



**TUGAS AKHIR - IS 184853**

**IDENTIFIKASI FAKTOR KUALITAS KEGUNAAN DAN KONTEN PADA WEBSITE INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER SURABAYA UNTUK FITUR CALON MAHASISWA**

***IDENTIFICATION OF QUALITY FACTORS OF USABILITY AND CONTENT ON INSTITUTE TECHNOLOGY SEPULUH NOPEMBER SURABAYA WEBSITE ON PROSPECTIVE STUDENTS FEATURE***

**CLARA GUSTIKA NANDA  
NRP 0521164000049**

**Dosen Pembimbing :  
Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc.  
Feby Artwodini, S.Kom., M.T.**

**DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI  
Fakultas Teknologi Elektro dan Informatika Cerdas  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya 2020**





**ITS**  
Institut  
Teknologi  
Sepuluh Nopember

TUGAS AKHIR - IS 184853

# **IDENTIFIKASI FAKTOR KUALITAS KEGUNAAN DAN KONTEN PADA WEBSITE INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER SURABAYA UNTUK FITUR CALON MAHASISWA**

**CLARA GUSTIKA NANDA**  
NRP 05211640000049

**Dosen Pembimbing :**  
Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc.  
Feby Artwodini, S.Kom., M.T.

DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI  
Fakultas Teknologi Elektro dan Informatika Cerdas  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya 2020



**ITS**

Institut  
Teknologi  
Sepuluh Nopember

FINAL PROJECT - IS 184853

# **IDENTIFICATION OF QUALITY FACTORS OF USABILITY AND CONTENT ON INSTITUTE TECHNOLOGY SEPULUH NOPEMBER SURABAYA WEBSITE ON PROSPECTIVE STUDENTS FEATURE**

CLARA GUSTIKA NANDA  
NRP 0521164000049

## **SUPERVISOR :**

Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc.  
Feby Artwodini, S.Kom., M.T.

DEPARTMENT OF INFORMATION SYSTEMS  
Faculty of Intelligent Electrical and Informatics Technology  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya 2020

**LEMBAR PENGESAHAN****Identifikasi Faktor Kualitas Kegunaan dan Konten Pada Website Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya untuk Fitur Calon Mahasiswa****TUGAS AKHIR**

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

pada

Departemen Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Elektro dan Informatika Cerdas (ELECTICS)  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh

Clara Gustika Nanda

**0521164000049**

Surabaya, 17 Agustus 2020

**Kepala Departemen Sistem Informasi**

**Dr. Mudjabidin, ST., MT.**  
**NIP. 197010102003121001**



**LEMBAR PERSETUJUAN**

**IDENTIFIKASI FAKTOR KUALITAS KEGUNAAN DAN  
KONTEN PADA WEBSITE INSTITUT TEKNOLOGI  
SEPULUH NOPEMBER SURABAYA UNTUK FITUR  
CALON MAHASISWA**

**TUGAS AKHIR**

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
pada

Departemen Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Elektro dan Informatika Cerdas  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

**CLARA GUSTIKA NANDA**  
**NRP. 0521164000049**

Disetujui Tim Penguji : Tanggal Ujian : 30 Juli 2020  
Periode Wisuda : 122

**Hanim Maria A, S.Kom, M.Sc.**

  
(Pembimbing 1)

**Feby Artwodini Muqtadiroh, S.Kom, M.T.**

  
(Pembimbing 2)

**Ir. Achmad Holil Noor Ali, M.Kom.,**

  
(Penguji 1)

**Eko Wahyu Tyas Darmaningrat, S.Kom, MBA.**

  
(Penguji 2)

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Clara Gustika Nanda

NRP : 0521164000049

Tempat/Tanggal lahir : Mataram/21 Juli 1999

Fakultas/Departemen : FTEIC / Sistem Informasi

Nomor Telp/Hp/email : 082132981496 / clara.gustikananda@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian/ makalah/ tugas akhir saya yang berjudul

**IDENTIFIKASI FAKTOR KUALITAS KEGUNAAN DAN KONTEN PADA  
WEBSITE INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER SURABAYA  
UNTUK FITUR CALON MAHASISWA**

**Bebas Dari Plagiarisme Dan Bukan Hasil Karya Orang Lain.**

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian penelitian/ makalah/ tugas akhir tersebut terdapat indikasi plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 30 Juli 2020

  
CLARA GUSTIKA NANDA  
NRP. 0521164000049

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

# **IDENTIFIKASI FAKTOR KUALITAS KEGUNAAN DAN KONTEN PADA WEBSITE INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER SURABAYA UNTUK FITUR CALON MAHASISWA**

**Nama Mahasiswa** : Clara Gustika Nanda  
**NRP** : 0521164000049  
**Jurusan** : Sistem Informasi FTEIC-ITS  
**Pembimbing 1** : Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc.  
**Pembimbing 2** : Feby Artwodini, S.Kom., M.T.

## **ABSTRAK**

Berkembangnya Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjadi hal yang sangat penting saat ini. Salah satu bentuk perkembangannya adalah implementasi website di segala bidang yang meliputi bidang pemerintahan, perbankan, dan pendidikan. Pada bidang pendidikan, website dimanfaatkan sebuah lembaga akademik sebagai sarana utama menyebarkan informasi terkait kampusnya. Website resmi dari sebuah universitas merupakan portal penyambung antara pihak internal universitas dengan pihak luar yaitu masyarakat. Segala kebutuhan informasi yang diinginkan dari pihak luar dapat diakses dengan mudah melalui website resmi universitas. Pihak universitas membuat agar websitenya dapat dengan mudah digunakan dan memberikan informasi yang lengkap. Kemudahan penggunaan dan informasi yang lengkap dapat menjadi penentu baik buruknya kualitas dari sebuah website universitas. Sehingga website universitas haruslah memenuhi standar kualitas yang diperlukan untuk membuat penggunanya merasa nyaman dan tertarik mengunjunginya.

Agar memenuhi standar website universitas yang berkualitas, diperlukan pengujian. Untuk mengujinya, kemudahan penggunaan (*usability*) merupakan aspek kualitas website yang sangat penting untuk diuji menurut banyak penelitian termasuk Nielsen.

Kemudahan penggunaan (*usability*) adalah suatu tolok ukur sebuah kualitas yang mengkaji serta mengukur seberapa mudah tampilan (*interface*) digunakan oleh pengguna. Selain dari aspek kemudahan penggunaan (*usability*), aspek lainnya yang erat dengan kualitas dari suatu website adalah informasi yang terdapat didalamnya. Pengguna mengunjungi website tentu memiliki maksud tertentu yaitu mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Sehingga website harus mampu memenuhi kebutuhan informasi dari penggunanya. Begitu pula dengan website ITS Surabaya yang menjadi salah satu media utama penyaluran informasi kepada pihak luar. Website ITS membagi informasinya sesuai jenis sasaran pengguna yaitu mahasiswa, calon mahasiswa, orang tua, alumni, dosen dan tenaga kependidikan. Pembagian informasi berdasarkan pengguna akan memudahkan pengguna memilih menu sesuai dengan kebutuhan informasi yang diperlukan. Salah satu menu yang memuat informasi berdasarkan jenis penggunanya adalah fitur *prospective student*. Fitur tersebut berguna untuk memberikan segala informasi yang berkaitan dengan kebutuhan calon mahasiswa. Fitur *prospective student* diharapkan memudahkan calon mahasiswa dalam penggunaannya dan dalam mencari kebutuhan informasi yang diperlukan. Untuk mencapai harapan tersebut, fitur *prospective student* perlu melihat kualitas pada aspek kegunaan (*usablity*) dan konten (*content*).

Oleh karena itu, hasil penelitian ini adalah menunjukkan kondisi kualitas fitur *prospective student* berupa menampilkan karakteristik apa saja yang mendukung dan bertentangan untuk mencapai kualitas dari faktor kegunaan (*usability*) dan konten (*content*). Serta pemberian saran perbaikan untuk karakteristik pada faktor kualitas kegunaan dan konten yang masih menemukan kendala atau bertentangan untuk mendukung kualitas fitur *prospective student*.

**Kata kunci: Web Akademik, Evaluasi Web Akadmik, Software Quality Control, Usability, Content, Academic**

**Website Quality Evaluation Framework, User Testing,  
ATLAS.ti**

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

**IDENTIFIKASI FAKTOR KUALITAS KEGUNAAN DAN  
KONTEN PADA WEBSITE INSTITUT TEKNOLOGI  
SEPULUH NOPEMBER SURABAYA UNTUK FITUR  
CALON MAHASISWA**

**Nama Mahasiswa** : Clara Gustika Nanda  
**NRP** : 0521164000049  
**Jurusan** : Sistem Informasi FTEIC-ITS  
**Pembimbing 1** : Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc.  
**Pembimbing 2** : Feby Artwodini, S.Kom., MT

**ABSTRACT**

*The development of Information and Communication Technology (ICT) is very important at this time. The example of its development is the implementation of websites in all fields including government, banking and education. In education, the website is used by an academic institution as the main means of disseminating information related to its campus. The website of university is a portal to connect between the internal parties of the university with external parties, namely public society. All information desired from public society can be accessed easily through the official website of the university. The university makes its website easy to use and provides complete information. Ease of use and complete information can be a determinant of the quality of a university website. So the university's website must meet the quality standards needed to make its users feels comfortable and interested in visiting it.*

*In order to meet quality university website standard, testing is required. To test it, ease of use (usability) is a very important aspect of website quality to be tested according to many studies including research conducted by Nielsen. The ease of use (usability) is a benchmark of quality that examines and measures how easily the interface is used by users. Apart from the usability aspect, another*

*aspect closely related to the quality of website is the information contained inside it. Users visiting the website certainly have a specific purpose of getting the information needed. So the website must be able to meet the information needs of its users. Likewise with the ITS Surabaya website which is one of the main media for channeling information to public. ITS Website divides its information according to the type of target users, namely student, prospective student, parents, alumni, lecturers and education staff. Information that is divided by user will make it easier for users to choose the menu according to information needed. One of the menus that contains information based on the type of user is prospective student feature. This feature is useful to provide all information relating to the needs of prospective students. Prospective student features are expected to facilitate prospective students in their use and in finding the required information needs. To achieve this expectation, prospective student features need to look at quality in terms of usability and content.*

*Therefore, the results of this study are to indicate the quality conditions of prospective student features in the form of displaying any supporting and contradictory characteristics to achieve the quality of usability and content factors..*

***Keywords: Web Akademik, Evaluasi Web Akadmik, Software Quality Control, Usability, Content, Academic Website Quality Evaluation Framework, User Testing, ATLAS.ti***

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Semesta Alam yang telah memberikan karunia dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis mendapatkan kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir dengan judul:

### **IDENTIFIKASI FAKTOR KUALITAS KEGUNAAN DAN KONTEN PADA WEBSITE INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER SURABAYA UNTUK FITUR CALON MAHASISWA**

Terima kasih penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung, memberikan saran, motivasi, semangat, dan bantuan baik berupa material maupun moril demi tercapainya tujuan pembuatan tugas akhir ini. Tugas akhir ini tidak akan pernah terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya. Secara khusus penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Kedua orang tua penulis yang selalu semangat dalam memberikan semangat kepada penulis, mendoakan penulis tiada henti, mendengarkan segala keluh kesah selama proses pembuatan tugas akhir, dan selalu memberikan dukungan moril ataupun materiil kepada penulis.
2. Ibu Hanim Maria Astuti, S.Kom, M.Sc, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan segala bentuk pemikiran selama membimbing penulis dalam mengerjakan tugas akhir, selalu memberikan solusi yang membantu penulis menyelesaikan masalah apabila penulis menemukan kebingungan, kesulitan, ketidak pahaman dalam mengerjakan tugas akhir, dan menjadi dosen pembimbing yang sangat pengertian, perhatian kepada penulis.
3. Ibu Feby Artwodini Muqtadiroh, S.Kom, M.T, selaku Dosen Pembimbing II dan sekaligus dosen wali penulis

yang sangat perhatian, pengertian, dan sabar membimbing penulis terkait proses pengerjaan tugas akhir maupun keperluan kuliah selama empat tahun ini.

Penyusunan laporan ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis menerima adanya kritik maupun saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga buku tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Surabaya, 20 Juli 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR TABEL .....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Batasan Permasalahan .....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Relevansi .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Sebelumnya .....	9
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Kondisi Terkini <i>Website</i> ITS Surabaya Pada Fitur <i>Prospective Student</i> .....	11
2.2.2. <i>Software Quality Control</i> .....	14
2.2.3. <i>Usability</i> .....	17
2.2.4. <i>Content</i> .....	19
2.2.5. <i>Academic Websites Quality Evaluation Framework</i> 21	
2.2.6. Metode <i>User Testing</i> .....	30
2.2.7. Teknik pengujian .....	32
2.2.8. ATLAS.ti.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	43
3.1. Tahapan Pengerjaan Tugas Akhir .....	43
3.2. Uraian Metodologi .....	44
3.2.1. Tahap Pendahuluan .....	44
3.2.2. <i>Pre Testing</i> .....	45

3.2.3.	<i>Testing</i> .....	47
3.2.4.	<i>Post Testing</i> .....	48
BAB IV	PERANCANGAN .....	53
4.1.	Perancangan Metode Penelitian.....	53
4.1.1	Studi Kasus.....	54
4.2.	Perancangan Pengumpulan Data .....	54
4.2.1	Tujuan Pengumpulan Data .....	55
4.2.2	Subjek dan Objek Penelitian.....	55
4.2.3	Data yang Diperlukan .....	56
4.2.4	Metode Pengumpulan Data .....	56
4.3.	Perancangan Perangkat Penggalan Data.....	57
4.3.1	Kuesioner.....	57
4.3.2	FGD ( <i>Focus Group Discussion</i> ).....	70
4.4.	Perancangan Pengolahan Data.....	79
4.4.1	Kuesioner.....	79
4.4.2	FGD ( <i>Focus Group Discussion</i> ).....	79
BAB V	IMPLEMENTASI .....	81
5.1.	Kuesioner.....	81
5.1.1.	Responden .....	81
5.1.2.	Analisis Statistik Deskriptif.....	82
5.1.3.	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	92
5.1.4.	Analisis Pertanyaan Terbuka Kuesioner.....	94
5.2.	FGD ( <i>Focus Group Discussion</i> ) Identifikasi Kualitas Fitur <i>Prospective Student</i> Pada Faktor Kualitas Kegunaan ( <i>Usability</i> ) dan Konten ( <i>Content</i> ).....	100
5.2.1	Partisipan Representatif.....	100
5.2.2	Skrip FGD Identifikasi Kualitas Fitur <i>Prospective Student</i> Pada Faktor Kualitas Kegunaan ( <i>Usability</i> ) dan Konten ( <i>Content</i> ).....	102
5.2.3	Pelaksanaan FGD Identifikasi Kualitas Fitur <i>Prospective Student</i> Pada Faktor Kualitas Kegunaan ( <i>Usability</i> ) dan Konten ( <i>Content</i> ).....	102
5.2.4	Pengolahan data FGD.....	104
BAB VI	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	107

6.1. Hasil Identifikasi Kualitas Fitur <i>Prospective Student</i> Pada Aspek Kegunaan ( <i>Usability</i> ) dan Konten ( <i>Content</i> ) dari Perspektif Calon Mahasiswa .....	107
6.2.1 Identifikasi Faktor Kualitas Kegunaan ( <i>Usability</i> ) Berdasarkan Calon Mahasiswa .....	107
6.2.2 Identifikasi Faktor Kualitas Konten ( <i>Content</i> ) Berdasarkan Calon Mahasiswa .....	110
6.2. Rekomendasi Berdasarkan Hasil Identifikasi Kualitas Fitur <i>Prospective Student</i> Pada Aspek Kegunaan ( <i>Usability</i> ) dan Konten ( <i>Content</i> ).....	112
6.3.1 Rekomendasi Terhadap Faktor Kualitas Kegunaan ( <i>Usability</i> ) dan Konten ( <i>Content</i> ) Pada Karakteristik Pendukung Tercapainya Kualitas Fitur .....	113
6.3.2 Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Hasil Identifikasi Karakteristik yang Bertentangan dalam Tercapainya Faktor Kualitas Kegunaan ( <i>Usability</i> ) Pada Fitur <i>Prospective Student</i> .....	113
6.3.3 Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Hasil Identifikasi Karakteristik yang Bertentangan dalam Tercapainya Faktor Kualitas Konten ( <i>Content</i> ) Pada Fitur <i>Prospective Student</i> .....	116
6.3. Hasil Keseluruhan Penelitian .....	119
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>125</b>
7.1 Kesimpulan.....	125
7.2 Saran.....	129
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>131</b>
<b>BIODATA PENULIS.....</b>	<b>137</b>
<b>LAMPIRAN A SKRIP PENELITIAN FGD (<i>FOCUS GROUP DISCUSSION</i>).....</b>	<b>139</b>
<b>LAMPIRAN B DOKUMEN PENGINDEKSAN HASIL FGD (<i>FOCUS GROUP DISCUSSION</i>) .....</b>	<b>151</b>
<b>LAMPIRAN C HASIL EVALUASI KUALITAS FITUR <i>PROSPECTIVE STUDENT</i> PADA ASPEK KEGUNAAN (<i>USABILITY</i>) DAN KONTEN (<i>CONTENT</i>).....</b>	<b>261</b>

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Menu Prospective Student pada Website ITS .....	13
Gambar 2. 2 Tampilan Isi Fitur <i>Prospective Student</i> .....	14
Gambar 2. 3 Model Kualitas Berdasarkan ISO/IEC 9126-1 .....	15
Gambar 2. 4 Model Kualitas McCall .....	16
Gambar 2. 5 Usability Model by ISO 9126-1 .....	18
Gambar 2. 6 Kerangka Kerja Konseptual untuk Merancang Kerangka Kerja Evaluasi.....	22
Gambar 2. 7 Karakteristik Kualitas Eksternal dan Internal.....	22
Gambar 2. 8 Model Kualitas ISO .....	23
Gambar 2. 9 Academic Websites Wuality Evaluation Framework .....	28
Gambar 3. 1 Metodologi Penelitian .....	43
Gambar 4. 1 Pembuka dari kuesioner.....	62
Gambar 5. 1 Statistik Deskriptif Presentase Responden yang Terbiasa Mengakses Sebuah Website .....	83
Gambar 5. 2 Statistik Deskriptif Presentase Jenis Website yang Sering diakses Oleh Responden .....	84
Gambar 5. 3 Statistik Deskriptif Presentase Intensitas Responden Dalam Mengakses Sebuah Webstite .....	85
Gambar 5. 4 Statistik Deskriptif Presentase Alasan Responden dalam Mengakses Sebuah Website .....	86
Gambar 5. 5 Statistik Deskriptif Presentase Penggunaan Perangkat untuk Mengakseses Website .....	87
Gambar 5. 6 Statistik Deskriptif Presentase Sumber Media Responden untuk Mendapatkan Informasi Seputar Universitas..	88
Gambar 5. 7 Statistik Deskriptif Responden yang Pernah Mengakses Website Universitas.....	89
Gambar 5. 8 Statistika Deskriptif Presentase Pentingnya Website Universitas Bagi Responden .....	90
Gambar 5. 9 Statistik Deskriptif Presentase Informasi Utama Bagi Responden Saat Mengakses Website Universitas .....	91

Gambar 5. 10 Statistik Deskriptif Presentase Responden yang Pernah Mengakses Website ITS .....	92
Gambar 5. 11 Kata Kunci dari Pertanyaan Terbuka untuk Menyusun Skenario FGD.....	98
Gambar 5. 12 Bentuk Informasi yang Menarik Pada <i>Website</i> Universitas Berdasarkan Jawaban Pertanyaan Terbuka .....	99
Gambar 5. 13 Peran Media Sosial Jika dibandingkan dengan <i>Website</i> Universitas Berdasarkan Jawaban Responden.....	100
Gambar 5. 14 Pelaksanaan FGD Secara Online .....	103
Gambar 6. 1 Karakteristik Pada Faktor Kualitas Kegunaan (Usability).....	108
Gambar 6. 2 Karakteristik Pada Kualitas Konten (Content) .....	110
Gambar 6. 3 Faktor dan Karakteristik Pada Kualitas Fitur <i>Prospective Studen</i> .....	121

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi Sebelumnya.....	9
Tabel 2. 2 Sub karakteristik konten.....	20
Tabel 2. 3 Faktor Keberhasilan <i>Website</i> Paling Umum.....	25
Tabel 2. 4 Pengaturan Faktor Kualitas Utama yang diidentifikasi ke dalam Model Dasar.....	26
Tabel 2. 5 Faktor Kualitas dan Kriteria .....	29
Tabel 2. 6 Jenis desain penelitian kualitatif.....	35
Tabel 4. 1 Tujuan pengumpulan data .....	55
Tabel 4. 2 Kriteria tiap karakteristik pada aspek kegunaan dan konten.....	59
Tabel 4. 3 Kolom Pengisian Identitas Responden.....	62
Tabel 4. 4 Kebiasaan dalam Penggunaan Website.....	63
Tabel 4. 5 Mencari Informasi Kampus melalui Website Universitas .....	64
Tabel 4. 6 Faktor Kualitas yang Penting Bagi Calon Mahasiswa terhadap Website Universitas Pada Aspek Kegunaan.....	66
Tabel 4. 7 Faktor Kualitas yang Penting Bagi Calon Mahasiswa terhadap Website Universitas Pada Aspek Konten .....	67
Tabel 4. 8 Mendapatkan Informasi Universitas Melalui Media Sosial .....	68
Tabel 4. 9 Penilaian Faktor Kualitas .....	73
Tabel 4. 10 Kata Kunci Penilaian Faktor Kualitas .....	76
Tabel 6. 1 Rekomendasi Faktor Kualitas Kegunaan ( <i>Usability</i> ) .....	114
Tabel 6. 2 Rekomendasi Faktor Kualitas Konten ( <i>Content</i> ) .....	117
Tabel 6. 3 Penemuan Kriteria Tambahan Terhadap Hasil Penelitian .....	122

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bagian ini akan menjelaskan tentang pendahuluan pengerjaan tugas akhir yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat yang akan diperoleh dari penelitian tugas akhir ini.

### **1.1. Latar Belakang**

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) kini telah berkembang menjadi hal yang sangat penting. Salah satu bentuk perkembangannya adalah penerapan situs website. Saat ini penggunaan website telah diterapkan diberbagai bidang mulai dari industri, pemerintahan, perbankan, dan pendidikan. Dalam bidang pendidikan, institusi akademik menggunakan situs web untuk berbagai tujuan yakni meliputi distribusi informasi kepada public terkait profil universitas, mempermudah komunikasi antara pihak luar dengan pihak universitas, dan sebagai sarana utama yang resmi untuk mempromosikan program pendidikan dan penelitian universitas [1]. Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya merupakan salah satu universitas terbaik di Indonesia [2] yang telah memiliki website resmi yang dapat diakses public melalui domain <https://www.its.ac.id>. Website ITS secara keseluruhan berisi tentang profile ITS, fakultas dan jurusan, berita seputar dunia perkuliahan, riset, industry terkait, dan inisiatif kontribusi ITS kepada Indonesia [3]. Pada tampilan awal beranda, website ITS juga memiliki fitur yang ditujukan untuk berbagai pengguna seperti fitur *Prospective Student* untuk calon mahasiswa, *Current Student* untuk para mahasiswa ITS, *Lecturer and Staff* untuk para dosen dan karyawan, *Parents* untuk orang tua atau wali mahasiswa, dan *Alumni* untuk para mahasiswa ITS yang telah menjadi alumni. Banyaknya fitur dan informasi yang disediakan melalui website ITS tentunya dapat menjadikan website ITS sebagai sarana informasi utama pihak ITS kepada pihak luar. Hal tersebut berarti menuntut website ITS untuk memiliki kualitas yang baik agar informasi dapat tersalurkan

dan dapat menarik minat pengunjung untuk terus mengakses website ITS.

Untuk mengukur kualitas dari sebuah website akademik perlu didasarkan dari sudut pandang penggunanya. Secara umum, pengguna situs web akademik adalah mahasiswa, calon mahasiswa, dosen, dan orang tua. Setiap grup dari pengguna ini memiliki harapan khusus tersendiri terhadap situs web akademik yang mereka akses. Bagi grup pengguna calon mahasiswa, kemudahan penggunaan dan informasi yang lengkap terkait universitas yang ingin dituju menjadi prioritas utama yang diharapkan [4]. Dalam hal ini menunjukkan bahwa fitur *Prospective Student* menjadi titik focus untuk memenuhi kebutuhan tersebut. *Prospective Student* adalah sebuah fitur yang ada dalam tampilan beranda awal website ITS yang ditujukan khusus untuk calon mahasiswa. Informasi yang ada di dalam fitur tersebut adalah seputar apa saja yang berkaitan dengan calon mahasiswa ITS [5]. Fitur *Prospective Student* haruslah memiliki kualitas kemudahan penggunaan dan informasi yang lengkap karena bertujuan untuk menarik calon mahasiswa menggunakan website ITS dan adanya *engagement* dengan website ITS. Oleh karena itu perlu adanya perhatian khusus pada fitur *Prospective Student* dalam aspek *usability* dan *content*.

Kemudahan penggunaan (*usability*) sebaiknya benar-benar diperhatikan dalam *Software Quality Control*. Kemudahan penggunaan (*usability*) merupakan aspek yang mengukur seberapa mudah pengguna dapat mempelajari dan menggunakan produk tersebut untuk mencapai tujuannya serta tingkat kepuasan pengguna terhadap produk tersebut [6]. Semakin tinggi tingkat aspek *usability* dari suatu sistem, semakin banyak dan sering sistem tersebut digunakan. Selain *usability*, hal lain yang menjadi aspek penting dalam mendukung kualitas suatu website adalah *content*. Informasi yang disediakan di situs web harus relevan, menarik dan sesuai untuk pengguna [7]. Kualitas konten bukan bagian dari model

dasar, akan tetapi merupakan bagian dari model kualitas situs web yang sering dipelajari dan disebutkan dalam studi terkait sebelumnya dalam mengevaluasi situs web akademik. Konten adalah informasi yang disediakan oleh situs web. Sebagian besar penulis mengatakan “*Contents is King*”. Menurut penelitian yang dilakukan [4] menyatakan bahwa konten merupakan urutan pertama pada prioritas kebutuhan pengguna web ITS dari hasil pilihan 4 grup pengguna yaitu Mahasiswa, SMA, Dosen, dan Orang Tua. Karena konten adalah salah satu alasan pengguna datang mengunjungi situs web terutama pada situs web akademik. Pengguna datang untuk mencari informasi tertentu terkait informasi dari universitas tersebut.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, pernah dilakukan evaluasi *usability website* di ITS menggunakan *Eye Tracking* dan teknik kuesioner *Nielsen Attribute of Usability* [8] namun hanya untuk 45 responden saja sehingga kurang dapat mewakili pengguna website ITS serta hasil yang diberikan hanya terbatas pada 2 sub faktor dari *usability* yaitu efisiensi dan *error*. Serta terdapat penelitian lain sebelumnya terkait rekomendasi pembuatan konten pada website jurusan di ITS menurut WCAG 2.0, namun tanpa melakukan evaluasi konten terlebih dahulu serta cakupan konten yang dituju hanya sebatas pada website jurusan ITS [9]. Kedua penelitian tersebut merupakan dua penelitian yang terpisah terkait evaluasi web akademik dengan 2 aspek yang berbeda yaitu kegunaan (*usability*) dan konten (*content*). Kedua aspek tersebut dapat dievaluasi secara bersamaan sebagai indikator evaluasi sebuah website akademik karena hubungan antar kedua aspek tersebut yakni kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) merupakan aspek yang penting dan menjadi prioritas kebutuhan bagi pengguna khususnya calon mahasiswa. Pemenuhan kualitas kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) yang tinggi dapat membuat *website* akademik tersebut menarik pengguna untuk terus menggunakan dan mengunjungi *website*.

Terdapat berbagai model untuk mengevaluasi suatu perangkat lunak secara umum. Model – model tersebut adalah suatu alat

komprehensif yang berguna untuk menilai suatu kualitas dari semua jenis perangkat lunak pada setiap tahap pengembangannya. Beberapa model kualitas perangkat lunak tersebut antara lain yaitu McCall's Model, Boehm's Model, Dromey's Model, ISO 9126-1 Quality Standard Model, dan sebagainya [10]. Evaluasi kualitas perangkat lunak secara umum merupakan perhatian atau focus yang penting sehingga sedikit sekali yang memberikan perhatian ke salah satu jenis perangkat lunak yang spesifik seperti *website*. Namun, berkembangnya implementasi *website* membuat peneliti menggeser focus evaluasi kualitas perangkat lunak menjadi evaluasi kualitas situs web dengan berbagai model yang bermunculan. Model – model evaluasi kualitas *website* antara lain Web - QEM (Web Quality Evaluation Model), 2QCV3Q-model (7 Loci), MINERVA (Ministerial Network for Valorising Activities in Digitization), dan sebagainya [10]. Berbagai model evaluasi kualitas situs web dapat digunakan untuk mengevaluasi berbagai jenis *website*. Namun apabila berbagai model tersebut di implementasikan untuk mengevaluasi kualitas situs website akademik dirasa masih ada beberapa faktor yang tidak sesuai dan memiliki arti yang sama dalam penilaiannya. Dibutuhkan suatu model yang khusus untuk menilai kualitas situs website akademik dengan aspek yang sesuai. Terdapat satu *framework* yang memberikan model terkait evaluasi kualitas situs web akademik yaitu *Academic Websites Quality Evaluation Framework*.

*Academic Websites Quality Evaluation Framework* merupakan suatu kerangka kerja evaluasi yang berfokus pada kualitas sebuah *website* akademik [11]. Kerangka kerja ini memberikan model yang sesuai terkait penilaian kualitas situs website akademik dari faktor – faktor kualitas yang dibutuhkan dalam penilaian kualitas situs web akademik. Dalam kerangka kerja ini, menggabungkan model kualitas perangkat lunak dengan model kualitas situs web dan ditambah dengan penilaian dari segi pengguna situs web. Kerangka kerja ini mengurangi faktor – faktor yang memiliki arti penilaian yang sama pada berbagai

model sehingga diputuskan untuk mengambil faktor- faktor yang paling penting dan yang mampu meningkatkan kualitas sebuah situs website akademik. Faktor kualitas yang ada dalam kerangka kerja ini dilihat dari aspek kegunaan (*usability*), konten (*content*), keandalan (*reliability*), efisiensi (*efficiency*), fungsionalitas (*functionability*). Kerangka kerja ini menyebutkan bahwa faktor yang paling penting dalam kualitas sebuah situs website akademik adalah faktor kegunaan dan konten. Kerangka kerja ini dapat diterapkan untuk mengevaluasi kualitas fitur *prospective student* pada website ITS terutama pada aspek kegunaan (*usability*) dan konten (*content*). Tingginya kualitas pada kedua aspek tersebut membuat pengguna merasa mudah untuk menggunakan serta mendapatkan informasi yang dibutuhkan melalui fitur *prospective student* pada website ITS.

Maka dari itu penelitian Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor kualitas fitur *prospective student* pada website ITS dari aspek kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) dengan mengacu pada *Academic Websites Quality Evaluation Framework*. Diharapkan penelitian ini nantinya dapat memberikan hasil kualitas fitur *prospective student* berdasarkan dua aspek tersebut berupa apa saja karakteristik yang mendukung dan menghambat tercapainya kualitas fitur pada aspek kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) menurut penggalan melalui calon mahasiswa.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang ingin diselesaikan pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Karakteristik apa saja dari faktor kegunaan dan konten yang mendukung dan menghambat tercapainya kualitas dari fitur *prospective student* berdasarkan *Academic Websites Quality Evaluation Framework* dari perspektif calon mahasiswa?

### 1.3. Batasan Permasalahan

Terdapat hal yang menjadi batasan masalah dalam pengerjaan tugas akhir ini, yaitu:

1. Identifikasi kualitas fitur *prospective student* berfokus pada faktor kualitas kegunaan dan konten berdasarkan *Academic Website Quality Evaluation Framework*.
2. Penelitian ini mengidentifikasi kualitas fitur *Prospective Students* khususnya pada bagian *Undergraduated Program* pada menu ‘bidang studi’, ‘pendaftaran, dan ‘kontak’.
3. Penelitian ini berdasarkan perspektif calon mahasiswa sehingga pengambilan data melibatkan calon mahasiswa (SMA).
4. Bentuk keluaran data atau hasil penelitian berupa data kualitatif.

### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penyelesaian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Mendapatkan hasil terkait apa saja karakteristik yang mendukung dan yang menghambat tercapainya kualitas fitur *Prospective Student* dari kedua faktor yaitu kegunaan dan konten berdasarkan *Academic Websites Quality Evaluation Framework*.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Tugas akhir ini diharapkan memiliki manfaat, yaitu:

#### Akademis

Manfaat bagi akademis adalah:

1. Hasil tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan atau referensi dalam meningkatkan kualitas fitur *Prospective Student* yang ada pada *website ITS* sesuai dengan ekspektasi pengguna.

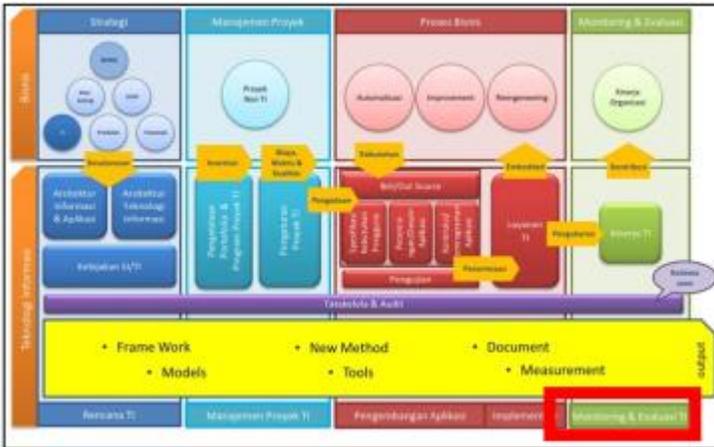
2. Memberikan pengetahuan terkait cara mengidentifikasi faktor yang mendukung dan menghambat kualitas dari sebuah fitur pada aspek kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) dengan menggunakan model tertentu untuk menjamin kualitas teknologi informasi

### **Peneliti selanjutnya**

Manfaat bagi peneliti selanjutnya adalah dapat menjadi tambahan referensi dalam melakukan pengidentifikasian kualitas dari sebuah fitur pada *website* dari aspek kegunaan (*usability*) dan konten (*content*).

### **1.6. Relevansi**

Pada tugas akhir ini terdapat keterkaitan dengan Pengembangan Sistem Informasi yaitu melakukan pengidentifikasian kualitas fitur *Prospective Student* pada *website* ITS terhadap aspek kegunaan (*usability*) dan konten (*content*). Topik yang dipilih dalam penelitian tugas akhir ini terkait dengan memonitoring sebuah bentuk dari teknologi informasi sehingga tergolong ke dalam bagian dari Evaluasi TI (Teknologi Informasi). Pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki relevansi terhadap keilmuan yang terdapat dalam *roadmap* laboratorium Manajemen Sistem Informasi (MSI) yang sesuai dengan yang di dalam tanda kotak merah yaitu Monitoring dan Evaluasi TI.



**Gambar 1. 1 Relevansi Tugas Akhir dengan Roadmap Laboratorium MSI**

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hubungan dengan penelitian sebelumnya serta dasar-dasar teori yang diperlukan selama pengerjaan tugas akhir berdasarkan paparan dari bab pendahuluan.

### 2.1. Penelitian Sebelumnya

Bagian ini menjelaskan penelitian dan tugas akhir yang memiliki hubungan dengan tugas akhir ini. Penjelasan akan ditampilkan pada Tabel 2.1 berikut.

**Tabel 2. 1 Studi Sebelumnya**

<b>Judul</b>	Evaluasi Web <i>Usability</i> Pada <i>Website</i> Wiki-Budaya Berdasarkan Nielsen Model dengan Metode <i>User Testing</i> dan Teknik <i>Heuristic Evaluation</i>
<b>Penulis, tahun</b>	Fenty Rizky Aprilian, 2014 [12]
<b>Metode</b>	Pada penelitian ini menggunakan metode <i>User Testing</i> yang meliputi tiga tahapan, yaitu <i>Pre-User Testing</i> , <i>User Testing</i> , dan <i>Post-User Testing</i> .
<b>Hasil Penelitian</b>	Wiki-Budaya memenuhi beberapa faktor web <i>usability</i> , yaitu <i>learnability</i> dan <i>memorability</i> . Hal ini dikarenakan kesederhanaan fungsi <i>website</i> yang membuat pengguna mudah mempelajari dan mengingat penggunaan <i>website</i> Wiki-Budaya, serta <i>website</i> dirasa bermanfaat untuk memenuhi kebutuhan informasi budaya dalam rangka pelestarian kebudayaan Indonesia.
<b>Relevansi</b>	Penelitian 1 dan tugas akhir memiliki persamaan mengenai evaluasi kualitas

	sebuah <i>website</i> dari aspek kegunaan ( <i>usability</i> ).
<b>Judul</b>	Perancangan Web <i>Interface</i> Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) dengan Memperhatikan Aspek <i>Usability</i> [4]
<b>Penulis, tahun</b>	Arif Rahman, 2012
<b>Metode</b>	Heuristic evaluation (HE) dan Quality Function Deployment (QFD)
<b>Hasil Penelitian</b>	Penelitian ini dilakukan untuk merancang UI <i>website</i> ITS dengan memperhatikan aspek <i>usability</i> . Menurut hasil penelitian ini, didapatkan bahwa <i>website</i> ITS memenuhi 1 dari 10 kriteria penilaian aspek <i>usability</i> yaitu <i>user control and freedom</i> dengan penilaian $> 3$ yang menyatakan bahwa <i>user</i> telah puas dengan kemudahan dan kebebasan kontrol. Selanjutnya dari penelitian ini juga disampaikan bahwa responden untuk mahasiswa, calon mahasiswa, dosen, dan karyawan menyatakan bahwa kepentingan informasi atau konten berada pada prioritas nomor 1 dari 9 pilihan prioritas yang ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perlu adanya peningkatan pada <i>usability</i> dan pemenuhan kebutuhan informasi atau konten pada <i>website</i> ITS.
<b>Relevansi</b>	Penelitian 2 dan tugas akhir memiliki persamaan mengenai <i>software</i> yang digunakan untuk studi kasus yaitu <i>website</i> ITS. Penelitian ini juga dapat sebagai literatur terkait kebutuhan prioritas konten terhadap beberapa grup pengguna.
<b>Judul</b>	Evaluasi <i>Usability</i> Pada Desain <i>Website</i> Institut Teknologi Sepuluh Nopember 2017 dengan Metode <i>Eye Tracking</i>

	Berdasarkan Nielsen Model dan Kuesioner Nielsen <i>Attributes of Usability</i> (NAU) [8]
<b>Penulis, tahun</b>	Kanthy Sylvia Paramitha, 2017
<b>Metode</b>	Eye tracking berdasarkan Nielsen model dan kuesioner Nielsen <i>attributes of usability</i> (NAU)
<b>Hasil Penelitian</b>	Hasil pengujian <i>usability</i> dengan menggunakan metode <i>eye tracking</i> , desain <i>website</i> ITS versi 2017 telah memenuhi aspek <i>usability</i> pada faktor efisiensi, jika dibandingkan dengan <i>website</i> ITS versi-versi sebelumnya, hasil rata-rata <i>task completion time</i> pada versi sebelumnya jauh lebih cepat dari versi 2017 sehingga hal ini menunjukkan bahwa desain <i>website</i> ITS versi 2017 tidak lebih efisien.
<b>Relevansi</b>	Penelitian 3 dan tugas akhir memiliki persamaan mengenai <i>software</i> yang digunakan untuk studi kasus yaitu <i>website</i> ITS.

## 2.2. Landasan Teori

Bagian ini akan membahas konsep dan teori yang berkaitan dengan penelitian tugas akhir. Sumber landasan teori mengacu pada penelitian sebelumnya dan buku.

### 2.2.1. Kondisi Terkini *Website* ITS Surabaya Pada Fitur *Prospective Student*

Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya merupakan salah satu institusi akademik negeri di Indonesia pada bidang teknologi dan keteknikan. ITS Surabaya kini telah sangat dikenal masyarakat Indonesia melalui berbagai macam prestasi dari mahasiswanya di bidang teknologi, pendidikan, olahraga, bahkan di bidang seni. Semakin besar ITS Surabaya dikenal masyarakat Indonesia, semakin besar pula kebutuhan informasi mengenai ITS Surabaya. Melihat banyaknya

kebutuhan informasi terkait ITS Surabaya, pihak ITS harus memiliki suatu portal penyambung informasi antara masyarakat Indonesia dengan pihak ITS Surabaya. Portal penyambung informasi yang telah dimiliki ITS Surabaya adalah berupa sebuah *website* resmi ITS yaitu [its.ac.id](http://its.ac.id) sebagai domainnya.

Pada *website* resmi ITS Surabaya memuat berbagai macam informasi terkait kampus ITS Surabaya. Segala informasi mulai dari semua tentang kampus ITS, pembelajaran di ITS, penelitian, bangunan yang ada di ITS, prestasi dan kiprah ITS untuk Indonesia, informasi terkait dosen dan staf, mahasiswa, hingga informasi yang dibutuhkan calon mahasiswa, orang tua dan alumni [3]. Adanya media *website* seperti ini tentu berguna bagi pihak luar ITS yang memiliki kebutuhan untuk mendapatkan informasi seputar kampus ITS terutama bagi calon mahasiswa yang akan melanjutkan pendidikan ke jenjang perkuliahan. Berbagai informasi perlu didapatkan bagi calon mahasiswa untuk mengetahui informasi terkait jenjang perkuliahan. Melihat adanya kebutuhan bagi calon mahasiswa terkait informasi perkuliahan, ITS telah menyediakan menu atau fitur khusus untuk para calon mahasiswa pada menu *Prospective Student* [5].

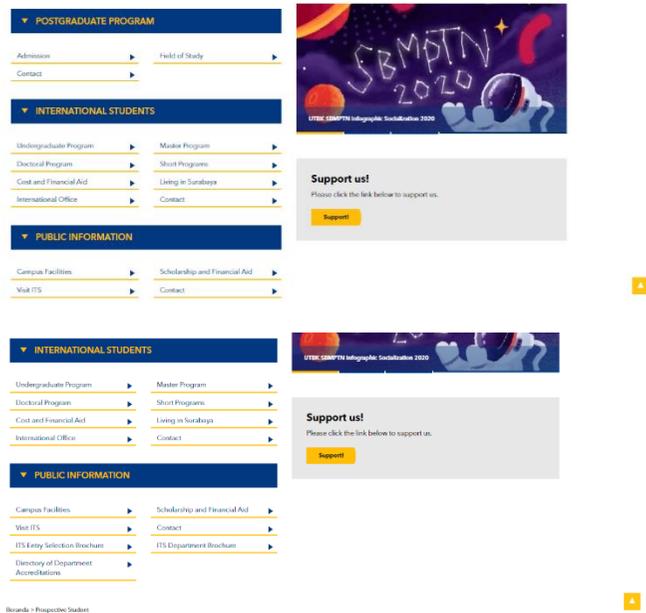
*Prospective Student* merupakan menu subnavbar yang bertujuan untuk berfokus langsung pada jenis pengguna atau *user* dari *website* ITS yaitu calon mahasiswa. Klasifikasi pengguna atau *user* lainnya adalah mahasiswa, orang tua, alumni, dosen dan tenaga kependidikan. Adanya tipe menu seperti *prospective student* ini, diharapkan pengguna atau *user* dari *website* ITS lebih mudah dalam mendapatkan informasi yang mereka cari dalam *website* ITS. Menu *prospective student* hanya memuat *quick link* atau menu khusus yang berhubungan langsung dengan sasaran pengguna atau *user* utama yaitu calon mahasiswa. *Quick link* yang disediakan misalnya <https://smits.its.ac.id/> yang berguna untuk memberikan informasi seputar pendaftaran bagi calon mahasiswa sehingga langsung terpusat pada *link* tersebut. Sehingga menu

*prospective student* memang hanya berisikan informasi seputar yang terkait dengan calon mahasiswa. Gambar 2.1 berikut adalah tampilan dari menu Prospective Student pada website ITS:



**Gambar 2. 1** Menu Prospective Student pada Website ITS





Gambar 2. 2 Tampilan Isi Fitur *Prospective Student*

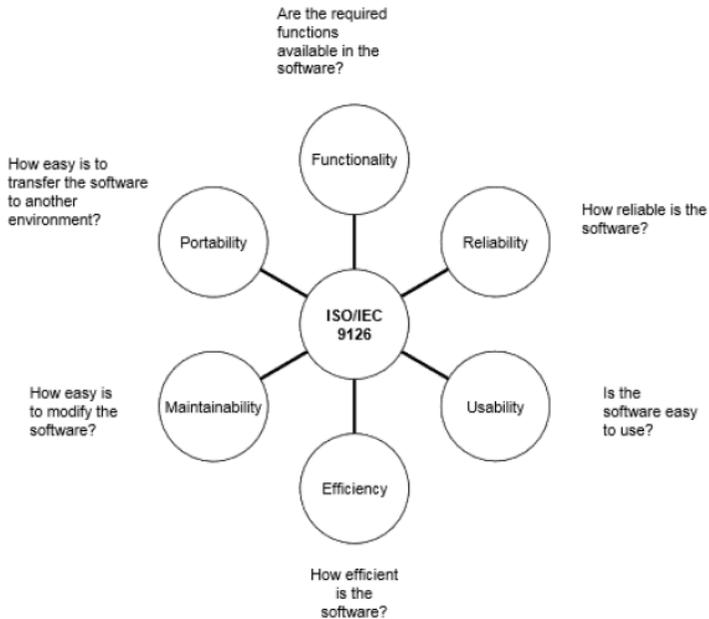
## 2.2.2. Software Quality Control

Kualitas *software* merupakan hal yang dinilai penting dalam pembuatan *software*. Tanpa kualitas yang baik maka semakin kecil tingkat penerimaan *software* oleh pengguna atau *user*. Oleh karena itu penting untuk menerapkan *Software Quality Control* pada saat pembangunan suatu *software*. *Software Quality Control* merupakan prosedur-prosedur tertentu yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memastikan *software* yang telah dibuat memenuhi standar kualitas sehingga akan memberikan *value* pada *user* [13].

### 2.2.2.1 Kualitas Perangkat Lunak Menurut ISO/IEC 9126

Secara umum, dalam *Software Quality Control* terdapat berbagai aktivitas yang akan dilakukan untuk mengevaluasi *software* sehingga akan terjamin kualitasnya. Kualitas dari sebuah *software* dipengaruhi oleh berbagai macam faktor di

dalamnya. Terdapat banyak versi terkait apa saja yang mempengaruhi kualitas *software*. Salah satunya adalah dengan berdasarkan ISO/IEC 9126. Berikut adalah Gambar 2.3 yang menjelaskan kualitas *software* berdasarkan ISO/IEC 9126 yang terdapat 6 faktor di dalamnya yang mempengaruhi kualitas *software*, yaitu [14]:



**Gambar 2. 3 Model Kualitas Berdasarkan ISO/IEC 9126-1**

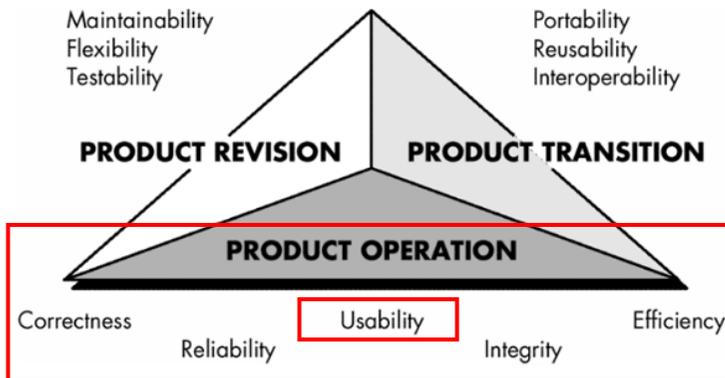
1. *Functionality*, menunjukkan kemampuan *software* untuk menyediakan fungsi-fungsi yang sesuai dengan kebutuhan user pada saat *software* tersebut digunakan.
2. *Reliability*, mendeskripsikan kemampuan *software* dalam mempertahankan performanya dalam level tertentu sesuai dengan kebutuhan *user*.
3. *Usability*, meliputi sejauh mana suatu *software* mudah dipahami,, dipelajari, dan bersifat atraktif pada *user* ketika *software* digunakan.

4. *Maintainability*, biasa diartikan dengan kemampuan dan kemudahan *software* untuk di-*maintenance* baik berupa perbaikan ketika terjadi *error* dalam *software*, pengembangan *software*, dan sebagainya.
5. *Portability*, merupakan kemampuan suatu *software* untuk diaplikasikan dalam berbagai *platform* atau *environment*.
6. *Efficient*, merupakan kemampuan suatu *software* dapat dikatakan efisien dalam penggunaan kode dan sumber daya.

Berdasarkan deskripsi di atas, *usability* merupakan salah satu faktor penentu kualitas suatu *software*.

#### 2.2.2.2 Kualitas Perangkat Lunak Menurut McCall

Pada model kualitas McCall juga menyebutkan bahwa *usability* merupakan salah satu penentu kualitas dari sebuah *software*. Model kualitas dari McCall terbagi menjadi tiga bagian dan *usability* masuk dalam bagian kualitas dari segi *product operation*. *Usability* dapat diartikan ukuran sejauh mana kemudahan yang dialami *user* dalam berinteraksi dengan *software* yang berhubungan erat dengan *user interface* yang terdiri atas beberapa komponen [15].

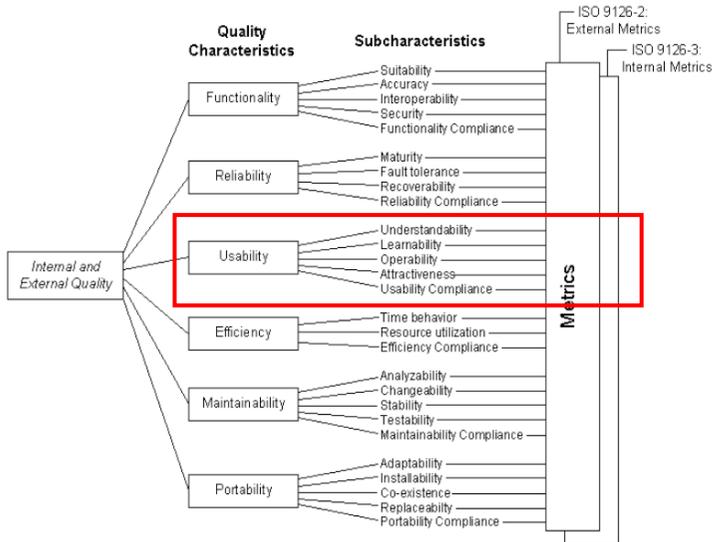


Gambar 2. 4 Model Kualitas McCall

1. *Correctness*, menunjukkan sejauh mana suatu program dapat memenuhi spesifikasinya.
2. *Reliability*, menunjukkan bahwa sebuah perangkat lunak mampu menyediakan layanan pada saat terjadi gangguan atau tidak. Berhubungan dengan kegagalan suatu perangkat lunak dalam menyediakan layanan.
3. *Usability*, menunjukkan bahwa suatu perangkat lunak dapat digunakan oleh manusia. Mudah dalam upaya untuk mempelajari dan menangani suatu produk.
4. *Integrity*, menunjukkan hubungan terkait dengan keamanan sistem perangkat lunak yang mana dibutuhkan untuk mencegah seseorang yang tidak diijinkan mengakses program tersebut.
5. *Efficiency*, berkaitan dengan bagaimana penggunaan kode computer yang efisien untuk melakukan operasi dan penggunaan sumber daya komputer yang efisien.

### **2.2.3. Usability**

*Usability* berasal dari kata *usable* yang artinya dapat digunakan dengan baik. Menurut beberapa pakar, *usability* dapat didefinisikan sebagai suatu proses optimasi interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem yang dilakukan secara interaktif sehingga pengguna (*user*) mendapatkan informasi yang tepat atau dapat menyelesaikan suatu aktivitas atau tugas tertentu pada sistem dengan lebih baik [6]. Pada sebuah buku yang berjudul *Usability Engineering* mengemukakan bahwa *usability* merupakan salah satu aspek yang berperan penting dalam penerimaan (*acceptance*) suatu sistem [16]. *International Organization for Standardization* (ISO) mendefinisikan *usability* sebagai sejauh mana produk dapat digunakan oleh pengguna yang spesifik untuk mencapai tujuan yang spesifik dengan efektifitas, efisiensi, dan kepuasan penggunaan yang spesifik [17]. Berikut apa saja aspek *usability* menurut ISO 9126-1:



Gambar 2. 5 Usability Model by ISO 9126-1

- *Understandability*, situs web harus memudahkan pengguna dalam memahami cara menggunakan situs web untuk tugas tertentu dalam konteks penggunaan tertentu. Organisasi situs web juga merupakan bagian dari faktor sub kualitas ini. Susunan label, tautan, dan istilah yang digunakan di situs web harus cocok dengan ketentuan pengguna agar tidak membingungkan pengguna situs web.
- *Learnability*, situs web tidak boleh merepotkan bagi pengguna untuk mempelajari cara menggunakannya. Diperlukan dokumen bantuan bahan pelengkap lain yang menjelaskan cara menggunakan situs web, cara menemukan jenis informasi tertentu atau cara melakukan jenis tugas tertentu di situs web harus tersedia untuk membantu pengguna dengan mudah belajar menggunakan situs tersebut.
- *Operability*, operabilitas menunjukkan kemampuan situs web agar mudah dioperasikan oleh pengguna. Pengguna situs web harus merasa nyaman dengan cara di mana layanan dan konten disajikan di situs web dan dapat

menggunakan situs web dengan mudah tanpa frustrasi atau bingung.

- *Interactivity* , situs web harus menyediakan fasilitas bagi pengguna untuk berinteraksi dengan Webmaster, profesor tertentu, atau penulis konten di situs. Memberikan FAQ yang merangkum jawaban atas pertanyaan yang sering diajukan, menghapus pesan kesalahan dan informasi kontak adalah salah satu metode yang mungkin untuk memfasilitasi interaksi pengguna dengan situs web. Sistem umpan balik interaktif komunikasi email dan sistem panggilan bebas pulsa adalah alat dasar untuk mendukung interaksi pengguna dengan situs web.
- *Aesthetic (attractive), User Interface (UI)* terhadap pengguna situs web harus menarik dan cukup menyenangkan bagi pengguna agar dapat menimbulkan daya tarik emosional pengguna untuk menggunakan situs. Selain itu, pilihan warna, nama label dan jenis font yang digunakan harus konsisten di seluruh situs web. Kecuali untuk judul, font yang digunakan sama di seluruh situs web. WebPage juga tidak boleh terlalu penuh atau berlebihan, ruang putih harus digunakan secara efektif untuk menghindari halaman yang terlalu penuh.
- *Multi-language Support*, bahasa dapat menjadi penghalang untuk akses situs web. Sangat penting untuk menjangkau sejumlah besar pengguna untuk meningkatkan nilai situs web [17]. Situs web harus menyediakan fasilitas bagi pengguna untuk memilih bahasa yang mereka inginkan untuk mengakses informasi di situs web atau melakukan tugas tertentu di situs web. Jadi, situs web dapat menghibur semua penggunanya tanpa latar belakang budaya atau negara mereka.

#### **2.2.4. Content**

Keberhasilan suatu situs web ditentukan oleh beberapa faktor. Ada beberapa karya penelitian tentang keberhasilan situs web, terdapat faktor-faktor yang diperlukan untuk membangun situs

web yang sukses. Menurut salah satu penelitian [18], kualitas konten, kualitas desain, kualitas organisasi dan kualitas yang mudah digunakan pengguna dianggap sebagai dimensi kualitas yang paling penting untuk mengevaluasi semua jenis situs web yang digunakan untuk segala jenis tujuan terutama terkait *website* akademik. Kualitas konten jelas menunjukkan kualitas informasi di situs web, relevansi informasi, apakah itu terkini, akurat dan mendukung dukungan berbagai bahasa. Karakteristik ini bukan bagian dari model dasar, tetapi merupakan bagian dari model kualitas situs web yang dipelajari dan sering disebutkan dalam studi terkait sebelumnya dalam mengevaluasi situs web akademik. Konten adalah informasi yang disediakan di situs web. Sebagian besar penulis mengartikulasikan pentingnya karakteristik ini dengan moto "*Content is King*" atau "Konten adalah raja" [11]. Sebab demikian, konten adalah salah satu alasan pengguna datang ke situs web. Terutama di situs web akademik, pengguna datang ke situs web mencari informasi tertentu. Informasi yang disediakan di situs web harus relevan, menarik dan sesuai untuk pengguna. Konten adalah bagian paling penting dari sebuah situs web. Sub karakteristik berikut diidentifikasi sebagai sub karakteristik untuk konten [19]:

**Tabel 2. 2 Sub karakteristik konten**

Content	Relevance of Informance
	Information Accuracy
	Up-to-date Information
	Identity of Organization
	Authority

- *Relevance of Information*: Informasi yang disediakan di situs web harus relevan dan menarik bagi pengguna. Dalam situs web akademik, informasi harus berorientasi pada siswa, bermanfaat, komprehensif, sesuai, dan sesuai dengan tingkat rincian yang diharapkan.
- *Information Accuracy*: Informasi yang disediakan situs web akademik di situs web mereka kurang lebih mencakup informasi profile universitas, informasi tentang aktivitas

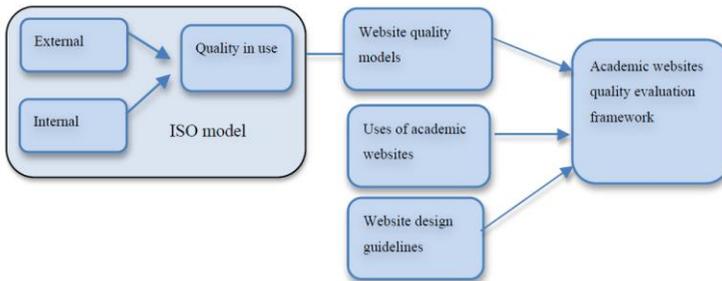
mendatang yang akan datang, kontak dari universitas, berita tentang universitas dan sejenisnya. Informasi tersebut harus benar agar tidak menyesatkan siswa. Kesalahan tata bahasa dan ejaan yang dapat mengubah arti informasi harus dihindari. Jika konten situs web akurat, ini dapat meningkatkan kepercayaan pengguna untuk bergantung pada informasi yang ditawarkan situs web.

- *Up-to-Date Information:* Situs web harus menyampaikan informasi terkini terkait dengan situasi terkini di universitas atau institusi (acara mendatang, berita, dll). Harus juga ada beberapa cara bagi pengguna untuk mengetahui bahwa situs web diperbarui. Menampilkan tanggal kapan persisnya konten terakhir diperbarui adalah salah satu pendekatan untuk membantu pengguna mengenali bahwa waktu spesifik ketika informasi itu dirilis dan karenanya berkaitan dengan situasi yang terjadi selama waktu tertentu itu.
- *Identity of Organization:* Logo organisasi (lembaga akademik) yang memiliki situs web harus tersedia dan terlihat jelas di setiap halaman. Ini akan memberikan jaminan kepada pengguna bahwa situs web dikelola oleh organisasi yang diidentifikasi dalam logo dan lembaga bertanggung jawab atas semua informasi yang diposting di situs web.
- *Authority:* Informasi tentang penulis yang mengedit konten halaman di situs web harus tersedia untuk segala jenis referensi yang akan dibuat pengguna. Menyediakan informasi ini meningkatkan kredibilitas konten. Referensi yang digunakan dari sumber lain di luar lembaga akademik juga harus ditunjukkan dengan mengutip atau menghubungkan langsung ke referensi.

### **2.2.5. Academic Websites Quality Evaluation Framework**

*Academic Websites Quality Evaluation Framework* merupakan suatu kerangka kerja baru untuk mengevaluasi sebuah situs web akademik dengan menggunakan faktor kualitas yang paling penting melalui hasil identifikasi terhadap berbagai faktor

kualitas yang ada untuk mengevaluasi situs web pada umumnya dengan berbasis pada model dasar yaitu model evaluasi kualitas ISO 9216-1 kemudian digabungkan dengan melihat penggunaan situs website akademik [11]. Model konseptual untuk membangun kerangka evaluasi ditunjukkan pada gambar 2.4 di bawah ini:



**Gambar 2. 6 Kerangka Kerja Konseptual untuk Merancang Kerangka Kerja Evaluasi**

- ISO Model



**Gambar 2. 7 Karakteristik Kualitas Eksternal dan Internal**

Karakteristik kualitas eksternal dan internal ditunjukkan dengan tiga lapisan pada Gambar 2.6. Dapat dilihat dari daftar karakteristik kualitas, model ini memiliki karakteristik kualitas yang sama dari model McCall dan Boehm [11]. Meskipun terdiri dari karakteristik, sub karakteristik dan ukuran kualitas; daftar karakteristik kualitas tidak lengkap dan tetap. Sehingga sesuai dengan

jenis perangkat lunak yang sedang dievaluasi dan alasan di balik evaluasi, karakteristik yang diperlukan, yang tidak disebutkan dalam model, dapat diperkenalkan.



**Gambar 2. 8 Model Kualitas ISO**

- Website Quality Models*

Model kualitas perangkat lunak yang ada dan model kualitas situs web seperti yang dibahas pada bagian sebelumnya, dalam satu atau lain cara terdiri dari karakteristik yang serupa, meskipun berbeda model focus pada property atau aspek tertentu dari suatu produk. Sementara beberapa yang lain menyajikan tingkat yang sangat luas dan tinggi terkait karakteristik kualitas yang tidak jelas dan sulit untuk diukur. Selain itu, ada faktor kualitas spesifik yang ada dalam satu model dengan sebutan nama dan dengan nama yang berbeda di model lain namun masih mewakili konsep yang sama. Misalnya ini berlaku untuk faktor “aksesibilitas”, yang merupakan faktor dalam model kualitas situs web MINERVA [11] dan faktor sub kualitas dalam model kualitas perangkat lunak Boehm. Jarangnya suatu model yang berbeda menggunakan istilah yang sama untuk mewakili faktor kualitas yang serupa, maka kerangka kerja ini mengidentifikasi karakteristik yang sama pada model yang berbeda lalu digabungkan.
- Use of Academic Websites*

Kualitas *website* dapat dievaluasi dari perspektif *user* atau pengguna itu sendiri. *User* atau pengguna yang berbeda maka menggunakan metode yang berbeda. Beberapa tujuan utama penggunaan *website* akademik berhubungan dengan tujuan-tujuan berikut:

- Promosi program penelitian dan pendidikan (Sarjana, Magister, dan PhD)
- Dukungan *e-learning* kepada siswa
- Komunikasi kepada pihak luar atau public

Promosi program penelitian dan pendidikan lembaga akademik adalah tujuan utama sebuah *website* akademik. Universitas dapat menggunakan *website* untuk mengiklankan program pendidikan mereka kepada calon mahasiswa yang ingin melanjutkan studi. Informasi yang sering dibutuhkan seperti persyaratan masuk ke program tertentu, prosedur penerimaan mahasiswa, biaya, informasi kontak kampus, dan tanggal penting yang harus diketahui siswa yang harus tersedia di *website* universitas agar memudahkan komunikasi kepada calon mahasiswa. *Website* juga digunakan lembaga akademik untuk menyebarkan pencapaian penting dalam penelitian yang telah selesai, perubahan dalam program pendidikan dan sejenisnya kepada pihak luar atau public.

Ada berbagai kelompok pengguna dalam *website* akademik. Setiap kelompok pengguna memiliki persyaratan dan harapan yang berbeda dari *website* akademik. Pengguna utama *website* akademik meliputi:

- Mahasiswa
  - Mahasiswa saat ini atau *current student* (PhD, Master, dan Sarjana)
  - Calon mahasiswa atau *prospective student* (Siswa, PhD, Master, dan Sarjana)
- Professor
- Peneliti
- Jurnalis sekolah
- Perusahaan
- Orang tua

Kelompok pengguna siswa, tidak hanya siswa yang sudah terdaftar pada institusi tetapi juga yang ingin belajar di universitas dan sedang mencari informasi untuk meneruskan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Kelompok pengguna siswa merupakan pengguna *website* akademik yang paling

sering berkesempatan untuk membuka sebuah *website* akademik. Berdasarkan kerangka kerja ini, perspektif kelompok pengguna yang dipertimbangkan dalam *website* akademik adalah kelompok pengguna siswa sehingga focus kerangka kerja ini adalah kelompok pengguna siswa dalam menggunakan *website* akademik.

- *Website Design Guidelines*

Keberhasilan sebuah *website* ditentukan oleh beberapa faktor. Tidak ada satu elemen yang menentukan keberhasilan sebuah *website*, melainkan keberhasilan yang pada akhirnya didasarkan oleh karakteristik dan fitur dari tujuan sebuah *website* akademik itu sendiri. Terdapat sebuah penelitian yang berfokus untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang diperlukan untuk mengevaluasi kualitas *website* dari perspektif pengguna, mengidentifikasi faktor kualitas seperti kecukupan teknis (*technical adequacy*), konten web (*web content*), dan desain web (*web design*) [20]. Ketiga faktor kualitas tersebut merupakan faktor keberhasilan *website* paling umum yang sering disebutkan pada banyak penelitian yang berbeda [21]. Banyaknya penelitian terkait dapat diringkas sebagai berikut [11].

**Tabel 2. 3 Faktor Keberhasilan Website Paling Umum**

<b>Quality Factors</b>	<b>Sub Items</b>
Content	<i>Usefulness of content, appropriateness of content, currency of content, understandability, reliability of content, website purpose.</i>
Design	<i>Usability, user friendly interface, accessibility, organization, customer relationship (interactivity)</i>
Technology	<i>Reliability, use of valid links, browser compatibility, navigation,</i>

	<i>multilingual support, search, keywords, speed, technical adequacy.</i>
--	---

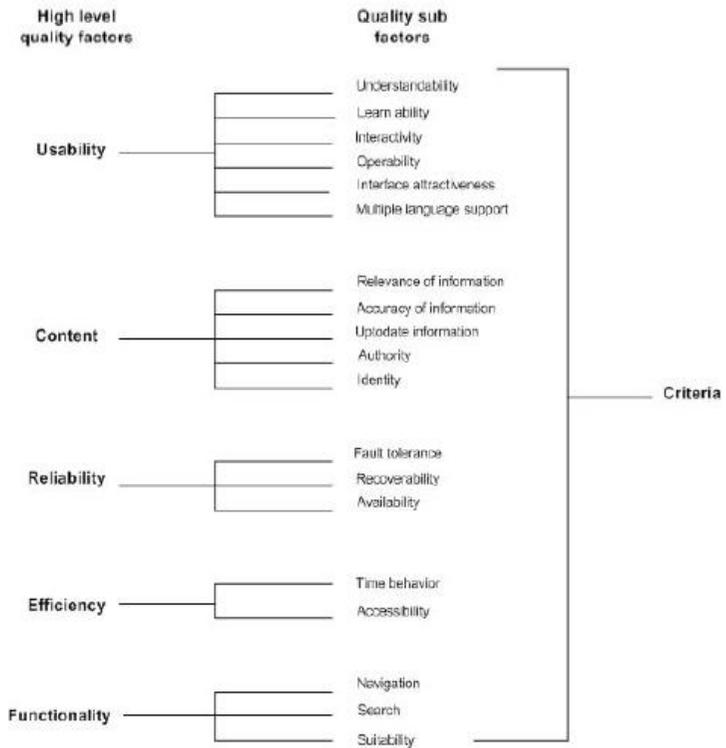
Kerangka kerja ini yang menentukan faktor kualitas utama bagi sebuah *website* akademik dengan mengurangi tingkat redundansi pada tiap faktor kualitas yang memiliki maksud yang sama di berbagai model. Kerangka kerja ini telah diuji seberapa efektif dan efisien untuk mengevaluasi *website* akademik di Belanda pada salah satu universitas. Hasil identifikasi faktor kualitas utama yang penting dari berbagai model digunakan sebagai usulan faktor kualitas utama untuk sebuah *website* akademik. Faktor utama tersebut adalah *usability, content, reliability, efficiency, dan functionality.*

**Tabel 2. 4 Pengaturan Faktor Kualitas Utama yang diidentifikasi ke dalam Model Dasar**

<b>Quality Factors</b>	<b>References</b>	<b>High Level Quality Factors</b>	<b>Sub Quality Factor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>User friendly interface</i></li> <li>• <i>Interactive facilities to help communication</i></li> <li>• <i>Organization</i></li> <li>• <i>Accessibility</i></li> <li>• <i>Consistency</i></li> <li>• <i>Multi-Language Support</i></li> </ul>	[13], [14], [18], [22], [23], [24]	Usability	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Understandability</i></li> <li>• <i>Learnability</i></li> <li>• <i>Interactivity</i></li> <li>• <i>Operability</i></li> <li>• <i>Interface</i></li> <li>• <i>Attractiveness</i></li> <li>• <i>Multi-Language Support</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Availability of essential course materials and understandability</i></li> </ul>	[14], [18], [22], [23], [24], [25]	Content	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Relevance of information</i></li> <li>• <i>Accuracy of information</i></li> </ul>

Quality Factors	References	High Level Quality Factors	Sub Quality Factor
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Branding</i></li> <li>• <i>Authority</i></li> <li>• <i>Educational Information</i></li> <li>• <i>Readability</i></li> <li>• <i>Usefulness of content</i></li> <li>• <i>Currency of content</i></li> <li>• <i>Reliability of content</i></li> <li>• <i>Website purpose</i></li> <li>• <i>Understandability of content</i></li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Up-to-date of information</i></li> <li>• <i>Authority</i></li> <li>• <i>Identity</i></li> </ul>

Kerangka pertama menguraikan karakteristik kualitas utama yang diperlukan, selanjutnya diklasifikasikan ke dalam sub karakteristik dan kriteria. Karakteristik kualitas secara umum diambil dari standar kualitas perangkat lunak ISO 9126-1 dan model kualitas *website* membentuk karakteristik tingkat tinggi (*high level quality factors*) dan sub karakteristik. Kriteria menunjukkan faktor yang diidentifikasi sebagai hal penting untuk membuat penilaian pada faktor kualitas. Berikut adalah kerangka yang diusulkan.



**Gambar 2. 9 Academic Websites Wuality Evaluation Framework**

Kerangka kerja ini terdiri dari 5 faktor tingkat tinggi yaitu kegunaan (*usability*), konten (*content*), keandalan (*reliability*), efisiensi (*efficiency*), dan fungsionalitas (*functionability*). Setiap faktor tingkat tinggi terbagi lagi menjadi beberapa karakteristik dan kriteria identifikasi untuk penilaian evaluasi. Berikut adalah Tabel 2.5 yang menunjukkan daftar faktor kualitas tingkat tinggi (*high level quality factors*) beserta beberapa karakteristik dan kriteria.

Tabel 2. 5 Faktor Kualitas dan Kriteria

No.	Faktor	Karakteristik	Kriteria
1.	Usability	Understandability	Situs web harus membantu pengguna untuk memahami cara mengoperasikan saat ada di sekitar situs web
			Persyaratan yang digunakan dalam situs dapat dimengerti
			Informasi organisasi di situs web dapat dimengerti
		Learnability	Kemudahan mempelajari cara menggunakan situs web
		Operability	Kemudahan penggunaan situs web
		Interactivity	Fitur untuk membantu pengguna mengajukan pertanyaan harus tersedia
		Aesthetic (attractiveness)	Tata letak teks yang konsisten, tata letak halaman, ukuran font dan warna font
		Multiple-language support	Mudah untuk beralih menggunakan berbagai bahasa

No.	Faktor	Karakteristik	Kriteria
2.	Content	Relevance	Informasi yang berorientasi pada siswa (mis. informasi pendaftaran, informasi fakultas, kursus deskripsi)
		Accuracy	Informasi yang tidak ambigu
			Minim kesalahan tata bahasa dan ejaan
		Currency	Indikator pembaruan terakhir situs web ( <i>up-to-date</i> )
			Berita terkini
			Acara Mendatang
		Identity	Misi dari situs web
			Logo (merek) Universitas
			<i>Copyright</i> informasi yang benar
		Authority	Referensi kutipan yang digunakan
Kredensial penulis halaman			

### 2.2.6. Metode User Testing

*User testing* merupakan suatu metode uji coba *software* oleh beberapa sampel *user* yang digunakan untuk mengetahui *behaviour software* sebetulnya [4]. Tujuan penggunaan metode ini adalah mengevaluasi dan memberikan rekomendasi berdasarkan realita yang dialami oleh *user*. *User Testing* juga dapat disebut sebagai cara sistematis untuk mengamati *user* atau

pengguna yang mencoba suatu produk dan mengumpulkan informasi tentang cara-cara spesifik dimana produk tersebut mudah atau sulit bagi mereka [26]. Pendekatan dengan metode *user testing* adalah yang paling penting dan berguna karena memberikan informasi langsung tentang bagaimana pengguna menggunakan *interface* yang dapat menggambarkan masalah apa yang dihadapi pengguna selama menggunakannya [27]. Hasil dari temuan metode *user testing* kemudian dapat memberikan gambaran masalah yang ditemukan dari sistem dalam aspek yang dievaluasi.

*Usability testing* dapat dilakukan dengan metode *user testing*. Dalam pengujiannya, *user* akan diminta untuk melakukan tugas spesifik menggunakan sistem. Hasil dari pengujian tersebut berupa hasil kualitatif yang mana terdiri dari temuan berbagai masalah setelah observasional dalam mengidentifikasi fitur desain yang mudah atau sulit digunakan atau disebut *user feedback* [21]. Adanya temuan masalah tersebut akan merujuk pada perbaikan kualitas *software* atau sistem. Dalam menjalankan *user testing*, terdapat langkah-langkah yang harus dilakukan agar pengujian berjalan dengan baik, yaitu:

1. Tujuan pengujian  
Mendefinisikan tujuan dari pengujian dengan jelas dan spesifik.
2. Representative partisipan  
Menentukan sampel partisipan yang akan terlibat selama pengujian. Dalam hal menentukan partisipan, harus sesuai dengan tujuan dari penelitian dilakukan atau yang disebut representative partisipan. Selain partisipan yang representative, jumlah sampel perlu diperhitungkan. Penelitian ini memberikan hasil yang berbentuk kualitatif sehingga cenderung membutuhkan sampel partisipan sekitar 5-8 partisipan [28].
3. Menentukan metode pengujian  
Mendefinisikan metode apa yang digunakan selama pengujian. Penentuan metode pengujian bergantung dengan hasil akhir yang dibuat. Penelitian dengan hasil

kualitatif membutuhkan data yang melibatkan langsung dengan pikiran partisipan sehingga metode pengujian yang tepat lebih mengarah pada bentuk survey. Pada metode survey terdapat beberapa teknik pengujian di dalamnya seperti interview, thinking aloud, FGD (*Focus Group Discussion*) dan kuesioner [29].

4. Menentukan bentuk hasil pengujian

Sebelum melakukan pengujian, maka perlu menentukan parameter apa yang akan dijadikan tolok ukur terhadap aspek yang dievaluasi. Hasil kualitatif [28] memberikan berbagai temuan masalah selama observasi dari partisipan yang secara langsung berinteraksi dengan sistem. Fakta bahwa pendekatan penelitian kualitatif telah mendapatkan banyak momentum baru-baru ini berarti bahwa metodologi yang mendukung desain penelitian ini terus dievaluasi sebagai langkah penting dalam menambah kualitas. Temuan masalah tersebut akan digunakan untuk memperbaiki sistem.

5. Mempersiapkan kebutuhan pengujian

Mendefinisikan apa saja kebutuhan yang diperlukan selama pengujian. Lingkungan uji coba juga harus terorganisir, kesiapan fasilitator dan tim dalam melakukan pengujian, alat pendukung yang diperlukan selama proses.

### 2.2.7. Teknik pengujian

Berdasarkan hasil dari penelitian ini yang menggunakan kualitatif, maka teknik yang digunakan adalah kuesioner dan FGD (*Focus Group Discussion*).

#### 1.2.7.1 Kuesioner

Metode pengujian dalam bentuk survey memiliki beberapa teknik di dalamnya, salah satu yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner adalah instrumen penelitian yang terdiri dari serangkaian pertanyaan atau jenis konfirmasi lainnya yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden. Kuesioner penelitian dikembangkan pada tahun 1838 oleh Statistical Society of London [30].

Hal pertama yang perlu dipertimbangkan sebelum membuat pertanyaan adalah untuk mengetahui format pertanyaan, dan kemudian harus mempelajari urutan pertanyaan yang diatur dalam kuesioner yang akan memberikan hasil maksimal. Kuisisioner penelitian biasanya merupakan campuran dari pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka karena banyak penelitian menyarankan bahwa kombinasi dari dua jenis pertanyaan akan lebih baik daripada hanya memilih salah satu jenis karena akan mencakup berbagai jawaban [31]. Dalam pertanyaan terbuka, para peserta bebas untuk memberikan jawaban, sedangkan dalam pertanyaan tertutup, peneliti menyediakan pilihan jawaban untuk para peserta. Keuntungan dari pertanyaan terbuka adalah jawaban yang ada memberikan hasil penelitian berupa jawaban yang tidak diantisipasi dan jawaban tersebut sangat dekat dengan pandangan nyata dari responden, sedangkan keuntungan dari pertanyaan tertutup adalah jawabannya bisa lebih dapat diandalkan dan lebih bermanfaat secara analitis.

Penyebaran kuesioner dapat dilakukan secara *offline* maupun *online*. Banyak penelitian memilih menyebarkan kuesioner secara *online* karena mudah digunakan, tidak memerlukan biaya yang banyak dan dapat dengan mudah menjangkau partisipan representatif [21]. Selain itu, karena tanggapan dapat terkumpul dengan cara yang mudah serta kuesioner lebih objektif.

### **1.2.7.2 FGD (*Focus Group Discussion*)**

Kelompok fokus adalah diskusi yang berfokus pada topik dan kelompok peserta tertentu. Teknik yang melalui proses mendengarkan dan belajar dari para peserta. Kelompok fokus melibatkan eksplorasi serta penemuan pendapat dan pengalaman peserta [32]. Teknik ini muncul sebagai pendekatan pengumpulan data kualitatif dan strategi penghubung untuk penelitian ilmiah dan pengetahuan lokal. Diskusi kelompok terarah dianggap sebagai “alternatif yang hemat biaya” dan “menjanjikan” dalam penelitian partisipatif.

Diskusi kelompok terarah kadang-kadang dipandang sebagai sinonim dengan wawancara, terutama "wawancara satu-satu" dan semi-terstruktur [33]. Kesamaan antara teknik-teknik ini berhubungan dengan kecenderungan untuk mengungkap persepsi dan cara orang menilai. Bedanya, wawancara melibatkan diskusi satu lawan satu, kualitatif dan mendalam di mana peneliti mengadopsi peran sebagai "penyelidik." Ini menyiratkan peneliti mengajukan pertanyaan, mengontrol dinamika diskusi, atau terlibat dalam dialog dengan individu tertentu pada suatu waktu. Sebaliknya, dalam diskusi kelompok terarah, para peneliti mengadopsi peran "fasilitator" atau "moderator." Dalam pengaturan ini, peneliti memfasilitasi atau memoderasi diskusi kelompok antara peserta. Tidak seperti wawancara, peneliti dengan demikian mengambil peran sebagai periferal, bukan sebagai peran utama dalam diskusi kelompok terarah. Diskusi kelompok fokus terdiri dari empat langkah utama termasuk (1) desain penelitian, (2) pengumpulan data, (3) analisis dan (4) pelaporan hasil.

Penelitian lain juga menyebutkan bahwa diskusi kelompok terfokus (FGD) merupakan diskusi kelompok yang diselenggarakan untuk tujuan mengeksplorasi serangkaian masalah tertentu [34]. Kelompok ini 'terfokus' dalam arti bahwa itu melibatkan semacam kegiatan kolektif - misalnya mencoba langsung sistem, membicarakan pengalaman terhadap sesuatu hal tertentu atau hanya memperdebatkan serangkaian pertanyaan tertentu. Diskusi Kelompok Terfokus (FGD), yang juga disebut sebagai wawancara kelompok, pada dasarnya adalah metodologi penelitian kualitatif. Ini didasarkan pada wawancara terstruktur, semi-terstruktur, atau tidak terstruktur. Ini menawarkan peneliti kualitatif kesempatan untuk mewawancarai beberapa responden secara sistematis dan bersamaan [35]. Banyak penulis juga menganut pendapat bahwa FGD menguntungkan karena penggunaan interaksi sosial yang disengaja dalam menghasilkan data. Metode ini menggunakan interaksi sosial sehingga membedakannya dari metodologi penelitian kualitatif lainnya.

### 2.2.8. ATLAS.ti

Mulai tahun 1980-an, sumber daya komputasi semakin banyak digunakan dalam penelitian, dan saat ini banyak program perangkat lunak tersedia untuk digunakan dalam penelitian kualitatif dan kuantitatif. Alat bantu ini berkembang seiring dengan berjalannya waktu dan berkembangnya pengetahuan dari para peneliti. Akronim, CAQDAS (Computer Assisted Qualitative Data Analysis) atau Analisis Data Kualitatif Berbantuan Komputer, mengacu pada perangkat lunak yang dibuat untuk membantu analisis data kualitatif [36]. Perangkat lunak ATLAS.ti adalah contoh CAQDAS, yang telah digunakan oleh para profesional dan banyak peneliti dari berbagai bidang pengetahuan, seperti pendidikan, teknik, kriminologi, manajemen, antropologi, serta profesional kesehatan seperti perawat, dokter, dan psikolog. Dari tahun ke tahun, ATLAS.ti berkembang seiring dengan perkembangan penelitian. Sekarang ini, untuk *update* terbaru sudah mencapai ATLAS.ti versi 8.0. ATLAS.ti dapat membantu kita mengorganisasi, memberikan kode, dan menganalisis data penelitian kita secara efisien dan terstruktur. *Software* ini mampu membaca berbagai jenis data, seperti data audio, data video, data gambar, maupun data tertulis (artikel, buku, data survey, ataupun transkrip wawancara) [37]. ATLAS.ti dapat digunakan dengan berbagai pendekatan teoretis dan berbagai proses analisis data. Penggunaan Thematic Content Analysis (TCA) adalah salah satu dari pendekatan yang berguna untuk analisis data dalam penelitian kualitatif [38]. Beberapa jenis desain penelitian kualitatif menurut para peneliti dapat dikelompokkan seperti berikut [39]:

**Tabel 2. 6 Jenis desain penelitian kualitatif**

<b>Nama Desain</b>	<b>Fenomena utama</b>	<b>Tujuan</b>	<b>Prosedur Inti</b>
<i>Basic qualitative research approach</i>	Topik tertentu	Untuk mengeksplorasi berbagai pendapat	Mengumpulkan data kualitatif, menganalisis

<b>Nama Desain</b>	<b>Fenomena utama</b>	<b>Tujuan</b>	<b>Prosedur Inti</b>
			s data untuk membangun sebuah tema, dan mendiskusikan kesimpulan umum tentang tema tersebut
<i>Autoethnography</i>	Pengalaman peneliti pribadi	Untuk memahami suatu permasalahan budaya yang besar	Merekam, merefleksi, dan menganalisis data tentang pengalaman pribadi peneliti dalam konteks budaya yang besar
<i>Case study</i>	Suatu aturan manusia (sebuah kasus) yang diikat oleh ruang dan waktu	Untuk menggambarkan dan menginterpretasikan apa yang terjadi	Mengumpulkan dan menganalisis berbagai bentuk data sebagai gambaran, tema, dan pembelajaran yang telah dipelajari

<b>Nama Desain</b>	<b>Fenomena utama</b>	<b>Tujuan</b>	<b>Prosedur Inti</b>
<i>Discourse analysis</i>	Bagaimana individu mengkomunikasikan sebuah topik	Untuk memeriksa penggunaan bahasa	Mengumpulkan data secara apa adanya yang muncul secara tertulis ataupun tertulis dan menganalisis bagaimana penggunaan bahasa dalam data (daripada memfokuskan pada isi dari data tersebut)
<i>Ethnography</i>	Bahasa, tingkah laku, dan kepercayaan (cth budaya) pada suatu komunitas	Untuk menggambarkan kebiasaan dari suatu budaya	Mengumpulkan data utama melalui observasi dan menganalisis data untuk mendeskripsikan kebiasaan dari suatu budaya melalui bahasa sehari-hari,

Nama Desain	Fenomena utama	Tujuan	Prosedur Inti
			tingkah laku, dan sikap dari suatu komunitas
<i>Grounded theory</i>	Sebuah proses, sikap, atau interaksi	Untuk menghasilkan sebuah teori	Mengumpulkan data, mengidentifikasi dan menghubungkan kategori di dalam data, membuat suatu gambar yang melukiskan suatu teori, dan menyatakan dugaan dari teori tersebut
<i>Historical analysis</i>	Peristiwa yang lalu	Untuk merekonstruksi suatu sejarah	Mengumpulkan artifak yang merepresentasikan baerbagai sumber data tentang peristiwa tertentu, mengevaluasi kebenaran artifak

<b>Nama Desain</b>	<b>Fenomena utama</b>	<b>Tujuan</b>	<b>Prosedur Inti</b>
			tersebut, dan merekonstruksi peristiwa tertentu
<i>Narrative research</i>	Pengalaman seseorang atau lebih	Untuk mendeskripsikan arti dari pengalaman tersebut melalui cerita	Mengumpulkan data seperti catatan lapangan dari catatan pribadi sumber, menganalisis data untuk membangun sebuah cerita, dan menceritakan kembali cerita tersebut dan mengidentifikasi konteks dan tema dari cerita tersebut
<i>Phenomenology</i>	Sebuah pengalaman	Untuk mendeskripsikan suatu makna	Mengumpulkan data dari seseorang yang memiliki pengalaman tersebut, menganalisis data yang

Nama Desain	Fenomena utama	Tujuan	Prosedur Inti
			bermakna berupa suatu pernyataan yang berpengaruh penting, dan mendeskripsikan tema dan/tentang pentingnya suatu pengalaman
<i>Photovoice</i>	Keadaan individu seseorang	Untuk menginformasikan keadaan seseorang melalui bentuk visual ataupun tulisan	Menyediakan kamera pada individu tersebut dan meminta mereka untuk mengambil gambar dari suatu keadaan yang menjadi permasalahan, mewawancarai mereka tentang foto tersebut, dan mempresentasikan foto tersebut

Nama Desain	Fenomena utama	Tujuan	Prosedur Inti
			dalam bentuk gambar dan tulisan
<i>Portraiture</i>	Permasalahan sehari-hari	Untuk mendapatkan suatu gambaran situasi yang baik/benar tentang permasalahan tertentu	Mengumpulkan data yang utama melalui wawancara, memposisikan peneliti dalam penelitiannya, dan membuat suatu gambaran tentang apa yang dipelajari dari ahlinya.

ATLAS.ti memiliki empat keunggulan jika dibandingkan dengan *software* atau alat bantu mengolah data kualitatif lainnya, yaitu: (1) ATLAS.ti mampu membaca berbagai macam jenis data, (2) *software* ini sangat populer dikalangan peneliti kualitatif, bukti dari kepopuleran ATLAS.ti salah satunya adalah konferensi khusus yang dimiliki oleh para pengguna ATLAS.ti, (3) ATLAS.ti memiliki panduan yang sangat baik, terdapat bantuan secara *online*, dan memiliki dokumentasi yang lengkap, dan (4) harga dari *software* ini sangat terjangkau.

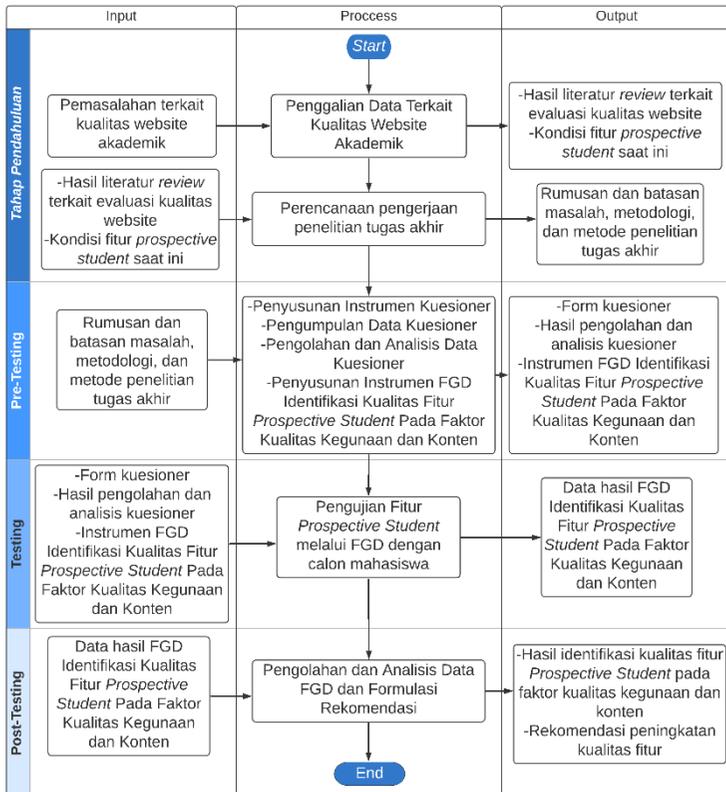
*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan terkait tahapan – tahapan penelitian yang digunakan selama pengerjaan tugas akhir secara sistematis dan jelas.

### 3.1. Tahapan Pengerjaan Tugas Akhir

Pada tahapan ini akan menjelaskan bagaimana alur untuk pengerjaan tugas akhir pada penelitian ini. Berikut adalah alur dari tahapan pengerjaan tugas akhir.



**Gambar 3. 1 Metodologi Penelitian**

Gambar 3.1 di atas menampilkan proses utama dalam setiap tahapan yang dilakukan peneliti selama mengerjakan tugas akhir ini.

## **3.2. Uraian Metodologi**

Uraian metodologi akan menjelaskan setiap tahapan yang dilakukan berdasarkan Gambar 3.1 yakni diagram metodologi penelitian tugas akhir.

### **3.2.1. Tahap Pendahuluan**

Tahapan awal dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah melakukan tahap pendahuluan. Tahap ini mengidentifikasi permasalahan dan kondisi terkini dari fitur *prospective student* yang terkait dengan penelitian tugas akhir yakni identifikasi kualitas fitur *prospective student* pada aspek kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) dari perspektif calon mahasiswa. Tahap ini diawali dengan studi literatur terkait teori-teori *software quality control* pada aspek yang dievaluasi yaitu kegunaan (*usability*) dan konten (*content*). Menetapkan penilaian karakteristik dan kriteria apa saja dalam kedua aspek tersebut berdasarkan model *Academic Websites Quality Evaluation Framework*. Pada kerangka kerja tersebutlah kualitas faktor berupa karakteristik yang ada telah sesuai dengan konteks yang dibutuhkan pada penelitian ini yaitu karakteristik dari aspek kualitas kegunaan (*usability*) dan konten (*content*).

Selanjutnya mencari tahu atau melakukan observasi pada fitur *prospective student* yang mana digunakan. Terkait bagaimana fitur tersebut di buat dan tujuan dibuatnya fitur. Bagaimana fitur *prospective student* memenuhi pengguna atau *user* utamanya. Setelah melakukan tahapan tersebut, peneliti mulai menentukan permasalahan penelitian, menentukan batasan masalah, dan metodologi penelitian. Keluaran dari tahap pendahuluan ini adalah mendapatkan informasi terkait fitur *prospective student*, proses bisnis, pendefinisian permasalahan yang disertai batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan literatur yang berkaitan dengan kualitas

perangkat lunak dari model *Academic Websites Quality Evaluation Framework* yang digunakan sebagai acuan untuk penilaian karakteristik dari kedua aspek kualitas kegunaan (*usability*) dan konten (*content*). Karakteristik pada aspek kualitas kegunaan (*usability*) yang digunakan adalah *Learnability, Understandability, Interactive, Operability, Attractiveness, dan Multi-language Support*. Sedangkan karakteristik pada aspek kualitas konten (*content*) meliputi *Relevance of Information, Accuracy of Information, Currency, Identity of Organization, dan Authority*.

Metode yang digunakan dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah menggunakan metode *user testing*. *User testing* sendiri berarti sebuah pengujian yang melibatkan pengguna secara langsung pada proses pengujiannya. Pengguna atau *user* tersebut sebagai partisipan representatif yang merupakan sasaran pengguna utama dari fitur *prospective student* itu sendiri. Sasaran utama pengguna atau *user* dari fitur *prospective student* adalah calon mahasiswa. Sehingga penelitian ini melibatkan calon mahasiswa yang berada di tingkat SMA kelas XII dalam pengujian melalui kuesioner maupun pengujian FGD. Keterlibatan calon mahasiswa ini akan memberikan hasil yang benar-benar menggambarkan kebutuhan pengguna utama dari fitur.

### **3.2.2. Pre Testing**

Tahap ini merupakan pendefinisian kebutuhan apa saja yang harus dipersiapkan untuk melakukan pengujian. Penelitian tugas akhir ini menggunakan teknik pengujian melalui kuesioner dan FGD (*Focus Group Discussion*) sebagai tahap dalam melakukan pengumpulan data yang melibatkan partisipan atau pengguna secara langsung. Berdasarkan pendefinisian tersebut, maka aktivitas yang akan dilakukan dalam tahap persiapan untuk kuesioner dan FGD (*Focus Group Discussion*) adalah sebagai berikut:

### 3.2.2.1 Kuesioner

*Pre-Testing* untuk pengujian dengan teknik kuesioner adalah membuat daftar kebutuhan yang diperlukan selama pengujian. Hal yang dibutuhkan adalah menentukan tujuan dari pengambilan data melalui kuesioner, menentukan kriteria dari responden kuesioner, membuat daftar pertanyaan kuesioner, pembuatan *form* kuesioner secara *online*, dan pelaksanaan penyebaran kuesioner tersebut. Pembuatan pertanyaan pada kuesioner bertujuan untuk menggali secara umum bagi responden dalam menggunakan *website* dan bagaimana kebiasaan responden dalam mendapatkan informasi seputar universitas yang dibutuhkan melalui *website* akademik. Selain itu, beberapa pertanyaan dibuat berdasarkan tujuan penelitian yakni terkait mengidentifikasi karakteristik kualitas sebuah fitur pada aspek kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) apa saja yang dibutuhkan fitur agar sesuai dengan calon mahasiswa pada saat berinteraksi langsung dengan fitur berdasarkan model *Academic Websites Quality Evaluation Framework*. Hasil dari kuesioner selanjutnya digunakan sebagai masukan atau *input* untuk membuat skrip FGD (*Focus Group Discussion*).

### 3.2.2.2 FGD (*Focus Group Discussion*)

Tahap *pre-testing* untuk pengujian dengan teknik FGD (*Focus Group Discussion*) adalah membuat desain penelitian yang meliputi identifikasi tujuan utama penelitian, membuat jadwal pelaksanaan, membuat daftar pertanyaan untuk naskah sebagai panduan untuk setiap sesi diskusi kelompok. Setelah membuat desain penelitian, tahap berikutnya mengidentifikasi peserta dengan didasarkan hubungan terhadap penelitian agar menghasilkan data yang bermanfaat [33]. Identifikasi peserta menunjukkan bahwa peserta harus memiliki karakteristik yang sama seperti latar belakang, pendidikan, rentang usia, dan jenis kelamin. Ketika identifikasi peserta sudah ditentukan maka rekrutmen peserta harus mengikuti identifikasi tersebut. Pertimbangan penting lainnya adalah penentuan jumlah peserta yang akan dilibatkan untuk diskusi. Beberapa penelitian

menyebutkan, dalam menentukan jumlah peserta sedikitnya empat hingga sepuluh peserta. Melibatkan peserta terlalu banyak akan mengakibatkan diskusi tidak teratur dan menjadi sulit untuk dikelola [33].

Selanjutnya yang terakhir adalah mengidentifikasi tempat yang nyaman untuk diskusi. Peneliti harus mempertimbangkan kenyamanan peserta, akses ke tempat acara, dan tingkat gangguan. Penelitian ini melakukan FGD (*Focus Group Discussion*) secara *online*, maka dari itu perlunya identifikasi terhadap perangkat apa saja yang perlu disiapkan oleh calon peserta. Keluaran atau *output* pada tahap *pre-user testing* ini adalah daftar kebutuhan selama pengujian dari kedua teknik pengujian yaitu kuesioner dan FGD (*Focus Group Discussion*).

### **3.2.3. Testing**

Tahap ini merupakan tahap dimana mulai dilaksanakannya pengumpulan data melalui kuesioner dan pengujian fitur melalui FGD (*Focus Group Discussion*).

#### **3.2.3.1 Kuesioner**

Pengujian pada tahap kuesioner dilakukan secara *online*. Kebutuhan persiapan untuk melakukan kuesioner harus dipastikan telah siap. Penyebaran kuesioner harus sesuai dengan kriteria sampel yang telah disebutkan dan telah sesuai dengan sasaran utama pengguna fitur *prospective student* yakni calon mahasiswa. Nantinya para calon mahasiswa diminta untuk menjawab segala jenis pertanyaan yang telah disediakan.

Jenis pertanyaan dalam kuesioner meliputi pertanyaan terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang akan dijawab dengan bebas oleh responden tanpa adanya pilihan yang diberikan. Pertanyaan tertutup merupakan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dengan menyediakan pilihan jawaban, sehingga responden hanya menjawab sesuai dengan pilihan yang ada. Pertanyaan dibuat sesuai dengan tujuan pengambilan data yaitu untuk mendapatkan atau memperoleh data terkait kebiasaan calon mahasiswa terhadap penggunaan *website*

secara umum serta apa saja yang biasanya mereka inginkan terkait informasi kampus pada *website* akademik. Keluaran dari tahap ini adalah berupa hasil dari penyebaran kuesioner secara online. Hasil tersebut akan digunakan sebagai masukan untuk pembuatan skrip FGD (*Focus Group Discussion*).

### **3.2.3.2 FGD (*Focus Group Discussion*)**

Pengujian yang kedua adalah melalui tahapan dengan cara FGD (*Focus Group Discussion*). Pengumpulan data pada pengujian FGD (*Focus Group Discussion*) ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam terkait pandangan dan pengalaman partisipan terhadap sistem yang sedang dievaluasi yakni fitur *prospective student*. FGD (*Focus Group Discussion*) ini memberikan tempat bagi partisipan untuk mengemukakan permasalahan yang dialaminya selama berinteraksi dengan sistem. Dalam prosesnya, diskusi kelompok terarah ini membutuhkan tim yang terdiri dari fasilitator atau moderator yang terampil dan seorang asisten jika memang dibutuhkan [33]. Fasilitator atau moderator sangat penting dalam diskusi tidak hanya dengan mengelola hubungan yang ada tetapi juga menciptakan suasana yang santai dan nyaman bagi peserta selama diskusi berlangsung. FGD (*Focus Group Discussion*) dilakukan secara *online* dengan dihadiri oleh moderator dan peserta yang telah terpilih. Selama proses berlangsung, peserta akan diberikan pertanyaan dan berinteraksi langsung dengan fitur sesuai skrip atau naskah yang telah dipersiapkan. Moderator akan mengambil rekaman, foto, dan catatan sebagai bukti. Bukti tersebut adalah hasil dari tahap pengujian melalui FGD yang nantinya akan menjadi masukan untuk diolah dan dianalisa pada tahap *post-user testing*.

### **3.2.4. *Post Testing***

Tahap ini merupakan tahapan yang memiliki aktivitas yakni dari data yang didapat akan dijadikan masukan atau *input* untuk melakukan analisa. Data yang dijadikan masukan atau *input* adalah hasil dari dua tahap pengujian yaitu melalui kuesioner dan FGD *online*. Tahap *post testing* melalui teknik kuesioner adalah menganalisis hasil data kuesioner yang dilakukan dengan

menggunakan bantuan perangkat lunak yaitu SPSS versi 16.0. Keluaran dari pengolahan data kuesioner berupa analisis statistik deskriptif, analisis deskriptif variable penelitian, dan analisis pertanyaan terbuka. Selanjutnya *post- testing* pada pengujian FGD (*Focus Group Discussion*) atau yang biasa disebut dengan tahap analisis. Tahapan analisis pada diskusi kelompok berasal dari bukti yang didapatkan berupa rekaman, foto, dan catatan moderator. Rekaman, foto, dan catatan moderator merupakan bentuk data kualitatif yang harus dianalisis dengan tahapan yang sesuai untuk mengolah data berbentuk kualitatif. Pengolahan data berbentuk kualitatif pada penelitian ini melalui beberapa tahapan yaitu pengindeksan atau kodefikasi, pengolahan kodefikasi, laporan hasil, dan validasi hasil.

#### **3.2.4.1 Pengindeksan**

Tahap mengolah data hasil FGD yang pertama adalah tahap pengindeksan atau biasa disebut dengan koding atau kodefikasi. Tahap dimana menganalisis data kualitatif dengan melibatkan rekaman dan catatan yang telah dikumpulkan selama proses FGD [40]. Data dalam bentuk rekaman merupakan data mentah yang harus diubah dalam sebuah bahasa atau kalimat. Pada penelitian tugas akhir ini, peneliti harus mengubah rekaman hasil FGD tersebut menjadi sekumpulan kalimat sebagaimana audio asli dari hasil FGD tersebut. Menetapkan kode dan kutipan (*quotation*) untuk setiap informasi yang relevan. Kode dan kutipan (*quotation*) menghubungkan potongan-potongan teks yang mewakili sudut pandang atau perspektif umum yang terkait dengan salah satu pertanyaan kunci atau tujuan utama dari penelitian ini [40]. Dalam tahap pengindeksan terdapat beberapa langkah yaitu transkrip atau verbatim, pemadatan fakta dari hasil transkrip, pengumpulan fakta sejenis, dan kategorisasi. Keluaran dari tahap pengindeksan ini adalah berupa kode dan kutipan (*quotation*) yang sudah dikelompokkan berdasarkan kategorisasi yang telah ditentukan.

### 3.2.4.2 Pengolahan Kodefikasi

Pengolahan kodefikasi merupakan tahap mengolah data hasil FGD yang kedua setelah pengindeksan. Tahap ini dapat dilakukan dengan tiga metode manajemen yang biasa digunakan pada banyak penelitian [40]. Salah satu metode adalah tanggapan individu akan dikelompokkan yang memiliki artian sama. Metode lain adalah menggunakan pengolahan kata untuk mempersingkat atau menambahkan kata yang bermaksud sama. Ada juga metode lain untuk menggunakan perangkat lunak yang dirancang khusus untuk menganalisis data kualitatif [40]. Pada penelitian tugas akhir ini, peneliti menggunakan metode yang ketiga yakni menggunakan perangkat lunak yang dirancang khusus untuk menganalisis data kualitatif. Perangkat lunak yang digunakan adalah ATLAS.ti. keluaran dari tahapan ini adalah berupa jaringan atau *network* berdasarkan kategorisasi yang telah ditentukan.

### 3.2.4.3 Laporan Hasil

Tahap laporan hasil merupakan tahap terakhir dari pengolahan data hasil FGD. Setelah semua data dianalisis, peneliti perlu mengkonsolidasikan hasilnya menjadi laporan yang koheren untuk diseminasi [33]. Laporan dapat disajikan dalam format naratif. Tahap ini adalah salah satu teknik yang ada pada induksi analitik. Teknik yang melibatkan pengembangan pernyataan ringkasan yang benar dari setiap potongan teks atau ekstrak yang ada dalam kategorisasi. Pernyataan-pernyataan tersebut dapat menjadi hasil yang berupa kesimpulan [40]. Terdapat dua laporan hasil setelah melakukan pengolahan data, kedua laporan hasil tersebut adalah sebagai berikut:

- **Kondisi terkini dari hasil evaluasi kualitas fitur *prospective student* pada aspek kegunaan (*usability*) dan konten (*content*)** yang berupa penemuan karakteristik apa saja dari kedua faktor kualitas yang sudah sesuai maupun yang bertentangan dengan kriteria kualitas dari kedua faktor tersebut sehingga dapat mendukung atau

menghambat tercapainya kualitas fitur pada kedua aspek yaitu kegunaan (*usability*) dan konten (*content*).

- **Rekomendasi atau saran perbaikan atas hasil evaluasi.** Karakteristik yang bertentangan dengan kriteria dari kedua faktor kualitas tersebut ditemukan dari pengguna yang mengalami kendala pada saat berinteraksi langsung dengan fitur *prospective student*. Hal ini menandakan bahwa perlu adanya perbaikan atau peningkatan kualitas yang harus dilakukan oleh pengelola *website* ITS. Oleh karena itu, penelitian ini juga akan menghasilkan rekomendasi atau saran perbaikan. Munculnya rekomendasi berasal dari kendala-kendala yang dirasakan dan ditemukan oleh pengguna yaitu peserta FGD (*Focus Group Discussion*) ketika berinteraksi langsung dengan fitur *prospective student* pada saat menjalankan skenario yang diberikan. Selanjutnya pemberian rekomendasi didasarkan dari studi literatur dan penelitian-penelitian sebelumnya yang membahas terkait masalah atau kendala dari kualitas sebuah sistem yang dialami oleh pengguna selama berinteraksi langsung dengan sistem yang digunakan. Rekomendasi yang diberikan adalah rekomendasi yang sesuai dan implementatif bagi peningkatan atau perbaikan kualitas sebuah sistem dan juga pihak penerima rekomendasi yaitu pengelola *website* ITS.

#### 3.2.4.4 Validasi Hasil

Tahap validasi hasil merupakan tahapan dimana hasil temuan atau laporan yang telah dihasilkan diberikan atau divalidasi oleh peserta FGD. Validasi kepada peserta meliputi proses dimana peserta dapat mengetahui, memeriksa, dan memvalidasi hasil temuan penelitian [33]. Hasil yang sudah valid akan meningkatkan kredibilitas laporan atau hasil penelitian. Hal ini berguna sebagai media '*cross-check*' kepada peserta apakah hasil yang diberikan sudah sesuai dengan maksud dan keinginan peserta. Laporan hasil harus dapat sesuai dengan interpretasi peserta sehingga benar-benar mewakili peserta.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## **BAB IV PERANCANGAN**

Bagian bab ini akan menjelaskan terkait perancangan yang dilakukan pada tugas akhir. Perancangan yang dibutuhkan pada tugas akhir ini meliputi perancangan pengumpulan data, penentuan penilaian karakteristik untuk aspek kualitas kegunaan dan konten pada fitur dan perancangan pengolahan dan analisis data.

### **4.1. Perancangan Metode Penelitian**

Metode penelitian akan dijadikan sebagai dasar untuk melakukan analisis pada pengujian data dan model. Dalam penelitian ilmiah, hasil atau *outcome* dapat menjadi lebih akurat dan valid dengan menggunakan metodologi yang tepat untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Metodologi penelitian memiliki dua pendekatan utama, yaitu kualitatif dan kuantitatif [41].

Pada penelitian tugas akhir ini berfokus pada metode penelitian kualitatif untuk menganalisis data tentang kualitas fitur *prospective students* dari aspek kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) berdasarkan perspektif calon mahasiswa. Metode penelitian dengan pendekatan kualitatif menawarkan perspektif penelitian yang lebih holistic dan memberikan lebih banyak informasi yang didapat berdasarkan partisipan secara langsung dan nyata (*real*). Pendekatan ini biasanya memiliki bentuk pertanyaan apa dan mengapa untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam mengumpulkan dan menganalisis data, peneliti kualitatif menggunakan teknik seperti kuesioner dan kelompok focus [42].

Penggalan data dalam penelitian tugas akhir ini dilakukan dengan teknik kuesioner dan FGD (*Focus Group Discussion*). Peneliti akan membuat dan menyebarkan kuesioner secara *online* kepada partisipan representative yaitu calon mahasiswa.

Selanjutnya responden yang terpilih sesuai dengan kriteria akan menjadi peserta dan mengikuti FGD. Metode analisis kualitatif ini dilakukan untuk menemukan masalah dari data yang didapatkan melalui responden.

#### 4.1.1 Studi Kasus

Menurut Yin, studi kasus sejatinya adalah mengeksplorasi dan menyelidiki suatu fenomena pada kehidupan nyata kontemporer melalui analisis dari sejumlah peristiwa atau kondisi. Ada beberapa kategori studi kasus, Yin menjelaskan tiga ketogori [43] yaitu:

1. Studi kasus **eksplorasi** (menggali), yaitu melakukan penggalian terhadap setiap fenomena dalam data yang befungsi sebagai tempat tujuan bagi peneliti.
2. Studi kasus **deskriptif**, yaitu menggambarkan fenomena alami yang terjadi dalam data yang dipertanyakan.
3. Studi kasus **eksplanatori**, yaitu menjelaskan data dengan seksama baik pada tingkat permukaan atau dasar maupun dalam untuk menjelaskan fenomena dalam data.

Pada penelitian tugas akhir ini, studi kasus yang digunakan adalah dalam kategori **eksplorasi** dan **deskriptif**. Menggali permasalahan terkait kualitas dari *website* ITS pada salah satu fitur yakni *prospective student* dari sudut pandang calon mahasiswa. Calon mahasiswa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah siswa dan siswi SMA kelas XII. Sedangkan deskriptif ditunjukkan dengan menganalisa data yang telah didapatkan dalam setiap proses pengujian.

#### 4.2. Perancangan Pengumpulan Data

Perancangan pengumpulan data bertujuan untuk mendefinisikan apa saja yang perlu ditentukan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian seperti apa tujuan pengumpulan data, siapa subjek sasaran dan apa objeknya, data seperti apa yang perlu dikumpulkan, dan dengan menggunakan apa metode pengumpulan datanya.

### 4.2.1 Tujuan Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada proses penelitian tugas akhir ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Adapaun tujuan yang ingin dicapai, antara lain sebagai berikut.

**Tabel 4. 1 Tujuan pengumpulan data**

<b>Data</b>	<b>Tujuan</b>
Survey berupa kuesioner online	Mengetahui kebiasaan calon mahasiswa terkait penggunaan <i>website</i> , mengetahui kebutuhan informasi apa saja yang calon mahasiswa cari selama menggunakan <i>website</i> akademik.
FGD Online	Menggali lebih dalam terkait penggunaan dan kebutuhan informasi apa saja yang calon mahasiswa inginkan terhadap fitur <i>prospective student</i> serta menemukan masalah yang muncul pada saat calon mahasiswa berinteraksi langsung dengan fitur <i>prospective students</i> .

### 4.2.2 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dari tugas akhir ini adalah calon mahasiswa yakni siswa dan siswi SMA kelas XII. Calon mahasiswa akan menjadi sasaran utama atau menjadi partisipan representative dalam mengidentifikasi karakteristik dari faktor kualitas kegunaan dan konten yang mendukung ataupun menghambat ketercapaian dari kualitas fitur. Sedangkan untuk objek penelitian pada tugas

akhir ini adalah salah satu fitur yang ada pada *website* utama ITS yaitu fitur *Prospective Student*. Berdasarkan subjek dan objek tersebut maka dapat diambil hasil akhir terkait karakteristik apa saja yang ada pada kedua faktor kualitas yaitu kegunaan dan konten yang mendukung dan menghambat tercapainya kualitas fitur *Prospective Students* pada *website* ITS dari perspektif calon mahasiswa.

#### **4.2.3 Data yang Diperlukan**

Data yang diperlukan dalam mengerjakan tugas akhir ini adalah kebutuhan informasi apa saja yang diinginkan calon mahasiswa terhadap fitur *prospective student* dan temuan masalah-masalah yang berasal dari calon mahasiswa selama berinteraksi dengan fitur tersebut sesuai karakteristik dari aspek kualitas yang dievaluasi yaitu kegunaan (*usability*) dan konten (*content*).

#### **4.2.4 Metode Pengumpulan Data**

Perancangan metode pengumpulan data pada tahap ini memiliki tujuan untuk menetapkan bagaimana tahapan atau cara untuk mendapatkan hasil identifikasi karakteristik dari kedua faktor kualitas yaitu kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) terhadap fitur *prospective students* berdasarkan perspektif calon mahasiswa. Tahapan inilah yang akan menjadi dasar dalam penelitian tugas akhir. Berdasarkan studi kasus, penelitian tugas akhir ini memiliki 2 metode pengumpulan data yang perlu dilakukan. Pertama, melalui survey yang berupa penyebaran kuesioner *online* yang ditujukan kepada siswa dan siswi SMA kelas XII. Hasil dari penyebaran kuesioner *online* ini nantinya akan digunakan untuk mengetahui bagaimana calon mahasiswa dalam menggunakan *website* secara umum dan informasi apa saja yang dibutuhkan calon mahasiswa ketika sedang berinteraksi dengan *website* akademik. Hasil pengolahan data dan analisis dari kuesioner selanjutnya akan digunakan sebagai masukan atau *input* untuk tahap FGD (*Forum Group Discussion*) yang juga dilakukan secara *online*. FGD *online* ini merupakan tahapan dimana hasil dari penyebaran kuesioner *online* sebelumnya yang hanya terkait *website* akademik secara

umum perlu lebih digali kembali dengan lebih dalam terkait kebutuhan informasi yang diinginkan calon mahasiswa terhadap fitur *prosepective students*.

### 4.3. Perancangan Perangkat Penggalan Data

Pada tahap perancangan perangkat penggalan data ini bertujuan untuk menjelaskan apa saja yang perlu dipersiapkan dalam membuat perangkat atau instrument dari metode penggalan data kuesioner dan FGD (*Forum Group Discussion*).

#### 4.3.1 Kuesioner

Pada saat penggalan data menggunakan teknik kuesioner perlu dilakukan perancangan terhadap apa saja perangkat yang dibutuhkan untuk menggali data dengan teknik kuesioner ini. Membuat instrument yang dibutuhkan pada saat pengumpulan data yang meliputi penentuan responden kuesioner, pembuatan kuesioner, dan penyebaran kuesioner.

##### 4.3.1.1 Responden Kuesioner

Berdasarkan subjek penelitian yang ditentukan pada tahap perancangan pengumpulan data sebelumnya, untuk mendukung akurasi penilaian kuesioner maka diperlukan batas minimal responden. Jika sampel diambil dari suatu populasi, formula harus digunakan untuk memperhitungkan tingkat kepercayaan dan margin kesalahan. Salah satu rumus yang dapat digunakan untuk menentukan batas minimal responden adalah dengan teori Slovin [44]:

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

n = ukuran sampel yang dibutuhkan

N = total populasi dari murid kelas XII (SMAN 2, SMAN 5, dan SMAN 9)

e = batas toleransi kesalahan (*Error Tolerance*)

Formula Slovin digunakan untuk menghitung ukuran sampel. Berkenaan dengan tingkat akurasi, tingkat kepercayaan.

Sebagai nilai rentang kepercayaan (*confidence interval*) yang sering digunakan ada tiga yakni 90%, 95%, dan 99%. Apabila menggunakan 90% tingkat kepercayaan (*confidence interval*), ini berarti bahwa ada 90 peluang dalam 100 (atau 0,90 dalam 1) bahwa hasil sampel mewakili kondisi sebenarnya dari populasi dalam rentang presisi yang ditentukan terhadap 10 peluang dalam 100 (atau 0,1 dalam 1) yang tidak [45]. Berikut adalah hasil perhitungan ukuran sampel berdasarkan populasi murid kelas XII di SMAN 2, SMAN 5, dan SMAN 9 dengan jumlah 1000 siswa dengan keakuratan sampel 90%:

$$n = \frac{1000}{(1 + 1000 \cdot (0.1^2))} = 90$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka ukuran sampel responden minimal adalah sebanyak 90 responden.

#### **4.3.1.2 Pembuatan Kuesioner**

Perancangan pembuatan kuesioner disesuaikan dengan tujuan dan fungsi dari pembuatan kuesioner itu sendiri. Tujuan dari dibuatnya kuesioner ini adalah untuk mendapatkan atau memperoleh data mengenai latar belakang responden yakni calon mahasiswa sebagai salah satu bahan dalam menganalisis kebiasaan penggunaan *website* secara umum serta apa saja yang biasanya mereka inginkan terkait informasi kampus pada *website* akademik. Sedangkan fungsi dari kuesioner ini sendiri adalah untuk mengumpulkan informasi sebagai bahan dasar dalam rangka penyusunan skrip yang selanjutnya digunakan untuk FGD (*Focus Group Discussion*). Pertanyaan juga disesuaikan dengan kriteria dari tiap karakteristik pada aspek yang ingin dicapai yakni kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) berdasarkan *Academic Websites Quality Evaluation Framework* sebagai berikut.

**Tabel 4. 2 Kriteria tiap karakteristik pada aspek kegunaan dan konten**

No.	Faktor	Karakteristik	Kriteria
1.	Usability	Understandability	Situs web harus membantu pengguna untuk memahami cara mengoperasikan saat ada di sekitar situs web
			Persyaratan yang digunakan dalam situs dapat dimengerti
			Informasi organisasi di situs web dapat dimengerti
		Learnability	Kemudahan mempelajari cara menggunakan situs web
		Operability	Kemudahan penggunaan situs web
		Interactivity	Fitur untuk membantu pengguna mengajukan pertanyaan harus tersedia
		Aesthetic (attractiveness)	Tata letak teks yang konsisten, tata letak halaman, ukuran font dan warna font
		Multiple-language support	Mudah untuk beralih menggunakan berbagai bahasa

No.	Faktor	Karakteristik	Kriteria
2.	Content	Relevance	Informasi yang berorientasi pada siswa (mis. informasi pendaftaran, informasi fakultas, kursus deskripsi)
		Accuracy	Informasi yang tidak ambigu
			Minim kesalahan tata bahasa dan ejaan
		Currency	Indikator pembaruan terakhir situs web ( <i>up-to-date</i> )
			Berita terkini
			Acara Mendatang
			Informasi penulis
			Referensi ke sumber luar
		Identity	Misi dari situs web
			Properti situs web
			Logo (merek) Universitas
			<i>Copyright</i> informasi yang benar
		Authority	Referensi kutipan yang digunakan
			Kredensial penulis halaman

Pembuatan kuesioner dibagi menjadi beberapa bagian yaitu:

**1. Biodata Pribadi**

Merupakan bagian yang berisikan informasi terkait data diri responden yang meliputi nama lengkap, asal sekolah, tingkat kelas, nomor hp, dan IDLine.

**2. Kebiasaan dalam Penggunaan Website**

Merupakan bagian yang bertujuan untuk menggali kebiasaan responden dalam penggunaan *website* secara umum.

**3. Mencari Informasi Kampus melalui Website Universitas**

Merupakan bagian yang bertujuan untuk menggali kebutuhan responden terhadap adanya *website* akademik secara umum

**4. Faktor Kualitas yang Penting Bagi Calon Mahasiswa terhadap Website Universitas Pada Aspek Kegunaan**

Merupakan bagian yang berisikan pertanyaan terkait bagaimana responden menilai sebuah *website* akademik yang pernah diaksesnya dari aspek kegunaan (*usability*). Pertanyaan yang ada pada bagian ini telah disesuaikan dengan kriteria pada tiap karakteristik untuk aspek yang dinilai yaitu aspek kegunaan (*usability*) seperti tabel 4.2

**5. Faktor Kualitas yang Penting Bagi Calon Mahasiswa terhadap Website Universitas Pada Aspek Konten**

Merupakan bagian yang berisikan pertanyaan terkait bagaimana responden menilai sebuah *website* akademik yang pernah diaksesnya dari aspek konten (*content*). Pertanyaan yang ada pada bagian ini telah disesuaikan dengan kriteria pada tiap karakteristik untuk aspek yang dinilai yaitu aspek konten (*content*) seperti tabel 4.2

**6. Mendapatkan Informasi Universitas Melalui Media Sosial**

Merupakan bagian yang bertujuan untuk membandingkan peran *website* akademik dengan media sosial dalam menarik minat responden untuk mencari informasi seputar kampus.

## 7. Pertanyaan Terbuka

Merupakan bagian yang berisikan pertanyaan yang dapat dijawab dengan bebas oleh responden tanpa adanya pilihan yang disediakan oleh peneliti.

Berikut adalah bentuk pembuatan kuesioner untuk penelitian tugas akhir ini.

**Survey Kualitas Website Pada Perspektif Calon Mahasiswa (Siswa SMA)**

Halo adek - adek semua!

Perkenalkan nama Saya Clara Gustika N., Mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2016. Saat ini saya sedang proses mengerjakan Tugas Akhir saya mengenai "Evaluasi Website Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya Pada Aspek Kegunaan dan Konten dengan Metode User Testing". Tujuan penelitian saya adalah untuk memberikan usulan peningkatan kualitas website ITS dari sisi konten dan kegunaan yang disesuaikan dengan persepsi calon mahasiswa.

Pada penelitian ini saya membahas tentang apakah website ITS sudah memenuhi kebutuhan yang diharapkan calon mahasiswa (siswa SMA) terhadap kedua aspek tersebut yaitu kegunaan dan konten.

Data yang saya terima akan digunakan secara tepat dan bijak hanya untuk kepentingan Tugas Akhir. Apabila Anda memiliki pertanyaan dapat menghubungi peneliti langsung melalui kontak yang tertera di bawah ini.

Terimakasih.

nb. Akan ada reward kepada para responden yang terpilih dan akan dihubungi lebih lanjut oleh penulis.

email: clara.gustikananda@gmail.com  
line: claragn  
instagram: claragustika

**Gambar 4. 1 Pembuka dari kuesioner**

Berdasarkan Gambar 4.1 dapat diketahui bentuk pembukaan pada kuesioner yang disebarkan ke responden secara online yang menjelaskan terkait profil atau biodata dari peneliti.

**Tabel 4. 3 Kolom Pengisian Identitas Responden**

Isilah pertanyaan pada kolom <b>Identitas Responden</b> sesuai dengan data diri Anda!	
Nama:	
Kelas:	
No. Hp:	
ID Line:	
Asal Sekolah:	

Pada Tabel 4.3 di atas merupakan kolom yang ada pada bagian setelah peneliti memperkenalkan diri. Kolom tersebut berguna untuk mendapatkan informasi terkait data diri responden.

**Tabel 4. 4 Kebiasaan dalam Penggunaan Website**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN
1	Apakah Anda tergolong siswa yang sering mengakses sebuah website?	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ya</li> <li>○ Tidak</li> </ul>
2	<i>Website</i> apa yang sering Anda kunjungi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Olahraga</li> <li>○ Pendidikan</li> <li>○ Hiburan</li> <li>○ Berita</li> <li>○ Lain-lain: *Sebutkan: .....</li> </ul>
3	Seberapa sering Anda mengunjungi website tersebut? Dalam kurun waktu 1 bulan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Setiap hari</li> <li>○ Setiap hari hari kerja (<i>weekdays</i>)</li> <li>○ Setiap akhir pekan (<i>weekend</i>)</li> <li>○ Lain-lain: *Sebutkan: .....</li> </ul>
4	Mengapa Anda lebih memilih mengunjungi <i>website</i> daripada media lain?	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informaasi lebih lengkap</li> <li>○ Informasi dapat dipercaya</li> <li>○ Dapat diakses sewaktu waktu</li> <li>○ Lain-lain: *Sebutkan: .....</li> </ul>

5	Dalam mengakses sebuah informasi dalam bentuk website, media apa yang lebih sering Anda gunakan?	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Laptop</li> <li>○ Mobile Phone</li> <li>○ Lainnya</li> </ul>
---	--	---

Tabel 4.4 pada kuesioner menjelaskan tentang pertanyaan yang bertujuan untuk mengetahui kebiasaan atau *behavior* dari calon mahasiswa dalam mengakses sebuah *website*.

**Tabel 4.5 Mencari Informasi Kampus melalui Website Universitas**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN
1	Darimana Anda biasanya sering mendapatkan informasi terkait suatu universitas?	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sosialisasi Universitas (EXPO)</li> <li>○ <i>Website</i> Universitas</li> <li>○ Dari orang terdekat (keluarga, teman, saudara)</li> <li>○ Kunjungan Universitas (<i>Roadshow</i>)</li> <li>○ Dari alumni, kakak tingkat, dsb.</li> <li>○ Lain-lain: *Sebutkan: .....</li> </ul>
2	Pernahkah Anda mengunjungi sebuah <i>website</i> universitas?	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ya</li> <li>○ Tidak</li> </ul>
3	Website dari Universitas mana saja yang pernah Anda kunjungi?	*isian berupa teks panjang*

NO	PERNYATAAN	JAWABAN
4	Untuk keperluan apa Anda mengunjungi Website Universitas tersebut?	*isian berupa teks panjang*
5	Pentingkah suatu Universitas memiliki sebuah Website?	<input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> Tidak
4	Informasi apa yang paling utama bagi Anda ketika mengunjungi sebuah <i>website</i> universitas? *pilihlah 3 dan beri tanda centang pada ketiga pilihan jawaban Anda.	<input type="radio"/> Informasi terkait <b><u>bidang studi</u></b> (fakultas dan jurusan) <input type="radio"/> Informasi terkait <b><u>persyaratan calon mahasiswa</u></b> <input type="radio"/> Informasi terkait <b><u>penerimaan calon mahasiswa</u></b> <input type="radio"/> Informasi terkait <b><u>pendaftaran calon mahasiswa</u></b> <input type="radio"/> Informasi terkait <b><u>fasilitas yang disediakan</u></b> <input type="radio"/> Informasi terkait <b><u>beasiswa</u></b> <input type="radio"/> Informasi terkait <b><u>relasi terhadap pihak luar</u></b> <input type="radio"/> Informasi terkait <b><u>kehidupan kampus</u></b> <input type="radio"/> Informasi terkait <b><u>prestasi kampus</u></b>

Tabel 4.5 dapat diketahui adalah pertanyaan yang ada pada kuesioner yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana

responden menggunakan sebuah *website* akademik serta informasi apa saja yang dicari.

**Tabel 4. 6 Faktor Kualitas yang Penting Bagi Calon Mahasiswa terhadap Website Universitas Pada Aspek Kegunaan**

<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
<b>1</b>	Bagi saya, sebuah Website Universitas harusnya mudah untuk dipahami. ( <i>Understandability</i> )				
<b>2</b>	Bagi saya, sebuah Website Universitas harus mudah untuk dipelajari bagaimana cara menggunakannya. ( <i>Learnability</i> )				
<b>3</b>	Bagi saya, sebuah Website Universitas harus mudah digunakan (pada saat dioperasikan dan navigasi). ( <i>Operability</i> )				
<b>4</b>	Bagi saya, sebuah Website Universitas harus memiliki sebuah fitur yang menyediakan kontak atau pihak yang dapat dihubungi untuk mengetahui informasi lebih lanjut. ( <i>Interactivity</i> )				
<b>5</b>	Bagi saya, sebuah Website Universitas harus memiliki tampilan atau tata letak (desain) yang menarik. ( <i>Aesthetic/Attractiveness</i> )				
<b>6</b>	Bagi saya, sebuah Website Universitas harus menyediakan fitur pilihan bahasa. ( <i>Multiple Language Support</i> )				

Tabel 4.6 di atas menunjukkan pertanyaan yang ada pada kuesioner dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana aspek kualitas kegunaan (*usability*) pada sebuah *website* akademik dari sudut pandang calon mahasiswa atau responden.

**Tabel 4. 7 Faktor Kualitas yang Penting Bagi Calon Mahasiswa terhadap Website Universitas Pada Aspek Konten**

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
1	Bagi saya, sebuah Website Universitas harus menyediakan informasi hanya seputar apa saja yang terkait dengan kampus. ( <i>Relevance</i> )				
2	Bagi saya, sebuah Website Universitas harus memiliki informasi yang lengkap ( <i>Relevance</i> )				
3	Bagi saya, sebuah Website Universitas harus menyediakan informasi yang valid atau benar ( <i>Accuracy</i> )				
4	Bagi saya, informasi dalam Website Universitas seharusnya tidak mengandung makna yang ambigu atau harus jelas. ( <i>Accuracy</i> )				
5	Bagi saya, sebuah Website Universitas harus minim akan kesalahan penulisan. ( <i>Accuracy</i> )				
6	Bagi saya, informasi dalam sebuah Website Universitas perlu diperbarui (Up-to-Date). ( <i>Currency</i> )				

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
7	Penting bagi saya, perlu adanya identitas (Logo, Copy Right, dll) Universitas pada sebuah Website Universitas. ( <i>Identity</i> )				
8	Penting bagi saya, perlu tercantum referensi kutipan yang digunakan pada sebuah Website Universitas. ( <i>Authority</i> )				

Tabel 4.7 di atas menunjukkan pertanyaan yang ada pada kuesioner dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana aspek kualitas konten (*content*) pada sebuah *website* akademik dari sudut pandang calon mahasiswa atau responden.

**Tabel 4. 8 Mendapatkan Informasi Universitas Melalui Media Sosial**

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
1	Saya lebih sering menggunakan sosial media dalam mencari informasi seputar universitas.				
2	Sosial media jauh lebih mudah bagi saya untuk mendapatkan informasi seputar universitas.				
3	Sosial media jauh lebih sering membuat saya update terkait informasi seputar universitas				
4	Saya lebih senang mengakses informasi melalui mobile phone daripada laptop.				

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
5	Sosial media mudah untuk diakses yaitu hanya dengan melalui mobile phone.				
6	Saya lebih tertarik dengan informasi yang berbentuk video singkat tentang penjelasan universitas terkait daripada membaca di website universitas.				
7	Saya lebih tertarik untuk menonton video review universitas di YouTube daripada mengakses website universitas terkait.				

Tabel 4.8 di atas adalah pertanyaan pada kuesioner yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana responden menggunakan media sosial untuk mencari informasi seputar universitas.

Bagian selanjutnya dari kuesioner yang telah dibuat adalah pertanyaan terbuka. Pertanyaan terbuka yang terdapat pada kuesioner tersebut adalah sebagai berikut.

1. Menurut Anda, informasi apa saja yang menarik untuk Anda ketahui tentang sebuah universitas?

**Jawab:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

2. Menurut Anda, bagaimana bentuk konten yang menarik bagi sebuah Website Universitas?

**Jawab:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

3. Bagaimana peran sosial media dalam membantu mu untuk mendapatkan informasi seputar universitas?

**Jawab:** \_\_\_\_\_

4. Sosial media apa saja yang sering kamu gunakan untuk mendapatkan informasi seputar universitas?

**Jawab:** \_\_\_\_\_

5. Apakah Anda pernah mengunjungi Website Institut Teknologi Sepuluh Nopember sebelumnya?

**Jawab:** \_\_\_\_\_

6. Apakah Anda pernah mengunjungi Website Institut Teknologi Sepuluh Nopember sebelumnya?

- Ya
- Tidak

#### 4.3.1.3 Penyebaran Kuesioner

Kuesioner yang telah dibuat akan disebarakan kepada responden yakni siswa dan siswi SMA sesuai dengan SMA yang dituju yakni SMAN 2 Surabaya, SMAN 5 Surabaya, dan SMAN 9 Surabaya. Kuesioner disebarakan ke responden secara *online*. Penyebaran kuesioner secara *online* dilakukan dengan melalui *google form* yang kemudian diberikan arahan atau instruksi terkait pengisian kuesioner *online* penelitian tugas akhir ini oleh peneliti. Media untuk menyebarkan kuesioner ini yakni melalui media sosial seperti *Instagram* dan *Line* berupa pembuatan poster seruan untuk mengajak para responden mengisi serta membagikan informasi link ke antar teman.

#### 4.3.2 FGD (*Focus Group Discussion*)

Pengumpulan data menggunakan teknik FGD ini terdapat instrumen yang harus dipersiapkan meliputi pemilihan peserta atau partisipan FGD, pembuatan skrip, pengelompokkan kategori penilaian kualitas, dan pembuatan jadwal pelaksanaan FGD.

#### 4.3.2.1 Pemilihan Partisipan FGD

Secara umum, pemilihan partisipan dalam FGD harus memiliki karakteristik. Karakteristik yang digunakan sebagai kriteria menentukan siapa partisipan FGD termasuk pekerjaan, pengalaman penggunaan alat yang sedang ingin dievaluasi, usia, jenis kelamin, atau kombinasi dari semuanya [40]. Selain karakteristik, komposisi kelompok FGD harus representative. Peserta dapat dipilih dari sub kelompok tertentu. Pada penelitian ini pengaturan pemilihan partisipan FGD dilakukan dengan memilih responden dari hasil kuesioner yang memenuhi kriteria yang sesuai. Kriteria yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Pernah mengakses *website* ITS sebelumnya.
2. Sering dalam mengakses jenis *website* akademik atau pendidikan dalam kurun 1 bulan.
3. Tergolong ke dalam responden yang menjawab bahwa *website* universitas sebagai media yang digunakan dalam mencari informasi seputar universitas.
4. Menjawab pertanyaan terbuka dengan baik dan memberikan saran yang berhubungan dengan konteks penelitian.

Responden yang memenuhi kriteria di atas akan dipilih sebanyak 5 orang untuk menjadi partisipan dalam FGD. Kelima responden yang dipilih akan mewakili kelompok yang didasarkan dari asal sekolah responden. Kelompok pertama yakni responden yang berasal dari SMAN 2 Surabaya. Kelompok kedua yakni responden yang berasal dari SMAN 5 Surabaya. Selanjutnya yang terakhir kelompok ketiga yakni yang berasal dari SMAN 9 Surabaya.

#### 4.3.2.2 Pembuatan Skrip FGD

Berdasarkan fungsi dari pembuatan kuesioner sebelumnya dinyatakan bahwa kuesioner berfungsi untuk mengumpulkan informasi sebagai bahan dasar dalam rangka penyusunan skrip yang digunakan untuk FGD (*Focus Group Discussion*). Sehingga perancangan pembuatan pertanyaan atau skrip didasarkan dari hasil pengolahan kuesioner. Beberapa penelitian

membagi FGD dengan tiga bagian skrip yakni skrip bagian pemanasan, skrip utama, dan skrip pendinginan [46]. Ada juga penelitian yang menyebutkan tiga bagian itu dengan pertanyaan pembuka, pertanyaan kunci atau utama, dan pertanyaan penutup. Perancangan pembuatan pertanyaan atau skrip pada tugas akhir ini akan terbagi menjadi lima bagian.

Pertama adalah bagian pendahuluan. Bagian pendahuluan berisikan tentang bagaimana moderator dalam FGD menyambut peserta dan menjelaskan serangkaian teknis dari awal hingga akhir FGD. Kedua adalah bagian pembukaan (*opening questions*). Bagian pembukaan bertujuan untuk lebih dekat dengan peserta FGD dalam bentuk memberikan pertanyaan seputar bagaimana penggunaan fitur *prospective student* sebelumnya oleh peserta. Ketiga adalah bagian pengantar (*introductory questions*). Bagian pengantar ini bertujuan untuk menggali secara umum terkait kesan pertama peserta terhadap fitur *prospective student* dari pengalaman pengguna. Menggali bagaimana kendala atau kekurangan serta kelebihan dari fitur *prospective student* dari pengalaman pengguna. Keempat adalah bagian inti atau bagian utama (*key questions*). Bagian ini adalah bagian yang paling utama pada tahapan FGD karena peserta berinteraksi langsung untuk menggunakan fitur *prospective student*. Interaksi yang dilakukan peserta didasarkan pada scenario yang telah dibuat oleh peneliti berdasarkan hasil kuesioner sebelumnya. Pada bagian ini, peserta akan mencoba untuk menemukan informasi sesuai dengan scenario yang telah dituliskan. Cara ini bertujuan untuk memberikan kesan langsung terhadap fitur *prospective student* dalam menjawab kebutuhan informasi yang diinginkan calon mahasiswa. Proses ini akan menghasilkan temuan temuan masalah atau kendala yang dihadapi peserta dengan melihat keberhasilan dalam menyelesaikan scenario serta berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan. Selanjutnya yang terakhir adalah bagian penutup (*closing questions*). Bagian penutup ini bertujuan untuk mengumpulkan *feedback* dari peserta terhadap fitur *prospective student*. *Feedback* dapat berupa saran

perbaikan ataupun kesan selama menggunakan fitur tersebut. *Feedback* yang diajukan peneliti kepada peserta didasarkan kepada kriteria pada tiap aspek kualitas yang dinilai.

#### 4.3.2.3 Pengelompokan Penilaian Faktor Kualitas

Perancangan pengelompokan penilaian faktor kualitas perlu ditentukan sebagai dasar hasil pengolahan data FGD (*Focus Group Discussion*). Pengelompokan ini berguna sebagai kategorisasi dalam pengelompokan teks yang sudah melalui tahap pengindeksan. Kategorisasi pada penelitian ini ditentukan berdasarkan faktor kualitas yang dinilai untuk fitur *prospective student* yaitu pada aspek kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) yang mengacu pada *AcademicWebsite Quality Evaluation Framework*. Tabel 4.9 merupakan kategorisasi yang berdasar pada sub-faktor dan kriteria aspek kegunaan (*usability*) dan konten (*content*).

**Tabel 4. 9 Penilaian Faktor Kualitas**

No.	Faktor	Karakteristik	Kriteria
1.	Usability	Understandability	Situs web harus membantu pengguna untuk memahami cara mengoperasikan saat ada di sekitar situs web
			Persyaratan yang digunakan dalam situs dapat dimengerti
			Informasi organisasi di situs web dapat dimengerti
		Learnability	Kemudahan mempelajari cara

No.	Faktor	Karakteristik	Kriteria
			menggunakan situs web
		Operability	Kemudahan penggunaan situs web
		Interactivity	Fitur untuk membantu pengguna mengajukan pertanyaan harus tersedia
		Aesthetic (attractiveness)	Tata letak teks yang konsisten, tata letak halaman, ukuran font dan warna font
		Multiple-language support	Mudah untuk beralih menggunakan berbagai bahasa
2.	Content	Relevance	Informasi yang berorientasi pada siswa (mis. informasi pendaftaran, informasi fakultas, kursus deskripsi)
		Accuracy	Informasi yang tidak ambigu Minim kesalahan tata bahasa dan ejaan
		Currency	Indikator pembaruan terakhir situs web ( <i>up-to-date</i> ) Berita terkini Acara Mendatang Informasi penulis

No.	Faktor	Karakteristik	Kriteria
			Referensi ke sumber luar
		Identity	Misi dari situs web
			Properti situs web
			Logo (merek) Universitas
			<i>Copyright</i> informasi yang benar
		Authority	Referensi kutipan yang digunakan
			Kredensial penulis halaman

Kriteria pada Tabel 4.9 di atas digunakan sebagai kata kunci utama yang mencerminkan karakteristik pada faktor kualitas yang dinilai. Hasil rekaman yang telah dijadikan transkrip atau verbatim akan dikelompokkan sesuai dengan kata kunci. Kata kunci yang berasal dari kolom kriteria ada pada Tabel 4.10. Kategorisasi ditentukan dengan melihat karakteristik dari kedua faktor kualitas yaitu kegunaan (*usability*) dan konten (*content*).

Pada faktor kualitas kegunaan (*usability*) terdapat 6 kategorisasi yang mewakili 6 karakteristik yaitu kemudahan untuk dipahami (*understandability*), kemudahan untuk dipelajari (*learnability*), kemudahan untuk dioperasikan (*operability*), berinteraksi dengan pengguna (*interactivity*), tata letak halaman dan tampilan yang menarik (*aesthetic/attractive*), dan adanya dukungan pilihan bahasa (*multi-language support*). Sehingga setiap hasil pendapat atau jawaban dari peserta selama FGD akan dikelompokkan menjadi satu berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan kata kunci. Pada faktor kualitas konten (*content*) terdapat 5 kategorisasi yang mewakili 5 karakteristik yaitu informasi yang relevan (*relevance*), informasi yang akurat (*accuracy*), pembaharuan informasi terkini (*currency*), identitas situs web (*identity*), dan sumber referensi situs web (*authorrrity*).

Tabel 4. 10 Kata Kunci Penilaian Faktor Kualitas

No	Faktor	Karakteristik	Kriteria	Kata Kunci
1.	Usability	Understandability	Situs web harus membantu pengguna untuk memahami cara mengoperasikan saat ada di sekitar situs web	Paham cara menggunakan
			Persyaratan yang digunakan dalam situs dapat dimengerti	Informasi dapat dimengerti
			Informasi organisasi di situs web dapat dimengerti	
		Learnability	Kemudahan mempelajari cara menggunakan situs web	Mudah dipelajari
		Operability	Kemudahan penggunaan situs web	Mudah digunakan
		Interactivity		Tersedianya kontak info

No	Faktor	Karakteristik	Kriteria	Kata Kunci	
			Fitur untuk membantu pengguna mengajukan pertanyaan harus tersedia	Menemukan kontak info	
			Aesthetic (attractiveness)	Tata letak teks yang konsisten, tata letak halaman, ukuran font dan warna font	Penulisan sudah sesuai dan konsisten Tata letak halaman
					Tata letak halaman sesuai dan rapi
					Warna sesuai
	Multiple-language support	Mudah untuk beralih menggunakan berbagai bahasa	Tersedianya pilihan pengubah bahasa		
2.	Content	Relevance	Informasi yang berorientasi pada siswa (mis. informasi pendaftaran, informasi fakultas, kursus deskripsi)	Informasi lengkap	
				Informasi berorientasi pada calon mahasiswa	
		Accuracy	Informasi yang tidak ambigu	Tidak ambigu, jelas	

No	Faktor	Karakteristik	Kriteria	Kata Kunci
			Minim kesalahan tata bahasa dan ejaan	Minim kesalahan penulisan
		Currency	Indikator pembaruan terakhir situs web ( <i>up-to-date</i> )	Tanggal update
			Berita terkini	Informasi terkini
			Acara Mendatang	Acara mendatang
		Identity	Misi dari situs web	Visi dan misi
			Logo (merek) Universitas	Logo lembaga pendidikan
			<i>Copyright</i> informasi yang benar	<i>Copyright</i> Situs web
		Authority	Referensi kutipan yang digunakan	Tersedianya sumber atau referensi
			Kredensial penulis halaman	Kredit lembaga akademik

#### **4.3.2.4 Pelaksanaan FGD**

Berlangsungnya jadwal pelaksanaan FGD menyesuaikan dengan jadwal partisipan yang telah terpilih sesuai dengan karakteristik dan kelompok tertentu. Kelima partisipan harus berkumpul dalam satu waktu yang bersamaan untuk melaksanakan FGD ini. FGD dilakukan dengan media aplikasi Zoom. Zoom merupakan aplikasi dimana dapat digunakan sebagai media untuk bertatap muka secara online dengan banyak pengguna [47]. Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan FGD antara rentan 2-3 jam atau menyesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

#### **4.4. Perancangan Pengolahan Data**

Pada tahap perancangan pengolahan data bertujuan untuk mendefinisikan bagaimana saja proses dalam melakukan pengolahan dan analisis terhadap data yang telah berhasil dikumpulkan melalui dua tahapan yakni kuesioner dan FGD.

##### **4.4.1 Kuesioner**

Pengolahan data untuk hasil kuesioner adalah dengan menarik kesimpulan terhadap data yang telah didapat dan disesuaikan dengan tujuan pembuatan kuesioner. Pengolahan data pada hasil kuesioner dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 16.0. Pengolahan data tersebut meliputi analisis statistik deskriptif, analisis deskriptif variable, dan analisis pertanyaan terbuka. Dari ketiga pengolahan data tersebut selanjutnya informasi informasi tersebut digunakan sebagai masukan atau input dari pembuatan pertanyaan dalam skrip FGD (*Focus Group Discussion*).

##### **4.4.2 FGD (*Focus Group Discussion*)**

Perancangan pengolahan data untuk FGD (*Focus Group Discussion*) terdiri dari memeriksa, mengelompokkan, dan menggabungkan kembali bukti bukti atau *evidence* selama proses FGD. Pada penelitian ini hasil data FGD berupa catatan moderator dan rekaman audio. Dengan demikian, pengolahan

atau analisis data dari FGD meliputi beberapa tahap yang perlu dilakukan yakni pengindeksan atau kodefikasi, pengolahan kodefikasi, dan laporan hasil.

Pengindeksan yang berarti mengubah hasil rekaman audio ke dalam bentuk bahasa atau kalimat dan menetapkan kode dan kutipan (*quotation*) untuk setiap informasi yang relevan dengan kata kunci. Kode dan kutipan (*quotation*) tersebut mewakili sudut pandang atau perspektif partisipan terkait dengan pertanyaan kunci atau utama dari penelitian yakni karakteristik dari faktor kualitas kegunaan (*usability*) dan konten (*content*). Selanjutnya adalah mengumpulkan semua transkrip yang telah dikodekan dan dikutip (*quotation*) dikelompokkan berdasarkan kategorisasi yang telah ditentukan yaitu berdasarkan karakteristik dari kedua aspek yang dievaluasi yaitu kegunaan (*usability*) dan konten (*content*). Ada beberapa metode yang bisa digunakan, salah satunya adalah dengan menggunakan perangkat lunak atau *software* yang dirancang khusus untuk analisis data kualitatif. Penelitian ini menggunakan *software* yaitu ATLAS.ti untuk menganalisis data kualitatif hasil pengindeksan atau kodefikasi tersebut.

## **BAB V IMPLEMENTASI**

Pada bab ini menjelaskan mengenai proses implementasi yang dilakukan dalam penelitian tugas akhir. Implementasi yang dilakukan berupa pengolahan data responden yang didapatkan melalui kuesioner dan pelaksanaan pengujian pengumpulan data melalui FGD (*Focus Group Discussion*).

### **5.1. Kuesioner**

Pada tahap ini menunjukkan implemementasi dari hasil perancangan pengumpulan data, pembuatan perangkat atau instrument kuesioner, dan pengolahan dan analisis data kuesioner.

#### **5.1.1. Responden**

Tahap pengumpulan data yang dilakukan pada kuesioner adalah melakukan penyebaran kuesioner kepada responden sesuai dengan banyaknya minimal sampel responden yang telah dihitung menggunakan teori Slovin pada tahap sebelumnya. Berdasarkan perhitungan banyaknya minimal sampel responden penelitian menggunakan rumus *Slovin's* pada tahap sebelumnya menyatakan bahwa penelitian tugas akhir ini membutuhkan minimal sampel sebanyak 90 responden. Setelah melalui penyebaran kuesioner secara online didapatkan responden yang telah mengisi kuesioner sebanyak 112 orang. Dengan demikian maka batas minimal sampel telah melebihi yang seharusnya diperlukan dalam penelitian ini. Rincian responden 112 orang adalah sebagai berikut.

**Tabel 5. 1 Jumlah responden tiap sekolah**

<b>No</b>	<b>Nama Sekolah</b>	<b>Jumlah</b>
1.	SMAN 2 Surabaya	38 orang
2.	SMAN 5 Surabaya	44 orang
3.	SMAN 9 Surabaya	30 orang
<b>Total Responden</b>		112 orang

### **5.1.2. Analisis Statistik Deskriptif**

Deskriptif statistic dalam penelitian ini berasal dari pertanyaan tertutup yang bersifat umum menuju ke pertanyaan tertutup yang bersifat khusus yang meliputi presentase asal sekolah responden, presentase responden yang terbiasa mengakses *website*, presentase jenis *website* yang sering diakses responden, presentase intensitas responden dalam mengakses *website* dalam kurun 1 bulan, presentase alasan responden mengunjungi sebuah *website*, presentase perangkat apa yang digunakan responden untuk mengakses sebuah *website*, presentase media yang digunakan responden dalam mendapatkan informasi seputar universitas, presentase responden yang pernah mengakses *website* universitas, presentase pemilihan informasi utama bagi responden ketika mengakses *website* universitas, dan presentase responden yang pernah mengakses *website* ITS.

#### **5.1.2.1 Presentase Responden yang Terbiasa Mengakses *Website***

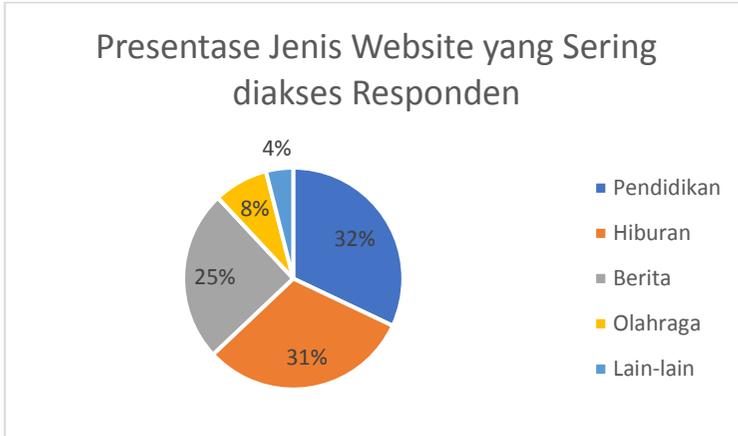
Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa calon mahasiswa yang tergolong terbiasa mengakses sebuah *website* sebanyak 102 orang terbiasa dalam mengakses sebuah *website* dan 10 orang lainnya mengatakan tidak tergolong biasa dalam mengakses sebuah *website*. Berikut presentase dari calon mahasiswa yang terbiasa mengakses sebuah *website* yang disajikan dalam bentuk *pie chart* pada Gambar 5.1. Berdasarkan Gambar 5.1, dapat diketahui bahwa presentase calon mahasiswa yang terbiasa mengakses sebuah *website* dominan terhadap calon mahasiswa yang menjawab tidak . Melalui hasil tersebut menandakan bahwa calon mahasiswa atau responden dari kuesioner sebagian besar di dominasi oleh pengguna dari sebuah *website*. Para calon mahasiswa yang terbiasa mengakses sebuah *website* ini mengakses berbagai jenis macam *website*.



**Gambar 5. 1 Statistik Deskriptif Presentase Responden yang Terbiasa Mengakses Sebuah Website**

### **5.1.2.2 Presentase Jenis *Website* yang Responden Akses**

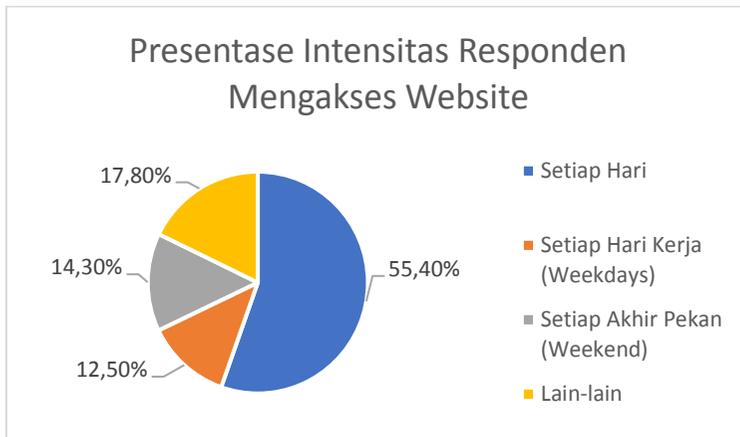
Jenis *website* yang diberikan pada pertanyaan kuesioner seperti *website* pendidikan, hiburan, berita, olahraga, dan lain lain. Berdasarkan pengolahan data, diketahui bahwa calon mahasiswa yang sering mengakses jenis *website* pendidikan sebanyak 78 orang, jenis *website* hiburan sebanyak 76 orang, jenis *website* berita sebanyak 62 orang, jenis *website* olahraga sebanyak 21 orang, dan jenis *website* lainnya seperti kecantikan, game, music, otomatis sebanyak 11 orang. Presentase jenis *website* yang sering diakses oleh calon mahasiswa yang disajikan dalam *pie chart* pada Gambar 5.2. Berdasarkan Gambar 5.2 dapat diketahui bahwa jenis *website* yang paling sering diakses oleh calon mahasiswa adalah jenis *website* pendidikan. Melalui hasil tersebut menandakan bahwa informasi seputar dunia pendidikan menjadi perhatian utama bagi responden terutama calon mahasiswa.



**Gambar 5. 2 Statistik Deskriptif Presentase Jenis Website yang Sering diakses Oleh Responden**

### **5.1.2.3 Presentase Intensitas Responden Mengakses Sebuah Website**

Intensitas seringnya responden dalam mengakses sebuah jenis *website* sebelumnya diukur dalam kurun 1 bulan. Peneliti memberikan pilihan jawaban yakni dalam kurun 1 bulan responden mengakses *website* tersebut setiap hari, setiap hari kerja (*weekdays*), setiap akhir pekan (*weekend*), dan lain lain seperti hanya pada saat butuh, tidak tentu, dan sebagainya. Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa sebanyak 62 orang mengakses jenis *website* tersebut setiap hari, sebanyak 14 orang mengakses jenis *website* tersebut setiap hari kerja (*weekdays*), sebanyak 16 orang mengakses jenis *website* tersebut setiap akhir pekan (*weekend*), dan sebanyak 20 orang mengakses jenis *website* tersebut tidak menentu atau sedang hanya ada perlu saja. Berikut presentase intensitas responden dalma mengakses sebuah jenis *website*.



**Gambar 5. 3 Statistik Deskriptif Presentase Intensitas Responden Dalam Mengakses Sebuah Website**

Berdasarkan Gambar 5.3 dapat diketahui bahwa presentase terbesar ada pada intensitas pilihan setiap hari. Melalui hasil tersebut menunjukkan bahwa kebiasaan pengguna dalam mengakses sebuah jenis *website* tertentu tergolong tinggi.

#### **5.1.2.4 Presentase Alasan Responden Mengakses Sebuah Website**

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa sebanyak 80 orang responden mengakses sebuah jenis *website* dengan alasan *website* dapat diakses sewaktu-waktu, sebanyak 55 orang mengakses sebuah jenis *website* dengan alasan informasi pada *website* lebih lengkap dan terpercaya, sebanyak 48 orang mengakses sebuah jenis *website* dengan alasan *website* lebih mudah digunakan, dan 6 orang responden menjawab lainnya. Berikut presentase dari alasan responden mengakses sebuah *website*.



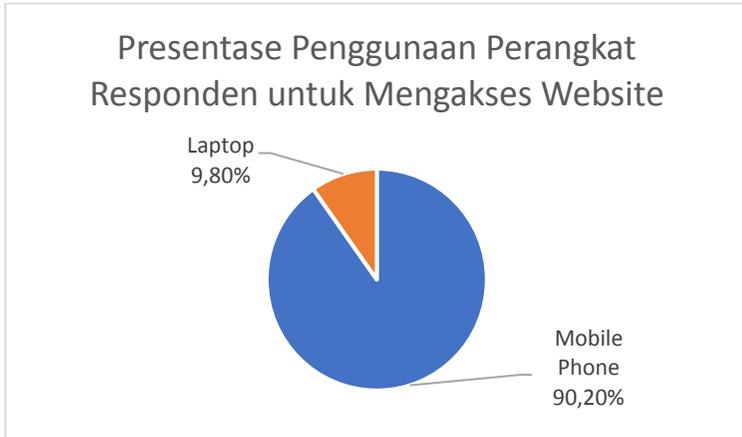
**Gambar 5.4 Statistik Deskriptif Presentase Alasan Responden dalam Mengakses Sebuah Website**

Berdasarkan Gambar 5.4 dapat diketahui bahwa presentase terbesar ada pada alasan bahwa *website* dapat diakses sewaktu-waktu. Sedangkan untuk responden yang menjawab lain lain memiliki alasan berbeda-beda meliputi:

- Mengakses sebuah *website* dengan alasan sumber lebih banyak
- Mengakses sebuah *website* dengan alasan lebih nyaman dalam membaca suatu informasi
- Mengakses sebuah *website* dengan alasan tatanan yang ada pada *website* tertata rapi

#### **5.1.2.5 Presentase Perangkat yang Responden Gunakan dalam Mengakses Sebuah Website**

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa perangkat yang biasa digunakan responden dalam mengakses sebuah jenis *website* adalah sebanyak 101 orang menggunakan *mobile phone* dan sisanya 11 orang menggunakan laptop. Berikut presentase penggunaan perangkat yang digunakan responden untuk mengakses sebuah *website*.

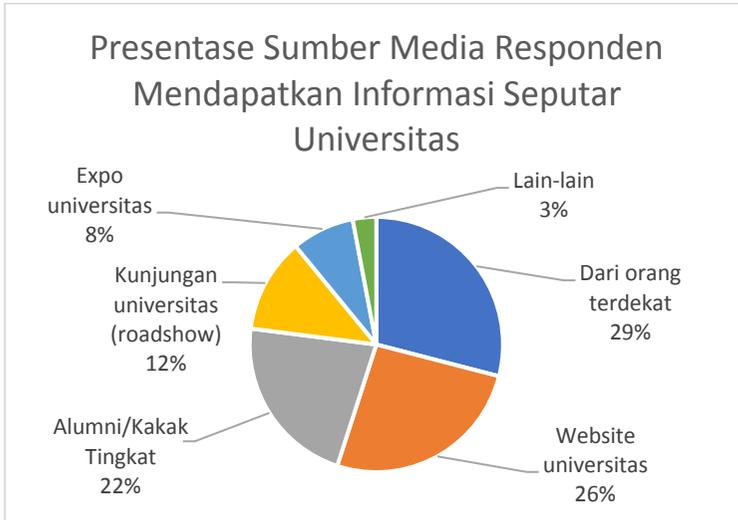


**Gambar 5. 5 Statistik Deskriptif Presentase Penggunaan Perangkat  
untuk Mengakses Website**

Berdasarkan Gambar 5.5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden lebih senang mengakses sebuah jenis *website* melalui *mobile phone*.

#### **5.1.2.6 Presentase Sumber Media yang Membantu Responden Mendapatkan Informasi Seputar Universitas**

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa sumber media yang membantu calon mahasiswa dalam mendapatkan informasi seputar universitas adalah sebanyak 84 orang melalui orang terdekatnya, sebanyak 77 orang melalui *website* universitas, sebanyak 64 orang melalui alumni dan kakak tingkat, sebanyak 34 orang melalui kunjungan universitas atau *roadshow* yang diadakan kampus ke sekolah-sekolah, sebanyak 22 orang melalui expo kampus, dan 10 orang menjawab lain-lain. Berikut adalah presentase sumber media yang membantu calon mahasiswa dalam mendapatkan informasi seputar universitas.

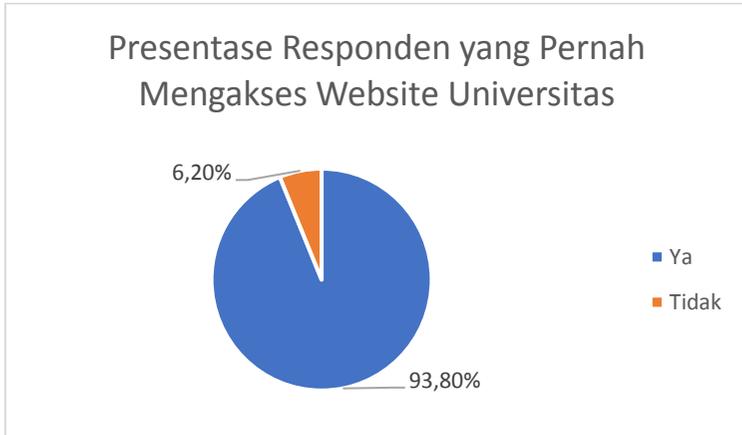


**Gambar 5. 6 Statistik Deskriptif Presentase Sumber Media Responden untuk Mendapatkan Informasi Seputar Universitas**

Berdasarkan Gambar 5.6 dapat diketahui bahwa presentase terbesar untuk sumber media yang digunakan responden untuk mendapatkan informasi seputar universitas adalah dari orang terdekat. Sedangkan responden yang menjawab lain-lain mendapatkan informasi melalui media sosial, seminar, dan fitur *e-learning*.

#### **5.1.2.7 Presentase Responden yang Pernah Mengakses Website Universitas**

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa responden yang pernah mengakses *website* universitas sebanyak 105 orang dan 7 orang belum pernah mengakses. Hasil dari responden di dominasi oleh calon mahasiswa yang sudah pernah mengakses *website* universitas. Berikut presentase responden yang pernah mengakses *website* universitas.

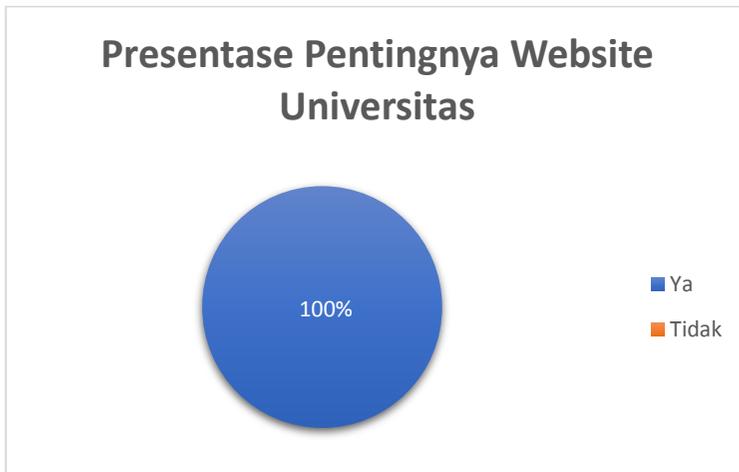


**Gambar 5. 7 Statistik Deskriptif Responden yang Pernah Mengakses Website Universitas**

Berdasarkan Gambar 5.7 dapat diketahui bahwa sebagian besar calon mahasiswa atau responden pernah mengakses *website* universitas daripada yang belum pernah. Melalui hasil tersebut menunjukkan bahwa akses informasi terhadap *website* universitas tergolong tinggi. Sebagian besar responden menjawab pernah mengakses sebuah *website* universitas dengan tujuan tertentu masing masing untuk mendapatkan sebuah informasi.

#### **5.1.2.8 Presentase Pentingnya *Website* Universitas Bagi Responden**

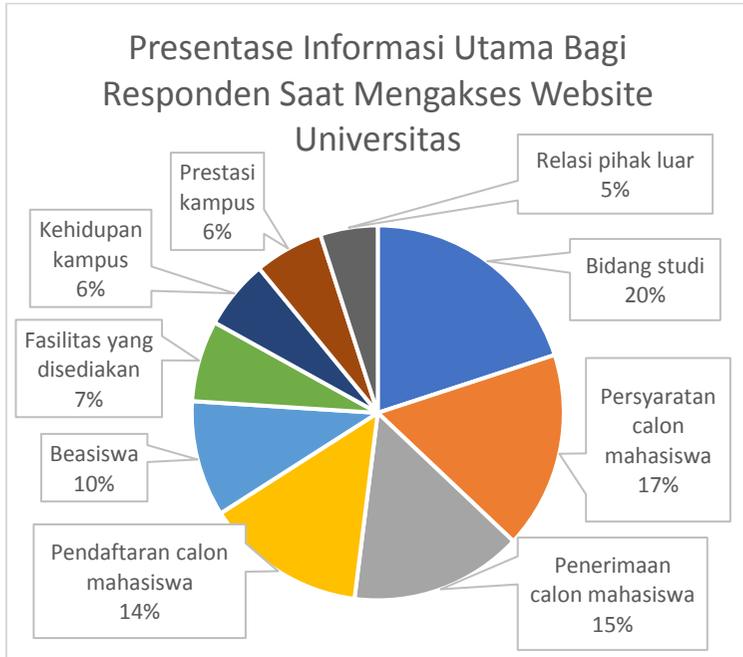
Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa seluruh calon mahasiswa atau responden menjawab penting adanya *website* universitas. Hasil tersebut menandakan bahwa calon mahasiswa menginginkan sebuah universitas memiliki *website* resmi untuk mengunggah berbagai macam informasi seputar kampus tersebut. Berikut adalah presentase dari hasil pengolahan data tersebut yang dapat terlihat dari Gambar 5.8 di bawah ini.



**Gambar 5. 8 Statistika Deskriptif Presentase Pentingnya Website Universitas Bagi Responden**

#### **5.1.2.9 Presentase Informasi Utama Bagi Responden Saat Mengakses *Website* Universitas**

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa informasi utama bagi responden saat mengakses *website* universitas adalah informasi terkait bidang studi sebanyak 105 orang, informasi terkait persyaratan calon mahasiswa sebanyak 84 orang, informasi terkait penerimaan calon mahasiswa sebanyak 78 orang, informasi terkait pendaftaran calon mahasiswa sebanyak 73 orang, informasi terkait beasiswa sebanyak 51 orang, informasi terkait fasilitas yang disediakan sebanyak 35 orang, informasi terkait kehidupan kampus dan prestasi kampus masing masing sebanyak 30 orang, dan informasi terkait relasi terhadap pihak luar sebanyak 22 orang. Berikut presentase informasi utama bagi responden saat mengakses *website* universitas.



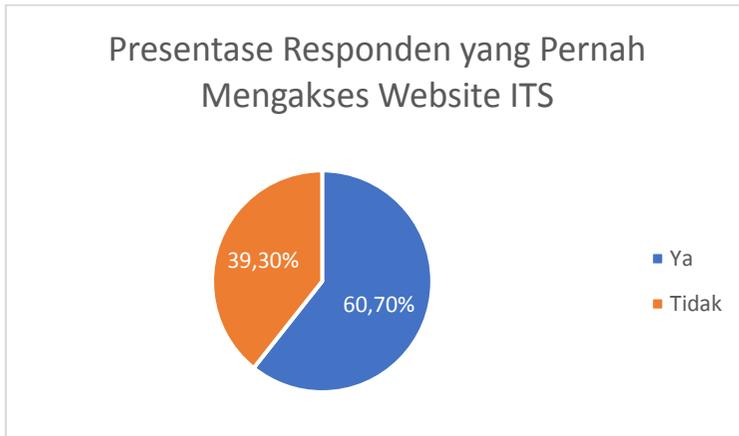
**Gambar 5. 9 Statistik Deskriptif Presentase Informasi Utama Bagi Responden Saat Mengakses Website Universitas**

Berdasarkan Gambar 5.9 dapat diketahui bahwa terdapat 4 informasi utama yang memiliki presentase cukup besar dengan selisih yang tidak jauh yaitu informasi terkait bidang studi, informasi terkait persyaratan calon mahasiswa, informasi terkait penerimaan calon mahasiswa, dan informasi terkait pendaftaran calon mahasiswa. Diantara keempat informasi utama tersebut, yang memiliki presentase terbesar adalah informasi terkait bidang studi.

#### **5.1.2.10 Presentase Responden yang Pernah Mengakses Website ITS**

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa responden yang pernah mengakses *website* ITS adalah sebanyak 68 orang responden pernah mengakses *website* ITS dan 44

orang belum. Berikut presentase responden yang pernah dan belum pernah mengakses *website* ITS.



**Gambar 5. 10 Statistik Deskriptif Presentase Responden yang Pernah Mengakses Website ITS**

Berdasarkan Gambar 5.10 dapat diketahui bahwa sebagian besar calon mahasiswa atau responden pernah mengakses *website* ITS. Calon mahasiswa atau responden yang pernah mengakses *website* ITS ini nantinya akan disaring dan dipilih sebanyak 6 orang yang nantinya akan menjadi participant representative untuk FGD (*Focus Group Discussion*).

### **5.1.3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian**

Analisis deskriptif variable penelitian bertujuan untuk mengetahui distribusi jawaban responden dalam menjawab pertanyaan melalui sebuah kuesioner. Variable dalam penelitian ini adalah aspek kualitas yakni kegunaan (*usability*) dan konten (*content*). Pada setiap aspek kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) terdapat karakteristik di dalamnya. Variable dapat dinilai dengan melihat rata-rata dan arti dari nilai tersebut. Dalam memberikan arti nilai rata-rata maka terdapat kriteria berdasarkan interval kelas rata-rata. Interval kelas yang digunakan berdasarkan rumus sebagai berikut:

$$Interval = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyaknya Kelas}}$$

Sehingga didapatkan hasil sebagai berikut:

$$Interval = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka interval rata-rata pada setiap skala dan arti nilai yang akan digunakan untuk mengukur distribusi jawaban dari responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.1 Skala Interval Rata-Rata Mean**

<b>Interval rata-rata</b>	<b>Penilaian</b>
$1,00 \leq x \leq 1,75$	Sangat Tidak Setuju
$1,76 \leq x \leq 2,50$	Tidak Setuju
$2,51 \leq x \leq 3,25$	Setuju
$3,26 \leq x \leq 4,00$	Sangat Setuju

Table 5.1 di atas merupakan table skala yang digunakan sebagai acuan untuk mengukur distribusi jawaban responden pada penelitian ini. Berikut adalah hasil jawaban responden pada masing masing aspek dan karakteristik pada penelitian yang diolah menggunakan SPSS.

**Tabel 5. 2 Deskripsi Aspek Kegunaan (*Usability*)**

<b>Karakteristik</b>	<b>Distribusi Jawaban</b>				<b>Mean</b>
	1	2	3	4	
<i>Understandability</i>	-	-	8	102	3,93
<i>Learnability</i>	-	-	22	90	3,80
<i>Operability</i>	-	-	15	97	3,97
<i>Interactivity</i>	-	1	29	82	3,72
<i>Aesthetic/Attractive</i>	-	-	43	69	3,62
<i>Multi-Language Support</i>	-	2	50	60	3,52
Nilai rata-rata					3,74

Berdasarkan Tabel 5.2 dapat diketahui bahwa aspek kegunaan (*usability*) memiliki nilai rata-rata mean 3,74. Nilai mean pada aspek kegunaan (*usability*) ini terletak pada interval  $3,26 \leq x \leq 4,00$  yang berarti bahwa rata-rata responden **sangat setuju** dengan pernyataan-pernyataan yang terdapat pada setiap karakteristik yang ada dalam aspek kegunaan (*usability*).

**Tabel 5. 3 Deskripsi Aspek Konten (*Content*)**

Karakteristik	Distribusi Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
<i>Relevance</i>	3	31	53	25	2,89
	-	-	12	100	3,89
<i>Accuracy</i>	-	-	-	112	4,00
	-	-	13	99	3,88
	1	5	53	53	3,41
<i>Currency</i>	-	1	10	101	3,89
<i>Identity</i>	-	4	42	66	3,55
<i>Authority</i>	-	5	59	48	3,38
Nilai rata-rata					3,61

Berdasarkan Tabel 5.3 dapat diketahui bahwa aspek konten (*content*) memiliki nilai rata-rata mean 3,61. Nilai pada aspek konten (*conten*) ini terletak pada interval  $3,26 \leq x \leq 4,00$  yang berarti bahwa rata-rata responden **sangat setuju** dengan pernyataan-pernyataan yang terdapat pada setiap karakteristik yang ada dalam aspek konten (*content*).

#### **5.1.4. Analisis Pertanyaan Terbuka Kuesioner**

Pada pembuatan kuesioner terdapat pertanyaan terbuka mengenai kebutuhan informasi apa yang sering responden butuhkan dalam mencari informasi seputar universitas pada saat mengakses *website* universitas, memberikan pandangan tentang bentuk informasi seperti apa yang menarik bagi responden ketika mengakses sebuah *website* universitas, dan memberikan pendapat terkait bagaimana media sosial membantu responden dalam mencari informasi seputar universitas yang diinginkan. Hasil jawaban dari pertanyaan terbuka ini bertujuan untuk

mengetahui keadaan calon mahasiswa terkait keinginan dan kebutuhan informasi seputar universitas yang seperti apa yang sering dicari.

**Tabel 5. 4 Hasil Analisis Pertanyaan Terbuka Responden**

<b>Pertanyaan Terbuka</b>		
<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban Responden</b>	<b>Kata Kunci</b>
Informasi yang dibutuhkan dalam <i>website</i> universitas bagi responden	Prodi, fakultas, dan jurusannya apa aja	Bidang studi Fakultas dan departemen
	Beasiswa yang disediakan untuk mahasiswanya	Beasiswa
	Seputar jalur penerimaan calon mahasiswa baru	Jalur penerimaan calon mahasiswa baru
	Peluang kerja dan hubungan eksternal. Persyaratan untuk calon mahasiswa baru	Peluang kerja
	Ada informasi terkait peluang masuk calon mahasiswa baru dan akreditasi jurusan	Peluang masuk calon mahasiswa Akreditasi jurusan
	Memberikan informasi kegiatan ekstrakurikuler atau UKM	Kegiatan ekstrakurikuler UKM
	Adanya informasi mata kuliah yang akan dipelajari untuk setiap prodi	Mata kuliah setiap jurusan
	Adanya informasi atau poin poin keunggulan universitas dan	Keunggulan universitas

<b>Pertanyaan Terbuka</b>		
<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban Responden</b>	<b>Kata Kunci</b>
	bidang studi kepada calon mahasiswa baru	
	Terdapat informasi garis besar kegiatan mahasiswa baru	Kegiatan mahasiswa baru
Bentuk informasi yang menarik untuk disajikan dalam <i>website</i> universitas	Adanya informasi yang lengkap dan disertai gambar	Informasi lengkap dengan gambar
	Preview atau gambar terkait fakultas dan departemen di ITS sehingga menarik mahasiswa baru untuk masuk	Gambar fakultas dan departemen di ITS
	Menggunakan animasi video atau ilustrasi gambar bergerak untuk alur persyaratan hingga penerimaan calon mahasiswa baru	Animasi video alur persyaratan dan penerimaan calon mahasiswa
	Video kegiatan kegiatan yang ada di ITS	Video kegiatan
Sosial media kampus membantu untuk mendapatkan informasi	Akun media sosial kampus sangat membantu untuk menjawab pertanyaan pertanyaan dari calon mahasiswa baru	Menjawab pertanyaan calon mahasiswa

Pertanyaan Terbuka		
Pertanyaan	Jawaban Responden	Kata Kunci
seputar kampus	Media sosial kampus lebih interaktif kepada calon mahasiswa baru	Interaktif
	Sangat membantu karena update-nya lebih cepat daripada <i>website</i>	Update lebih cepat
	Mendapatkan informasi umum, lalu memberitahu bahwa untuk detailnya dapat mengakses di <i>website</i> universitas	Lebih informatif
	Memberikan konten yang lebih ringan dan persuasif untuk calon mahasiswa yang bingung menuju ke universitas tersebut.	Konten yang ringan dan persuasive
	Sangat mudah diakses hanya dengan lewat <i>smartphone</i>	Mudah diakses melalui <i>smartphone</i>

Berdasarkan Tabel 5.4 adalah informasi penting yang disimpulkan dari jawaban – jawaban responden yang sering muncul dan hampir semua menjawabnya. Jawaban tersebut disusun dengan kata kata yang mewakili maksud dari responden tersebut dalam menjawab. Selanjutnya, jawaban dari pertanyaan terbuka yang pertama yaitu “Informasi yang dibutuhkan dalam *website* universitas bagi responden?” akan digunakan untuk masukan dalam menyusun skrip FGD (*Focus Group Discussion*) pada bagian pembuatan skenario. Skenario akan dibuat dengan tujuan akhir mendapatkan informasi berdasarkan







berjumlah 68 orang tersebut selanjutnya akan dipilih lagi sebanyak 5 orang untuk menjadi partisipan FGD. Kelima orang responden tersebut sudah memenuhi kriteria yang telah disebutkan sebelumnya pada tahap pemilihan partisipan FGD. Peserta terpilih berasal dari sekolah yang berbeda, 2 orang responden yang berasal dari SMAN 2, 2 orang responden berasal dari SMAN 5, dan 1 orang lainnya dari SMAN 9 Surabaya. Informasi terkait peserta yang telah terpilih yakni sebagai berikut:

1. Peserta 1 : Yusril Firman  
Seorang siswa SMAN 5 Surabaya kelas XII yang berumur 18 tahun. Saat ini sedang berusaha untuk menempuh pendidikan ke jenjang perkuliahan dengan memilih Teknik Sistem dan Industri di Institut Teknologi Sepuluh Nopember melalui jalur SBMPTN.
2. Peserta 2 : Devira Nabilah  
Seorang siswi SMAN 2 Surabaya kelas XII yang berumur 18 tahun. Saat ini sedang berusaha untuk menempuh pendidikan ke jenjang perkuliahan dengan memilih Sistem Informasi di Universitas Airlangga melalui jalur SBMPTN.
3. Peserta 3 : Farah Hasna  
Seorang siswi SMAN 5 Surabaya kelas XII yang berumur 18 tahun. Saat ini sedang menempuh pendidikan ke jenjang perkuliahan dengan memilih Teknik Kimia Institut Teknologi Sepuluh Nopember melalui jalur SBMPTN.
4. Peserta 4 : Melodi Aurelia  
Seorang siswi SMAN 2 Surabaya kelas XII yang berumur 18 tahun. Saat ini sedang berusaha untuk menempuh pendidikan ke jenjang perkuliahan dengan memilih Teknik Sistem dan Industri Institut Teknologi Sepuluh Nopember melalui jalur SBMPTN.
5. Peserta 5 : Sheren Marsha  
Seorang siswi SMAN 9 Surabaya kelas XII yang berumur 18 tahun. Saat ini sedang berusaha untuk menempuh pendidikan ke jenjang perkuliahan dengan memilih Teknik Fisika di Institut Teknologi Sepuluh Nopember melalui jalur SBMPTN.

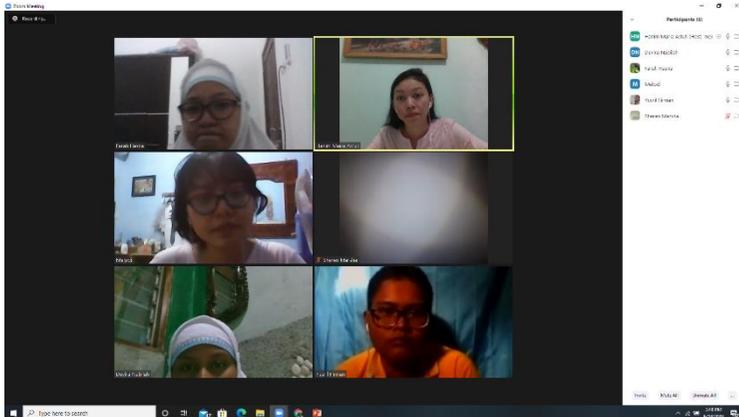
Pemilihan kelima responden tersebut sebagai bentuk perwakilan dari tiap SMAN yang dijadikan objek penelitian dalam tugas akhir ini. Peneliti menghubungi langsung responden yang terpilih melalui kontak yang diberikan oleh responden pada saat mengisi biodata pribadi pada kuesioner.

### **5.2.2 Skrip FGD Identifikasi Kualitas Fitur *Prospective Student* Pada Faktor Kualitas Kegunaan (*Usability*) dan Konten (*Content*)**

Pembuatan pertanyaan atau skrip untuk FGD didasarkan dari hasil analisis kuesioner yang telah diisi oleh responden. Penyusunan pertanyaan atau skrip FGD terbagi menjadi 5 bagian. Kelima bagian tersebut adalah bagian pendahuluan, bagian pembukaan (*opening question*), bagian pengantar (*introductory questions*), bagian inti (*key questions*), dan bagian penutup (*closing questions*). Bentuk dari skrip FGD yang telah dibuat dapat dilihat pada Lampiran A.

### **5.2.3 Pelaksanaan FGD Identifikasi Kualitas Fitur *Prospective Student* Pada Faktor Kualitas Kegunaan (*Usability*) dan Konten (*Content*)**

Pelaksanaan FGD untuk penelitian tugas akhir ini disesuaikan dengan skrip FGD yang telah dibuat yaitu terdiri dari lima bagian pertanyaan. Kelima bagian pertanyaan tersebut pada dasarnya memiliki tujuan untuk menggali lebih dalam berupa pengajuan pertanyaan kepada peserta. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti pada saat FGD berlangsung berdasar pada hasil kuesioner yang telah di dapat. Secara garis besar, pertanyaan pada skrip FGD menanyakan seputar tentang pengalaman peserta menggunakan fitur, kesan pertama terhadap fitur, tujuan penggunaan fitur, dan kendala yang ditemui selama proses mencari informasi tertentu maupun mengerjakan tugas tertentu pada fitur. Pada Gambar 5.11 menunjukkan suasana pada saat pelaksanaan FGD secara *online* dengan kelima peserta.



Gambar 5. 14 Pelaksanaan FGD Secara Online

FGD dilaksanakan pada Jumat, 19 Juni 2020 secara online melalui aplikasi Zoom. Pada pelaksanaannya, FGD dipimpin oleh moderator yakni peneliti tugas akhir ini sendiri dan dihadiri oleh kelima peserta terpilih dari responden yang telah menjawab kuesioner online sebelumnya dan telah memenuhi kriteria untuk menjadi peserta FGD. Waktu pelaksanaan FGD online ini berlangsung pada pukul 13:00 WIB selama kurang lebih 3 jam dengan menjalankan proses sesuai dengan skrip yang telah dibuat.

Pada prosesnya, terdapat dua bagian penting yaitu bagian pertanyaan pengantar (*introductory question*) dan bagian utama (*key question*) Pada bagian pertanyaan pengantar, moderator memberikan sebuah pertanyaan berupa *poll* yang akan diisi oleh peserta dan selanjutnya hasil dari *poll* tersebut akan dibahas bersama. Bagian ini merupakan cara untuk menggali terkait bagaimana peserta menggunakan fitur *prospective student* berdasarkan pengalaman sebelumnya. Lalu bagian penting kedua adalah bagian inti atau utama (*key question*) dimana peserta berinteraksi langsung dengan system. Moderator memberikan skenario yang ditampilkan melalui *share screen* PPT dan sekaligus membacakannya. Moderator memberikan instruksi kepada peserta apabila telah selesai mengerjakan maka

peserta dapat memberi tahu ke moderator yang bertujuan agar moderator dapat mencatat waktu yang dibutuhkan peserta untuk menyelesaikan satu skenario.

Sebagai bentuk bukti peserta dapat menyelesaikan skenario, moderator menginstruksikan kepada peserta untuk melakukan *screenshot* hasil akhir dari pekerjaannya. Setelah semua skenario selesai dikerjakan, moderator membahasnya dengan menginstruksikan kepada peserta untuk menunjukkan hasil *screenshot* pekerjaannya dan memberi tahu bagaimana cara untuk mendapatkan hasil kerjaan tersebut melalui demo satu per satu. Dari demo tersebut, moderator mengetahui proses bagaimana peserta menyelesaikan tugas dan mendapatkan informasi tertentu pada scenario tersebut. Selain itu moderator juga menanyakan terkait kendala yang dialami oleh peserta apabila peserta tidak berhasil dalam mengerjakan scenario. Selama proses berlangsung, moderator juga merekam segala aktivitas dengan menggunakan *screen record* yang ada pada aplikasi Zoom sebagai bentuk bukti pengumpulan data hasil FGD.

#### **5.2.4 Pengolahan data FGD**

Hasil catatan dari moderator dan rekaman pada saat FGD akan diolah melalui dua tahap yaitu pengindeksan atau kategorisasi sesuai dengan kata kunci yang sering diucapkan atau muncul dari kelima peserta terhadap pertanyaan utama dan hasil kategorisasi dimana mengumpulkan kata kunci dan akan membentuk sebuah hubungan dari antar kata kunci yang akan menampilkan hasil identifikasi terhadap karakteristik dari kedua faktor kualitas yaitu kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) terhadap tercapainya kualitas fitur *Prospective Student* yang didasarkan dari perspektif calon mahasiswa.

##### **5.2.4.1 Pengindeksan**

Pengindeksan atau kodefikasi merupakan tahapan mengolah data berbentuk rekaman atau audio sebagai data mentah yang harus diubah menjadi sebuah bahasa atau kalimat.

Menghasilkan transkrip atau catatan dan selanjutnya menetapkan kode atau "label" untuk setiap informasi yang relevan sesuai dengan kata kunci. Seringkali kode ditulis dalam margin. Kode atau label menghubungkan potongan-potongan teks yang mewakili sudut pandang atau perspektif umum yang terkait dengan salah satu pertanyaan kunci atau tujuan utama dari penelitian ini [40]. Kode yang telah terbentuk kemudian dikelompokkan ke dalam kategorisasi yang telah dibuat. Hasil pengindeksan yang telah dibuat dapat dilihat pada Lampiran B.

#### **5.2.4.2 Pengolahan Kodifikasi**

Pada tahap pengolahan data manajemen pengindeksan, yang dilakukan adalah hasil transkrip dari tahap sebelumnya dimasukkan atau dikumpulkan ke dalam kode atau label yang sesuai dalam bentuk sebuah kutipan dari peserta. Berbagai metode manajemen biasanya digunakan. Salah satunya adalah dengan metode bantuan perangkat lunak yang dirancang khusus untuk analisis data kualitatif [40]. Metode dengan bantuan perangkat lunak dirancang untuk menganalisis data kualitatif dari bukti atau *evidence* yang telah dikumpulkan pada saat pengumpulan data melalui FGD.

Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini adalah ATLAS.ti. Hasil dari pengelompokan transkrip sesuai dengan kode yang sudah dibuat akan berbentuk sebuah jaringan atau *network*. Jaringan atau *network* membantu memvisualisasikan kode-kode yang telah dibuat yang saling berhubungan. Kode-kode tersebut dihubungkan dengan sebuah relasi yang dapat menjelaskan hubungan satu kode dengan kode yang lain. Visualisasi jaringan atau *network* berperan penting dalam tingkat analisis. Pada saat analisis, peneliti dapat melihat hubungan dalam data selama proses pengujian penelitian [48]. Bentuk dari jaringan atau *network* yang telah dibuat dapat dilihat pada Lampiran C.

### 5.2.4.3 Laporan Hasil

Hasil dari identifikasi karakteristik faktor kualitas terhadap fitur *prospective student* pada aspek kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) telah melalui tahap validasi kepada calon mahasiswa yang menjadi peserta FGD. Hasil laporan yang ditunjukkan kepada calon mahasiswa berupa poin poin dari kesimpulan hasil identifikasi yaitu apa saja karakteristik dari kedua faktor kualitas yaitu kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) yang mendukung dan menghambat tercapainya kualitas fitur *Prospective Student* berdasarkan hasil pengolahan dan analisis pada saat FGD. Validasi dilakukan melalui media group chat. Para peserta mengetahui dan menyetujui laporan hasil FGD yang diberikan setelah memberikan pertanyaan kepada peneliti dan mendapat penjelasan dari peneliti. Peserta FGD menyatakan apabila laporan hasil yang disampaikan telah sesuai dengan maksud dari pendapat peserta saat proses pengujian fitur *Prospective Student* melalui setiap bagian dari FGD.

## **BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN**

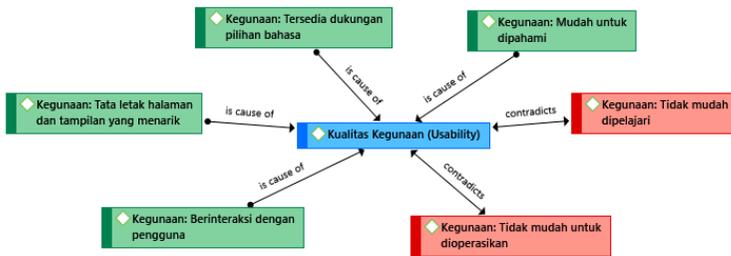
Pada bab ini akan menjelaskan terkait hasil yang didapatkan dari penelitian tugas akhir ini sekaligus memberikan pembahasan secara keseluruhan dengan berdasar pada penelitian.

### **6.1. Hasil Identifikasi Kualitas Fitur *Prospective Student* Pada Aspek Kegunaan (*Usability*) dan Konten (*Content*) dari Perspektif Calon Mahasiswa**

Berdasarkan pada hasil identifikasi kualitas terhadap fitur *Prospective Student* pada faktor kualitas kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) dari perspektif calon mahasiswa didapatkan bahwa adanya karakteristik yang mendukung dan menghambat tercapainya kualitas fitur. Berikut adalah karakteristik apa saja dari faktor kualitas kegunaan dan konten yang mendukung dan menghambat tercapainya kualitas fitur.

#### **6.2.1 Identifikasi Faktor Kualitas Kegunaan (*Usability*) Berdasarkan Calon Mahasiswa**

Hasil identifikasi kualitas fitur *prospective student* pada aspek kegunaan (*usability*) adalah terdapat karakteristik yang mendukung dan menghambat tercapainya kualitas pada fitur. Setiap karakteristik yang memiliki relasi pendukung (*is cause of*) akan membantu tercapainya kualitas kegunaan (*usability*) pada fitur. Sebaliknya, setiap karakteristik yang memiliki relasi yang bertentangan atau kontradiktif (*contradict*) akan menghambat tercapainya kualitas kegunaan (*usability*) pada fitur. Gambar 6.1 memberi gambaran hasil identifikasi kualitas fitur *prospective student* pada aspek kegunaan (*usability*) dari penggalan terhadap hasil data berdasarkan calon mahasiswa.



**Gambar 6. 1 Karakteristik Pada Faktor Kualitas Kegunaan (Usability)**

Berdasarkan Gambar 6.1 dapat terlihat bahwa terdapat empat karakteristik sebagai penyebab atau pendukung tercapainya kualitas kegunaan (*usability*) pada fitur *prospective student* dan dua karakteristik yang bertentangan dalam mendukung tercapainya kualitas kegunaan (*usability*) pada fitur *prospective student*.

Empat karakteristik pada kualitas kegunaan (*usability*) yang mendukung tercapainya kualitas fitur *Prospective Student* karena calon mahasiswa menyatakan tidak menemukan adanya kesulitan maupun kendala selama berinteraksi langsung dengan fitur adalah:

- **Kemudahan untuk dipahami (*understandability*)**  
Calon mahasiswa menyatakan bahwa fitur dengan mudah untuk dipahami karena susunan label, tautan, dan istilah yang digunakan sudah sesuai (familiar), tepat dan cocok bagi calon mahasiswa.
- **Interaksi dengan pengguna (*interactivity*)**  
Karakteristik ini mendukung tercapainya kualitas fitur karena calon mahasiswa menemukan fasilitas untuk berinteraksi dengan situs web seperti email, nomor telepon, dan sebagainya yang merupakan sarana untuk mendukung interaksi pengguna dengan situs web.
- **Tata letak halaman dan tampilan yang menarik (*aesthetic/attractive*)**  
Calon mahasiswa menyatakan bahwa tata letak halaman dan tampilan pada fitur sudah menarik dan menyenangkan

karena fitur dapat menimbulkan daya tarik bagi calon mahasiswa untuk menggunakannya dengan nyaman. Pilihan warna, nama label, dan jenis font yang digunakan juga sudah sesuai dengan calon mahasiswa.

- **Tersedianya dukungan pilihan bahasa (*multi-language support*)**

Karakteristik ini mendukung tercapainya kualitas fitur karena calon mahasiswa menemukan adanya fasilitas bagi calon mahasiswa untuk memilih bahasa yang mereka inginkan pada saat mengakses informasi atau melakukan tugas tertentu pada fitur. Dengan adanya fasilitas pilihan dukungan bahasa berarti fitur tersebut telah menjangkau sejumlah pengguna untuk meningkatkan nilai fitur *prospective student*.

Sementara dua karakteristik pada faktor kualitas kegunaan (*usability*) yang bertentangan dalam mendukung tercapainya kualitas fitur karena adanya banyak kesulitan maupun kendala yang ditemukan oleh calon mahasiswa pada saat berinteraksi langsung dengan fitur *prospective student* yaitu:

- **Kemudahan untuk dipelajari (*learnability*)**

Karakteristik ini menghambat tercapainya kualitas kegunaan (*usability*) pada fitur karena calon mahasiswa merasa bahwa fitur *prospective student* sedikit sulit untuk dipelajari cara menggunakannya. Hal tersebut terbukti dari bagaimana calon mahasiswa tidak dapat menemukan jenis informasi tertentu dan menyelesaikan tugas tertentu pada fitur *prospective student* saat menjalankan skenario yang diberikan.

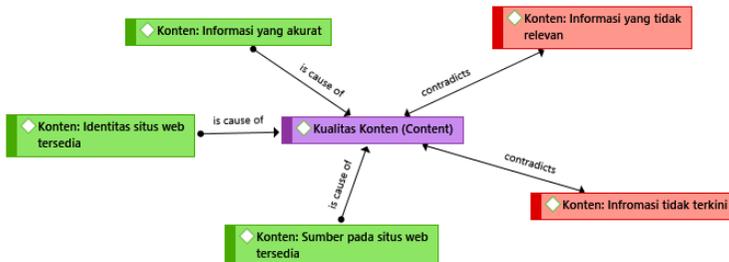
- **Kemudahan untuk dioperasikan (*operability*)**

Karakteristik ini juga menghambat tercapainya kualitas kegunaan (*usability*) pada fitur karena calon mahasiswa merasa bingung terhadap navigasi yang disajikan dalam fitur *prospective student*. Kebingungan yang dirasakan oleh calon mahasiswa menyebabkan calon mahasiswa merasa tidak nyaman dan frustrasi pada saat berada di area

fitur untuk mencari informasi tertentu atau melakukan tugas tertentu.

### 6.2.2 Identifikasi Faktor Kualitas Konten (*Content*) Berdasarkan Calon Mahasiswa

Hasil identifikasi kualitas fitur *prospective student* pada aspek konten (*content*) adalah terdapat karakteristik yang mendukung dan menghambat tercapainya kualitas pada fitur. Setiap karakteristik yang memiliki relasi pendukung (*is cause of*) akan membantu tercapainya kualitas konten (*content*) pada fitur. Sebaliknya, setiap karakteristik yang memiliki relasi yang bertentangan atau kontradiktif (*contradict*) akan menghambat tercapainya kualitas konten (*content*) pada fitur. Gambar 6.2 memberi gambaran hasil identifikasi kualitas fitur *prospective student* pada aspek konten (*content*) dari penggalian terhadap hasil data berdasarkan calon mahasiswa.



Gambar 6. 2 Karakteristik Pada Kualitas Konten (*Content*)

Berdasarkan Gambar 6.2 dapat terlihat bahwa terdapat tiga karakteristik sebagai penyebab atau pendukung dari tercapainya kualitas konten (*content*) pada fitur *prospective student* dan dua karakteristik yang bertentangan dalam mendukung tercapainya kualitas konten (*content*) pada fitur *prospective student*.

Tiga karakteristik pada kualitas konten (*content*) yang mendukung tercapainya kualitas fitur *Prospective Student* karena calon mahasiswa menyatakan tidak menemukan adanya

kesulitan maupun kendala selama berinteraksi langsung dengan fitur adalah:

- **Informasi yang akurat (*accuracy*)**  
Calon mahasiswa menyatakan bahwa informasi pada fitur telah akurat karena informasi yang disediakan sudah mengacu pada calon mahasiswa dengan benar dan tidak menyesatkan. Calon mahasiswa juga merasakan bahwa fitur *Prospective Student* minim akan kesalahan tata bahasa dan ejaan yang dapat mengubah arti informasi. Dengan adanya informasi yang akurat pada fitur, dapat meningkatkan kepercayaan calon mahasiswa untuk bergantung pada informasi yang ditawarkan oleh fitur *prospective student*.
- **Identitas situs web tersedia (*identity*)**  
Karakteristik ini mendukung tercapainya kualitas konten pada fitur karena calon mahasiswa menemukan adanya informasi terkait identitas situs web seperti menampilkan dengan jelas logo organisasi (lembaga akademik) yaitu logo ITS sebagai pemilik dari fitur *prospective student*. Adanya identitas tersebut akan memberikan jaminan kepada calon mahasiswa bahwa situs web dikelola oleh organisasi atau lembaga akademik serta bertanggung jawab atas informasi yang diunggah ke dalam fitur *prospective student*.
- **Sumber pada situs web tersedia (*authority*)**  
Karakteristik ini mendukung tercapainya kualitas konten pada fitur karena calon mahasiswa menemukan sumber atau referensi pada situs web. Fitur *prospective student* telah mencantumkan informasi tentang segala jenis referensi pada setiap informasi yang akan ditunjukkan oleh calon mahasiswa. Menyediakan informasi seperti ini akan meningkatkan kredibilitas konten atau informasi pada fitur *prospective student*.

Sementara dua karakteristik pada faktor kualitas konten (*content*) yang bertentangan dalam mendukung tercapainya kualitas konten pada fitur karena adanya banyak kesulitan

maupun kendala yang ditemukan oleh calon mahasiswa pada saat berinteraksi langsung dengan fitur *prospective student* adalah:

- **Informasi yang relevan (*relevance*)**  
Karakteristik ini menghambat tercapainya kualitas konten (*content*) pada fitur karena calon mahasiswa menemukan adanya informasi yang tidak relevan. Calon mahasiswa menemukan bahwa terdapat informasi pada fitur *prospective student* yang masih belum sesuai dengan kebutuhan calon mahasiswa. Hal tersebut terbukti pada saat calon mahasiswa ingin mencari informasi tertentu namun tidak mendapatkan hasil yang diinginkan. Selain itu terdapat informasi pada fitur *prospective student* yang dirasa tidak untuk calon mahasiswa.
- **Informasi terkini atau *up-to-date* (*currency*)**  
Karakteristik ini juga menghambat tercapainya kualitas konten (*content*) pada fitur karena calon mahasiswa menemukan adanya informasi yang tidak terkini. Calon mahasiswa menemukan ada beberapa informasi pada fitur *prospective student* yang tidak terkini. Terdapat beberapa informasi yang calon mahasiswa cari namun tidak pada tahun yang paling terbaru. Selain itu calon mahasiswa tidak menemukan adanya indikator yang menjelaskan kapan informasi tersebut diperbarui seperti tanggal terakhir informasi tersebut diperbarui hingga akibatnya calon mahasiswa tidak menyadari adanya pembaharuan informasi.

## **6.2. Rekomendasi Berdasarkan Hasil Identifikasi Kualitas Fitur *Prospective Student* Pada Aspek Kegunaan (*Usability*) dan Konten (*Content*)**

Rekomendasi yang diberikan pada penelitian ini berdasarkan dari karakteristik kedua faktor kualitas kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) yang mendukung maupun yang menghambat tercapainya kualitas fitur *Prospective Student*. Rekomendasi ditujukan kepada pihak pengelola *website* ITS sebagai acuan untuk peningkatan kualitas dan mengetahui kondisi fitur

terhadap kedua faktor kualitas berdasarkan perspektif calon mahasiswa.

### **6.3.1 Rekomendasi Terhadap Faktor Kualitas Kegunaan (*Usability*) dan Konten (*Content*) Pada Karakteristik Pendukung Tercapainya Kualitas Fitur**

Melalui hasil identifikasi, berdasarkan penggalan data oleh calon mahasiswa dapat disimpulkan bahwa terdapat empat karakteristik pendukung tercapainya kualitas kegunaan (*usability*) terhadap fitur *prospective student*. Keempat karakteristik tersebut meliputi kemudahan untuk dipahami (*understandability*), interaktif (*interactivity*), tata letak halaman dan tampilan yang menari (*aesthetic/attractiveness*), dan adanya dukungan pilihan bahasa (*multi-language support*). Sedangkan terdapat tiga karakteristik pendukung tercapainya kualitas konten (*content*) terhadap fitur *prospective student*. Ketiga karakteristik tersebut meliputi keakuratan informasi (*accuracy*), identitas situs web (*identity*), dan referensi pada situs web (*authority*). Adanya karakteristik pendukung yang ditemukan pada hasil identifikasi kualitas terhadap kedua faktor perlu untuk diketahui dan dipertahankan dengan baik oleh pihak pengelola *website* ITS agar mengetahui kondisi apa saja dari fitur *prospective student* yang sudah memenuhi dan sesuai dari perspektif pengguna utama fitur yaitu calon mahasiswa.

### **6.3.2 Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Hasil Identifikasi Karakteristik yang Bertentangan dalam Tercapainya Faktor Kualitas Kegunaan (*Usability*) Pada Fitur *Prospective Student***

Adanya karakteristik yang bertentangan sehingga menghambat tercapainya kualitas kegunaan (*usability*) pada fitur *prospective student* karena calon mahasiswa menemukan kendala pada saat berinteraksi langsung dengan fitur menandakan bahwa fitur membutuhkan rekomendasi perbaikan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas berdasarkan perspektif calon mahasiswa. Tabel 6.3 di bawah adalah saran perbaikan atau rekomendasi terhadap karakteristik dari faktor kualitas kegunaan (*usability*)

yang menghambat tercapainya kualitas fitur *prospective student* hasil dari penggalian terhadap calon mahasiswa pada saat berinteraksi langsung dengan fitur.

**Tabel 6. 1 Rekomendasi Faktor Kualitas Kegunaan (*Usability*)**

No.	Karakteristik	Kendala	Rekomendasi
1.	Mudah untuk dipelajari ( <i>learnability</i> )	Sulit untuk menemukan bagaimana dan dimana mencari informasi seperti beasiswa, syarat dan ketentuan calon mahasiswa baru, mata kuliah pada departemen teknik sistem dan industry.	Membuat format tampilan dengan struktur konsisten yang jelas bagi pengguna, sehingga setiap tipe data tertentu selalu disajikan di tempat yang sama dan dengan cara yang sama [49].
		Fitur harus membantu pengguna menyadari bahwa di mana mereka sekarang, ke mana mereka harus pergi berikutnya, dan di mana tepatnya mereka berada sebelumnya [50].	
		Pencarian Informasi harus mudah diakses [50].	
		Fitur harus dirancang sedemikian rupa sehingga pengguna bisa mendapatkan	
Membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan fitur			

No.	Karakteristik	Kendala	Rekomendasi
		calon mahasiswa yang cukup lama (perlu untuk sering sering mengaksesnya)	maksud dan tujuan dasar agar pengguna tidak membutuhkan waktu yang lama sehingga mendapatkan informasi yang lebih baik [50].
		Kesusahan menemukan tulisan beasiswa	Pastikan bahwa nama untuk tombol fungsi, nama perintah, dll., Konsisten untuk fungsi yang sama atau identic [49].
		Tidak tahu dimana syarat dan ketentuan yang dimaksud pada menu pendaftaran	Memberi label tombol fungsi dan kontrol lainnya dengan jelas untuk menunjukkan fungsinya [49]
2.	Mudah untuk dioperasikan ( <i>operability</i> )	Tombol pencarian pada bidang studi yang ada pada laman calon mahasiswa sulit digunakan	<p>Memastikan tampilan menu entri data sesuai dengan penggunaan konvensional dan harapan pengguna (familiar) [49].</p> <p>Navigasi utama harus mudah diidentifikasi. Label navigasi harus jelas &amp; ringkas [50].</p>

No.	Karakteristik	Kendala	Rekomendasi
		Tombol 'selanjutnya' yang tidak berfungsi pada prestasi departemen sistem informasi, teknik kimia, dan teknik fisika	Memberikan label tombol fungsi dan kontrol lainnya dengan jelas untuk menunjukkan sesuai fungsinya [49].
		Seluruh tombol pada beranda salah satu departemen (teknik kimia) tidak berfungsi pada saat menggunakan bahasa inggris.	Melakukan perbaikan pada laman beranda departemen teknik kimia

### 6.3.3 Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Hasil Identifikasi Karakteristik yang Bertentangan dalam Tercapainya Faktor Kualitas Konten (*Content*) Pada Fitur *Prospective Student*

Adanya karakteristik yang bertentangan sehingga menghambat tercapainya kualitas konten (*content*) pada fitur *prospective student* karena calon mahasiswa menemukan kendala pada saat berinteraksi langsung dengan fitur menandakan bahwa fitur membutuhkan rekomendasi perbaikan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas berdasarkan perspektif calon mahasiswa. Tabel 6.4 di bawah adalah saran perbaikan atau rekomendasi terhadap karakteristik dari faktor kualitas konten (*content*) yang menghambat tercapainya kualitas fitur *prospective student* hasil

dari penggalian terhadap calon mahasiswa pada saat berinteraksi langsung dengan fitur..

**Tabel 6. 2 Rekomendasi Faktor Kualitas Konten (*Content*)**

<b>No.</b>	<b>Karakteristik</b>	<b>Kendala</b>	<b>Rekomendasi</b>
1.	Informasi yang relevan ( <i>relevance</i> )	Adanya kebutuhan informasi bagi calon mahasiswa yang tidak tersedia seperti beasiswa dan mata kuliah pada departemen teknik sistem dan industry.	Menyesuaikan informasi dengan pengguna, sehingga hanya data yang relevan yang ditampilkan [49]
		Informasi pada departemen sistem informasi, teknik kimia, teknik fisika, dan teknik sistem dan industry berbeda tiap departemennya.	Pastikan bahwa semua informasi yang diperlukan tersedia dan ditampilkan pada halaman di mana dan kapan dibutuhkan [50], [51].
			Buat format informasi dengan struktur yang konsisten dan jelas bagi pengguna, sehingga setiap tipe data tertentu selalu disajikan di tempat yang sama dan dengan cara yang sama [49].
			Mengelompokkan semua informasi dan fungsi terkait untuk mengurangi waktu yang

No.	Karakteristik	Kendala	Rekomendasi
			dihabiskan untuk pencarian atau pemindaian [51].
2.	Informasi terkini ( <i>currency</i> )	<p>Tidak ada kapan terakhir informasi diperbarui pada menu pendaftaran yang ada pada menu <i>undergraduate program</i></p> <p>Informasi tidak terupdate pada beberapa informasi seperti prestasi departemen, mata kuliah pada departemen sistem informasi, teknik kimia, teknik fisika, dan teknik sistem dan industry.</p>	<p>Tambahkan indikator pemberitahuan terkait terakhir fitur menampilkan pembaharuan informasi seperti tanggal [52].</p> <p>Memastikan untuk seluruh informasi terbaru dan terkini karena sangat penting untuk mempertahankan konten lama tetap terkini [50].</p> <p>Memperbarui informasi sesuai dengan jadwal pergantian tahun pembelajaran seperti informasi pada “mata kuliah” dan “prestasi departemen”</p>

### 6.3. Hasil Keseluruhan Penelitian

Pada hasil keseluruhan penelitian ini akan menjelaskan terkait kesimpulan dari seluruh hasil temuan pada penelitian tugas akhir ini. Berdasarkan hasil identifikasi faktor kualitas kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) pada fitur *prospective student* yang didapatkan dari menggali pada saat calon mahasiswa berinteraksi langsung dengan fitur, disimpulkan bahwa adanya karakteristik yang mendukung dan yang menghambat tercapainya kualitas fitur.

Berdasarkan Gambar 6.3 dapat disimpulkan dari hasil penggalan data kepada calon mahasiswa saat berinteraksi langsung dengan fitur bahwa pada faktor kualitas kegunaan (*usability*), karakteristik yang telah mendukung tercapainya kualitas pada fitur adalah sebagai berikut:

- Kemudahan untuk dipahami (*understandability*)
- Interaktif dengan pengguna (*interactivity*)
- Tata letak halaman dan tampilan yang menarik (*aesthetic/attractive*)
- Tersedia dukungan pilihan bahasa (*multi-language support*).

Sedangkan karakteristik yang menghambat tercapainya kualitas fitur adalah sebagai berikut:

- Kemudahan untuk dipelajari (*learnability*)
- Kemudahan untuk dioperasikan (*operability*)

Sementara pada faktor kualitas konten (*content*), karakteristik yang telah mendukung atau sesuai adalah sebagai berikut:

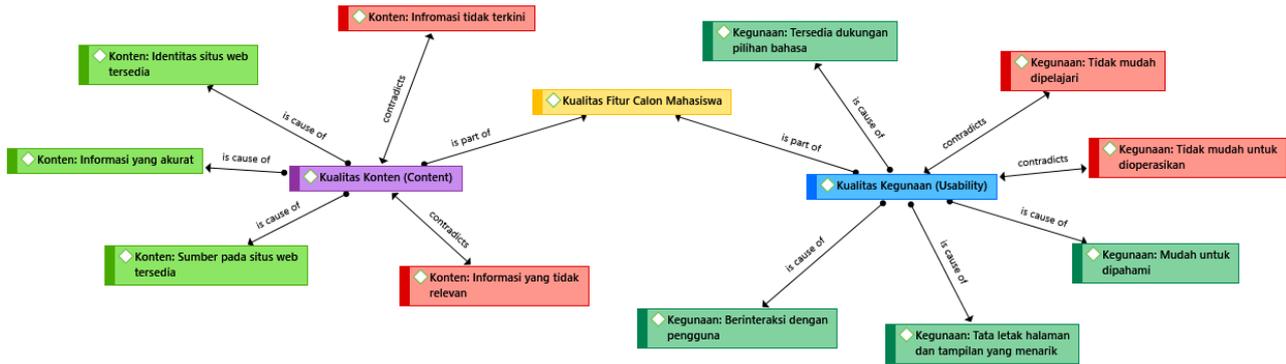
- Informasi yang akurat (*accuracy*)
- Identitas situs web tersedia (*identity*)
- Sumber pada situs web tersedia (*authority*)

Sedangkan terdapat dua karakteristik yang menghambat tercapainya kualitas fitur adalah sebagai berikut:

- Informasi yang relevan (*relevance*)
- Pembaharuan informasi terkini (*currency*)

Adanya karakteristik yang bertentangan sehingga menghambat tercapainya kualitas fitur *prospective student* pada kedua faktor kualitas kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) menandakan bahwa perlunya perbaikan. Sehingga penelitian ini memberikan rekomendasi berdasarkan karakteristik yang menghambat tercapainya kualitas pada fitur *prospective student*.

Selama proses pengolahan dan analisis data hasil FGD identifikasi kualitas fitur *prospective student* pada faktor kualitas kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) terdapat kata kunci dari pernyataan calon mahasiswa yang dapat dikategorisasikan ke dalam kriteria baru. Sehingga penelitian ini juga menemukan adanya kriteria pada beberapa karakteristik kedua faktor kualitas yaitu kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) yang dirasa perlu untuk ditambahkan agar pernyataan peserta yang berupa kata kunci dapat dikelompokkan dengan kriteria yang lebih sesuai dan spesifik. Tabel 6.5 menjelaskan terkait penambahan kriteria terhadap karakteristik pada kedua faktor yang sesuai dengan kata kunci.



Gambar 6. 3 Faktor dan Karakteristik Pada Kualitas Fitur *Prospective Studen*

**Tabel 6. 3 Penemuan Kriteria Tambahan Terhadap Hasil Penelitian**

No	Faktor	Karakteristik	Kriteria	Kriteria Tambahan	Kata Kunci
1.	Usability	Understandability	Situs web harus membantu pengguna untuk memahami cara mengoperasikan saat ada di sekitar situs web	Situs web menggunakan pemilihan format label yang familiar untuk pengguna	Paham cara menggunakan
			Persyaratan yang digunakan dalam situs dapat dimengerti		Informasi dapat dimengerti
			Informasi organisasi di situs web dapat dimengerti		Label/penamaan/judul yang mudah dipahami
		Learnability	Kemudahan mempelajari cara menggunakan situs web	Situs web harus memudahkan pengguna mempelajari alur mencari informasi tertentu	Mudah dipelajari
					Mudah menemukan letak dimana mendapatkan informasi
		Operability	Kemudahan penggunaan situs web	Situs web menyediakan tombol	Mudah digunakan

No	Faktor	Karakteristik	Kriteria	Kriteria Tambahan	Kata Kunci
				atau fungsi navigasi yang sesuai	
				Situs web menggunakan pengoperasian yang familiar bagi pengguna	Tombol fungsi yang familiar
		Aesthetic (attractiveness)	Tata letak teks yang konsisten, tata letak halaman, ukuran font dan warna font	Situs web memberikan bentuk tulisan yang sesuai dengan maksud seperti penebalan pada kata penting, sehingga pengguna mendapatkan informasi yang sesuai dengan cepat	Penulisan sudah sesuai dan konsisten
	Tata letak halaman yang sesuai				
	Ukuran, warna, dan arti font telah sesuai				
		Multiple-language support		Meletakkan fungsi pengubah bahasa	Tersedianya pilihan pengubah bahasa

No	Faktor	Karakteristik	Kriteria	Kriteria Tambahan	Kata Kunci
			Mudah untuk beralih menggunakan berbagai bahasa	yang memudahkan pengguna Pemberian nama label pengubah bahasa yang familiar	
2.	Content	Relevance	Informasi yang berorientasi pada siswa (mis. informasi pendaftaran, informasi fakultas, kursus deskripsi)	Informasi yang disediakan lengkap	Informasi lengkap Informasi berorientasi pada calon mahasiswa

## **BAB VII**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan membahas dan menjelaskan terkait kesimpulan dari hasil penelitian beserta saran yang dapat bermanfaat sebagai perbaikan untuk melakukan penelitian sejenis pada penelitian selanjutnya.

#### **7.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai identifikasi kualitas fitur *prospective student* pada faktor kualitas kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) dari perspektif calon mahasiswa didapatkan bahwa terdapat karakteristik pada kedua faktor kualitas kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) yang mendukung dan menghambat tercapainya kualitas pada fitur.

1. Karakteristik dari faktor kualitas kegunaan (*usability*) yang mendukung tercapainya kualitas pada fitur *prospective student* dari perspektif calon mahasiswa adalah:
  - **Kemudahan dipahami (*understandability*)**. Calon mahasiswa menyatakan bahwa fitur dengan mudah untuk dipahami karena susunan label, tautan, dan istilah yang digunakan sudah sesuai (familiar), tepat dan cocok bagi calon mahasiswa.
  - **Interaksi dengan pengguna (*interactivity*)**. Calon mahasiswa menemukan fasilitas untuk berinteraksi dengan situs web seperti email, nomor telepon, dan sebagainya yang merupakan sarana untuk mendukung interaksi pengguna dengan situs web.
  - **Tata letak halaman dan tampilan yang menarik (*aesthetic/attractive*)**. Calon mahasiswa menyatakan bahwa tata letak halaman dan tampilan pada fitur sudah menarik dan menyenangkan karena fitur dapat menimbulkan daya tarik bagi calon mahasiswa untuk menggunakannya dengan nyaman. Pilihan warna, nama label, dan jenis font yang digunakan juga sudah sesuai dengan calon mahasiswa.

- **Dukungan berbagai pilihan bahasa (*multi-language support*).** Calon mahasiswa menemukan adanya fasilitas bagi calon mahasiswa untuk memilih bahasa yang mereka inginkan pada saat mengakses informasi atau melakukan tugas tertentu pada fitur. Dengan adanya fasilitas pilihan dukungan bahasa berarti fitur tersebut telah menjangkau sejumlah pengguna untuk meningkatkan nilai fitur *prospective student*.

Adanya karakteristik yang mendukung tercapainya kualitas fitur di atas menandakan bahwa karakteristik tersebut telah sesuai dan memenuhi kriteria dari faktor kualitas kegunaan (*usability*) yang didapatkan dari penggalan terhadap calon mahasiswa.

2. Karakteristik dari faktor kualitas kegunaan (*usability*) yang mendukung tercapainya kualitas pada fitur *prospective student* dari perspektif calon mahasiswa adalah:
  - **Keakuratan informasi (*accuracy*).** Calon mahasiswa menyatakan bahwa informasi pada fitur telah akurat karena informasi yang disediakan sudah mengacu pada calon mahasiswa dengan benar dan tidak menyesatkan. Calon mahasiswa juga merasakan bahwa fitur *Prospective Student* minim akan kesalahan tata bahasa dan ejaan yang dapat mengubah arti informasi. Dengan adanya informasi yang akurat pada fitur, dapat meningkatkan kepercayaan calon mahasiswa untuk bergantung pada informasi yang ditawarkan oleh fitur *prospective student*.
  - **Identitas situs web (*identity*).** Calon mahasiswa menemukan adanya informasi terkait identitas situs web seperti menampilkan dengan jelas logo organisasi (lembaga akademik) yaitu logo ITS sebagai pemilik dari fitur *prospective student*. Adanya identitas tersebut akan memberikan jaminan kepada calon mahasiswa bahwa situs web dikelola oleh organisasi atau lembaga akademik serta bertanggung jawab atas

informasi yang diunggah ke dalam fitur prospective student.

- **Sumber pada situs web (*authority*).** Calon mahasiswa menemukan sumber atau referensi pada situs web. Fitur prospective student telah mencantumkan informasi tentang segala jenis referensi pada setiap informasi yang akan ditunjukkan oleh calon mahasiswa. Menyediakan informasi seperti ini akan meningkatkan kredibilitas konten atau informasi pada fitur prospective student.

Adanya karakteristik yang mendukung tercapainya kualitas fitur di atas menandakan bahwa karakteristik tersebut telah sesuai dan memenuhi kriteria dari faktor kualitas konten (*content*) yang didapatkan dari penggalian terhadap calon mahasiswa.

3. Karakteristik dari faktor kualitas kegunaan (*usability*) yang menghambat tercapainya kualitas pada fitur *prospective student* dari perspektif calon mahasiswa karena calon mahasiswa menemukan kendala pada saat berinteraksi langsung dengan fitur adalah sebagai berikut:

- **Kemudahan untuk dipelajari (*learnability*).** Karakteristik ini menghambat tercapainya kualitas kegunaan (*usability*) pada fitur karena calon mahasiswa merasa bahwa fitur prospective student sedikit sulit untuk dipelajari cara menggunakannya. Hal tersebut terbukti dari bagaimana calon mahasiswa tidak dapat menemukan jenis informasi tertentu dan menyelesaikan tugas tertentu pada fitur prospective student saat menjalankan skenario yang diberikan.
- **Kemudahan untuk dioperasikan (*operability*).** Karakteristik ini juga menghambat tercapainya kualitas kegunaan (*usability*) pada fitur karena calon mahasiswa merasa bingung terhadap navigasi yang disajikan dalam fitur prospective student. Kebingungan yang dirasakan oleh calon mahasiswa menyebabkan calon mahasiswa merasa tidak nyaman dan frustrasi pada saat berada di area fitur untuk

mencari informasi tertentu atau melakukan tugas tertentu.

Karakteristik yang menghambat tercapainya kualitas pada fitur menandakan bahwa karakteristik tersebut belum sesuai dan memenuhi kriteria dari faktor kualitas kegunaan (*usability*) sehingga dibutuhkan saran perbaikan atau rekomendasi.

4. Karakteristik dari faktor kualitas konten (*content*) yang menghambat tercapainya kualitas pada fitur *prospective student* dari perspektif calon mahasiswa karena calon mahasiswa menemukan kendala pada saat berinteraksi langsung dengan fitur adalah sebagai berikut:
  - **Pembaharuan informasi terkini (*currency*).** Karakteristik ini menghambat tercapainya kualitas konten (*content*) pada fitur karena calon mahasiswa menemukan adanya informasi yang tidak relevan. Calon mahasiswa menemukan bahwa terdapat informasi pada fitur *prospective student* yang masih belum sesuai dengan kebutuhan calon mahasiswa. Hal tersebut terbukti pada saat calon mahasiswa ingin mencari informasi tertentu namun tidak mendapatkan hasil yang diinginkan. Selain itu terdapat informasi pada fitur *prospective student* yang dirasa tidak untuk calon mahasiswa.
  - **Relevansi informasi atau informasi yang relevan (*relevance*).** Karakteristik ini juga menghambat tercapainya kualitas konten (*content*) pada fitur karena calon mahasiswa menemukan adanya informasi yang tidak terkini. Calon mahasiswa menemukan ada beberapa informasi pada fitur *prospective student* yang tidak terkini. Terdapat beberapa informasi yang calon mahasiswa cari namun tidak pada tahun yang paling terbaru. Selain itu calon mahasiswa tidak menemukan adanya indikator yang menjelaskan kapan informasi tersebut diperbarui seperti tanggal terakhir informasi tersebut diperbarui hingga

akibatnya calon mahasiswa tidak menyadari adanya pembaharuan informasi.

Karakteristik yang menghambat tercapainya kualitas pada fitur menandakan bahwa karakteristik tersebut belum sesuai dan memenuhi kriteria dari faktor kualitas konten (*content*) sehingga dibutuhkannya saran perbaikan atau rekomendasi.

5. Karakteristik yang mendukung tercapainya kualitas fitur *prospective student* pada kedua faktor kualitas kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) perlu untuk diketahui dan dipertahankan oleh pihak pengelola website ITS agar mengetahui kondisi apa saja dari fitur *prospective student* yang sudah memenuhi faktor kualitas kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) dari perspektif calon mahasiswa.
6. Karakteristik yang menghambat tercapainya kualitas fitur *prospective student* pada kedua faktor kualitas kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) menandakan perlu adanya saran perbaikan. Saran perbaikan yang diberikan berupa rekomendasi yang disesuaikan dengan kendala yang ditemukan oleh calon mahasiswa pada saat berinteraksi langsung dengan fitur pada setiap karakteristik yang menghambat tercapainya kualitas fitur pada kedua faktor kualitas yaitu kegunaan (*usability*) dan konten (*content*). Rekomendasi ini ditujukan oleh pihak pengelola *website* ITS yang dapat digunakan sebagai acuan dalam memperbaiki kualitas fitur *prospective student* pada kendala-kendala yang spesifik yang dirasakan oleh calon mahasiswa.

## 7.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk penelitian selanjutnya antara lain:

1. Rekomendasi diberikan berdasarkan studi literatur dan penelitian sebelumnya dikarenakan keterbatasan kondisi saat ini, sehingga pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan *expert judgement/opinion* sebagai pemberi

rekomendasi dan memperkuat argumen dan hasil penelitian.

2. Untuk penelitian selanjutnya, hendaknya melaksanakan FGD secara *offline*. Penelitian ini menggunakan FGD secara *online* karena kondisi yang tidak memungkinkan pada saat ini. Apabila secara *online*, peneliti harus memastikan persiapan seperti koneksi internet, aplikasi yang dibutuhkan, dan laptop terpenuhi.
3. Melakukan pengujian dengan menggunakan kerangka kerja yang sama namun dengan bantuan perangkat lunak atau *tools* yang berbeda untuk melihat hasil yang fit atau cocok terhadap *website* ITS.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] d. tikto, “10 Manfaat Keuntungan Memiliki Website,” 2013. [Online]. Available: <http://www.blog.riauhost.net/10-manfaat-dan-keuntungan-memiliki-website-bagi-perusahaan.html>. [Diakses 2 Februari 2016].
- [2] Kementerian Riset dan Teknologi / Badan Riset dan Inovasi Nasional, “Klasterisasi Perguruan Tinggi Indonesia 2019,” 16 Agustus 2019. [Online]. Available: <https://ristekdikti.go.id/kabar/menristekdikti-umumkan-klasterisasi-perguruan-tinggi-indonesia-2019-fokuskan-hasil-dari-perguruan-tinggi/>. [Diakses 12 November 2019].
- [3] Institut Teknologi Sepuluh Nopember, “Beranda,” 2019. [Online]. Available: <https://www.its.ac.id>. [Diakses 12 November 2019].
- [4] A. Rahman, “Perancangan Web Interface Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) dengan Memperhatikan Aspek Usability,” *Jurnal Teknik ITS*, September 2012.
- [5] Institut Teknologi Sepuluh Nopember, “Prospective Student,” 2019. [Online]. Available: <https://www.its.ac.id/prospective-student/>. [Diakses 12 Desember 2019].
- [6] S. HS., “Perancangan Web Interface Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) dengan Memperhatikan Aspek Usability,” *Jurnal Informatika ITB*, 1999.
- [7] B. Schneiderman, *Research-Based Web Design and Usability Guidelines*, Washington DC: U.S. Dept. of Health and Human Services, 2003.

- [8] K. S. Paramitha, “EVALUASI USABILITY PADA DESAIN WEBSITE INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER 2017 DENGAN METODE EYE TRACKING BERDASARKAN NIELSEN MODEL DAN KUESIONER NIELSEN ATTRIBUTTES OF USABILITY (NAU),” dalam *Tugas Akhir*, 2017.
- [9] A. Darmasaputra, “Rekomendasi Konten Website Jurusan di Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) berdasarkan Website Content Accessibility Guidlines (WCAG) 2.0 dan Webometrics,” dalam *Tugas Akhir*, 2016.
- [10] S. A. K. Devi Kalpana, “Framework for Evaluation of Academic Website,” *International Journal of Computer Techniques*, vol. 3, no. 2, pp. 1-6, 2016.
- [11] W. M. Tsigereda, “A framework for evaluating Academic,” dalam *THESIS*, Delft, The Netherlands, Delft University of Technology, 2010, p. 103.
- [12] F. R. Aprilian, “Evaluasi Web Usability Pada Website Wiki-Budaya Berdasarkan Nielsen Model Dengan Metode User Testing dan Teknik Heuristic Evaluation,” dalam *Tugas Akhir*, 2014.
- [13] J. A. Clapp, “Software Quality Control, Error Analysis, and Testing,” dalam *Quality Control*, 1995, p. 392.
- [14] ISO/IEC, Software engineering — Product quality — Part 1: Quality model, Switzerland, 2001.
- [15] R. Fitzpatrick, “Software quality: definitions and,” Creative Commons Attribution-NonCommercialShareAlike License, UK, 1996.
- [16] Nielsen, “Usability Engineering,” dalam *Cambridge: Academic Press*, 1993.
- [17] I. 9241-11, “Ergonomic requirements for office work with visual display terminals,” dalam *Part 11: Guidance on usability*, Switzerland, 1998, p. 11.

- [18] L. H. a. E. Abuelrub, "Assessing the Quality of Web Sites," *INFOCOMP Journal of Computer Science*, vol. 7, pp. 11-20, 2008.
- [19] A. M. Kaplan dan M. Haenlein, "Higher Education and The Digital Revolution: About MOOCs, SPOCs, Social Media, and the Cookie Monster," *Business Horizon*, pp. 441-450, 2016.
- [20] Á. Rocha, "FWebQ – A Framework for Websites Quality Evaluation," *Springer-Verlag Berlin Heidelberg*, p. 61–71, 2011.
- [21] X. Wang dan W. Huang, "Lund University Website Evaluation: Focus on homepage and English research pages," dalam *Master thesis work*, Ole Römers väg6, 223 63 Lund, Sweden, Department of Informatics, Lund University, 2009, p. 75.
- [22] D. G. G. L. a. G. R. L. Olsina, "Assessing the quality of academic," *New Review of Hypermedia and Multimedia*, vol. 5, pp. 81-103, 1999.
- [23] C. a. B.G.Dale, "Key Quality factors in website design and use: an examination," *International Journal of Quality & Reliability Management*, vol. 19, pp. 862-888, 2002.
- [24] S. Alkan, Which factor is most important for the success of a website?, 2006.
- [25] S. M. a. L. Al-Zoua'bi, "Usability of the Academic Websites of Jordan's," *Yarmouk University, Faculty of Information*, 2008.
- [26] L. Hasan, "THE USEFULNESS OF USER TESTING METHODS IN IDENTIFYING PROBLEMS ON UNIVERSITY WEBSITES," *JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management*, vol. 11, pp. 229-256, 2014.
- [27] Nielsen Norman Group, "NN/g Nielsen Norman Group," Nielsen Norman Group, 1 October 2017. [Online].

Available: <https://www.nngroup.com/reports/topic/user-testing/>. [Diakses 2 November 2019].

- [28] R. Budi, "Nielsen Norman Group," Nielsen Norman Group, 1 October 2017. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/quant-vs-qual/>. [Diakses November 2019].
- [29] A. A. A. C. Carvalho, "USABILITY TESTING OF EDUCATIONAL SOFTWARE: METHODS, TECHNIQUES AND EVALUATORS".
- [30] A. Bhat, "QuestionPro Survey Software," QuestionPro, 2008. [Online]. Available: <https://www.questionpro.com/blog/what-is-a-questionnaire/>. [Diakses 2019].
- [31] H. D. Dewi, "A RESEARCH PAPER QUESTIONNAIRE BASED ON LIBRARY RESEARCH," *Research Gate*, vol. 6, pp. 91-101, 2016.
- [32] The Puget Sound Consortium for Manufacturing Excellence, "A Guide for Planning, Organizing, and Manufacturing Focus Group," *National Science Foundation Advanced Technology Education Program*, 1998.
- [33] T. O. Nyumba, K. Wilson, C. J. Derrick dan N. Mukherjee, "The use of focus group discussion methodology: Insights from two decades of application in conservation," *British Ecological Society*, vol. 9, pp. 20-32, 2018.
- [34] J. Kitzinger, "The methodology of Focus Groups: the importance of interaction between research," *Glasgow University Media Group, Sociology of Health & Illness*, vol. 16, 1994.
- [35] P. Boateng William, "Evaluating the Efficacy of Focus Group Discussion (FGD) in Qualitative Social Research," *International Journal of Business and Social Science*, vol. 3, 2012.

- [36] F. Susanne, J. Soratto dan D. Pires, "Carrying out a computer-aided thematic content analysis with ATLAS.ti," *MMG Working Paper*, 2018.
- [37] E. Afriansyah, "Penggunaan Software ATLAS.ti sebagai Alat Bantu Proses Analisis Data Kualitatif," *Jurnal "Mosharafa"*, vol. 5, pp. 1-11, 2016.
- [38] M. Vaismoradi, "Content analysis and thematic analysis: Implications for," Wiley Publishing Asia Pty Ltd, Bodø, Norway, 2013.
- [39] V. L. P. Clark dan J. W. Creswell, "Understanding Research (2nd Edition)," dalam *Pearson Education, Inc.*, 2014.
- [40] R. A. P. Rennekamp dan M. E. A. Nall, "Using Focus Groups in Program Development and Evaluation," pp. 1-8, 2000.
- [41] U. Shaheen, "Introduction to Qualitative and Quantitative Methods in Social Science," vol. 7, pp. 1-12, 2018.
- [42] F. O. Moore, "Qualitative vs. Quantitative Design," pp. 1-13, 2016.
- [43] Z. Zainal, "Case study as a research method," *Jurnal Kemanusiaan*, pp. 1-6, 2007.
- [44] C. Valdez, "The Slovin Formula," SCRIBD, 8 Februari 2013. [Online]. Available: [id.scribd.com/doc/124438831/The-Slovin-Formula](https://id.scribd.com/doc/124438831/The-Slovin-Formula). [Diakses 2 Juni 2020].
- [45] L. d. c. rono, "MICROCREDIT AND ITS RELATIONSHIP TO THE GROWTH OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES IN KONOIN SUBCOUNTY, KENYA.," *International Journal of Advanced Research (IJAR)*, pp. 961-968, 2018.
- [46] B. Beckert, S. Grebing dan F. B'ohl, *Eleventh Workshop on User Interfaces for Theorem Provers*, 2014.

- [47] Zoom Video Communications, Inc, "Zoom," Zoom Video Communications, Inc, 2020. [Online]. Available: <https://zoom.us/meetings>. [Diakses 05 2020].
- [48] S. Friese, "Qualitative Data Analysis with ATLAS.ti: Edition 2," dalam *Qualitative Data Analysis with ATLAS.ti: Edition 2*, SAGE, 2014.
- [49] S. L. Smith dan J. N. Mosier, "GUIDELINES FOR DESIGNING USER INTERFACE SOFTWARE," *The MITRE Corporation*, pp. 248-280, 1986.
- [50] S. Shreya dan S. K. Dubey, "Web Usability: Issues, Challenges and Solutions," *International Journal of Advanced Engineering Research and Science (IJAERS)*, vol. 1, no. 2, pp. 1-6, 2014.
- [51] M. O. Leavitt dan S. Ben, *Research Based Web Design & USability Guidelines*, Washington, DC: U.S. General Services Administration, 2016.
- [52] ISO 9241-151:2008, "ISO 9241 Part 151: Guidance on World Wide Web User Interfaces," *INTERNATIONAL STANDARD*, 2008.

## BIODATA PENULIS



**Clara Gustika Nanda**, lahir di Mataram, 21 Juli 1999, merupakan anak ke-2 dari dua bersaudara. Penulis menempuh pendidikan di SDN Burengan 2 Kediri, SMPN 1 Kediri, dan SMAN 1 Kediri. Setelah menyelesaikan pendidikan SMA, penulis diterima di Departemen Sistem Informasi ITS melalui jalur SNMPTN pada tahun 2016. Selama perkuliahan penulis aktif mengikuti kepanitian dan organisasi antara lain menjadi staf divisi acara atau *event* pada kegiatan kepanitian acara milik Departemen Sistem Informasi yaitu ISE pada tahun 2017. Kemudian pada tahun 2018 penulis menjadi staf Himpunan Mahasiswa Departemen Sistem Informasi pada kepengurusan 2017/2018 dengan menjadi staf Departemen Internal Affair (IA). Penulis menjadi sekretaris Departemen Internal Affair (IA) pada kepengurusan selanjutnya yaitu 2018/2019 di Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi. Pada tahun 2019 penulis menjalani magang selama 2 bulan di PTPN X yang berlokasi di Jalan Jembatan Merah Surabaya. Penulis juga menjadi finalis perlombaan Karya Tulis Ilmiah (KTI) tingkat nasional yang diadakan di Bandung pada akhir tahun 2019. Pada akhir perkuliahan penulis memilih laboratorium MSI untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan topik evaluasi TI. Untuk kepentingan yang berkaitan dengan penelitian, dapat menghubungi penulis melalui [clara.gustikananda@gmail.com](mailto:clara.gustikananda@gmail.com) .

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## **LAMPIRAN A**

### **SKRIP PENELITIAN FGD (*FOCUS GROUP DISCUSSION*)**

Skrrip untuk FGD evaluasi kualitas *website* ITS pada fitur *prospective students* dari aspek kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) dari sudut pandang calon mahasiswa.

#### **Pembukaan**

Skrrip ini ditulis dengan tujuan untuk digunakan dalam diskusi kelompok terfokus secara online yang terkait dengan evaluasi kualitas dari *website* ITS pada salah satu fiturnya yaitu *prospective student* dari aspek kegunaan (*usability*) dan konten (*content*) dari sudut pandang atau perspektif calon mahasiswa. Skrip ini berbentuk pertanyaan pertanyaan dan perintah yang diberikan kepada partisipan atau peserta FGD dengan beberapa bagian pertanyaan. Bagian pertama adalah bagian persiapan atau pendahuluan, bagian kedua adalah bagian pembukaan (*opening questions*), bagian ketiga adalah bagian pengantar (*introductory questions*), bagian keempat adalah bagian inti atau utama (*key questions*), dan bagian kelima adalah bagian penutup (*ending questions*).

#### **Bagian pendahuluan**

##### **1.1 Sebelum perekaman atau *recording* dimulai**

Moderator menyambut peserta dan memperkenalkan diri. Seperti ini:

**Moderator:** "Assalamualaikum wr. wb, Selamat Pagi/Siang kepada adik adik semuanya. Sebelum itu terimakasih atas waktunya yang diberikan dan telah bersedia menjadi peserta dalam diskusi kelompok atau FGD online ini ya. Selamat datang semuanya.. Pertama saya akan memperkenalkan diri terlebih dahulu, nama saya Clara Gustika, saya mahasiswa ITS Sistem Informasi. Saya disini sedang mengerjakan penelitian tugas akhir yang terkait dengan evaluasi kualitas sebuah website

akademik, disini saya menggunakan websitenya ITS, namun tidak secara keseluruhan, saya hanya akan menggunakan salah satu fitur yang ada disana yaitu fitur *prospective student* atau fitur calon mahasiswa. Nah tujuan saya melakukan penelitian ini adalah memberikan saran perbaikan kepada pihak pengembang website ITS tentang bagaimana fitur *prospective student* ini sudah atau belum memenuhi kebutuhan calon mahasiswa dengan baik, misalnya memang benar benar menyediakan informasi yang dibutuhkan calon mahasiswa, memberikan kemudahan penggunaan kepada calon mahasiswa pada saat mengakses fitur ini. Sehingga saya membutuhkan bantuan adik-adik yang bisa dibilang udah pada mau jadi mahasiswa semuanya ya ini. Maka dari itu terimakasih juga telah mengisi kuesioner dengan sangat baik sehingga akhirnya saya memilih kalian yang terbaik untuk menjadi peserta diskusi ini. Pada diskusi kali ini, tujuan saya adalah menilai fitur *prospective student* dari sudut pandang adik-adik dan bukan menilai kemampuan atau seberapa bisa adik-adik dalam menggunakan fitur tersebut. Jadi apa adanya saja ya dik, kalau ada temuan masalah boleh langsung ditanyakan.

Moderator menjelaskan berjalannya FGD. Sepeti ini:

**Moderator:** Baik, untuk selanjutnya saya akan menjelaskan terkait topik diskusi kelompok kali ini yaitu kemudahan penggunaan dan konten dari salah satu fitur yang ada pada website ITS yaitu fitur *prospective student* atau fitur calon mahasiswa. Fokus utama hari ini adalah pada proses dimana adik-adik menggunakan fitur tersebut. Disini saya ingin belajar dan mengetahui terkait bagaimana fitur *prospective student* berinteraksi dengan sasaran penggunanya yang dituju yaitu calon mahasiswa seperti adik-adik disini. Diskusi kelompok ini akan terdiri dari beberapa pertanyaan pertanyaan dan beberapa perintah atau tugas kecil yang akan saya berikan ke adik-adik. Semua jawaban berasal dari pendapat dan pengalaman adik-adik. Diskusi kelompok ini akan berlangsung selama kurang lebih x menit. Saya akan menggunakan mic dan camera untuk mendapatkan dan menyimpan semua aktivitas yang terjadi pada

diskusi kelompok ini untuk keperluan analisis atau evaluasi penelitian saya. Jawaban adik-adik nantinya akan dianonimkan selama proses analisis atau evaluasi tersebut. Nah, jika adik-adik tertarik atau ingin mendapatkan hasil rekamannya, adik-adik bisa kok mendapatkannya.

**Moderator:** Dari sini spakah ada pertanyaan dari adik-adik sebelum saya memulai untuk merekam?

**Moderator:** Oke, saya akan mulai untuk merekam sekarang.

### **Bagian pembukaan (*opening questions*)**

Memulai dengan perkenalan singkat untuk mengenal peserta satu sama lain

**Moderator:** Baik sebelum melangkah lebih jauh, mari kita mulai dengan saling memperkenalkan diri secara singkat ya, tolong sebutkan nama panggilan saja dan asal sekolah.

**Moderator:** Baik selanjutnya mungkin boleh cerita sedikit sebelumnya untuk berapa lama atau kapan mungkin terakhir mengunjungi atau mengakses website ITS?

### **Bagian pengantar (*introductory questions*)**

Tujuan: 1. Mendapatkan kesan umum/pertama terhadap sistem (fitur *prospective student*) dari pengalaman pengguna. 2. Kelebihan dan kekurangan sistem (fitur *prospective student*) dari pengalaman pengguna.

**Moderator:** Baik, selanjutnya saya mungkin lebih agak spesifik lagi ya. Adik-adik disini apakah pernah membuka fitur *prospective student* pada saat mengakses website ITS? Nah, kalau sudah pernah nih, apa yang adik-adik pikirkan pertama kali ketika melihat atau kesan pertama melihat fitur *prospective student* ini seperti apa? dulu untuk apa? \*satu persatu menceritakan, 1 orang max 2 menit\*. \*Moderator mencatat keperluan partisipan\*

**Moderator:** Nah selama kalian mencari informasi terkait kebutuhan calon mahasiswa, kendala atau permasalahan seperti apasih yang adik-adik rasakan atau alami selama mencari kebutuhan informasi terkait calon mahasiswa? Mungkin untuk partisipan x, pada saat mencari informasi x pada waktu itu

apasih kendala atau masalahnya?.. \*satu persatu menceritakan, 1 orang max 2 menit\*

**Moderator:** Apakah adik-adik dapat mencontohkan seperti apa? \*satu persatu menceritakan, 1 orang max 2 menit\*

**Moderator:** Baik adik-adik, untuk sesi atau bagian pertanyaan pengantar yang tadi ini barusan dapat kita cukupkan, dan mari kita berlanjut ke bagian selanjutnya.

\*Moderator memberikan pertanyaan pengantar melalui poll lalu membahas setiap pertanyaan.

	Ya		Tidak	
Pernahkah Anda menggunakan fitur <i>prospective student</i> pada <i>website</i> ITS?				
	<b>Sangat Tidak Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>
Pada saat menggunakan fitur <i>prospective student</i> Anda menemukan kendala				
Fitur <i>prospective student</i> telah memberikan apa yang Anda butuhkan				

**Bagian inti (key questions)**

Berupa *task* atau tugas yang diberikan moderator kepada partisipan untuk berinteraksi langsung dengan sistem (fitur *prospective student*)

**Moderator:** Bagian ini adalah bagian utama dari diskusi kelompok hari ini. Pada bagian ini, diharapkan adik-adik dapat berinteraksi langsung dengan fitur *prospective student* yang ada pada website ITS. Jadi selama bagian inti ini berlangsung, adik-adik dimohon untuk melakukan beberapa tugas atau skenario yang saya berikan. Sekali lagi, disini saya fokus kepada penilaian atau evaluasi ke sistemnya, bukan fokus ke menilai adik-adik dalam menyelesaikan tugas atau skenario tersebut. Jadi harapannya adik-adik tidak perlu khawatir gitu.

**Moderator:** Baik, jadi untuk pertama kalian bisa buka *browser* masing-masing dan selanjutnya mengkases *website* ITS di [its.ac.id](http://its.ac.id). Kalau sudah bisa langsung menuju ke fitur *prospective student* yang ada di sebelah atas paling kiri. Baik, saya tunggu. Mungkin adik-adik bisa memberi tahu saya kalau sudah.

**Moderator:** Sampai disini ada pertanyaan sebelum saya membacakan sedikit tentang tata cara dalam mengerjakan tugas atau scenario yang saya berikan?

**Moderator:** Baik, saya akan memulai untuk menjelaskan. Jika ditengah-tengah saya menjelaskan ada gangguan suara bisa langsung beri tahu saya ya. Adik-adik akan saya berikan sebuah cerita yang didalamnya terdapat permasalahan atau kasus. Disini adik-adiklah yang membantu untuk menyelesaikan permasalahan atau kasus tersebut dari cerita yang saya bacakan. Adik-adik dapat memulai untuk mengerjakan setelah saya mempersilahkan adik-adik untuk memulai. Setelah adik-adik menyelesaikannya, adik-adik dapat langsung memberitahu saya.

**Moderator:** Dari sini apakah adik-adik sudah mengerti? Apakah ada yang ingin ditanyakan. Kalau sudah menegrti, dapat langsung dimulai.

<i>Scenario 1</i>
Anda merupakan seorang murid SMA kelas XII yang sebentar lagi menjadi calon mahasiswa baru. Anda ingin melanjutkan pendidikan ke ITS Surabaya. Oleh karena itu Anda ingin sekali mengetahui secara keseluruhan bidang studi apa saja yang ada di ITS. Carilah informasi yang dibutuhkan untuk kasus di atas!
<i>Scenario 2</i>
Anda adalah seseorang yang memiliki rasa keingintahuan yang tinggi, karenanya Anda memutuskan untuk mencari tahu lebih dalam seluruh fakultas dan juga departemen yang ada di ITS Surabaya. Carilah informasi yang dibutuhkan untuk kasus di atas!.
<i>Scenario 3</i>
Dari banyaknya fakultas serta departemen yang terdapat di ITS, Anda hanya fokus mencari salah satu departemen yang sudah lama menjadi impian Anda. Anda membaca sekilas terkait departemen tersebut dengan seksama. Carilah informasi yang dibutuhkan untuk kasus di atas!.
<i>Scenario 4</i>
Anda mulai berangan angan menjadi mahasiswa dari departemen impian Anda tersebut, Anda ingin tahu kegiatan yang akan Anda lakukan sebagai mahasiswa dari departemen tersebut. Anda mulai merencanakan ingin mengikuti kegiatan yang Anda sukai. Carilah informasi yang dibutuhkan untuk kasus di atas!.
<i>Scenario 5</i>
Anda bertekad apabila Anda menjadi mahasiswa baru di salah ITS, Anda akan belajar mandiri dan membantu orang tua Anda dengan menandatangani beasiswa yang bekerja sama dengan pihak departemen yang ada di ITS. Carilah informasi yang sesuai untuk kasus di atas!.
<i>Scenario 6</i>
Anda melihat peluang bahwa dengan belajar di departemen tersebut, Anda akan memiliki berbagai pilihan pekerjaan di masa depan. Sehingga Anda terbantu untuk mengerti kemana

Anda akan melanjutkan karir. Carilah informasi yang sesuai untuk kasus di atas!.

*Scenario 7*

Anda seketika lupa melihat akreditasi terkait departemen impian Anda. Untuk menjawab rasa keingintahuan tersebut, Anda mulai mencarinya. Carilah informasi yang sesuai untuk kasus di atas!.

*Scenario 8*

Anda saat ini sudah yakin untuk melanjutkan pendidikan ke ITS Surabaya. Anda mulai mempersiapkan diri untuk berusaha memenuhi syarat dan ketentuan menjadi calon mahasiswa untuk departemen yang Anda minati tersebut. Carilah informasi yang sesuai untuk kasus di atas!

*Scenario 9*

Anda sangat ingin menjadi mahasiswa dari salah satu departemen yang ada di ITS, untuk itu Anda ingin melihat berapa banyak mahasiswa baru yang akan diterima pada departemen tersebut untuk mengetahui bagaimana peluang atau persaingan masuk ke departemen tersebut. Carilah informasi yang sesuai untuk kasus di atas!

*Scenario 10*

Anda telah berusaha keras dan berjuang agar dapat lulus dengan jalur SNMPTN, namun sepertinya Anda kurang beruntung. Kegagalan lantas tidak membuat semangat menjadi calon mahasiswa baru ITS luntur begitu saja, Anda mencari informasi terkait pendaftaran dengan jalur setelah SNMPTN. Carilah informasi yang sesuai untuk kasus di atas!

*Scenario 11*

Anda telah berusaha keras dan berjuang agar dapat lulus dengan jalur SNMPTN, namun sepertinya Anda kurang beruntung. Kegagalan lantas tidak membuat semangat menjadi calon mahasiswa baru ITS luntur begitu saja, Anda mencari alur tanggal penting jalur lainnya setelah SNMPTN. Carilah informasi yang sesuai untuk kasus di atas!

*Scenario 12*

Anda sudah berjuang semaksimal mungkin menghadapi ujian SBMPTN, saatnya Anda berdoa untuk hasil yang terbaik.

Sebelum Anda sejenak bersenang-senang, Anda ingin memastikan kapan diumumkannya hasil SBMPTN tersebut. Carilah informasi yang sesuai dengan kasus di atas!

*Scenario 13*

Selamat! Anda telah dinyatakan berhasil pada tahap SBMPTN. Selanjutnya Anda harus mengetahui kapan melakukan pendaftaran ulang ke pihak ITS. Carilah informasi yang sesuai dengan kasus di atas!

*Scenario 14*

Anda merasa bingung dan membutuhkan sesuatu yang harus ditanyakan kepada pihak ITS. Carilah informasi yang sesuai dengan kasus di atas!

**Moderator:** Baik adik-adik, instuksi tersebut merupakan instruksi terakhir dari bagian inti ini. Adik-adik mungkin boleh santai sejenak. Setelah ini saya akan menanyakan beberapa pertanyaan terkait apa yang adik-adik rasakan untuk setiap instruksi yang baru saja adik-adik selesaikan.

**Bagian penutup (*ending questions*)**

Moderator menutup FGD dengan memberikan feedback terhadap sistem dan keberlangsungan FGD.

**Moderator:** Setelah bebrapa bagian kita lalui, sekarang kita berada pada bagian penutup. Terimakasih telah bersedia meluangkan waktunya dengan menjadi partisipan diskusi kelompok online ini. Semoga apa yang kita lakukan tadi bermanfaat buat adik-adik kedepannya. Sukses selalu untuk dunia kampusnya, yang sedang berjuang untuk mendapatkan universitas semoga dilancarkan. Sebelum saya menutup diskusi ini saya ingin meminta tolong untuk yang terakhir, setelah FGD ini selesai, adik-adik mohon untuk mengisi feedback yang akan saya share link nya di group chat ya. Mohon untuk mengisi setelah FGD ini ditutup. Dari sini ada pertanyaan terakhir mungkin?

**Moderator:** Baik kalau tidak ada, saya Clara Gustika mengucapkan selamat pagi/siang dan selamat beraktivitas, jangan lupa untuk mengisi feedbacknya ya dik.

**Form feedback berupa polling:**

Terdapat dua polling yaitu feedback untuk faktor kegunaan (*usability*) dan feedback untuk faktor konten (*content*).

Feedback 1: faktor kegunaan (*usability*)

	<b>Sangat Tidak Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>
Fitur <i>prospective student</i> mudah dipahami				
Fitur <i>prospective student</i> mudah dipelajari				
Fitur <i>prospective student</i> mudah dioperasikan atau dinavigasi				
Fitur <i>prospective student</i> menyediakan informasi kontak yang membantu saya				
Fitur <i>prospective student</i> memiliki				

tampilan atau tata letak (desain) yang menarik				
Saya dapat memilih jenis bahasa yang saya gunakan				

Feedback 2: faktor konten (*content*)

	<b>Sangat Tidak Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>
Fitur <i>prospective student</i> telah menyediakan informasi seputar calon mahasiswa yang lengkap				
Fitur <i>prospective student</i> telah menyediakan informasi seputar calon mahasiswa dengan valid atau benar				
Fitur <i>prospective student</i> telah menyediakan informasi seputar calon				

mahasiswa dengan jelas dan tidak ambigu				
Fitur <i>prospective student</i> minim akan kesalahan penulisan				
Fitur <i>prospective student</i> menyediakan informasi terbaru atau - <i>up-to-date</i>				
Saya menemukan identitas ITS Surabaya (Logo, Copy Right, dll) pada laman				
Saya menemukan referensi kutipan dari informasi yang ada pada laman				

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

**LAMPIRAN B**  
**DOKUMEN PENGINDEKSAN HASIL FGD (*FOCUS GROUP DISCUSSION*)**

**TRANSKRIP DAN KODING**  
**FGD (*Focus Group Discussion*)**

Kode: YS1FGD

Peserta: Yusril

Tanggal: 19 Juni 2020

Hari, Pukul: Jumat, 13:30 – 16:00

Pelaksanaan: Zoom Online

Bagian Pengantar		Kode	Kategorisasi
Polling No. 1	Pernakah Anda menggunakan fitur " <i>Prospective Student</i> " pada <i>website</i> ITS.	YSP1	
Peserta	Saya pernah menggunakannya tetapi sudah agak lama dan baru membuka lagi hari ini sewaktu FGD ini		
Polling No. 2	Apakah fitur " <i>Prospective Student</i> " telah memberikan apa yang Anda inginkan?	YSP2	

Peserta	Saya menjawab sangat setuju pada polling tersebut karena sejauh saya menggunakan, lancar lancar dan mudah penggunaannya. Saya dulu cobainnya cari fakultas terus departemen.		Ketercapaian pada faktor <i>usability</i> ( <i>operability</i> )
Polling No. 3	Apakah Anda menemukan kendala saat menggunakan fitur " <i>Prospective Student</i> "?	YSP3	
Peserta	Saya belum menemukan kendala pada saat saya mengakses fitur tersebut.		
Bagian Inti		Kode	
Scenario 1	Bidang studi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	YSS1a	
Peserta	Kehabisan waktu karena ada masalah koneksi internet jadi tidak bisa menemukan bidang studi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	YSS1b	
Peserta	x		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	YSS1c	
Peserta	x		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	YSS1d	
Peserta	Sebaiknya sub bab di bawah calon mahasiswa tidak ditampilkan ketika diklik pada calon mahasiswa karena saya kira sub bab tersebut termasuk pada bab calon mahasiswa		Ekspektasi <i>user</i> terhadap <i>usability</i>
Scenario 2	Fakultas dan Departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	YSS2a	
Peserta	Sudah sesuai dengan tujuan yang ingin dicari yaitu fakultas dan departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	YSS2b	
Peserta	Sudah bagus mba		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	YSS2c	
Peserta	Mudah sebenarnya tapi saya bingung, saya mengira fitur yang dibawah calon mahasiswa juga termasuk ke dalam fitur calon mahasiswa jadi saya kira saya sudah berada pada fitur calon mahasiswa		Kendala <i>usability</i>
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	YSS2d	
Peserta	Sudah mudah ditemukan dan digunakan		
Scenario 3	Informasi lanjut terkait departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	YSS3a	
Peserta	Sudah sesuai dengan tujuan yang ingin dicari yaitu mengetahui lebih lanjut informasi departemen		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	YSS3b	
Peserta	sudah bagus mba		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	YSS3c	
Peserta	Mudah sebenarnya tapi saya bingung, saya kira fitur yang dibawahnya itu termasuk ke dalam fitur calon mahasiswa jadi saya kira saya sudah berada pada fitur calon mahasiswa		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	YSS3d	
Peserta	Sudah mudah ditemukan dan digunakan		
Scenario 4	Kegiatan mahasiswa		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	YSS4a	
Peserta	Sesuai dengan tujuan yaitu untuk mencari tahu kegiatan mahasiswa pada departemen tersebut		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	YSS4b	
Peserta	Sudah bagus mba		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	YSS4c	
Peserta	Sebenarnya mudah mba, namun saya cari nya ngga dari calon mahasiswa		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	YSS4d	
Peserta	Saya dalam mengakses website ini seringkali tertipu oleh sub bab karena saya mengira bahwa sub bab di bawah termasuk bab CALON MAHASISWA. Sebaiknya ketika memlih bab CALON MAHASISWA sub bab tersebut tidak ditampilkan.		Ekspektasi <i>usability</i>
Scenario 5	Beasiswa		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	YSS5a	
Peserta	Tidak sesuai harapan karena tidak tersedia informasi beasiswa pada menu beasiswa dan bantuan pada di informasi umum yang ada pada fitur calon mahasiswa. Tampilan time out, tidak dapat dibuka		Kendala <i>content (relevance)</i>  Kendala <i>usability (aesthetic/attractive)</i>
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	YSS5b	
Peserta	x		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	YSS5c	
Peserta	Sulit sih mba soalnya bingung selain di informasi umum yang itu tadi mau cari informasi beasiswa dimana lagi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	YSS5d	

Peserta	Website beasiswa dan bantuan dana (INFORMASI UMUM) tidak dapat diakses. Sebaiknya menu beasiswa dan bantuan dana pada kolom informasi umum segera diperbaiki karena pada pilihan tersebut mudah ditemukan.		Ekspektasi <i>user</i> pada faktor <i>usability</i> .
Scenario 6	Prospek karir		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	YSS6a	
Peserta	x		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	YSS6b	
Peserta	x		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	YSS6c	
Peserta	Ngga sih mba sebenarnya		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	YSS6d	
Peserta	Mudah ditemukan dan diakses sebenarnya tetapi saya ngga tau ada dimana		
Scenario 7	Prestasi departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	YSS7a	
Peserta	x		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	YSS7b	
Peserta	x		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	YSS7c	
Peserta	Bingung mba, saya kira prestasinya ITS jadi saya tinggal buka yang di about ITS		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	YSS7d	
Peserta	Mudah diakses sebenarnya karena website ini sudah mengelompokkan setiap Departemen dan menjelaskannya secara detail, tetapi saya bingung sub sub itu tadi mba		Ketercapaian pada faktor <i>usability</i>
Scenario 8	Akreditasi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	YSS8a	
Peserta	Sesuai harapan untuk mengetahui akreditasi dari departemen yang diinginkan		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	YSS8b	
Peserta	Sudah jelas tertulis mba		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	YSS8c	
Peserta	Mudah		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	YSS8d	
Peserta	Sudah mudah diakses		
Scenario 9	Syarat dan ketentuan tiap departemen untuk pendaftaran		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	YSS9a	
Peserta	Sesuai dengan tujuan untuk mencari syarat dan ketentuan apa yang dibutuhkan untuk tiap departemen yang ingin dituju		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	YSS9b	
Peserta	Sudah jelas dan bagus mba, tabel tabel gitu		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	YSS9c	
Peserta	mudah		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	YSS9d	
Peserta	Sudah mudah diakses		
Scenario 10	Daya tampung mahasiswa baru tiap departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	YSS10a	
Peserta	sesuai dengan apa yang dicari yaitu mengetahui daya tampung ketrima nya berapa		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	YSS10b	
Peserta	sudah jelas karena tabel tabel gitu mba		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	YSS10c	
Peserta	Mudah		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	YSS10d	
Peserta	Sudah mudah diakses		
Scenario 11	Informasi pendaftaran jalur yang ada selain SNMPTN		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	YSS11a	
Peserta	Sesuai dengan yang dibutuhkan yaitu tadi tentang pendaftaran jalur lain selain SNMPTN atau informasi terkait jalur lain selain SNMPTN		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	YSS11b	
Peserta	Sudah jelas langsung muncul di samping kiri apa saja jalurnya		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	YSS11c	

Peserta	Mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	YSS11d	
Peserta	Sudah mudah diakses pada web SMITS		
Scenario 12	Jadwal pengumuman SBMPTN		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	YSS12a	
Peserta	Sudah sesuai kalau ingin mencari terkait alur sbmptn sekaligus tanggal penting untuk pengumuman		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	YSS12b	
Peserta	Sudah jelas ada kaya judulnya alur jadwal gitu mba		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	YSS12c	
Peserta	mudah		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	YSS12d	
Peserta	Sudah tentu sangat jelas karena kita tinggal memencet/memilih pendaftaran sudah tertera dan terdapat arahnya juga		
Skenario 13	Pendaftaran ulang		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	YSS13a	
Peserta	Sudah sesuai dengan tujuannya mba buat daftar ulang		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	YSS13b	
Peserta	sudah jelas tertulis di smits		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	YSS13c	
Peserta	mudah		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	YSS13d	
Peserta	Segala informasi terkait pendaftaran sudah tepat bersumber pada SIPMABA ITS		Ketercapaian pada faktor <i>content (accuracy)</i>
Scenario 14	Kontak ITS		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	YSS14a	
Peserta	Sudah sesuai harapan seperti menyediakan kontak atau helpdesk sesuai dengan yang dibutuhkan. ada yang bisa di scroll dan ada juga yang untuk calon mahasiswa misal sbmptn itu juga sudah ada, udah disediakan gitu		Ketercapaian pada faktor <i>usability (interactivity)</i>
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	YSS14b	
Peserta	sudah cukup bagus		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	YSS14c	
Peserta	mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	YSS14d	
Peserta	Sangat mudah ditemukan pada bagian bawah web maupun pada setiap jenjang.		
Bagian Penutup		Kode	
Polling Feedback Usability No.1	Fitur <i>prospective student</i> mudah dipahami	YSFU1	
Peserta	Fitur mudah dimengerti dan dipahami meskipun saya sudah lama tidak membuka namun saya langsung dapat menggunakannya.		Ketercapaian pada faktor <i>usability (understandability)</i>
Polling Feedback Usability No.2	Fitur <i>prospective student</i> mudah dipelajari	YSFU2	
Peserta	Pada saat mengerjakan skenario di awal sempat bingung bagaimana dan dimana mencari informasi tersebut, namun setelah skenario selanjut selanjutnya saya sudah		Ketercapaian pada faktor <i>usability (learnability)</i>

	paham bagaimana cara menggunakannya dan ingin mencari dimana		
Polling Feedback Usability No.3	Fitur <i>prospective student</i> mudah dioperasikan atau dinavigasi	YSFU3	
Peserta	Informasi yang ada pada fitur sebagian besar mudah ditemukan dan mudah diakses sehingga tidak harus membutuhkan banyak klik. Namun memang beberapa membutuhkan klik untuk menemukan informasinya dan sedikit bingung dengan menu yang ada di awal tampilan calon mahasiswa yang mencari bidang studi, saya tidak tahu bagaimana kerja dan fungsinya menu pencarian bidang studi, membingungkan.		Kendala pada faktor <i>usability (operability)</i>
Polling Feedback Usability No.4	Fitur <i>prospective student</i> menyediakan informasi kontak yang membantu saya	YSFU4	
Peserta	Sudah tersedia lengkap apabila ingin menanyakan sesuatu dengan hanya scroll ke bawah maka ada kontak yang bisa dihubungi		Ketercapaian pada faktor <i>usability (interactivity)</i>
Polling Feedback Usability No.5	Fitur <i>prospective student</i> memiliki tampilan atau tata letak (desain) yang menarik	YSFU5	

Peserta	Dari segi tampilannya sudah bagus dan sudah oke, namun sebaiknya sub bab yang ada di bawah ketika diklik pada fitur calon mahasiswa tidak ditampilkan karena saya kira sub bab tersebut termasuk pada bab fitur calon mahasiswa. Terdapat tampilan yang tidak bisa seperti pada beasiswa dan dana yang ada di menu informasi umum tidak muncul dan tidak dapat diakses sebaiknya segera diperbaiki karena pada pilihan tersebut mudah ditemukan.		Kendala pada faktor <i>usability (aesthetic/attractive)</i>  Ekspektasi <i>user</i> terhadap <i>usability (aesthetic/attractive)</i>
Polling Feedback Usability No.6	Saya dapat memilih jenis bahasa yang saya gunakan	YSFU6	
Peserta	Saya mengetahui dan menggunakan tombol pengubah bahasa itu saya ganti ke indonesia, tombolnya ada langsung di awal di pojok		Ketercapaian pada faktor <i>usability (multi-language support)</i>
Polling Feedback Content No. 1	Fitur <i>prospective student</i> telah menyediakan informasi seputar calon mahasiswa yang lengkap	YSFC1	

Peserta	Sebagian besar informasi sudah tepat untuk calon mahasiswa dan hampir semua skenario tadi mewakili informasi yang biasanya dibutuhkan oleh calon mahasiswa		Ketercapaian pada faktor <i>content (relevance)</i>
Polling Feedback Content No. 2	Fitur <i>prospective student</i> telah menyediakan informasi seputar calon mahasiswa dengan valid atau benar	YSFC21	
Peserta	Sejauh ini saya merasa informasi pada website valid atau benar karena sudah ada tertulis bahwa informasi tersebut melalui pihak ITS		Ketercapaian pada faktor <i>content (accuracy)</i>
Polling Feedback Content No. 3	Fitur <i>prospective student</i> telah menyediakan informasi seputar calon mahasiswa dengan jelas dan tidak ambigu	YSFC22	
Peserta	Saya sangat setuju bahwa pada fitur <i>prospective student</i> mengandung informasi yang tidak ambigu untuk sejauh ini dan saya merasa belum menemukan kesalahan		Ketercapaian pada faktor <i>content (accuracy)</i>
Polling Feedback Content No. 4	Fitur <i>prospective student</i> minim akan kesalahan penulisan	YSFC23	

Peserta	Sejauh ini saya belum menemukan kesalahan dalam tulisan yang pernah saya baca		Ketercapaian pada faktor <i>content (accuracy)</i>
Polling Feedback Content No. 5	Fitur <i>prospective student</i> menyediakan informasi terbaru atau <i>up-to-date</i>	YSFC3	
Peserta	Sudah update, ada sih tulisan acara mendatang di fitur calon mahasiswa sepertinya bukan untuk calon mahasiswa dan hanya terkadang ditampilkan.		Kendala terhadap faktor <i>content (currency)</i>
Polling Feedback Content No. 6	Saya menemukan identitas ITS Surabaya (Logo, Copy Right, dll) pada laman	YSFC4	
Peserta	Saya rasa tentu ada visi dan misi ataupun logo di web sebesar ITS		Ketercapaian pada faktor <i>content (identity)</i>
Polling Feedback Content No. 7	Saya menemukan referensi kutipan dari informasi yang ada pada laman	YSFC5	
Peserta	Saya rasa informasi yang dikutip dari sumber lain akan dicantumkan pada tulisan dan mencantumkan berupa link agar langsung diarahkan ke sumber tersebut		Ketercapaian pada faktor <i>content (authority)</i>

**TRANSKRIP DAN KODING  
FGD (*Focus Group Discussion*)**

Kode: DV2FGD

Peserta: Devira

Tanggal: 19 Juni 2020

Hari, Pukul: Jumat, 13:30 – 16:00

Pelaksanaan: Zoom Online

Bagian Pengantar		Kode	Kategorisasi
Polling No. 1	Pernakah Anda menggunakan fitur “ <i>Prospective Student</i> ” pada <i>website</i> ITS.	DVP1	
Peserta	Saya pernah menggunakannya tapi sudah agak lama dan baru membuka lagi hari ini waktu FGD ini		
Polling No. 2	Apakah fitur “ <i>Prospective Student</i> ” telah memberikan apa yang Anda inginkan?	DVP2	
Peserta	Saya menjawab sangat setuju pada polling tersebut. Dulu saya acari informasi informasi fakultas sama jurusan gitu bareng bareng sama temen temen dikelas jadi setiap departemen di		Ketercapaian pada faktor <i>content</i> ( <i>relevance</i> )

	klik klik gitu buat tau detail informasi tiap tiap departemennya dan sejauh ini sudah sesuai seperti apa yang dicari		
Polling No. 3	Apakah Anda menemukan kendala saat menggunakan fitur “ <i>Prospective Student</i> ”?	DVP3	
Peserta	Saya belum menemukan kendala pada saat saya mengakses fitur tersebut.		
Bagian Inti		Kode	
Scenario 1	Bidang studi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	DVS1a	
Peserta	Sudah cukup sesuai dengan tujuan mencari bidang studi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	DVS1b	
Peserta	Tata letak halaman pada bidang studi melalui fitur prospective student sudah bagus		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	DVS1c	
Peserta	Mencari informasi bidang studi mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	DVS1d	
Peserta	Sudah lengkap dan bisa memperoleh informasi dengan jelas		
Scenario 2	Fakultas dan Departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	DVS2a	
Peserta	Sudah sesuai dengan tujuan yang ingin dicari yaitu fakultas dan departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	DVS2b	
Peserta	Tata letak halaman fakultas dan departemen nyaman dilihat karena dapat semua fakultas dan departemen terlihat langsung		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	DVS2c	
Peserta	Mencari informasi fakultas dan departemen mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	DVS2d	
Peserta	Sudah cukup karena mudah untuk ditemukan		
Scenario 3	Informasi lanjut terkait departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	DVS3a	
Peserta	Sudah sesuai dengan tujuan yang ingin dicari yaitu mengetahui lebih lanjut informasi departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	DVS3b	
Peserta	Tata letak halaman informasi sekilas departemen tertata rapi dan bagus		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	DVS3c	
Peserta	Mencari informasi sekilas terkait departemen mudah sebenarnya namun saya menggunakan fitur yang di bawah calon mahasiswa		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	DVS3d	
Peserta	Mudah ditemukan dan sudah jelas.		
Scenario 4	Kegiatan mahasiswa		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	DVS4a	
Peserta	Sesuai dengan tujuan yaitu untuk mencari tahu kegiatan mahasiswa pada departemen tersebut		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	DVS4b	
Peserta	Tata letak halaman pada informasi kegiatan mahasiswa sudah bagus dan rapi		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	DVS4c	
Peserta	Mencari informasi kegiatan mahasiswa pada salah satu departemen mudah karen departemen sistem informasi mencantulkannya		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	DVS4d	
Peserta	Mudah sitemukan di setiap jurusan		
Scenario 5	Beasiswa		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	DVS5a	
Peserta	sesuai dengan tujuan yaitu untuk mencari tahu informasi beasiswa		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	DVS5b	
Peserta	tata letak halaman beasiswa yang ditemukan sudah cukup rapi dan bagus		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	DVS5c	
Peserta	Mencari informasi beasiswa mudah karena di departemen sistem informasi sudah ada informasi beasiswa		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	DVS5d	
Peserta	Website beasiswa pada menu informasi umum tidak dapat diakses sebaiknya segera diperbaiki.		Kendala terhadap faktor <i>usability</i> ( <i>aesthetic/atractive</i> )
Scenario 6	Prospek karir		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	DVS6a	
Peserta	sesuai dengan tujuannya yang mencari tahu tentang kerjanya apa aja kedepan		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	DVS6b	

Peserta	tata letak halaman prospek karir sudah rapi dan cukup		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	DVS6c	
Peserta	mencari informasi prospek karir mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	DVS6d	
Peserta	Sudah mudah ditemukan di halaman setiap jurusan		
Scenario 7	Prestasi departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	DVS7a	
Peserta	sesuai dengan tujuan kalo saya ingin melihat prestasi apa saja yang sudah diraih sama mahasiswanya di departemen tersebut		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	DVS7b	

Peserta	tata letak halaman prestasi departemen sudah bagus dan rapi karna bentuknya tabel		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	DVS7c	
Peserta	mencari informasi prestasi yang diraih departemen menurut saya mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	DVS7d	
Peserta	Sangat jelas dan lengkap namun itu tombol selanjutnya jika ingin melihat prestasi tombol selanjutnya pada prestasi departemen tidak dapat ditekan pada salah satu departemen yaitu sistem informasi sehingga hanya satu halaman saja padahal itu misal tahun 2019 ada 15 halaman, tapi yang bisa dibuka hanya halaman pertama saja, waktu klik selanjutnya tidak bisa		Kendala terhadap faktor <i>usability</i> ( <i>operability</i> )
Scenario 8	Akreditasi		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	DVS8a	
Peserta	Sesuai harapan untuk mengetahui akreditasi dari departemen yang diinginkan		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	DVS8b	
Peserta	Tata letak halaman yang menampilkan informasi akreditasi sudah rapi karena dalam bentuk tulisan		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	DVS8c	
Peserta	Mudah dalam mencari informasi akreditasi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	DVS8d	
Peserta	Sudah jelas dan terdapat pada pilihan INFORMASI UMUM		

Scenario 9	Syarat dan ketentuan tiap departemen untuk pendaftaran		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	DVS9a	
Peserta	x		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	DVS9b	
Peserta	x		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	DVS9c	
Peserta	menurut saya sedikit sulit karenanya saya tidak menemukan		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	DVS9d	
Peserta	Lumayan sulit ditemukan, lebih mudah menemukan di web ltmpt		
Scenario 10	Daya tampung mahasiswa baru tiap departemen		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	DVS10a	
Peserta	sesuai dengan apa yang dicari yaitu mengetahui daya tampung ketrima nya berapa		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	DVS10b	
Peserta	Tata letak halaman daya tampung calon mahasiswa baru tiap departemen cukup jelas dan rapi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	DVS10c	
Peserta	mencari informasi terkait daya tampung calon mahasiswa tiap departemen bagi saya mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	DVS10d	
Peserta	lumayan susah ditemukan lebih mudah menemukan di web ltmpt		

Scenario 11	Informasi pendaftaran jalur yang ada selain SNMPTN		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	DVS11a	
Peserta	Sesuai dengan yang dibutuhkan yaitu tadi tentang pendaftaran jalur lain selain SNMPTN atau informasi terkait jalur lain selain SNMPTN		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	DVS11b	
Peserta	cukup jelas terlihat dari waktu klik sarjana		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	DVS11c	
Peserta	mencari informasi jalur pendaftaran selain snmptn bagi saya mudah karena sudah pernahh akses sebelumnya		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	DVS11d	

Peserta	Sudah mudah diakses pada web SMITS		
Scenario 12	Jadwal pengumuman SBMPTN		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	DVS12a	
Peserta	sudah sesuai kalau ingin mencari terkait alur sbmptn sekaligus tanggal penting untuk pengumuman		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	DVS12b	
Peserta	sudah cukup rapi sesuai alur tanggal dan penjelasannya		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	DVS12c	
Peserta	menurut saya merupakan tugas yang mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	DVS12d	

Peserta	Sebaiknya dijelaskan dan tidak langsung di tujukan pada web ltmpt		Ekspektasi <i>user</i> terhadap faktor <i>content (authority)</i>
Skenario 13	Pendaftaran ulang		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	DVS13a	
Peserta	sudah sesuai dengan tujuannya mba buat daftar ulang		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	DVS13b	
Peserta	sudah jelas tertulis di smits, sudah ada arahan bagaimana daftar ulang		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	DVS13c	
Peserta	termasuk tugas yang mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	DVS13d	

Peserta	Mudah ditemukan dan sangat baik di jadikan web tersendiri di SIPMABAITS		
Scenario 14	Kontak ITS		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	DVS14a	
Peserta	sudah sesuai harapan seperti menyediakan kontak atau helpdesk sesuai dengan yang dibutuhkan. ada yang bisa di scroll dan ada juga yang untuk calon mahasiswa misal sbmptn itu juga sudah ada, udah disediakan gitu		Ketercapaian pada faktor <i>usability (interactivity)</i>
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	DVS14b	
Peserta	sudah bagus dan rapi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	DVS14c	
Peserta	saya merasa mudah dalam menemukan kontak yang dapat dihubungi		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	DVS14d	
Peserta	Sudah cukup, letaknya strategis jadi mudah ditemukan		
Bagian Penutup		Kode	
Polling Feedback Usability No.1	Fitur <i>prospective student</i> mudah dipahami	DVFU1	
Peserta	Pada saat saya membuka departemen sistem informasi dan mencari informasinya, saya merasa paham dan lancar menggunakannya		Ketercapaian pada faktor <i>usability (understanability)</i>
Polling Feedback Usability No.2	Fitur <i>prospective student</i> mudah dipelajari	DVFU2	
Peserta	Saya merasa mudah untuk diingat dan sudah jelas fitur calon mahasiswa memuat semua informasi yang dibutuhkan sehingga inget dimana mencarinya		Ketercapaian pada faktor <i>usability (learnability)</i>
Polling Feedback Usability No.3	Fitur <i>prospective student</i> mudah dioperasikan atau dinavigasi	DVFU3	

Peserta	Sudah cukup mudah untuk mencari informasi yang dibutuhkan karena sudah jelas juga nama nama atau judulnya. Namun ada tombol yang tidak berfungsi seperti pada saat mencari informasi prestasi mahasiswa, tombol selanjutnya tidak dapat di operasikan pada tabel prestasi mahasiswa departemen sistem informasi		Kendala terhadap faktor <i>usability (operability)</i>
Polling Feedback Usability No.4	Fitur <i>prospective student</i> menyediakan informasi kontak yang membantu saya	1DVFU4	
Peserta	Mudah ditemukan karena hanya scroll ke bawah namun sepertinya itu untuk umum jadi seperti kasus yang khusus misalkan seperti apa gitu tidak di beda bedakan, seharusnya ada yang khusus menangani calon mahasiswa		Ekspektasi terhadap faktor <i>usability (interactivity)</i>
Polling Feedback Usability No.5	Fitur <i>prospective student</i> memiliki tampilan atau tata letak (desain) yang menarik	DVFU5	
Peserta	Saat mengakses satu halaman sudah lengkap, jadi di setiap halaman ada info sekilas dan kalau ingin tahu lebih lanjut bisa langsung ke selengkapnya. Juga sudah rapi, tetapi saya mengira yang dibawahnya fitur calon mahasiswa		Kendala terhadap faktor <i>usability (aesthetic/attractive)</i>

	itu ya dalemnya fitur calon mahasiswa. Contohnya seperti kuliah di ITS, kehidupan kampus adalah bagian dari fitur calon mahasiswa. Pada saat mencari beasiswa pada informasi umum tidak dapat diakses sebaiknya segera diperbaiki		
Polling Feedback Usability No.6	Saya dapat memilih jenis bahasa yang saya gunakan	DVFU6	
Peserta	Saya juga menggunakannya selama tadi mengerjakan, dan saya sudah mengetahui ada tombol untuk mengubah ke bahasa indonesia		Ketercapaian pada faktor <i>usability (multi-language support)</i>
Polling Feedback Content No. 1	Fitur <i>prospective student</i> telah menyediakan informasi seputar calon mahasiswa yang lengkap	DVFC1	
Peserta	Fitur calon mahasiswa kurang lebih mencakup informasi yang calon mahasiswa butuhkan. Justru ada beberapa yang dari skenario itu membuat saya baru tahu kalau ada informasi itu di fitur calon mahasiswa. Seperti akreditasi dan mata kuliah		Ketercapaian pada faktor <i>content (relevamce)</i>

Polling Feedback Content No. 2	Fitur <i>prospective student</i> telah menyediakan informasi seputar calon mahasiswa dengan valid atau benar	DVFC21	
Peserta	Saya sangat setuju karena informasi berada pada website resmi ITS jadi kemungkinan sudah valid atau benar		Ketercapaian pada faktor <i>content (accuracy)</i>
Polling Feedback Content No. 3	Fitur <i>prospective student</i> telah menyediakan informasi seputar calon mahasiswa dengan jelas dan tidak ambigu	DVFC22	
Peserta	Bahasa yang digunakan sudah sangat jelas dan mudah dimengerti		Ketercapaian pada faktor <i>content (accuracy)</i>
Polling Feedback Content No. 4	Fitur <i>prospective student</i> minim akan kesalahan penulisan	DVFC23	
Peserta	Sejauh ini saya belum menemukan tulisan yang salah atau typo gitu		Ketercapaian pada faktor <i>content (accuracy)</i>
Polling Feedback Content No. 5	Fitur <i>prospective student</i> menyediakan informasi terbaru atau <i>up-to-date</i>	DVFC3	

Peserta	Info seputar calon mahasiswa pasti ter up date namun tidak tahu terakhir update itu kapan di website nya makanya justru nggatau kalo udah berubah atau ada yang berubah. Seharusnya dituliskan tanggal terakhir informasi di update. Juga pada prestasi mahasiswa untuk departemen yang saya buka tidak menunjukkan tahun terkini, tetap pada tahun 2019.		Ekspektasi <i>user</i> terhadap faktor <i>content (currency)</i>  Kendala terhadap faktor <i>content (currency)</i>
Polling Feedback Content No. 6	Saya menemukan identitas ITS Surabaya (Logo, Copy Right, dll) pada laman	DVFC4	
Peserta	Dipaling bawah halaman terapat copyright ITS jadi jelas mungkin dari pihak resmi ITS sekaligus terdapat logo ITS		Ketercapaian pada faktor <i>content (identity)</i>
Polling Feedback Content No. 7	Saya menemukan referensi kutipan dari informasi yang ada pada laman	DVFC5	
Peserta	Menurut saya seperti sipmaba, ltmpt, yang digunakan ITS untuk mengarahkan calon mahasiswanya		Ketercapaian pada faktor <i>content (authority)</i>

**TRANSKRIP DAN KODING  
FGD (*Focus Group Discussion*)**

Kode: FR3FGD

Peserta: Farah

Tanggal: 19 Juni 2020

Hari, Pukul: Jumat, 13:30 – 16:00

Pelaksanaan: Zoom Online

Bagian Pengantar		Kode	Kategorisasi
Polling No. 1	Pernakah Anda menggunakan fitur “ <i>Prospective Student</i> ” pada <i>website</i> ITS.	FRP1	
Peserta	Saya termasuk sering untuk membuka websitenya ITS terutama terkait calon mahasiswa.		
Polling No. 2	Apakah fitur “ <i>Prospective Student</i> ” telah memberikan apa yang Anda inginkan?	FRP2	
Peserta	Saya menjawab sangat setuju pada polling tersebut karena dulu kebetulan waktu buka website nya langsung ke tujuan fakultas atau departemen yang aku pingin. Aku bukannya di teknik kimia. Nah itu		Kendala pada faktor <i>content (relevance)</i>

	<p>kebetulan aku cari informasinya seputar departemen itu ada semua. Aku juga menemukan mata kuliah per semester lengkap ditulis di departemen itu. Lalu saya mencoba untuk mencari informasi departemen lain sebagai cadangan saya setelah teknik kimia itu, dan ada yang memang menuliskan mata kuliah secara lengkap namun ada juga yang hanya sekilas atau luas. Tidak langsung mengatakan mata kuliah, namun seperti jadwal akademik keseluruhan misal departemen sistem informasi. Kalau yang seperti teknik kimia itu ada di teknik elektro. Berbentuknya tabel tabel gitu, jadi untuk mata kuliah ini berapa sks gitu. jadi beberapa departemen ada yang mencantumkan dan ada yang tidak mencantumkan informasi mata kuliah. Seharusnya tiap departemen menampilkan informasi yang sama. Mata kuliah juga harusnya ada di halaman tiap tiap departemen</p>		Ekspektasi <i>user</i> terhadap faktor <i>content (relevance)</i>
Polling No. 3	Apakah Anda menemukan kendala saat menggunakan fitur “ <i>Prospective Student</i> ”?	FRP3	
Peserta	Saya belum menemukan kendala pada saat saya mengakses fitur tersebut.		

Bagian Inti		Kode	
Scenario 1	Bidang studi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	FRS1a	
Peserta	Sesuai yang diharapkan dan lebih senang dengan yang ada sekilas lalu ada selengkapnya		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	FRS1b	
Peserta	Tata letak halaman pada bidang studi melalui fitur prospective student rapi dan jelas		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	FRS1c	
Peserta	Mencari informasi bidang studi mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	FRS1d	
Peserta	sudah bagus karena mudah ditemukan, langsung klik bidang studi dan langsung muncul daftarnya		

Scenario 2	Fakultas dan Departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	FRS2a	
Peserta	Sudah sesuai dengan tujuan yang ingin dicari yaitu fakultas dan departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	FRS2b	
Peserta	Tata letak halaman fakultas dan departemen sudah cukup bagus dan rapi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	FRS2c	
Peserta	Saya mengira menu di bawah fitur calon mahasiswa merupakan sub bagiannya		Kendala pada faktor <i>usability</i> ( <i>aesthetic/attractive</i> )
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	FRS2d	

Peserta	Sebenarnya mudah ditemukan, tetapi saya mengira bahwa menu kuliah di ITS juga termasuk dalam sub bab calon mahasiswa, jadi saya mencari info nya lewat sana		
Scenario 3	Informasi lanjut terkait departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	FRS3a	
Peserta	Sudah sesuai dengan tujuan yang ingin dicari yaitu mengetahui lebih lanjut informasi departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	FRS3b	
Peserta	Tata letak halaman informasi sekilas departemen sudah bagus		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	FRS3c	
Peserta	Mencari informasi sekilas terkait departemen mudah sebenarnya namun saya menggunakan fitur yang di bawah calon mahasiswa		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	FRS3d	
Peserta	Tata letak nya sudah bagus, tercakup dalam bidang studi yang ada di menu calon mahasiswa, tinggal klik ingin melihat jurusan apa.		
Scenario 4	Kegiatan mahasiswa		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	FRS4a	
Peserta	Sesuai dengan tujuan yaitu untuk mencari tahu kegiatan mahasiswa pada departemen tersebut		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	FRS4b	
Peserta	Tata letak halaman pada informasi kegiatan mahasiswa sudah bagus		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	FRS4c	

Peserta	mencari informasi kegiatan mahasiswa pada salah satu departemen mudah, karena di teknik kimia sudah ada komunitas kalo di scroll ke bawah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	FRS4d	
Peserta	Seharusnya nama kegiatan ada di judul atau nama depan		
Scenario 5	Beasiswa		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	FRS5a	
Peserta	Tidak sesuai harapan karena tampilan beasiswa dan bantuan dana pada informasi umum tidak dapat dibuka		Kendala pada faktor <i>usability</i> ( <i>aesthetic/attractive</i> )
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	FRS5b	
Peserta	x		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	FRS5c	
Peserta	Mencari informasi beasiswa sulit karena bingung selain di informasi umum ada dimana lagi. Selain itu informasi beasiswa belum pernah saya cari, itu yang menyebabkan saya tidak tahu		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	FRS5d	
Peserta	Saya agak kesusahan menemukannya karena tidak melihat tulisan beasiswa, tetapi ternyata daftar beasiswa letaknya ada di menu calon mahasiswa bagian bawah, saya tidak melihat bagian bawahnya.		Kendala pada faktor <i>usability (aesthetic/attractive)</i>
Scenario 6	Prospek karir		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	FRS6a	
Peserta	Sesuai dengan tujuannya yang mencari tahu tentang kerja nya apa aja kedepan		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	FRS6b	
Peserta	Tata letak halaman prospek karir sudah bagus namun tidak ramai seperti teknik industri, pada teknik kimia hanya terdapat tulisan namun sudah cukup		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	FRS6c	
Peserta	mencari informasi prospek karir mudah karena pernah mencari sebelumnya		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	FRS6d	
Peserta	mudah dicari, letaknya berada dalam cakupan kegiatan mahasiswa.		
Scenario 7	Prestasi departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	FRS7a	

Peserta	sesuai dengan tujuan kalo saya ingin melihat prestasi apa saja yang sudah diraih sama mahasiswanya di departemen tersebut		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	FRS7b	
Peserta	tata letak halaman prestasi departemen sudah bagus dan rapi karna bentuknya tabel		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	FRS7c	
Peserta	mencari informasi prestasi yang diraih departemen menurut saya mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	FRS7d	
Peserta	mudah dicari karena seperti prospek karir yang letaknya berada dalam cakupan kegiatan mahasiswa. Namun ada tombol yang tidak dapat dioperasikan atau diklik seperti pada tabel prestasi mahasiswa tahun 2018, tombol selanjutnya tidak dapat bekerja		Kendala terhadap faktor <i>usability</i> ( <i>operability</i> )

Scenario 8	Akreditasi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	FRS8a	
Peserta	sesuai harapan untuk mengetahui akreditasi dari departemen yang diinginkan		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	FRS8b	
Peserta	tata letak halaman yang menampilkan informasi akreditasi cukup jelas dan sudah rapi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	FRS8c	
Peserta	mudah dalam mencari informasi akreditasi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	FRS8d	
Peserta	Akreditasi mudah dicari, asalkan kita ingin membaca karena akreditasi jurusan terletak pada teks deskripsi		Ekspektasi <i>user</i> terhadap faktor

	jurusan tersebut. Seharusnya lebih mudah apabila ada daftar tabel tiap tiap departemen.		<i>usability (aesthetic/attractive)</i>
Scenario 9	Syarat dan ketentuan tiap departemen untuk pendaftaran		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	FRS9a	
Peserta	x		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	FRS9b	
Peserta	x		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	FRS9c	
Peserta	mudah sebenarnya mba tapi saya ngga tau kalo syarat yang dimaksud itu ya yang tadi saya buka, saya kira salah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	FRS9d	

Peserta	skenario ini terletak pada sub bab pendaftaran, pada laman itu jika agak meng-scroll kebawah kita akan menemukan tabel berisi syarat dan ketentuan.		
Scenario 10	Daya tampung mahasiswa baru tiap departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	FRS10a	
Peserta	sesuai dengan apa yang dicari yaitu mengetahui daya tampung ketrima nya berapa		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	FRS10b	
Peserta	tata letak halaman daya tampung calon mahasiswa baru tiap departemen sudah cukup seperti itu aja tidak masalah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	FRS10c	
Peserta	mencari informasi terkait daya tampung calon mahasiswa tiap departemen bagi saya mudah		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	FRS10d	
Peserta	seperti skenario ke-9, daya tampung mudah ditemukan karena berada pada sub bab pendaftaran dan langsung terlihat.		
Scenario 11	Informasi pendaftaran jalur yang ada selain SNMPTN		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	FRS11a	
Peserta	sesuai dengan yang dibutuhkan yaitu tadi tentang pendaftaran jalur lain selain SNMPTN atau informasi terkait jalur lain selain SNMPTN		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	FRS11b	
Peserta	sudah cukup jelas tulisannya apa saja jalurnya		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	FRS11c	

Peserta	mencari informasi jalur pendaftaran selain snmptn bagi saya mudah karena sudah pernah membuka waktu dulu		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	FRS11d	
Peserta	mudah dicari karena jika kita mengklik pendaftaran, pada laman tersebut sudah tertera pendaftaran lainnya selain SNMPTN		
Scenario 12	Jadwal pengumuman SBMPTN		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	FRS12a	
Peserta	sudah sesuai kalau ingin mencari terkait alur sbmptn sekaligus tanggal penting untuk pengumuman		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	FRS12b	
Peserta	sudah jelas penulisannya mba		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	FRS12c	
Peserta	menurut saya merupakan tugas yang mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	FRS12d	
Peserta	skenario ini juga gampang dicari, terletak pada sub bab pendaftaran bagian SBMPTN.		
Skenario 13	Pendaftaran ulang		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	FRS13a	
Peserta	sudah sesuai dengan tujuannya mba buat daftar ulang		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	FRS13b	
Peserta	sudah jelas tertulis di smits, sudah ada arahan bagaimana daftar ulang		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	FRS13c	
Peserta	termasuk tugas yang mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	FRS13d	
Peserta	Mudah dicari karena berada di laman yang sama setelah kita mengklik pendaftaran, langsung scroll kebawah saja hingga menemukan tulisan daftar ulang.		
Scenario 14	Kontak ITS		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	FRS14a	
Peserta	sudah sesuai harapan seperti menyediakan kontak atau helpdesk sesuai dengan yang dibutuhkan. ada yang bisa di scroll dan ada juga yang untuk calon mahasiswa misal sbmptn itu juga sudah ada, udah disediakan gitu		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	FRS14b	
Peserta	sudah lengkap dan rapi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	FRS14c	
Peserta	mudah untuk ditemukan		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	FRS14d	
Peserta	Sangat mudah dicari, terletak di setiap halaman bagian bawah.		
Bagian Penutup		Kode	
Polling Feedback Usability No.1	Fitur <i>prospective student</i> mudah dipahami	FRFU1	
Peserta	Saya pribadi merasa mudah dalam menggunakannya karena sering mengakses, jadi saya sudah mengerti cara menggunakannya		Ketercapaian pada faktor <i>usability (understandability)</i>

Polling Feedback Usability No.2	Fitur <i>prospective student</i> mudah dipelajari	FRFU2	
Peserta	Dibandingkan dengan dulu awal awal saya menggunakan mungkin berbeda, sekarang udah lumayan hafal dan ngerti, kalau dulu perlu belajar dan adaptasi. Tetapi fiturnya mudah untuk dipelajari, sekali dua kali buka gitu akan lebih makin hafal.		Ketercapaian pada faktor <i>usability</i> ( <i>learnability</i> )
Polling Feedback Usability No.3	Fitur <i>prospective student</i> mudah dioperasikan atau dinavigasi	FRFU3	
Peserta	Karena saya anaknya suka untuk mencoba coba dan ingin tahu dulu waktu awal awal itu aku klik klik gitu tombol tombolnya buat tau fungsi tombolnya bagaimana, apa bedanya, misalkan tanda + kalau di klik bisa muncul ke bawah, atau bisa juga langsung klik di nama atau judulnya gitu. Namun pada beranda teknik kimia yang berbahasa inggris, seluruh tombol tidak dapat bekerja, harus diganti ke Indonesia terlebih dahulu baru dapat dioperasikan. Sebaiknya segera dibenahi untuk beranda teknik kimia pada versi		Kendala terhadap faktor <i>usability</i> ( <i>operability</i> )  Ekspektasi <i>user</i> terhadap faktor <i>usability</i> ( <i>operability</i> )

	bahasa inggris karena pasti ada calon mahasiswa yang nyaman menggunakan bahasa inggris daripada bahasa indonesia sehingga tidak perlu mengubah atau menggunakan fitur pengubah bahasa.		
Polling Feedback Usability No.4	Fitur <i>prospective student</i> menyediakan informasi kontak yang membantu saya	FRFU4	
Peserta	Saya menemukan bentuknya layanan public tidak menyertakan nomor yang dapat dihubungi, saya kurang paham maksudnya bagaimana karena tertera jadwal hari dan jam saja tidak ada penjelasannya harus langsung datang atau hanya menghubungi saja, seharusnya ada penjelasannya pada layanan public maksudnya seperti apa		Kendala pada faktor <i>usability (interactivity)</i>  Ekspektasi <i>user</i> terhadap faktor <i>usability (interactivity)</i>
Polling Feedback Usability No.5	Fitur <i>prospective student</i> memiliki tampilan atau tata letak (desain) yang menarik	FRFU5	
Peserta	Bagi saya yang tidak mengetahui seni desain atau semacamnya, fiturnya sudah cukup dan mudah dipahami, tidak berlebihan dan sudah bagus, tetapi		Kendala pada faktor <i>usability (aesthetic/attractive)</i>

	saya mengira bahwa menu kuliah di ITS juga termasuk dalam sub bab calon mahasiswa, jadi saya mencari info nya lewat sana		
Polling Feedback Usability No.6	Saya dapat memilih jenis bahasa yang saya gunakan	FRFU6	
Peserta	Waktu pertama kali buka websitenya saya tidak tahu cara mengubahnya jadi bahasa indonesia karena awalnya menggunakan bahasa inggris. Saya mencari cari dan akhirnya baru tahu kalau ternyata ada di pojok kanan. Seharusnya ada pilihan bahasa gitu penamaannya		Ekpektasi <i>user</i> terhadap faktor <i>usability (multi-language support)</i>
Polling Feedback Content No. 1	Fitur <i>prospective student</i> telah menyediakan informasi seputar calon mahasiswa yang lengkap	FRFC1	
Peserta	Selain ingin tahu tentang departemen, aku juga ingin tahu mata kuliah. Kebetulan di teknik kimia mencantumkan mata kuliah per semesternya. Baru tahu juga kalau tiap departemen ada yang mencantumkan mata kuliah nya dan ada yang tidak.		Kendala pda faktor <i>content (relevance)</i>  Ekspektasi <i>user</i> terhadap faktor <i>content (relevance)</i>

	Seharusnya tiap departemen memberikan informasi yang sama.		
Polling Feedback Content No. 2	Fitur <i>prospective student</i> telah menyediakan informasi seputar calon mahasiswa dengan valid atau benar	FRFC21	
Peserta	Saya sangat setuju karena informasi berada pada website resmi ITS jadi kemungkinan sudah valid atau benar		Ketercapaian pada faktor <i>content (accuracy)</i>
Polling Feedback Content No. 3	Fitur <i>prospective student</i> telah menyediakan informasi seputar calon mahasiswa dengan jelas dan tidak ambigu	FRFC22	
Peserta	Saya sangat setuju bahwa pada fitur <i>prospective student</i> mengandung informasi yang tidak ambigu sejauh ini karena saya paham dan mengerti apa maksudnya		Ketercapaian pada faktor <i>content (accuracy)</i>
Polling Feedback Content No. 4	Fitur <i>prospective student</i> minim akan kesalahan penulisan	FRFC23	
Peserta	Sejauh ini saya belum menemukan tulisan yang salah atau typo gitu		Ketercapaian pada faktor <i>content (accuracy)</i>

Polling Feedback Content No. 5	Fitur <i>prospective student</i> menyediakan informasi terbaru atau <i>up-to-date</i>	FRFC3	
Peserta	Udah ada up date sih mba contohnya dulu informasi skm waktu snmptn belum ada tapi karena sekarang udah masuk sbmptn dan abis itu skm makanya di up date tapi ngga tau kapan itu ngerubahnya. Sebaiknya ada tanggal terakhir update. Pada saat saya mengakses prestasi mahasiswa, sepertinya tabel prestasi belum ter update karena tahun terakhir yang tertera adalah tahun 2018. Sebaiknya segera dimasukkan prestasi pada tahun tahun yang lebih terkini karena dapat menarik calon mahasiswa.		Ketercapaian pada faktor <i>content (currency)</i>  Kendala terhadap faktor <i>content (currency)</i>  Ekspektasi <i>user</i> terhadap faktor <i>content (currency)</i>
Polling Feedback Content No. 6	Saya menemukan identitas ITS Surabaya (Logo, Copy Right, dll) pada laman	FRFC4	
Peserta	ITS pasti mencantumkan visi misi dan logonya.		Tercapainya faktor <i>content (identity)</i>

Polling Feedback Content No. 7	Saya menemukan referensi kutipan dari informasi yang ada pada laman	FRFC5	
Peserta	Adanya referensi untuk link ke luar seperti ltmpt dan kemendikbud, jadi tau informasi nya berasal darimana		Tercapainya faktor <i>content (authority)</i>

**TRANSKRIP DAN KODING**  
**FGD (*Focus Group Discussion*)**

Kode: ML4FGD

Peserta: Melodi

Tanggal: 19 Juni 2020

Hari, Pukul: Jumat, 13:30 – 16:00

Pelaksanaan: Zoom Online

Bagian Pengantar		Kode	Kategorisasi
Polling No. 1	Pernakah Anda menggunakan fitur “ <i>Prospective Student</i> ” pada <i>website</i> ITS.	MLP1	
Peserta	Saya pernah menggunakannya cukup sering dulu untuk mencari tahu departemen teknik industry.		
Polling No. 2	Apakah fitur “ <i>Prospective Student</i> ” telah memberikan apa yang Anda inginkan?	MLP2	
Peserta	Saya menjawab setuju pada polling tersebut sebelumnya saya mau nanya sih mba, memang di <i>website</i> nya tidak ada penjelasan untuk mata kuliah? Soalnya saya dulu pernah mencari mata kuliah di		Kendala pada faktor <i>content (relevance)</i>

	departemen yang saya inginkan., namun departemen tersebut tidak mencantumkan informasi mata kuliah yang dibutuhkan. Jadi aku belum menemukan informasi mata kuliah sih. Akhirnya aku carinya di website website lain gitu seperti blog dosen atau informasi departemen gitu. Tapi itu dulu, mungkin sekarang udah ada atau belum saya belum cari lagi.		
Polling No. 3	Apakah Anda menemukan kendala saat menggunakan fitur “ <i>Prospective Student</i> ”?	MLP3	
Peserta	Saya belum menemukan kendala pada saat saya mengakses fitur tersebut.		
<b>Bagian Inti</b>		<b>Kode</b>	
Scenario 1	Bidang studi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	MLS1a	
Peserta	Sudah cukup sesuai dengan apa yang saya butuhkan kalau saya mencari bidang studi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	MLS1b	

Peserta	Tata letak halaman pada bidang studi melalui fitur prospective student sudah cukup bagus		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	MLS1c	
Peserta	mencari informasi bidang studi mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	MLS1d	
Peserta	Sudah lengkap, up to date, dan mudah ditemukan		
Scenario 2	Fakultas dan Departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	MLS2a	
Peserta	Sudah sesuai dengan tujuan yang ingin dicari yaitu fakultas dan departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	MLS2b	
Peserta	Tata letak halaman fakultas dan departemen rapi dan jadi satu halaman langsung terlihat semua apa saja		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	MLS2c	
Peserta	mencari informasi fakultas dan departemen mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	MLS2d	
Peserta	sudah tertata dengan rapi sehingga mudah ditemukan		
Scenario 3	Informasi lanjut terkait departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	MLS3a	
Peserta	sudah sesuai dengan tujuan yang ingin dicari yaitu mengetahui lebih lanjut informasi departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	MLS3b	
Peserta	tata letak informasi sekilas departemen sudah sesuai dan rapi		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	MLS3c	
Peserta	mencari informasi sekilas terkait departemen pilihan merupakan tugas yang mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	MLS3d	
Peserta	Terletak sesuai dengan jurusannya sehingga tidak sulit dicari		
Scenario 4	Kegiatan mahasiswa		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	MLS4a	
Peserta	sesuai dengan tujuan yaitu untuk mencari tahu kegiatan mahasiswa pada departemen tersebut		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	MLS4b	
Peserta	tata letak halaman pada informasi kegiatan mahasiswa sudah bagus		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	MLS4c	
Peserta	Cukup sulit karena tidak ada penjelasan terkait kegiatan mahasiswa selain organisasi di teknik industri		Kendala pada faktor <i>content (relevance)</i>
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	MLS4d	
Peserta	Seharusnya di teknik industri juga mencantumkan informasi kegiatan mahasiswa apa saja		Ekspektasi <i>user</i> terhadap faktor <i>content (relevance)</i>
Scenario 5	Beasiswa		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	MLS5a	
Peserta	sesuai dengan tujuan yaitu untuk mencari tahu informasi beasiswa		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	MLS5b	

Peserta	tata letak halaman beasiswa yang saya temukan sudah cukup bagus		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	MLS5c	
Peserta	Mencari informasi beasiswa mudah sebenarnya namun agak lama dalam menemukannya karena bingung dimana letak atau harus mencarinya		Kendala pada faktor <i>usability</i> ( <i>aesthetic/attractive</i> )
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	MLS5d	
Peserta	Seharusnya diletakkan pada tengah halaman jangan di paling bawah halaman		Ekspektasi <i>user</i> terhadap faktor <i>usability</i> ( <i>aesthetic/attractive</i> )
Scenario 6	Prospek karir		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	MLS6a	
Peserta	Sesuai dengan tujuannya yang mencari tahu tentang kerja nya apa aja kedepan		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	MLS6b	
Peserta	Tata letak halaman prospekk karir sudah cukup jelas dan rapi juga terdapat warna warna di dalamnya		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	MLS6c	
Peserta	Mencari informasi prospek karir mudah karena pernah mencari sebelumnya		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	MLS6d	
Peserta	Bagus karena masing-masing jurusan berbeda tampilan dan mudah ditemukan		
Scenario 7	Prestasi departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	MLS7a	

Peserta	sesuai dengan tujuan kalo saya ingin melihat prestasi apa saja yang sudah diraih sama mahasiswanya di departemen tersebut		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	MLS7b	
Peserta	Tata letak halaman prestasi yang diraih departemen sudah bagus karena ada sekilas foto orangnya yang menang dan ada tombol read more untuk membaca lebih lanjut jika ingin mengetahui lebih lanjut		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	MLS7c	
Peserta	mencari informasi prestasi yang diraih departemen menurut saya mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	MLS7d	
Peserta	Mudah ditemukan dan telah memakai tampilan yang menarik		
Scenario 8	Akreditasi		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	MLS8a	
Peserta	sesuai harapan untuk mengetahui akreditasi dari departemen yang diinginkan		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	MLS8b	
Peserta	tata letak halaman yang menampilkan informasi akreditasi cukup jelas dan sudah rapi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	MLS8c	
Peserta	Sedikit sulit dalam mencari informasi akreditasi harus membaca dahulu karena ada di informasi umum		Kendala pada faktor <i>usability</i> ( <i>aesthetic/attractive</i> )
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	MLS8d	

Peserta	Mudah ditemukan jika lewat pencarian google, namun jika mencari sendiri di web masih kesusahan karena harus membaca dengan teliti.		Kendala pada faktor <i>usability</i> ( <i>aesthetic/attractive</i> )
Scenario 9	Syarat dan ketentuan tiap departemen untuk pendaftaran		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	MLS9a	
Peserta	sesuai dengan tujuan untuk mencari syarat dan ketentuan apa yang dibutuhkan untuk tiap departemen yang ingin dituju		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	MLS9b	
Peserta	tata letak halaman yang menampilkan informasi syarat dan ketentuan tiap departemen untuk mendaftar sudah cukup jelas dan rapi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	MLS9c	

Peserta	mencari informasi syarat dan ketentuan tiap departemen dalam penerimaan calon mahasiswa baru tergolong mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	MLS9d	
Peserta	Cukup mudah ditemukan namun, harus menelusuri di SNMPTN atau di SBMPTN dulu.		
Scenario 10	Daya tampung mahasiswa baru tiap departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	MLS10a	
Peserta	sesuai dengan apa yang dicari yaitu mengetahui daya tampung ketrima nya berapa		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	MLS10b	
Peserta	tata letak halaman daya tampung calon mahasiswa baru tiap departemen sudah bagus		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	MLS10c	
Peserta	mencari informasi terkait daya tampung calon mahasiswa tiap departemen bagi saya mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	MLS10d	
Peserta	cukup mudah ditemukan namun harus menelusuri jalur pendaftaran		
Scenario 11	Informasi pendaftaran jalur yang ada selain SNMPTN		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	MLS11a	
Peserta	sesuai dengan yang dibutuhkan yaitu tadi tentang pendaftaran jalur lain selain SNMPTN atau informasi terkait jalur lain selain SNMPTN		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	MLS11b	

Peserta	sudah jelas langsung muncul semua di SMITS sih		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	MLS11c	
Peserta	mencari informasi jalur pendaftaran selain snmptn bagi saya mudah karena sudah jelas jika mencari informasi peendaftaran maka muncul ketiga jalur tersebut		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	MLS11d	
Peserta	mudah ditemukan dan informasinya lengkap		
Scenario 12	Jadwal pengumuman SBMPTN		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	MLS12a	
Peserta	sudah sesuai kalau ingin mencari terkait alur sbmptn sekaligus tanggal penting untuk pengumuman		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	MLS12b	

Peserta	sudah cukup seperti itu saja		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	MLS12c	
Peserta	menurut saya merupakan tugas yang mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	MLS12d	
Peserta	Mudah ditemukan karena sudah tersambung dengan LTMPPT		Ketercapaian pada faktor <i>content</i> ( <i>authority</i> )
Skenario 13	Pendaftaran ulang		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	MLS13a	
Peserta	sudah sesuai dengan tujuannya mba buat daftar ulang		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	MLS13b	
Peserta	sudah cukup jelas dan tidak membingungkan		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	MLS13c	
Peserta	termasuk tugas yang mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	MLS13d	
Peserta	mudah dicari dan sudah tersambung dengan laman untuk pendaftaran ulang		
Scenario 14	Kontak ITS		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	MLS14a	
Peserta	sudah sesuai harapan seperti menyediakan kontak atau helpdesk sesuai dengan yang dibutuhkan. ada yang bisa di scroll dan ada juga yang untuk calon mahasiswa misal sbmptn itu juga sudah ada, udah disediakan gitu		Ketercapaian pada faktor <i>usability</i> ( <i>interactivity</i> )
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	MLS14b	

Peserta	jelas dan rapi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	MLS14c	
Peserta	merupakan tugas yang mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	MLS14d	
Peserta	Dapat ditemukan di setiap laman web, terletak di bawah		
Bagian Penutup		Kode	
Polling Feedback Usability No.1	Fitur <i>prospective student</i> mudah dipahami	MLFU1	
Peserta	Pada saat saya menggunakannya saya merasa fiturnya mudah untuk dipahami dan dimengerti dengan langsung karena saya tergolong sering akses website ITS dan ITB		Ketercapaian pada faktor <i>usability (understandability)</i>
Polling Feedback Usability No.2	Fitur <i>prospective student</i> mudah dipelajari	MLFU2	

Peserta	Waktu awal dulu saya masih mencari cari dimana. Juga saya ingat ingat bagaimana bisa mendapatkan informasi yang saya mau. Tetapi kalau sudah kedua kali atau sering gitu mulai mengerti dimana mencarinya dan harus kemana untuk dapet informasi itu.		Ketercapaian pada faktor <i>usability (learnability)</i>
Polling Feedback Usability No.3	Fitur <i>prospective student</i> mudah dioperasikan atau dinavigasi	MLFU3	
Peserta	Sangat mudah dioperasikan apalagi langsung bisa di klik klik, tidak sulit dan langsung bisa menampilkan informasi		Ketercapaian pada faktor <i>usability (operability)</i>
Polling Feedback Usability No.4	Fitur <i>prospective student</i> menyediakan informasi kontak yang membantu saya	MLFU4	
Peserta	Sudah ada hanya tinggal scroll ke bawah gitu tapi belum pernah mencoba sebelumnya jadi tidak tahu apakah responnya cepat atau lambat		Ketercapaian pada faktor <i>usability (interactivity)</i>
Polling Feedback Usability No.5	Fitur <i>prospective student</i> memiliki tampilan atau tata letak (desain) yang menarik	MLFU5	

Peserta	Bagi saya sudah menarik, bagus, letaknya sudah rapi semua untuk setiap departemen. meskipun ada yang berbeda cara penyajiannya seperti yang prospek karir, tetapi justru itu yang menjadi lebih menarik		Ketercapaian pada faktor <i>usability</i> ( <i>aesthetic/attractive</i> )
Polling Feedback Usability No.6	Saya dapat memilih jenis bahasa yang saya gunakan	MLFU6	
Peserta	Saya juga menggunakannya pada saat mengerjakan untuk mengganti bahasa. Pada saat masuk ke beranda departemen yang ke new tab baru itu belum tentu bisa berubah langsung sesuai yang di awal tadi, pasti kembali ke bahasa inggris, jadi saya harus mengubah langsung. apa tidak bisa langsung ganti gitu ya mba? Seharusnya konsisten semua mulai dari inggris atau dari Indonesia, ada yang perlu diubah ada yang tidak perlu diubah		Ekspektasi <i>user</i> terhadap faktor <i>usability</i> ( <i>multi-language support</i> )
Polling Feedback Content No. 1	Fitur <i>prospective student</i> telah menyediakan informasi seputar calon mahasiswa yang lengkap	MLFC1	
Peserta	Kalau saya mungkin calon mahasiswa membutuhkan informasi seputar pendaftaran, departemen atau		Kendala pada faktor <i>content</i> ( <i>relevance</i> )

	jurusan, mata kuliah karena ingin tahu belajar tentang apa. Disini aku belum menemukan informasi mata kuliah di departemen teknik sistem dan industri. Saya bandingkan dengan ITB pun juga tidak menyertakan mata kuliah. jadi saya mencarinya di google atau melalui blog dosen seperti itu. padahal menurut saya mata kuliah itu penting		
Polling Feedback Content No. 2	Fitur <i>prospective student</i> telah menyediakan informasi seputar calon mahasiswa dengan valid atau benar	MLFC21	
Peserta	Saya sangat setuju karena informasi berada pada website resmi ITS jadi kemungkinan sudah valid atau benar		Ketercapaian pada faktor <i>content (accuracy)</i>
Polling Feedback Content No. 3	Fitur <i>prospective student</i> telah menyediakan informasi seputar calon mahasiswa dengan jelas dan tidak ambigu	MLFC22	
Peserta	Saya merasa tidak ada yang ambigu atau bikin bingung		Ketercapaian pada faktor <i>content (accuracy)</i>

Polling Feedback Content No. 4	Fitur <i>prospective student</i> minim akan kesalahan penulisan	MLFC23	
Peserta	Sejauh ini saya tidak menemukan tulisan yang salah atau typo gitu		Ketercapaian pada faktor <i>content (accuracy)</i>
Polling Feedback Content No. 5	Fitur <i>prospective student</i> menyediakan informasi terbaru atau <i>up-to-date</i>	MLFC3	
Peserta	Menurut saya udah pasti up date ya mba soalnya yang dibutuhkan di calon mahasiswa itu pasti ada pembaruan kaya tanggal tanggal penting sama info info yang terkait calon mahasiswa dan sejauh ini udah ada jauh jauh sebelum acaranya tapi seperti mata kuliah atau per departemen beda beda up date nya kadang masih ada yang kurikulum tahun lalu		Kendala pada faktor <i>content (currency)</i>
Polling Feedback Content No. 6	Saya menemukan identitas ITS Surabaya (Logo, Copy Right, dll) pada laman	MLFC4	

Peserta	Logo ITS sudah ada lalu apabila informasi dari luar seperti ltmpt, sudah ada logonya juga		Ketercapaian pada faktor <i>content (identity)</i>
Polling Feedback Content No. 7	Saya menemukan referensi kutipan dari informasi yang ada pada laman	MLFC5	
Peserta	Seperti ltmpt yang bekerja sama dengan ITS dan telah mencantumkan link ltmpt sebagai referensi lalu untuk kredit ada nama ITS di halaman paling bawah		Ketercapaian pada faktor <i>content (authority)</i>

### TRANSKRIP FGD (*Focus Group Discussion*)

Kode: SH5FGD

Peserta: Sheren

Tanggal: 19 Juni 2020

Hari, Pukul: Jumat, 13:30 – 16:00

Pelaksanaan: Zoom Online

Bagian Pengantar		Kode	Kategorisasi
Polling No. 1	Pernakah Anda menggunakan fitur “ <i>Prospective Student</i> ” pada <i>website</i> ITS.	SHP1	
Peserta	Saya termasuk sering menggunakan karena saya ingin ke ITS. Sehingga untuk mencari tahu segalanya melalui <i>website</i> ITS.		
Polling No. 2	Apakah fitur “ <i>Prospective Student</i> ” telah memberikan apa yang Anda inginkan?	SHP2	
Peserta	Saya menjawab setuju pada polling tersebut karena menurut saya ada sebagian kecil yang membuat saya ada kendala atau ngga sesuai keinginan saya. Kalo aku pendaftaran sih, itu langsung masuk ke web lain gitu tidak ada penjelasannya dulu nah saya		Ekspektasi <i>user</i> terhadap faktor <i>usability</i> ( <i>operability, aesthetic/attractive</i> )

	pengennya ada dijelaskan dulu singkat sebelum di arahkan ke web baru. Waktu saya klik pendaftaran itu langsung dialihkan ke web baru gitu. Pendaftaran itu kaya gimana gimana baru masuk ke web lain gitu. Ada deskripsi kecil dulu sebelum dialihkan ke web baru sipmaba gitu.		
Polling No. 3	Apakah Anda menemukan kendala saat menggunakan fitur “ <i>Prospective Student</i> ”?	SHP3	
Peserta	Saya belum menemukan kendala pada saat saya mengakses fitur tersebut.		
<b>Bagian Inti</b>		<b>Kode</b>	
Scenario 1	Bidang studi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	SHS1a	
Peserta	Apa yang saya temukan sudah cukup menjawab terkait informasi bidang studi yang saya harapkan		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	SHS1b	

Peserta	Tata letak halaman pada bidang studi melalui fitur prospective student sudah cukup sesuai		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	SHS1c	
Peserta	Mencari informasi bidang studi merupakan tugas yang mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	SHS1d	
Peserta	Sudah jelas dan mudah untuk di akses tanpa kendala		
Scenario 2	Fakultas dan Departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	SHS2a	
Peserta	Sudah sesuai dengan tujuan yang ingin dicari yaitu fakultas dan departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	SHS2b	

Peserta	Menampilkan keseluruhan fakultas dan deaprtemen sehingga dapat mengetahui seluruh daftar fakultas dan departemen pada satu laman		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	SHS2c	
Peserta	Mencari informasi fakultas dan departemen adalah tugas yang mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	SHS2d	
Peserta	Sudah jelas dan mudah di akses. Namun saran saya seharusnya ada pilihan poin fakultas dan departemen pada awal seperti bidang studi		
Scenario 3	Informasi lanjut terkait departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	SHS3a	
Peserta	Sudah sesuai dengan tujuan yang ingin dicari yaitu mengetahui lebih lanjut informasi departemen		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	SHS3b	
Peserta	Tata letak informasi sekilas departemen sudah sesuai dan rapi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	SHS3c	
Peserta	Mencari informasi sekilas terkait departemen pilihan merupakan tugas yang mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	SHS3d	
Peserta	Sudah jelas dan mudah diakses meskipun saat itu harus scroll kebawah terlebih dahulu		
Scenario 4	Kegiatan mahasiswa		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	SHS4a	
Peserta	Sudah sesuai dengan tujuan yaitu untuk mencari tahu kegiatan mahasiswa pada departemen tersebut		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	SHS4b	
Peserta	Tata letak halaman pada informasi kegiatan mahasiswa sudah cukup sesuai		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	SHS4c	
Peserta	Sempat bingung untuk mencari kegiatan mahasiswa karena tidak tahu kalau kegiatan mahasiswa semacam komunitas atau ekstrakurikuler ada di dalamnya informasi organisasi jadi saya mengiranya tidak ada. penamaan atau judul membuat bingung.		Kendala pada faktor <i>usability</i> ( <i>operability, aesthetic/attractive</i> )
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	SHS4d	
Peserta	Seharusnya kegiatan mahasiswa ada di nama atau judul awal. Disini saya menyarankan untuk ditampilkan pada deskripsi sekilas di laman jurusan juga.		Ekspektasi <i>user</i> terhadap faktor <i>usability</i>

			<i>(operability, aesthetic/attractive)</i>
Scenario 5	Beasiswa		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	SHS5a	
Peserta	Tidak sesuai harapan karena tampilan beasiswa dan bantuan dana pada menu informasi umum tidak dapat dibuka. Sehingga tidak mengetahui informasi beasiswa maupun bantuan dana		Kendala pada faktor <i>usability (aesthetic/attractive)</i>
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	SHS5b	
Peserta	X		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	SHS5c	
Peserta	Mencari informasi beasiswa cukup sulit karena bingung selain pada menu informasi umum, tidak tau dimana lagi.		Kendala pada faktor <i>usability (aesthetic/attractive)</i>

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	SHS5d	
Peserta	Belum ditemukan laman beasiswa jadi saya cukup lama untuk mencari, seharusnya segera dibuat agar calon mahasiswa dapat mudah mengakses		Ekspektasi <i>user</i> terhadap faktor <i>usability</i> ( <i>aesthetic/attractive</i> )
Scenario 6	Prospek karir		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	SHS6a	
Peserta	X		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	9SHS6b	
Peserta	X		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	SHS6c	
Peserta	Mencari informasi prospek karir cukup membingungkan karena saya tidak menemukan		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	SHS6d	
Peserta	Disini saya saran harusnya prospek karir dituliskan juga di deskripsi sekilas dalam laman jurusan (bukan laman informasi lebih lanjut)		Ekspektasi <i>user</i> terhadap faktor <i>content (relevance)</i>
Scenario 7	Prestasi departemen		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	SHS7a	
Peserta	Sesuai dengan tujuan jika saya ingin melihat prestasi apa saja yang sudah diraih oleh mahasiswanya di departemen tersebut		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	SHS7b	
Peserta	Tata letak halaman prestasi yang diraih departemen sudah cukup sesuai		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	SHS7c	

Peserta	Mencari informasi prestasi yang diraih departemen menurut saya adalah tugas mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	SHS7d	
Peserta	Disini saya saran harusnya dituliskan juga pada deskripsi sekilas dalam laman jurusan (bukan laman informasi lebih lanjut). Apa saja yang akan dijelaskan pada informasi lebih lanjut		Ekspektasi <i>user</i> terhadap faktor <i>content (relevance)</i>
Scenario 8	Akreditasi		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	SHS8a	
Peserta	Sesuai harapan untuk mengetahui akreditasi dari departemen yang diinginkan		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	SHS8b	
Peserta	Tata letak halaman yang menampilkan informasi akreditasi cukup jelas dan sudah rapi		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	SHS8c	
Peserta	Mencari informasi terkait akreditasi merupakan tugas yang sedikit sulit karena tidak tau dimana letak informasi akreditasi berada.		Kendala pada faktor <i>usability</i> ( <i>aesthetic/attractive, operability</i> )
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	SHS8d	
Peserta	Saya sempat kebingungan untuk mengecek dimana mengetahui akreditasi jurusan di ITS, namun akhirnya saya menemukan di salah satu laman jurusan contohnya Teknik Fisika, sudah tertera akreditasi per pascasarjana. Akan tetapi karena akreditasi mungkin membuat kecemburuan jurusan lain jika diterakan semua dalam akun yang sama, jadi saya rasa cukup membuka per jurusan.		
Scenario 9	Syarat dan ketentuan tiap departemen untuk pendaftaran		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	SHS9a	
Peserta	X		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	SHS9b	
Peserta	X		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	SHS9c	
Peserta	saya tidak menemukannya jadi menurut saya sedikit sulit		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	SHS9d	
Peserta	disini saya terdapat kendala karena harus membuka laman smits.		
Scenario 10	Daya tampung mahasiswa baru tiap departemen		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	SHS10a	
Peserta	sesuai dengan apa yang dicari yaitu mengetahui daya tampung ketrima nya berapa		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	SHS10b	
Peserta	tata letak halaman daya tampung calon mahasiswa tiap departemen sudah cukup dengan tabel tabel beserta tulisan singkat		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	SHS10c	
Peserta	mencari informasi terkait daya tampung calon mahasiswa tiap departemen bagi saya mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	SHS10d	

Peserta	sangat mudah dipahami dan diakses karena per deskripsi laman jurusan ada dan di laman smits juga ada		
Scenario 11	Informasi pendaftaran jalur yang ada selain SNMPTN		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	SHS11a	
Peserta	sesuai dengan yang dibutuhkan yaitu tadi tentang pendaftaran jalur lain selain SNMPTN atau informasi terkait jalur lain selain SNMPTN		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	SHS11b	
Peserta	sudah cukup jelas penulisannya di SMITS		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	SHS11c	
Peserta	mencari informasi jalur pendaftaran selain snmptn bagi saya mudah, hanya dengan masuk smits maka jelas jalur apa saja		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	SHS11d	
Peserta	udah tentu sangat jelas karena kita tinggal memencet/memilih pendaftaran sudah tertera dan terdapat arahnya juga		
Scenario 12	Jadwal pengumuman SBMPTN		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	SHS12a	
Peserta	sudah sesuai kalau ingin mencari terkait alur sbmptn sekaligus tanggal penting untuk pengumuman		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	SHS12b	
Peserta	sudah jelas dan rapi penulisannya pada laman		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	SHS12c	
Peserta	menurut saya merupakan tugas yang mudah		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	SHS12d	
Peserta	disini saya setuju sekali jika langsung diarahkan untuk buka ke laman ltmpt karena disituasi saat ini jadwal tes masuk PTN tidak tentu, ditambah lagi sekarang ITS tidak bekerja sama lagi dengan SBMPTN, jadi untuk meminimalisir kesalahan ada baiknya diarahkan ke laman LTMPT agar calon mahasiswa dapat mengetahui jadwal yang valid		Tercapainya faktor <i>content (accuracy)</i>  Ekpektasi <i>user</i> terhadap faktor <i>content (accuracy)</i>
Skenario 13	Pendaftaran ulang		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	SHS13a	
Peserta	sudah sesuai dengan tujuannya mba buat daftar ulang		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	SHS13b	
Peserta	sudah sesuai kebutuhan daftar ulang		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	SHS13c	
Peserta	termasuk tugas yang mudah		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	SHS13d	
Peserta	sangat jelas dan mudah dipahami karena saat buka pendaftaran langsung diarahkan ke laman smits. Dan tahapan tahapannya pun tertera dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami		
Scenario 14	Kontak ITS		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Setelah menemukan halaman, apakah ini yang user harapkan?	SHS14a	
Peserta	sudah sesuai harapan seperti menyediakan kontak atau helpdesk sesuai dengan yang dibutuhkan. ada yang bisa di scroll dan ada juga yang untuk calon mahasiswa misal sbmptn itu juga sudah ada, udah disediakan gitu		

Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apa pendapat Anda tentang tata letak halaman?	SHS14b	
Peserta	sudah sesuai kebutuhan		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Apakah ini sebuah tugas mudah / sulit?	SHS14c	
Peserta	saya merasa mudah menemukannya		
Pertanyaan Mendalam ( <i>Probing</i> )	Bisakah Anda menyarankan perbaikan?	SHS14d	
Peserta	sudah jelas karena sudah tertera dalam laman calon mahasiswa		
Bagian Penutup		Kode	
Polling Feedback Usability No.1	Fitur <i>prospective student</i> mudah dipahami	SHFU1	
Peserta	Saya merasa fiturnya mudah untuk dipahami bagaimana cara menggunakannya		Ketercapaian pada faktor <i>usability (understandability)</i>
Polling Feedback Usability No.2	Fitur <i>prospective student</i> mudah dipelajari	SHFU2	

Peserta	Karena fitur mudah dipelajari jadi mungkin kurang lebih sudah tahu ingin mencari informasi tertentu harus kemana. Sudah jelas juga di calon mahasiswa keperluannya apa.		Ketercapaian pada faktor <i>usability</i> ( <i>learnability</i> )
Polling Feedback Usability No.3	Fitur <i>prospective student</i> mudah dioperasikan atau dinavigasi	SHFU3	
Peserta	Tombol-tombol yang ada udah familiar jadi sudah mengerti. Tombol tombol tersebut juga sering digunakan banyak situs web misal tanda + itu bisa menampilkan informasi di dalamnya jadi tadi sengaja untuk klik tanda + aja.		Ketercapaian pada faktor <i>usability</i> ( <i>operability</i> )
Polling Feedback Usability No.4	Fitur <i>prospective student</i> menyediakan informasi kontak yang membantu saya	SHFU4	
Peserta	Pada setiap halaman selalu ada kontak yang bisa dihubungi jika kita scroll ke bawah		Ketercapaian pada faktor <i>usability</i> ( <i>interactivity</i> )
Polling Feedback Usability No.5	Fitur <i>prospective student</i> memiliki tampilan atau tata letak (desain) yang menarik	SHFU5	
Peserta	Menarik dan rapi, seragam, dan warnanya pas nuansanya ITS begitu namun saya belum menemukan laman yang membahas terkait		Kendala pada faktor <i>usability</i> ( <i>aesthetic/attractive</i> )

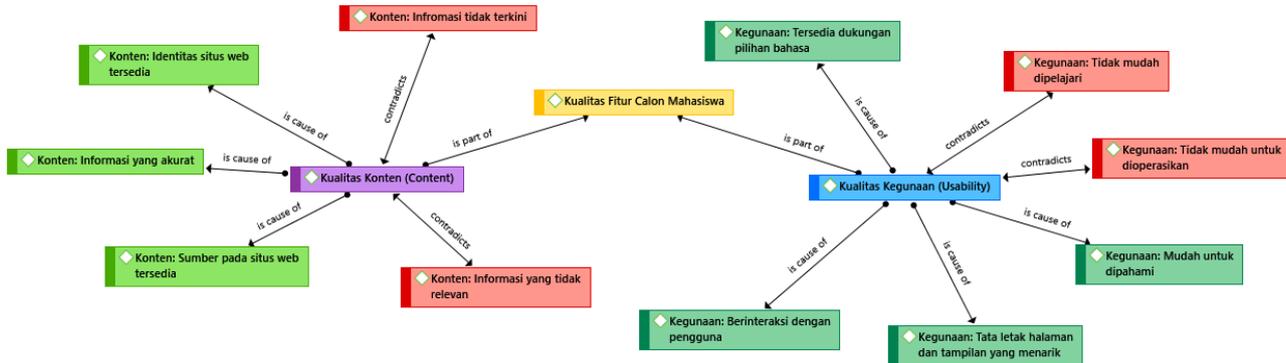
	beasiswa seharusnya segera dibuat agar calon mahasiswa dapat mengakses		Ekspektasi <i>user</i> terhadap faktor <i>usability</i> ( <i>awsthetic/attractive</i> )
Polling Feedback Usability No.6	Saya dapat memilih jenis bahasa yang saya gunakan	SHFU6	
Peserta	Saya juga mengubah terlebih dahulu untuk mengganti bahasa. Saya mencari dahulu tempatnya dimana dan ternyata dipojok. Saya tidak tahu soalnya EN aja gitu, tidak tahu kalau itu untuk merubah bahasa sebaiknya judul atau penamaannya diganti		Ekspektasi <i>user</i> terhadap faktor <i>usability</i> ( <i>multi-language support</i> )
Polling Feedback Content No. 1	Fitur <i>prospective student</i> telah menyediakan informasi seputar calon mahasiswa yang lengkap	SHFC1	
Peserta	Sebenarnya informasi yang dibutuhkan ada semua asal ingin mencari lebih lanjut tetapi saya biasanya baca di awal infromasi salah satu departemen, pengennya seharusnya sekilas informasi itu udah bisa mencakup informasi singkat secara lengkap		Ekspektasi <i>user</i> terhadap faktor <i>content</i> ( <i>relevance</i> )

Polling Feedback Content No. 2	Fitur <i>prospective student</i> telah menyediakan informasi seputar calon mahasiswa dengan valid atau benar	SHFC21	
Peserta	Saya sangat setuju karena informasi berada pada website resmi ITS jadi kemungkinan sudah valid atau benar		Ketercapaian pada faktor <i>content (accuracy)</i>
Polling Feedback Content No. 3	Fitur <i>prospective student</i> telah menyediakan informasi seputar calon mahasiswa dengan jelas dan tidak ambigu	SHFC22	
Peserta	Saya sangat setuju bahwa pada fitur <i>prospective student</i> mengandung informasi yang tidak ambigu karena saya tidak bingung ketika membaca		Ketercapaian pada faktor <i>content (accuracy)</i>
Polling Feedback Content No. 4	Fitur <i>prospective student</i> minim akan kesalahan penulisan	SHFC23	
Peserta	Sejauh ini saya tidak menemukan tulisan yang salah atau typo gitu		Ketercapaian pada faktor <i>content (accuracy)</i>
Polling Feedback Content No. 5	Fitur <i>prospective student</i> menyediakan informasi terbaru atau <i>up-to-date</i>	SHFC3	
Peserta	Kalo ada info info yang sekilas gitu ngeceknnya ke website dan ada info jelasnya disitu terkait calon		Kendala pada faktor <i>content (currency)</i>

	mahasiswa tapi belum ada misal ada ditulis terakhir update nya kapan atau per apa gitu. Untuk scenario yang mencari informasi prestasi mahasiswa, departemen yang saya buka tidak memberikan update terkait prestasi pada tahun terbaru, daftar prestasi masih hingga tahun 2016		Ekspektasi <i>user</i> terhadap faktor <i>content (currency)</i>
Polling Feedback Content No. 6	Saya menemukan identitas ITS Surabaya (Logo, Copy Right, dll) pada laman	SHFC4	
Peserta	Copyrigt saya belum melihatnya namun untuk logo ITS tentu ada di setiap halaman		Ketercapaian pada faktor <i>content (identity)</i>
Polling Feedback Content No. 7	Saya menemukan referensi kutipan dari informasi yang ada pada laman	SHFC5	
Peserta	Sudah tercantum bahwa ITS mengambil informasinya dari mana, mungkin dari pihak ITS nya sendiri atau dari pihak luar seperti ltmpt		Ketercapaian pada faktor <i>content (authority)</i>

## LAMPIRAN C

### HASIL EVALUASI KUALITAS FITUR *PROSPECTIVE STUDENT* PADA ASPEK KEGUNAAN (*USABILITY*) DAN KONTEN (*CONTENT*)



Gambar C. 1 Hasil Evaluasi Kualitas Fitur *Prospective Student* Pada Aspek Kegunaan (*Usability*) dan Konten (*Content*)

