpulkan banyak dari pengguna merasa SIAKAD Polinema mampu menyelesaikan kegiatan dalam hal mencari informasi akademik dengan waktu yang cukup cepat.

Perceived usefulness adalah tingkat kepercayaan seseorang tentang proses mengambil keputusan terhadap suatu teknologi. Apabila individu merasa bahwa suatu teknologi berguna maka individu tersebut akan percaya dan akan terus menggunakannya, namun apabila individu merasa suatu teknologi tidak berguna maka individu tersebut tidak akan percaya sehingga tidak akan menggunakan teknologi tersebut (Davis,1989).

Dari analisis yang dilakukan sebelumnya diketahui terdapat indikator yang memiliki nilai persentase yang berada dibawah nilai persentase variabel. Indikator tersebut adalah meningkatkan efektivitas dan meningkatkan kinerja. Efektivitas adalah pemanfaatan suatu sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang diterapkan sebelumnya untuk mendapatkan hasil berupa barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya (Sondang P. Siagian,2001:24) yang dapat ditingkatkan dengan : melakukan *In House Training* kepada pegawai/staf akademik SIAKAD Polinema untuk dapat meningkatkan *skills* para pegawai Pusat Komputer Politeknik Negeri Malang; Melakukan pembaharuan-pembaharuan fitur-fitur yang ada pada SIAKAD yang diterapkan saat ini dan menghapus fitur-fitur yang tidak dibutuhkan atau tidak ada informasi didalamnya.

Kinerja adalah prestasi yang dapat dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya (Muhammad Sandy, 2015:11). Cara meningkatkan kinerja SIAKAD Polinema yang ada saat ini yaitu : melakukan optimisasi dari sisi server untuk dapat mempermudah pengaksesan data dan mempercepat waktu respon dan transfer data; melakukan replikasi database yang digunakan untuk menyalin dan mendistribusikan data dari suatu database ke database yang lain;

Menurut Davis (1989) *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* memiliki keterkaitan satu sama lain karena definisi dari *perceived usefulness* adalah tingkat kepercayaan individu bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya. Sedangkan untuk *perceived ease of use* adalah tingkat individu percaya bahwa menggunakan sistem tertentu dapat mempermudah usaha yang dilakukan. dari paparan tersebut rekomendasi yang dapat diberikan untuk variabel *perceived usefulness* untuk SIAKAD Polinema yaitu : Rutin melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada pengguna siakad mengenai fungsi dan pentingnya dalam menggunakan SIAKAD; Penambahan fitur untuk SIAKAD terkait petunjuk dalam menggunakan SIAKAD; menambahkan fitur melihat absensi pengguna;

5.2 Usability

Usability adalah parameter pengukuran yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan sistem yang mana tujuan dari adanya sistem adalah untuk mencapai efektivitas, efisiensi dan kepuasan penggunaannya (Dwi,2012). *Usability* digunakan untuk mengetahui seberapa mudah sistem dapat dipelajari dan digunakan oleh pengguna serta seberapa puas pengguna berinteraksi dengan sistem tersebut.

Pada indikator *appearance* dapat diartikan sebagai tampilan dari sistem yang telah diimplementasikan saat ini. (Barnes & Vidgen , 2002). Setelah dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh nilai yang dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Sehingga dapat disimpulkan dari para pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema, beberapa pengguna merasa bahwa tampilan dari SIAKAD Polinema diterapkan saat ini dianggap kurang menarik dan terkesan kaku.

Pada indikator *ease of use navigation* dapat diartikan menjadi kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem serta navigasi yang terdapat pada sistem yang diterapkan saat ini (Barnes & Vidgen, 2002). Setelah dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh nilai yang dapat dikategorikan tinggi. Sehingga dapat disimpulkan dari para pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema yang diterapkan saat ini, para pengguna tersebut setuju bahwa SIAKAD Polinema mudah

digunakan dan navigasi yang terdapat didalamnya sudah cukup baik.

Pada indikator *The image conveyed to the user* diartikan sebagai kemampuan sistem dalam menampilkan informasi yang tersedia didalam sistem tersebut (Barnes & Vidgen,2002). Setelah dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif diperoleh nilai dikategorikan tinggi. Sehingga dapat disimpulkan dari para pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema yang diimplementasikan saat ini banyak pengguna yang berpendapat bahwa kemampuan SIAKAD Polinema dalam menyampaikan informasi sudah cukup bagus hanya saja informasi yang ditampilkan masih dianggap kurang menarik.

Pada indikator *Learnability* dapat diartikan kemampuan pengguna untuk dapat menggunakan sistem dengan baik saat menggunakan sistem tersebut untuk pertama kalinya (Joo, S., Lin.S.,Lu.K. 2011). Setelah dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif diperoleh nilai yang dapat dikategorikan tinggi. Sehingga dapat disimpulkan para pengguna yang telah menggunakan SIAKAD Polinema yang diterapkan saat ini merasa sudah dapat menggunakan SIAKAD secara optimal saat pertama kali melakukan akses ke SIAKAD.

Pada indikator *errors* dapat diartikan kesalahan yang sering dilakukan oleh pengguna selama menggunakan sistem (Paajanen,2014). Setelah dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif diperoleh nilai yang dapat dikategorikan tinggi. Sehingga dapat disimpulkan para pengguna SIAKAD Polinema saat ini jumlah kesalahan yang dialami oleh pengguna ketika menggunakan SIAKAD tergolong tinggi.

Pada indikator *Satisfaction* dapat diartikan kepuasan pengguna terhadap desain sistem yang diterapkan saat ini (Paajanen,2014). Setelah dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif diperoleh nilai yang dapat dikategorikan tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan pengguna SIAKAD Polinema merasa kurang puas dengan desain sistem SIAKAD yang diterapkan saat ini.

Dari penjelasan sebelumnya diketahui bahwa terdapat indikator yang memiliki nilai

persentase yang berada dibawah nilai persentase variabel *usability*. Indikator tersebut adalah *appearance*, *errors*, *satisfaction* untuk dapat meningkatkan indikator *appearance* yang dapat dilakukan yaitu : mengubah tampilan dari SIAKAD yang ada saat ini menambahkan desain grafis dan logo;. Sedangkan untuk meningkatkan kemampuan bagi pengguna dalam menggunakan SIAKAD dan menurunkan tingkat *errors* yang dapat dilakukan yaitu : memberikan tutorial menggunakan SIAKAD baik dengan menambahkan fitur FAQ (*Frequently Ask Question*) maupun menambahkan video tutorial;. Sedangkan untuk meningkatkan indikator *satisfaction* dapat dilakukan dengan menggunakan : Melakukan evaluasi bulanan atau menambahkan fitur *recording* untuk dapat mengetahui tingkat penggunaan SIAKAD; menambahkan fitur untuk melakukan pengaduan ketika ada permasalahan yang terjadi pada SIAKAD;

Dari beberapa paparan diatas rekomendasi yang dapat diberikan untuk variabel *Usability* adalah sebagai berikut :

Usability yang baik merupakan sebuah *website* yang dapat digunakan oleh pengguna tertentu dalam mencapai tujuan tertentu yaitu : Efektif yang memiliki arti pengguna dapat menyelesaikan sebuah tugas dengan baik dan benar;. Efisien yang berarti bermanfaat untuk membantu pengguna untuk mencapai tujuan yang diinginkan sesuai dengan keinginan;. Kepuasan yang dapat mendiskripsikan bahwa pengguna merasa puas ketika menggunakan *website* tersebut.

Berdasarkan hal tersebut saran yang dapat diberikan bagi admin SIAKAD Polinema adalah (1) menambah menu tutorial atau *Frequently Ask Question* (FAQ) untuk membantu pengguna yang baru pertama kali melakukan akses terhadap SIAKAD Polinema; (2) memperbaiki link informasi yang penting sehingga dapat diakses dengan mudah dan cepat; (3) merubah tampilan dari SIAKAD; (4) menata ulang tata letak untuk fitur dan konten yang terdapat didalam SIAKAD; (5) menambahkan desain grafis berupa logo dan warna yang ketika pengguna mengakses dapat diidentifikasi bahwa SIAKAD tersebut adalah SIAKAD Polinema .

6. KESIMPULAN

6.1 *Perceived Usefulness*

Pada variabel *Perceived usefulness* dapat dinyatakan bahwa indikator pekerjaan menjadi mudah, meningkatkan produktivitas, dan pekerjaan selesai lebih cepat masuk kedalam kategori baik sehingga tidak perlu ada rekomendasi perbaikan. Namun untuk indikator meningkatkan efektifitas, meningkatkan kinerja dan berguna/bermanfaat diperlukan perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas *Perceived Usefulness* sehingga SIAKAD Polinema dapat diterima oleh mahasiswa polinema yaitu dengan cara : (1) Rutin melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada pengguna siakad mengenai fungsi dan pentingnya dalam menggunakan SIAKAD; (2) Penambahan fitur untuk SIAKAD terkait petunjuk dalam menggunakan SIAKAD;

6.2 *Usability*

Pada variabel *Usability* dapat dinyatakan bahwa indikator *ease of use navigation*, *learnability* sudah cukup baik sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Namun untuk indikator *appearance*, *the image conveyed to the user*, *errors*, *satisfaction* dirasa kurang baik sehingga perlu dibuat rekomendasi perbaikan sehingga kualitas variabel *usability* meningkat sehingga SIAKAD Polinema dapat diterima dan digunakan oleh mahasiswa polinema secara optimal yaitu dengan cara : (1) membuat tampilan pada SIAKAD familiar; (2) menyediakan antarmuka yang sesuai dengan SIAKAD Polinema; (3) membuat halaman pada SIAKAD Polinema mudah dibaca.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Adams, D.A., R.R. Nelson & P. A. Todd. 1992. *Perceived Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology: A Replication*. *MIS Quarterly*. Vol. 16 No. 2: Hal. 227-247.
- Barnes S, & Vidgen, R. 2002. *An Integrative Approach to the Assesment of ECommerce Quality*. *Journal of Electronic Commerce Research*, [e-journal]. Tersedia di: <http://web.csulb.edu/journals/jecr/issues/20023/paper2.pdf> [Diakses 3 Juni 2017].

- Chin, W.C. & Todd, P.A. 1995. On the Use, Usefulness and Ease of Use of Structural Equation Modelling in MIS Research: A Note of Caution. *MIS Quarterly*, Vol. 19 No. 2, pp. 237-46.
- Davis, F.D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*.
- Dwi, L.S. 2012. Evaluasi Usability Untuk Mengetahui Akseptabilitas Aplikasi Berbasis Web. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, [e-journal]. Tersedia di: <<http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37494765/>> [Diakses 15 Februari 2017].
- Jan, A.U. & Contreras V. 2010. Computers in Human Behavior Technology acceptance model for the use of information technology in universities. Case Study : Universidad Nacional de Ingenieria.
- Joo, Soohyung., Suyu Lin., Kun Lu. 2011. A Usability Evaluation Model For Academic Library Websites: Efficiency, Effectiveness And Learnability. *Journal Of Library And Information Studies* 9:2, P.11-26.
- Nada, N.Q, & Wibowo, S. 2015. Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Informatika UPGRIS* Volume 1 Nomor 2 Edisi Desember 2015, [e-journal].
- Park, S.Y. 2009 An Analysis of the Technology Acceptance Model in Understanding University Students' Behavioral Intention to Use e-learning.
- Goodhue, D.I dan Thompson. R. L. 1995. "Task -Technology and Individual Performance". *Mis Quarterly*, Juni 213-236.