

**EVALUASI WEBSITE SISTEM INFORMASI PERENCANAAN  
STUDI STMIK STIKOM INDONESIA DITINJAU DARI  
PENGGUNA MAHASISWA MENGGUNAKAN TEKNIK  
WEBQUAL 4.0, FIRSTCLICK, DAN HEURISTIK**

**TESIS**

**OLEH**

**NI WAYAN JERI KUSUMA DEWI  
NIM 1729101046**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
2020**



**EVALUASI WEBSITE SISTEM INFORMASI PERENCANAAN  
STUDI STMIK STIKOM INDONESIA DITINJAU DARI  
PENGGUNA MAHASISWA MENGGUNAKAN TEKNIK  
WEBQUAL 4.0, FIRSTCLICK, DAN HEURISTIK**

**TESIS**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Komputer  
Program Pascasarjana Jurusan Ilmu Komputer**



Tesis oleh Ni Wayan Jeri Kusuma Dewi ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti Tesis.

Singaraja, 1 Juli 2020

Pembimbing I



Prof. Dr. I Made Candiasa, MI.Komp.  
NIP. 196012311986011004

Pembimbing II



Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T.  
NIP. 197601022003121001





Tesis oleh Ni Wayan Jeri Kusuma Dewi ini telah berhasil dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Komputer di Program Studi Ilmu Komputer Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.


Disetujui pada tanggal : Juli 2019

Oleh  
Tim Penguji




....., Ketua Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T.  
NIP. 197601022003121001

  
....., Anggota Dr. I Nyoman Sukajaya, M.T.  
NIP. 196711151993031001

  
....., Anggota Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.  
NIP. 198211112008121001

....., Anggota Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T.  
NIP. 197601022003121001

  
....., Anggota Prof. Dr. I Made Candiasa, MI Komp.  
NIP. 196012311986011004



Mengetahui Direktur  
Pascasarjana UNDIKSHA,

Prof. Dr. I Gusti Putu Suharta, M.Si.  
NIP. 196212151988031002

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Komputer dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari karya orang lain telah ditulis sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 1 Juli 2020

Yang memberi pernyataan



Ni Wayan Jeri Kusuma Dewi

## PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Evaluasi Website Sistem Informasi Perencanaan Studi STMIK SIKOM Indonesia Ditinjau dari Pengguna Mahasiswa Menggunakan Teknik Webqual 4.0, *FirstClick*, dan Heuristik”. Tesis ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Magister Komputer dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan tesis ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T. selaku Kepala Program Magister Ilmu Komputer Undiksha sekaligus Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis baik selama perkuliahan maupun dalam penyusunan tesis ini.
2. Prof. Dr. I Made Candiasa, Ml.Komp. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tesis ini.
3. Seluruh staf dosen di lingkungan Program Magister Ilmu Komputer Universitas Pendidikan Ganesha yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
4. Seluruh staff dan dosen STMIK STIKOM Indonesia yang telah banyak memberikan kritik ataupun saran dan memberikan izin untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut.



5. Bapak, ibu, dan keluarga besar yang telah memberikan dorongan, semangat, doa serta bantuan baik moril maupun materi.
6. Teman-teman SI angkatan 2017 yang telah bersama-sama berjuang dari awal perkuliahan sampai sekarang.
7. Rekan-rekan mahasiswa yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang juga turut membantu dalam penyelesaian tesis ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam tesis ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan tesis ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 1 Juli 2020

Penulis

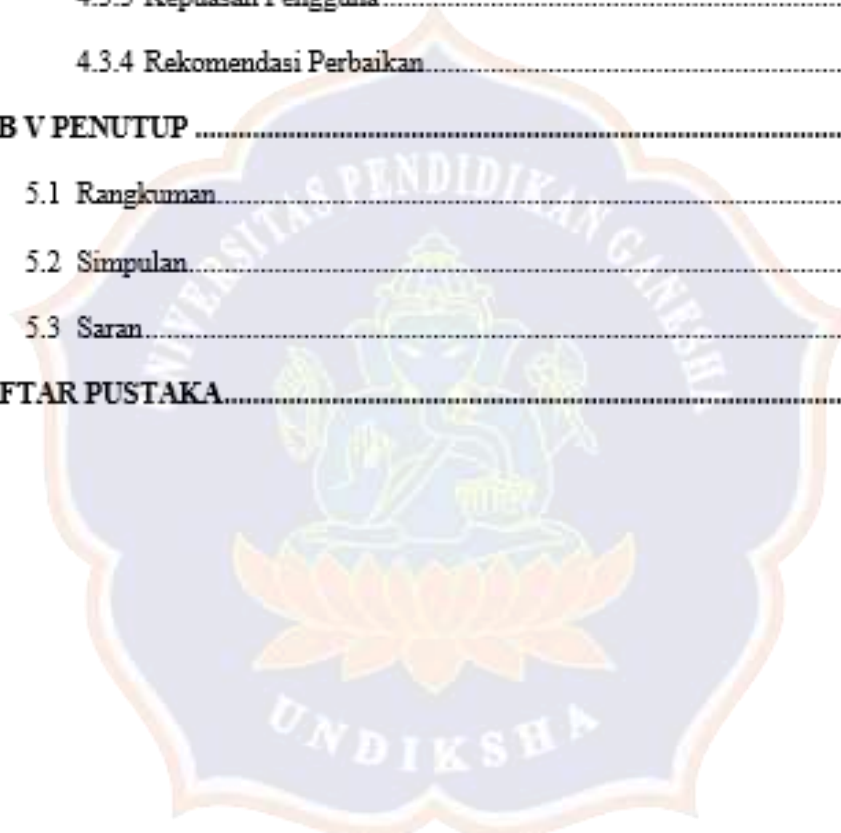
## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1 Deskripsi Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Evaluasi.....	7
2.1.2 Pengertian <i>Usability</i> .....	8
2.1.3 Pengertian <i>Human Computer Interaction</i> .....	10
2.1.5 Pengertian WebQual.....	11
2.1.6 Pengertian <i>FirstClick Testing</i> .....	13
2.1.7 Pengertian Evaluasi Heuristik.....	16
2.1.8 Pengertian <i>Questioner</i> .....	19

Activ  
Go to

2.2	Kriteria Ideal Sistem KRS .....	21
2.3	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	22
2.3.1	Penelitian WebQual.....	23
2.3.2	Penelitian <i>FirstClick</i> .....	25
2.3.3	Penelitian Heuristik .....	26
2.3.4	Penelitian Quisioner .....	27
2.4	Kerangka Konsep.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>31</b>
3.1	Metode Penelitian .....	31
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.3	Rancangan Penelitian.....	32
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
3.5	Variabel Penelitian.....	35
3.6	Jenis Data.....	36
3.7	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	36
3.8	Instrumen Penelitian .....	41
3.9	Uji Coba Instrumen.....	44
3.10	Teknik Analisis Data.....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>52</b>
4.1	Deskripsi Data.....	52
4.2	Hasil Penelitian .....	53
4.2.1	Hasil dengan Teknik <i>FirstClick</i> .....	53
4.2.2	Hasil Dengan Teknik WebQual.....	65

4.2.3 Hasil Dengan Teknik Heuristik .....	66
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
4.3.1 Efisiensi ( <i>Efficiency</i> ).....	78
4.3.2 Kesalahan ( <i>Error</i> ).....	86
4.3.3 Kepuasan Pengguna.....	88
4.3.4 Rekomendasi Perbaikan.....	89
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>102</b>
5.1 Rangkuman.....	102
5.2 Simpulan.....	105
5.3 Saran.....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>112</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Dimensi dan Variabel Instrumen WebQual ( <i>Website Quality</i> ).....	12
Tabel 3. 1 Hubungan antara Variabel, Metode, Instrumenn dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
Tabel 3. 2 Scoring Untuk Jawaban Kuesioner .....	42
Tabel 3. 3 Kriteria Interpretasi Skor.....	43
Tabel 3. 4 <i>Severity Ratings</i> .....	48
Tabel 4. 1 Waktu Pengerjaan Tugas Responden.....	53
Tabel 4. 2 Kesulitan atau Masalah dan Saran yang dialami Responden.....	59
Tabel 4. 3 Kesimpulan Kesulitan atau Masalah dan Saran yang dialami Responden.....	62
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner WebQual Responden Mahasiswa.....	65
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Jumlah Permasalahan yang Ditemukan.....	66
Tabel 4. 6 Rangkuman Hasil Penilaian Evaluator terhadap SIPERI.....	67
Tabel 4. 7 Hasil Akhir Evaluasi SIPERI menggunakan Heuristik.....	73
Tabel 4. 8 <i>Output Rank</i> Pengolahan Data Mahasiswa .....	79
Tabel 4. 9 <i>Output Test</i> Statistika Pengolahan Data Responden .....	81
Tabel 4. 10 Data Kesalahan ( <i>Error</i> ) Responden Mahasiswa .....	86
Tabel 4. 11 Data Penyebab <i>Error</i> (Kesalahan) Responden Mahasiswa.....	87
Tabel 4. 12 Rekomendasi Terjemahan Istilah Asing ke bahasa Indonesia .....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep Penelitian.....	30
Gambar 3. 1 Prosedur Penelitian.....	34
Gambar 3. 2 Komponen Dalam Analisis Data Kualitatif (Miles dan Huberman, 1984).....	49
Gambar 4. 1 Grafik Frekuensi <i>Severity Rating</i> pada SIPERI.....	72
Gambar 4. 2 <i>Wireframes</i> Rekomendasi Perbaikan Dashboard.....	90
Gambar 4. 3 <i>Wireframes</i> Rekomendasi Perbaikan Pohon Mata Kuliah.....	91
Gambar 4. 4 <i>Wireframes</i> Rekomendasi Perbaikan Halaman Hasil Studi.....	92
Gambar 4. 5 <i>Wireframes</i> Rekomendasi Perbaikan Halaman Kartu Hasil Studi.....	93
Gambar 4. 6 <i>Wireframes</i> Rekomendasi Perbaikan Halaman Kartu Hasil Studi.....	94
Gambar 4. 7 <i>Wireframes</i> Rekomendasi Perbaikan <i>Pop up</i> .....	96
Gambar 4. 8 <i>Wireframes</i> Rekomendasi Perbaikan Notifikasi Salah Memasukan Kata Sandi.....	97
Gambar 4. 9 <i>Wireframes</i> Rekomendasi Perbaikan Notifikasi ketika klik Keluar.....	98
Gambar 4. 10 <i>Wireframes</i> Rekomendasi Perbaikan <i>Pop up</i> .....	99
Gambar 4. 11 <i>Wireframes</i> Rekomendasi Perbaikan Profil Mahasiswa.....	100
Gambar 4. 12 <i>Wireframes</i> Rekomendasi Perbaikan Perkembangan IP.....	101

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penentuan Kelompok Responden .....	115
Lampiran 2. Rubrik Penilaian Wawancara Untuk Menentukan Kelompok Mahir dan Pemula .....	116
Lampiran 3. Data Responden Mahasiswa .....	117
Lampiran 4. Skenario Responden Mahasiswa.....	118
Lampiran 5. Kuesioner WebQual pada Aspek Usability Responden.....	119
Lampiran 6. Kuesioner Kesulitan, Kritik dan Saran SIPERI STIKI.....	120
Lampiran 7. Panduan Analisis Vidio Pengerjaan Tugas Responden Mahasiswa.....	121
Lampiran 8. Hasil Instrumen dan Kuesioner Yang Telah Diisi.....	119

