

BAB II

LANDASAN TEORI

1.1. Website

Website adalah kumpulan halaman situs yang dikumpulkan dalam *domain* dan *subdomain* di *World Wide Web* (WWW) yang saling terhubung [4]. Isi *website* berupa informasi yang terdapat di internet, informasi yang ditampilkan tidak hanya berbentuk teks, namun juga berupa gambar, suara, animasi, dan *video* [5]. Dokumen dalam *website* disebut *web page* dan *link* yang terdapat pada *website* digunakan untuk berpindah dari suatu *page* ke *page* lain (*hypertext*) [6].

Jenis halaman *website* dibagi menjadi dua, yaitu *website* statis dan *website* dinamis. *Website* statis memiliki tampilan informasi yang tidak bersifat interaktif dan tampilannya konsisten. Pembaruan dilakukan secara *manual* untuk mengubah teks, foto, dan informasi lainnya [7].

Website dinamis biasanya bersifat interaktif, artinya dapat berubah secara otomatis sesuai kebutuhan. Halaman-halaman dalam *website* dinamis ditampilkan secara langsung pada sisi *server* yang melayani permintaan halaman *web* [7].

1.2. Sistem Cakrawala

Sistem Cakrawala merupakan *platform* pribadi berbasis *website* milik perusahaan PT BUMA. Cakrawala dibuat sebagai *platform* program pengembangan karyawan di PT BUMA, fokus pengembangan yang terdapat di *website* Cakrawala adalah pengembangan *soft skill*. *Website* mulai digunakan karyawan sejak tahun 2021 dan sampai saat ini masih digunakan karyawan untuk mengikuti pelatihan *soft skill*. *Website* berbasis *Learning Management System* (LMS) dibuat untuk mempermudah pelatihan, baik dari sisi karyawan untuk mengakses materi-materi dan menjawab soal-soal, ataupun dari sisi pelatih untuk memberikan materi atau soal.

Program pelatihan Cakrawala dibagi menjadi dua jenis, yaitu *Full Package* dan *Self Learning*, keduanya sama-sama pelatihan untuk

meningkatkan *soft skill*, namun implementasinya berbeda. *Full Package* dimulai dengan peserta pelatihan mendaftar untuk mengambil pelatihan *Full Package* terlebih dahulu, pelatihan *Full Package* meliputi *Assertive Communication, Creative Thinking, Financial Awareness*, Observasi Perilaku, *Supervisory*, dll. Kemudian, pelatihan dilakukan dengan pematerian dari *coach internal* perusahaan atau *coach* eksternal yang sesuai dengan materi pelatihan. Setelah peserta mendapatkan pematerian yang dijelaskan secara langsung oleh *coach*, peserta mendapatkan tugas-tugas yang perlu dikerjakan untuk mengetahui sudut pandang dan kemampuan peserta sebelum dan sesudah melakukan pelatihan. Kemudian, tugas-tugas yang diberikan akan dinilai oleh *coach*.

Berbeda dengan implementasi pelatihan *Full Package*, pelatihan *Self Learning* merupakan pelatihan yang dapat dilakukan secara individu oleh peserta pelatihan. Pelatihan diambil dari buku-buku dan film-film yang relevan dengan pengembangan *soft skill* karyawan. Pelatihan dimulai dengan peserta mendaftar pelatihan *Self Learning* sesuai yang dibutuhkan, kemudian setelah berhasil terdaftar, terdapat buku atau film yang harus dipelajari peserta, setelah peserta memahami dan dapat mengambil pelajaran dari buku atau film itu, peserta mengerjakan soal yang berkaitan dengan film atau buku pelatihan berdasarkan tingkat pemahaman peserta. Penilaian diberikan oleh administrator, apabila jawaban sesuai dengan tingkat pemahaman yang dibutuhkan, maka nilai otomatis akan mendapatkan hasil yang sempurna.

1.3. System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) diterbitkan pada tahun 1996 oleh John Brooke dalam bentuk makalah, *SUS* disebut juga sebagai skala kegunaan unidimensi “*quick and dirty*” [8]. *SUS* pada dasarnya adalah kuisioner yang digunakan untuk mengukur kegunaan suatu sistem komputer yang berasal dari sudut pandang pengguna [9]. Melibatkan sudut pandang pengguna secara langsung, membuat identifikasi permasalahan dan kebutuhan pengguna semakin mudah ditemukan [10]. Penerapan metode *SUS* cepat untuk dikelola dan mudah digunakan. Pengumpulan data yang valid, hasil skor yang jelas dan

cukup tepat terdapat pada metode *SUS*, sehingga metode *SUS* cukup efisien untuk digunakan [11]. Kuisisioner *SUS* memiliki 10 pertanyaan yang mencakup aspek kegunaan sistem, seperti kompleksitas sistem, kemudahan pengguna ketika menggunakan sistem, dan fungsionalitas sistem [12]. Kuisisioner *SUS* memiliki 10 pertanyaan *template* sebagai berikut [13].

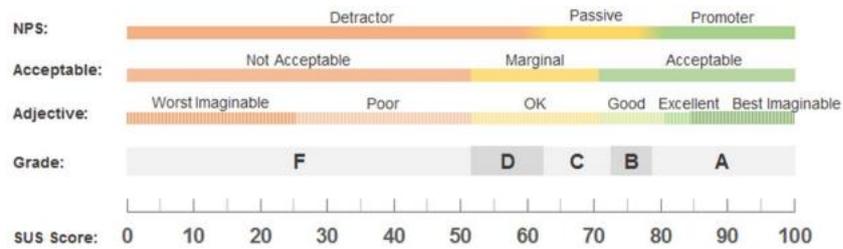
Tabel 2. 1 Pertanyaan Kuisisioner *SUS*

No.	Pertanyaan
1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi
2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan
3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini
5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem)
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat
8	Saya merasa sistem ini membingungkan
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini

Kuisisioner *SUS* menggunakan lima poin Skala Likert sebagai penilaian yaitu 1 artinya Sangat Tidak Setuju, 2 artinya Tidak Setuju, 3 artinya Cukup, 4 artinya Setuju, dan 5 artinya Sangat Setuju. Setelah itu, hasil perhitungan metode *SUS* dikonversi ke skala 1-100. Skala itu digunakan untuk mengetahui sistem layak atau tidak untuk digunakan [14]. Perhitungan hasil pengujian *SUS* dilakukan dengan mengikuti beberapa aturan, yaitu skala jawaban responden dikurangi 1 untuk setiap pertanyaan bernomor ganjil (1, 3, 5, 7, dan 9). Kemudian, pertanyaan dengan nomor genap (2, 4, 6, 8, dan 10) dihitung dengan 5 dikurangi skala jawaban responden, terakhir jumlahkan seluruh nilai

responden, lalu dikalikan 2.5 untuk mendapatkan skor utilitas sistem secara keseluruhan [15]

Hasil skor *SUS* dapat diinterpretasikan dalam lima cara, yaitu berdasarkan interpretasi perbandingan presentil, peringkat, sifat, tingkat penerimaan, dan NPS. Berikut merupakan skala interpretasi Bangor.



Gambar 2. 1 Skala Interpretasi Hasil Penilaian *SUS* dari Bangor

Penjelasan skala interpretasi pada Gambar 2.1 dapat dilihat pada tabel 2.2 berikut.

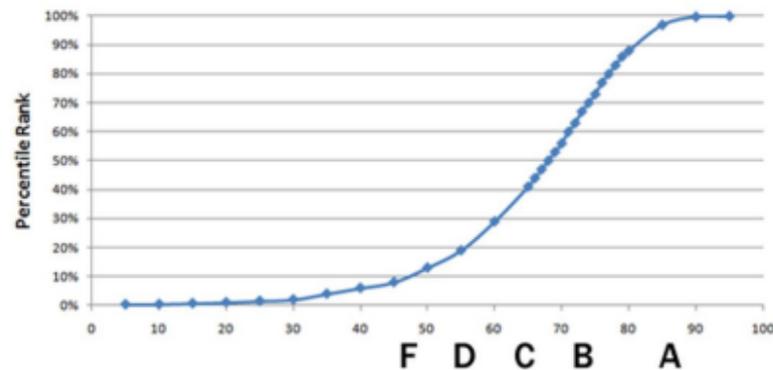
Tabel 2. 2 Detail Skala Interpretasi Hasil Skor *SUS*

<i>Grade</i>	<i>SUS</i>	<i>Percentile Range</i>	<i>Adjective</i>	<i>Acceptable</i>	<i>NPS</i>
A+	84.1–100	96 – 100	<i>Best Imaginable</i>	<i>Acceptable</i>	<i>Promoter</i>
A	80.8–84.0	90 – 95	<i>Excellent</i>	<i>Acceptable</i>	<i>Promoter</i>
A-	78.9–80.7	85 – 89	<i>Good</i>	<i>Acceptable</i>	<i>Promoter</i>
B+	77.2–78.8	80 – 84		<i>Acceptable</i>	<i>Passive</i>
B	74.1–77.1	70 – 79		<i>Acceptable</i>	<i>Passive</i>
B-	72.6–74.0	65 – 69		<i>Acceptable</i>	<i>Passive</i>
C+	71.1–72.5	60 – 64		<i>Acceptable</i>	<i>Passive</i>
C	65.0–71.0	41 – 59	<i>Ok</i>	<i>Marginal</i>	<i>Passive</i>
C-	62.7–64.9	35 – 40		<i>Marginal</i>	<i>Passive</i>
D	51.7–62.6	15 – 34		<i>Marginal</i>	<i>Detractor</i>

Berdasarkan interpretasi hasil skor *SUS*, dapat dilihat melalui pendekatan yang berbeda, penjelasan masing-masing pendekatan antara lain:

1. *Percentile Range*

Hasil skor *SUS* yang dikonversi dalam peringkat persentil, menggunakan alat bantu berupa grafik kurva seperti pada Gambar 2.2. Grafik kurva dikembangkan oleh J Sauro yang berhasil mengobservasi lebih dari 5000 obyek *SUS* menggunakan skala Bangor.



Gambar 2. 2 Grafik Kurva J Sauro

2. *Grade*

Peringkat merupakan hasil nilai rata-rata skor *SUS* yang dikelompokkan mulai dari peringkat A sampai dengan peringkat F.

3. *Adjective*

Hasil penghitungan skor rata-rata *SUS* dikaitkan dengan salah satu dari enam sifat yang ada.

4. *Acceptable*

Tingkat penerimaan (*Acceptable*) merupakan interpretasi skor *SUS* melalui tingkat penerimaan hasil nilai rata-rata skor *SUS*.

5. *Net Promoter Score (NPS)*

NPS adalah tingkat loyalitas pengguna yang menjelaskan keinginan pengguna untuk merekomendasikan orang lain agar menggunakan sistem. *NPS* menetapkan tiga kategori pemberi rekomendasi berdasarkan tanggapan orang lain terhadap pertanyaan rujukan pada skala kemungkinan 11 poin (0-10). 9-10 disarankan (*promoter*), 7-8 pasif (*passive*), 6 dan di bawahnya *detractor* [11].