

Kajian Evaluasi Usability dan Utility pada Situs Web

Wildan Usama Martoyo¹⁾, Falahah²⁾

1)Program Studi Sistem Informasi

2)Program Studi Teknik Informatika,
Fakultas Teknik, Universitas Widyatama

Jl. Cikutra no. 204A Bandung

E-mail : wildanusmartoyo@gmail.com¹⁾,falahah@widyatama.ac.id²⁾

Abstrak

Evaluasi sistem informasi merupakan aspek penting untuk menilai keberhasilan pelaksanaan sistem informasi. Banyak pendekatan dalam melakukan evaluasi, salah satunya adalah evaluasi usability dan utility. Kedua evaluasi ini terlihat mirip, namun sebenarnya memiliki target dan ruang lingkup yang berbeda. Evaluasi usability dirancang untuk mengukur sejauh mana fitur-fitur yang disajikan dalam sistem dianggap mudah digunakan dan menyenangkan bagi user. Evaluasi utilitas bagaimana pengguna memanfaatkan sistem untuk mendukung pekerjaan mereka secara intensif.

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan hasil dari dua jenis evaluasi, yang dilakukan pada fasilitas blog yang diberikan kepada akademisi di lingkungan universitas. Metode yang digunakan untuk evaluasi kegunaan adalah SUS (Sistem Usability Skala), berupa kuisioner sederhana dan singkat, yang terdiri dari 10 pertanyaan, dan 5 jawaban skala untuk setiap pertanyaan (Likert Skale). Sedangkan utilitas evaluasi dilakukan dengan menggunakan metode Sistem Utilitas yang menilai sistem 6 sudut pandang utilitas yang possession Utility, Utilitas Goal, tempat Utility, Utilitas Form, Waktu Utility, dan Aktualisasi Utilitas

Hasil pengolahan data dari kedua jenis evaluasi menunjukkan perbedaan yang signifikan dalam persepsi sistem blog itu sendiri. Hasil evaluasi usability menunjukkan bahwa dalam hal usability sistem blog cukup baik, meskipun masih di bawah rata-rata, sementara hasil evaluasi utility menunjukkan rendahnya respon pengguna terhadap sistem yang mungkin disebabkan oleh rendahnya motivasi pengguna dalam menggunakan sistem.

Kata kunci: evaluation, usability, utility, blog

Abstracts

Evaluation of information systems is an important aspect to assess the success of information systems implementation. The approach is vary, one of them is the evaluation of usability and utility. Both these evaluations look similar, but actually they have different target and scope. Usability evaluation is designed to measure usability in term of how easy and pleasant the features are to use. Utility evaluation measures how intensive users utilize the system to support their work.

This study aimed to compare the result of two types of evaluations, which are conducted on the blog facility granted to the academicians in the university environment. The method used for the evaluation of usability is SUS (System Usability Scale) were simple and short, consisting of 10 questions, and 5 scale answers to each question (Likert skale). While the utility of evaluation performed using the System Utility method that assesses the system of 6 standpoint of utility that possession Utility, Utility Goal, Place Utility, Utility Form, Time Utility, and Actualization Utility

Results of these two types of evaluation showed significant differences in the perception of the blog system itself. Usability evaluation results show that in terms of usability blog system is quite good, although still below the average, while the utility of evaluation results showed low response from users to the system that is likely to be caused by low motivation of users in using the system.

Keywords: evaluation, usability, utility, blog

1. PENDAHULUAN

Evaluasi sistem informasi salah satunya dimaksudkan untuk melihat sejauh mana kesesuaian antara sistem informasi yang sudah dikembangkan dengan tujuan dikembangkannya sistem atau *user requirement*. Kecocokan dengan *user requirement* merupakan salah satu variabel dalam tujuan adanya evaluasi sistem informasi selain *performance*.

Ron Weber [1] menyatakan bahwa evaluasi sistem informasi dapat dipandang dari dua sisi yaitu efisiensi dan efektivitas. Efisiensi menekankan evaluasi atas kualitas ketersediaan sistem yang meliputi misalnya kehandalan

sistem, jumlah waktu akses, jumlah waktu *down-time* dan sebagainya. Sedangkan efektivitas mengkaji sistem informasi dari sisi kualitas sistem dibandingkan dengan ekspektasi yang diharapkan atas sistem tersebut.

Proses evaluasi meliputi sintesa dan mengumpulkan pendapat dari berbagai pihak mengenai fungsionalitas sistem. Proses mengumpulkan opini ini sangat tergantung pada kemampuan penilaian pribadi. Salah satu aspek yang sering digunakan untuk menilai kinerja fungsionalitas sistem informasi adalah kepuasan pengguna. Hubungan antara pengguna dan fungsionalitas sistem sangat kompleks, karena kepuasan pengguna sangat bergantung pada interaksi antara pengguna dengan sistem informasi itu sendiri, yang ditentukan oleh penilaian subyektif pengguna terhadap peningkatan kualitas kerja mereka. Dua aspek yang sangat mempengaruhi pertimbangan *user* dan calon *user* dalam menggunakan sebuah sistem adalah aspek utilitas dan aspek usability. Kedua aspek ini meski terlihat serupa, tetapi mengacu pada dua hal yang berbeda. Usabilitas mengacu pada kemampuan sistem memenuhi fungsionalitas dan kemudahan operasional sistem, sedangkan utilitas mengacu pada motivasi *user* dalam menggunakan sistem dan seberapa jauh *user* mengandalkan sistem untuk mendukung kebutuhannya. Sebuah sistem dengan usability yang baik, belum tentu dapat menjamin pemanfaatan yang optimal oleh penggunanya. Jadi, utilitas meninjau pada faktor apa saja yang akan mempengaruhi persepsi *user* dalam menggunakan sistem.

Terdapat berbagai pendekatan dan aliran dalam mengevaluasi sistem. Lu dan Chin [2] mengkategorikan 5 aliran dalam mengevaluasi sistem yaitu: *user satisfaction* (kepuasan pengguna), *behavioral intention* (perilaku pengguna), *structuration* (struktur sistem informasi), *innovation diffusion*, dan *task-technology fit research stream*.

2. EVALUASI USABILITY

Evaluasi *usability* dilakukan dengan mengukur kualitas komunikasi (interaksi) antara produk teknologi (sistem) dan pengguna teknologi tersebut. Unit pengukurannya adalah perilaku pengguna dalam konteks penggunaan tertentu. *Usability* mengukur bagaimana penggunaan sistem dipandang oleh pengguna. Model pengukuran *usability*, menurut standard ISO 9241-11 sebaiknya meliputi aspek-aspek sebagai berikut [3]:

1. Efektivitas: kemampuan pengguna menyelesaikan pekerjaan menggunakan sistem, dan kualitas luaran pekerjaan tersebut.
2. Efisiensi: tingkat sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan
3. Kepuasan: reaksi subyektif pengguna ketika menggunakan sistem

Salah satu model pengukuran usability yaitu mengintegrasikan semua aspek pada interaksi antara manusia dan komputer, yang meliputi aspek [3]:

1. Evaluasi sistem: mengevaluasi aspek obyektif antarmuka (*accessability* dan *usability*)
2. Evaluasi interaksi pengguna: merupakan evaluasi subyektif atas aspek antarmuka sistem.
3. Evaluasi kepuasan pengguna: dilakukan untuk mengukur aspek subyektif kepuasan interaksi oleh pengguna.

Menurut Shackel (1991), usability adalah kemampuan dalam hal fungsional manusia untuk digunakan dengan mudah dan efektif. Menurut Nielsen (1993), usability memiliki beberapa komponen yang secara tradisional dikaitkan dengan lima atribut usability [4] yaitu *learnability*, efisiensi, *memorability*, tingkat error dan kepuasan pengguna terhadap sistem yang dipakainya, yang mengindikasikan bahwa sistem tersebut layak pakai.

3. EVALUASI UTILITY

Salah satu pendekatan evaluasi sistem dari segi efektivitas adalah pendekatan *System Utility*. Pendekatan ini dikemukakan oleh Kendall & Kendall yang meninjau keberhasilan implementasi sistem dari enam sudut pandang yaitu [6]: *possession Utility*, *Goal Utility*, *Place Utility*, *Form Utility*, *Time Utility*, dan *Actualization Utility*. Pendekatan ini termasuk pada kategori efektivitas dikarenakan berusaha mengevaluasi sistem berdasarkan ekspektasi pengguna terhadap sistem. Keenam sudut pandang tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Goal Utility* mencoba menjawab mengapa sistem informasi tersebut dibutuhkan, dengan menanyakan apakah keluaran sistem memiliki peranan yang berarti bagi organisasi dalam mencapai tujuannya
2. *Possession Utility* mencoba menjawab siapa yang harus menerima keluaran sistem. Hal ini berpengaruh pada aspek kepemilikan informasi pada sistem tersebut. Jika keluaran sistem tidak jelas pihak mana yang membutuhkan, maka ini dapat menjadi indikasi bahwa sistem telah dibangun tanpa memperhatikan kebutuhan pengguna sistem.

3. *Place Utility* mencoba menjawab ruang lingkup distribusi informasi, dengan kata lain, mengevaluasi seberapa jauh informasi dapat tersebar di satu lingkungan atau organisasi pengguna informasi tersebut.
4. *Form utility* menjawab pertanyaan jenis keluaran yang seperti apa yang didistribusikan kepada para pengambil keputusan. Pertanyaan ini digunakan untuk mengevaluasi apakah keluaran yang sudah dihasilkan disajikan dalam bentuk yang bermanfaat bagi pengguna sistem.
5. *Time utility* menjawab pertanyaan kapan informasi akan dikirimkan, atau menyangkut apakah sistem sudah menghasilkan keluaran tepat pada waktu yang sudah diinginkan oleh pengguna sistem.
6. *Actualization utility* menjawab bagaimana informasi diperkenalkan dan digunakan oleh pengambil keputusan.

Sejauh ini, belum banyak penelitian terkait pemanfaatan pendekatan *System Utility* seperti yang dikemukakan oleh Kendall & Kendall. Salah satu penelitian yang mengembangkan pendekatan *System Utility* menjadi satu alat untuk mengevaluasi sistem yaitu dengan menggabungkan enam sudut pandang tersebut terhadap tiga dimensi persepsi pengguna terhadap sistem informasi [7] yaitu dimensi produk (sistem informasi atau informasi yang dihasilkan oleh sistem itu sendiri), proses (bagaimana informasi itu dihasilkan), dan layanan atau *service* (bagaimana kualitas layanan sistem informasi ataupun infrastruktur pendukung terhadap pengguna) [8]. Penggabungan ini dilakukan agar diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh atas persepsi pengguna terhadap sistem. Lebih lanjut, dilakukan juga identifikasi elemen evaluasi dengan meninjau ulang definisi setiap aspek dan menerjemahkannya menjadi identifikasi kualitas sistem informasi. Tabel 1 menunjukkan identifikasi kualitas yang akan dinilai berdasarkan pendekatan *System Utility*.

Tabel 1 Aspek Penilaian Kerangka *System Utility* [8]

Sudut Pandang	Aspek Penilaian
<i>Goal</i>	Dukungan sistem terhadap pencapaian tujuan organisasi Dukungan sistem terhadap kinerja organisasi
<i>Possession</i>	Keluaran sistem dibutuhkan oleh fungsi tertentu pada organisasi Keluaran sistem sudah tepat sasaran
<i>Place</i>	Kemudahan akses Ketersediaan sistem Cakupan akses terhadap sistem
<i>Form</i>	Fleksibilitas keluaran dalam berbagai bentuk Kemudahan distribusi keluaran Konten informasi yang ditampilkan pada keluaran
<i>Actualization</i>	Informasi dikirimkan tepat pada saat dibutuhkan. Rekapitulasi informasi yang penting dikirimkan secara rutin kepada unit organisasi yang berwenang.
<i>Time</i>	Para pengambil keputusan mengenal kehadiran sistem dan konten informasi yang dapat disampaikan oleh sistem. Para pengambil keputusan dapat memanfaatkan konten tersebut untuk memberikan rekomendasi perbaikan Konten informasi yang ditampilkan memuat data yang akurat dan terkini

4. *USABILITY* DAN *UTILITY*

Usability mengacu kepada pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan produk atau sistem, yang dapat berupa situs web, software, peralatan atau aplikasi. *Usability* terkait dengan efektivitas, efisiensi dan kepuasan pengguna secara keseluruhan. *Usability* bukan merupakan satu dimensi properti produk, sistem atau antarmuka. *Usability* merupakan kombinasi berbagai faktor antara lain: perancangan yang intuitif, kemudahan dipelajari, efisiensi penggunaan (seberapa cepat pengguna dapat menyelesaikan tugasnya), kemudahan diingat, tingkat kesalahan pengguna, dan kepuasan pengguna secara subyektif.

Utility dapat dipandang sebagai kepuasan atau kegembiraan, atau keinginan yang terpenuhi (desire-fulfilment). Saat ini, *utility* mengacu pada berbagai interpretasi, salah satunya mengacu pada kepuasan pengguna ketika memakai sistem dan seberapa jauh pengguna memakai sistem untuk menunjang kebutuhannya. Hubungan antara *usability* dan *utility* dapat dilihat secara lebih jelas pada diagram yang disajikan oleh Mifsud [9] seperti pada Gambar 1. Pada gambar terlihat bahwa *usability* akan mempengaruhi *utility*, tetapi *Utility* mengacu sejauh mana produk tersebut dianggap berguna dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna.



Gambar 1. Perbandingan Ruang Lingkup *Usability* dan *Utility* (Mifsud, 2011)[9]

5. EVALUASI *USABILITY* DAN *UTILITY* SISTEM

Pada penelitian ini akan dicoba dilakukan evaluasi *usability* dan *utility* sistem untuk mengkaji sejauh mana perbedaan dua aspek evaluasi tersebut terhadap suatu sistem. Kerangka evaluasi yang digunakan untuk evaluasi *usability* adalah SUS (*System Usability Scale*), sedangkan untuk evaluasi *utility* akan digunakan kerangka evaluasi *utility* yang menggabungkan dengan dimensi produk, proses dan layanan [8].

5.1. Kuisioner dan Responden

Kuisioner yang digunakan untuk mengukur *usability* mengacu pada SUS (*System Usability Scale*), yang memuat 10 pernyataan sederhana mengenai sistem, dan jawabannya diukur dengan skala likert [10]. 10 pernyataan pada SUS sebagai berikut :

1. Saya pikir saya akan sering menggunakan sistem ini
2. Saya merasa sistem ini tidak rumit dan kompleks
3. Saya pikir sistem ini mudah digunakan
4. Saya pikir saya perlu bantuan tenaga teknis agar dapat menggunakan sistem ini
5. Saya menemukan bahwa beberapa fungsi pada sistem ini terintegrasi dengan baik
6. Saya menemukan terlalu banyak ketidakkonsistenan pada sistem ini
7. Saya bayangkan bahwa pada umumnya orang-orang akan belajar menggunakan sistem dengan cepat
8. Saya menemukan bahwa sistem sangat rumit digunakan
9. Saya merasa percaya dan nyaman menggunakan sistem ini
10. Saya harus belajar banyak hal sebelum menggunakan sistem ini

Kuisiner disajikan dalam bentuk skala Likert (rentang nilai sangat setuju hingga sangat tidak setuju), dan diberikan kepada 60 responden. Jawaban diukur menggunakan skala likert yang disusun dari kiri ke kanan dengan skor 1 – Sangat Tidak Setuju, 2 – Tidak Setuju, 3- Ragu-ragu, 4- Setuju, 5-Sangat Setuju.

Perangkat ukur untuk evaluasi *utility* mengacu pada contoh kuisioner *system utility* yang sudah dikembangkan dengan menambahkan aspek produk, proses dan layanan. Tabel 2 menampilkan contoh pernyataan di dalam paper rujukan yang akan digunakan di dalam kuesioner, namun tidak keseluruhan pernyataan tersebut di masukkan ke dalam kuesioner. Pada penelitian ini dipilih pertanyaan- pertanyaan di dalamnya yang sesuai dan relevan dengan studi kasus (Layanan Blog di Universitas Widyatama).

Sistem yang akan dikaji adalah sistem blog untuk mahasiswa di Universitas Widyatama. Setiap mahasiswa diberikan fasilitas berupa satu akun imel untuk setiap mahasiswa, dan setiap akun imel dapat digunakan untuk membuat 5 akun blog pada domain universitas.

Tabel 2. Contoh Kuisioner dengan Pendekatan System Utility [8]

Sudut Pandang	Contoh Pernyataan Kuisioner
Goal	Output informasi sistem digunakan sebagai masukan pada pengambilan keputusan Output informasi sistem sesuai dengan kenyataan Output informasi sistem tidak memiliki kesalahan baik dari segi perhitungan maupun konten data Kehadiran sistem dirasakan manfaatnya oleh pengguna
Possession	Output sistem didistribusikan pada semua pihak yang seharusnya menerima. Informasi yang dimuat pada output sistem sesuai dengan kebutuhan pihak pengambil keputusan.
Place	Sistem dapat diakses dalam waktu singkat Respon time sistem cukup baik Output didistribusikan dengan cepat ke semua pihak yang membutuhkan.
Form	Output sistem hadir dalam bentuk yang mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan operasional. Output mudah diubah menjadi bentuk lain seperti dari html menjadi pdf, spreadsheet, dan lain-lain. Output mudah disimpan dalam bentuk file.
Time	Output informasi dikirimkan tepat pada saat dibutuhkan
Actualization	Konten sistem selalu diperbarui sesuai dengan informasi terkini

Blog untuk mahasiswa dan semua sivitas akademika berjalan pada satu server terpusat dan menggunakan sistem wordpress dengan template yang terbatas, yaitu hanya menyediakan 3 template *Twenty Twelve*, *proEducation* dan *BuddyPress* serta kostumisasi yang sangat terbatas. Kebijakan pembatasan kostumisasi diambil berdasarkan pertimbangan untuk menjaga citra situs web sebagai media resmi milik universitas, meskipun konten web dapat diisi oleh masing-masing individu. Sejak diluncurkan 3 tahun yang silam, jumlah alamat blog yang terdaftar sebanyak 686 situs. Jika saat ini jumlah total seluruh mahasiswa di Universitas mencapai lebih dari 6000, ditambah dengan dosen dan karyawan yang mencapai lebih dari 250 orang, maka total jumlah alamat blog yang terdaftar hanya sekitar 10%. Hal ini menjadi indikasi bahwa belum banyak sivitas akademika yang memanfaatkan fasilitas blog tersebut. Sehingga hal ini menjadi motivasi untuk memilih situs blog widyatama sebagai obyek penelitian untuk perbandingan hasil evaluasi usability dan utilitas

Evaluasi dilakukan dengan menyebarkan kuisioner ke beberapa pengguna blog, baik yang aktif melakukan posting atau sekedar mendaftarkan tanpa pernah melakukan posting apapun. Pada kasus penelitian ini, responden dipilih 60 responden yang bervariasi mewakili beberapa unsur mahasiswa dengan profil responden seperti pada tabel 3. Dipilih 60 responden dikarenakan jumlah tersebut mewakili 10% dari total populasi blog yang saat ini terdaftar di domain Universitas Widyatama. Setiap responden kemudian diberikan masing-masing satu paket kuisioner yaitu untuk mengukur *usability* dan *utility* sistem.

5.2. Pengolahan Data dan Analisis

Hasil pengolahan data untuk *usability* dilakukan dengan cara sebagai berikut [10]:

1. Untuk pernyataan nomor ganjil, skor setiap pernyataan dihitung dari nilai jawaban yang dipilih, dikurangi 1. Misal, pernyataan nomor 3 dijawab dengan “Setuju”, maka skor untuk pernyataan nomor 3 adalah : $4-1=3$
2. Untuk pernyataan nomor genap, skor setiap pernyataan adalah 5, dikurangi dari nilai skor pernyataan yang dipilih. Misalkan pernyataan nomor 4 dijawab dengan “Setuju”, maka skor untuk pernyataan nomor 4 adalah : $5 - 4 = 1$.
3. Total skor untuk setiap pernyataan dijumlahkan kemudian dikalikan dengan 2.5. Misalkan, total skor untuk responden A adalah 25, maka skor SUS = $25 \times 2.5 = 62.5$.
4. Interpretasi dari skor SUS adalah jika nilai skor SUS > 68 maka dikatakan bahwa usability sistem yang dievaluasi di atas rata-rata (baik), sedangkan jika di bawah 68 maka usability sistem di bawah rata-rata (kurang baik).

Tabel 3. Profil Responden Kuisioner

Kategori Responden	Jumlah	Pengguna Blog Aktif	Pengguna Blog Kurang Aktif (Pasif) *)
Mahasiswa	30	10	20
Dosen	20	5	15
Karyawan	10	3	7

*)Pengguna blog kurang aktif adalah para pengguna yang sempat membuat akun blog, mengaktifkan blog, tetapi hampir tidak pernah atau jarang sekali melakukan posting terhadap konten blog.

Sedangkan, pengolahan data menggunakan *System Utility* dilakukan dengan menghitung rata-rata skor setiap pernyataan dan membandingkan skor untuk setiap kelompok sudut pandang. Sebelum dilakukan perhitungan skor rata-rata, data hasil kuisioner diolah melalui beberapa uji statistik yaitu uji Z [12] untuk mengukur distribusi normal data dan uji Wilcoxon [13] untuk mengukur perbedaan dua kelompok data berpasangan (dalam hal ini dosen dan mahasiswa, dosen dan karyawan). Berdasarkan pengolahan data tersebut, didapat hasil pengolahan data seperti pada tabel 4 dan tabel 5.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4 dan 5 dapat dilihat bahwa terdapat beberapa temuan menarik sebagai hasil evaluasi *usability* dan *utility*.

Intepretasi data dilakukan sesuai dengan contoh pada referensi [11], yang menyatakan bahwa skor diatas 68 berarti *usability* sistem yang dievaluasi dianggap baik/ diatas rata- rata. Hasil evaluasi usability menunjukkan nilai di bawah rata-rata dengan tingkat penilaian terendah berasal dari responden karyawan. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa kemungkinan besar penyebabnya adalah rendahnya partisipasi karyawan dalam menggunakan sistem, dan meskipun menggunakan, tidak banyak fitur yang berhasil dieksplorasi oleh pengguna. Skor SUS yang cukup besar diperoleh dari kelompok pengguna mahasiswa yang secara umum memiliki motivasi, waktu dan potensi untuk mengeksplorasi sistem lebih banyak dibandingkan dua kategori responden lainnya. Meskipun di bawah rata-rata (kurang dari 68), tetapi aspek *usability* ini sudah cukup baik, dalam artian pada umumnya pengguna dapat menggunakan sistem dengan cukup mudah, sistem cukup mudah dipelajari, dan menganggap sistem cukup menyenangkan.

Tabel 4. Pengolahan Data Hasil Kuisioner Usability

Jenis Responden	Rata-rata Skor SUS
Mahasiswa	63.2
Dosen	52.2
Karyawan	46.5

Tabel 5. Pengolahan Data Hasil Kuisioner Utility

Responden	Goal	Possession	Place	Form	Time	Actualization
Mahasiswa	2,50	2,40	3,20	2,30	3,00	3,00
Dosen	2,20	3,00	2,00	3,00	3,10	2,60
Karyawan	1,30	2,10	2,60	2,00	2,30	2,40
Rata-rata	2,00	2,50	2,60	2,43	2,80	2,67

Hasil pengolahan data menggunakan *utility* sistem memberikan persepsi yang berbeda terhadap sistem itu sendiri. Pengolahan data yang dikelompokkan berdasarkan 6 sudut pandang menunjukkan bahwa skor terendah berada pada sudut pandang “GOAL”, dan skor tertinggi pada sudut pandang “Time”. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna belum memahami manfaat menggunakan sistem tersebut atau relevansi penggunaan sistem dengan pencapaian tujuan, baik tujuan organisasi ataupun tujuan individu. Banyak diantara mereka menggunakan sistem (membuat blog) untuk iseng-iseng atau sekedar memenuhi tugas kuliah. Tingkat partisipasi yang rendah juga ditemukan di kalangan dosen. Rendahnya skor pada sudut pandang “Goal” juga menunjukkan kurangnya pemahaman bahwa kehadiran blog dapat digunakan sebagai sarana berbagi informasi dan pengetahuan baik bagi kalangan internal maupun masyarakat luas, serta sarana aktualisasi diri di dunia maya, dan cukup berpengaruh bagi pengembangan kredibilitas institusi.

Berdasarkan deskripsi singkat perbandingan hasil analisis evaluasi *usability* dan *utility* di atas, maka terlihat jelas bahwa sistem yang meskipun sudah memenuhi aspek usability yang baik, belum tentu mendapat respon yang baik dari pengguna, dari segi *utility*. *Utility* terkait pada motivasi dan kebutuhan menggunakan sistem, sedangkan *usability* terkait pada kemudahan penggunaan sistem serta pemanfaatan sistem dalam pemenuhan tugas atau kebutuhan pengguna.

6. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan pembahasan pada hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Evaluasi terhadap sistem merupakan fase penting dalam siklus hidup pengembangan sistem. Evaluasi dapat mengukur sejauh mana pemanfaatan sistem oleh pengguna dan sejauh mana sistem dapat memenuhi ekspektasi pengguna.
2. Evaluasi dapat dilakukan terhadap berbagai aspek, antara lain aspek *usability* dan *utility*. Meskipun masih diperdebatkan, *usability* dan *utility* pada hakikatnya mencoba mengevaluasi sistem dari dua sudut pandang yang berbeda.
3. Hasil penelitian evaluasi *usability* dan *utility* sistem pada studi kasus penggunaan blog di kalangan sivitas akademika Universitas Widyatama, menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi *usability* dan *utility* sistem. Suatu sistem dapat saja memiliki *usability* yang cukup baik, tetapi belum tentu penggunaannya dirasakan optimal oleh pengguna (*utility*).
4. *Usability* terkait dengan kemudahan penggunaan sistem yang mencakup pada kemudahan pemahaman antarmuka, kemudahan melakukan tugas dan kemudahan dipelajari, sedangkan *utility* lebih mengacu pada motivasi pengguna serta faktor lingkungan yang mendorong pengguna untuk mengoptimalkan penggunaan sistem.

Sedangkan saran pengembangan penelitian selanjutnya yaitu mengkaji sejauh mana ekspektasi pengguna terhadap sistem, bagaimana mengembangkan sistem blog yang dapat memenuhi ekspektasi pengguna, serta bagaimana memotivasi pengguna agar dapat memanfaatkan sistem blog dengan optimal.

7. DAFTAR RUJUKAN

- [1] Weber, R., 1999, *Information System Control and Audit*, Prentice Hall, 1999.
- [2] H.-K. Lu and P.-C. Lin, 2012, "A Review of Information System Evaluation Methods," in *2012 International Conference on Software and Computer Applications (ICSCA 2012)*, Singapore.
- [3] Feredici, S., and Broschi, S., 2010, "Usability evaluation: models, methods, and applications," *International encyclopedia of rehabilitation*, pp. 1-17.
- [4] Wijaya, T., 2011, "PERANCANGAN ALAT UKUR INDEKS USABILITAS PADA MESIN PENCARI (SEARCH ENGINE)," [Online]. Available: <http://core.ac.uk/download/pdf/12348976.pdf>. [Accessed July 2015].
- [5] --, 2011, "Analisis Website Usability Part 1," [Online]. Available: <http://wangi.saraswati08.student.ipb.ac.id/2011/01/25/34/>. [Accessed July 2015].
- [6] Kendall, K. E., and Kendall, J. E., 2007, "System Analysis and Design", 7th Ed, Prentice Hall.
- [7] Falahah dan Rijayana, Iwan, 2011, "Evaluasi Implementasi Sistem Informas Dengan Pendekatan System Utilty (Studi Kasus Siste E-CAMPUS Universitas Widyatama)," *Jurnal Ilmiah Kursor*, vol. 6, no. 2
- [8] Whyte, G., and Bytheway, G., 1996, "Factors Affecting Information Systems Success," *International Journal of Service Industry Managemen*, vol. 7, pp. 74- 93.
- [9] Mifsud, J., 2011, "The Difference (and Relationship) Between Usability and User Experience," [Online]. Available: <http://usabilitygeek.com/the-difference-between-usability-and-user-experience/>. [Accessed April 2015].
- [10] Brooke, J., 1986, "SUS - A quick and dirty usability scale," [Online]. Available: http://cui.unige.ch/isi/icle-wiki/_media/ipm:test-suschart.pdf. [Accessed July 2015].
- [11] Sauro, Jeff, 2011, "Measuring Usability with The System Usability Scale (SUS)". Available: <http://measuringu.com/sus.php>, Accessed July 2015.
- [12] Riskayanto, Statistika Non-parametrik, Modul 8, Available : <http://riskayanto.staff.gunadarma.ac.id>, accessed July 2015.
- [13] ---, 2014, Wilcoxon Rank Sum Test, Available: <http://www.statistikian.com/2014/04/wilcoxon-rank-sum-test.html> , accessed July 2015.

