

# Evaluasi Pengalaman Pengguna *Website* BEM Fasilkom UNSIKA Menggunakan Metode *System Usability Scale*

<sup>1</sup>Adi Pratama Putra, <sup>2</sup>Abdul Burhanudin, <sup>3</sup>Rizky Baruna, <sup>4</sup>Garno  
<sup>1, 2, 3, 4</sup>Universitas Singaperbangsa Karawang  
Karawang, Indonesia

2310631170062@student.unsika.ac.id

\*Penulis Korespondensi

Diajukan : 14/03/2026

Diterima : 27/03/2026

Dipublikasi : 27/03/2026

## ABSTRAK

*Website* resmi organisasi kemahasiswaan merupakan media komunikasi utama antara pengurus dan mahasiswa di lingkungan perguruan tinggi. Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Singaperbangsa Karawang telah mengoperasikan *website* resmi, namun sejumlah permasalahan pengalaman pengguna masih diidentifikasi, meliputi waktu muat yang lambat, antarmuka yang tidak responsif pada perangkat *mobile*, serta navigasi yang membingungkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat *usability website* tersebut menggunakan metode *System Usability Scale*, mengidentifikasi keluhan utama pengguna, serta menginventarisasi kebutuhan fitur yang belum terpenuhi. Populasi penelitian adalah mahasiswa aktif Fasilkom Unsika yang pernah mengakses *website* tersebut, dengan sampel sebanyak 50 responden yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling* dari program studi Informatika dan Sistem Informasi. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring yang memuat sepuluh butir pernyataan *System Usability Scale* berskala Likert 1 sampai 5 beserta dua pertanyaan terbuka, kemudian dianalisis secara deskriptif kuantitatif berdasarkan perhitungan mandiri. Hasil penelitian menunjukkan rerata skor *System Usability Scale* sebesar 54,65 dari skala 100, yang mengindikasikan tingkat *usability* berada pada batas bawah kategori *marginal* dan cenderung *poor*. Keluhan yang paling sering disampaikan pengguna adalah navigasi atau menu yang membingungkan (56,0%), diikuti *loading website* yang lambat (50,0%), serta tampilan yang tidak responsif pada perangkat *mobile* (42,0%). Selain itu, responden juga mengusulkan beberapa fitur tambahan yang dianggap penting, seperti filter berita (36,0%), kalender agenda kegiatan terintegrasi (34,0%), dan tombol kontak cepat (30,0%). Temuan ini menunjukkan bahwa perbaikan diperlukan terutama pada aspek struktur navigasi, performa sistem, responsivitas antarmuka, serta penambahan fitur navigasi guna meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara menyeluruh.

**Kata Kunci:** Antarmuka Pengguna, Evaluasi Usability, Metode *System Usability Scale*, Pengalaman Pengguna, *Website* Kemahasiswaan.

## I. PENDAHULUAN

Di era transformasi digital yang semakin masif, kehadiran *website* resmi menjadi kebutuhan strategis bagi setiap organisasi, termasuk organisasi kemahasiswaan di tingkat fakultas. *Website* bukan lagi sekadar papan informasi daring, melainkan kanal komunikasi utama yang menghubungkan pengurus dengan mahasiswa secara luas dan efisien. Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Singaperbangsa Karawang sebagai lembaga eksekutif tertinggi di lingkungan Fasilkom Unsika telah mengoperasikan *website* resmi sebagai sarana publikasi informasi, dokumentasi program kerja, dan penyaluran aspirasi mahasiswa.

Namun, keberadaan *website* saja tidak cukup apabila tidak diimbangi dengan kualitas

pengalaman pengguna yang memadai. Pengalaman pengguna atau *user experience* adalah keseluruhan persepsi, respons, dan perasaan yang dialami seseorang saat berinteraksi dengan suatu sistem atau produk digital (Fajaria, Afifah, & Lestari, 2023). Hal ini dipertegas oleh standar ISO 9241-11 (2018) yang mendefinisikan *usability* sebagai sejauh mana suatu produk atau sistem dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam konteks penggunaannya. *Website* yang memiliki pengalaman pengguna yang buruk cenderung ditinggalkan, bahkan dapat menurunkan kredibilitas organisasi di mata mahasiswa. Norman (2013) dalam *The Design of Everyday Things* menekankan prinsip desain yang berpusat pada pengguna (*user-centered design*) sebagai landasan fundamental agar interaksi manusia dengan sistem berjalan secara alamiah. Sebaliknya, *website* dengan antarmuka yang intuitif, responsif, dan informatif mendorong keterlibatan aktif mahasiswa dalam mengikuti kegiatan dan perkembangan organisasi.

Berdasarkan observasi awal dan masukan tidak formal dari sejumlah mahasiswa, *website* resmi BEM Fasilkom Unsika terindikasi memiliki beberapa permasalahan yang belum terselesaikan. Di antaranya adalah waktu muat halaman yang lambat terutama melalui jaringan seluler, tampilan yang tidak menyesuaikan ukuran layar perangkat *mobile*, struktur navigasi yang kurang intuitif, serta ketiadaan fitur penting seperti pencarian konten, *mode* gelap, dan filter informasi. Permasalahan ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan kenyamanan mahasiswa sebagai pengguna utama. Krug (2014) dalam bukunya "Don't Make Me Think" juga menekankan bahwa navigasi sebuah *website* harus sangat intuitif dan mudah dipahami sehingga tidak memaksa pengguna untuk berpikir keras saat mencari informasi. Meskipun permasalahan tersebut sudah dirasakan secara empiris, belum ada studi formal yang mengukur dan mendokumentasikan tingkat *usability website* BEM Fasilkom Unsika secara kuantitatif menggunakan instrumen yang telah terstandarisasi. Nielsen (1994) menegaskan bahwa evaluasi heuristik dan pengujian *usability* secara terstruktur sangat penting dilakukan untuk mengidentifikasi masalah antarmuka sebelum berdampak luas pada pengguna akhir. Celah inilah yang menjadi motivasi utama penelitian ini. Metode *System Usability Scale* dipilih karena merupakan instrumen *usability* yang ringkas, valid, reliabel, dan telah digunakan secara luas dalam riset evaluasi antarmuka berbagai jenis sistem interaktif (Defriani, Resmi, & Jaelani, 2021; Sauro, 2021).

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat *usability website* resmi BEM Fasilkom Unsika jika diukur menggunakan metode *System Usability Scale*?
2. Apa saja keluhan utama yang dialami pengguna saat mengakses *website* tersebut?
3. Fitur tambahan apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna untuk meningkatkan pengalaman interaksi di dalam *website*?

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna *website* BEM Fasilkom Unsika menggunakan metode *System Usability Scale*, mengidentifikasi keluhan utama pengguna, serta menginventarisasi fitur yang dibutuhkan namun belum tersedia, sehingga dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan yang berbasis data empiris.

## II. STUDI LITERATUR

### Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas evaluasi antarmuka dan pengalaman pengguna pada berbagai platform *website*, baik di sektor pendidikan, pemerintahan, maupun organisasi non-profit. Sintesis terhadap penelitian tersebut memberikan pijakan teoritis dan metodologis yang relevan bagi penelitian ini. Menurut Brooke (1996), pencipta metode *System Usability Scale*, instrumen ini awalnya dikembangkan untuk menjadi alat yang sederhana dan cepat (*quick and dirty*) namun terbukti sangat stabil dan valid secara statistik untuk mengevaluasi berbagai jenis produk atau sistem interaktif. Penelitian yang dilakukan oleh Ferdiansyah, Heryana, dan Solehudin (2022) mengevaluasi *user experience website* resmi Universitas Singaperbangsa Karawang menggunakan instrumen *System Usability Scale* dan menemukan sejumlah rekomendasi perbaikan,

termasuk konten menu yang tidak terisi dan informasi yang perlu diperbarui secara berkala. Temuan ini relevan karena objek penelitiannya berada di institusi yang sama. Sementara itu, Hutasoit, Heryana, dan Rizal (2022) mengevaluasi *website* yang sama menggunakan metode *heuristic evaluation* dan mengidentifikasi pelanggaran prinsip desain antarmuka yang berdampak pada kenyamanan pengguna. Lebih lanjut, Shneiderman dkk. (2016) melalui Delapan Aturan Emas Desain Antarmuka (*Eight Golden Rules of Interface Design*) juga memandu pengembang untuk merancang antarmuka yang konsisten dan informatif, yang mana sejalan dengan pengukuran elemen *usability* yang digunakan pada berbagai penelitian ini.

Shafwanto, Mayasari, dan Jajuli (2023) secara spesifik meneliti *user experience website* Program Studi Informatika Unsika pada perangkat *mobile* dan menemukan bahwa beberapa fitur belum responsif. Di sisi lain, Purnahasanah, Garno, dan Sari (2025) melakukan penelitian tentang peningkatan *user experience* pada *website* Bemitory milik BEM Fasilkom Unsika menggunakan metode *Design Thinking* dan berhasil meningkatkan skor *System Usability Scale* dari 45 menjadi 94,5 setelah proses redesain. Ridwan, Yulia, dan Heryana (2024) menganalisis pengalaman pengguna pada aplikasi *mobile* menggunakan kombinasi *System Usability Scale* dan *User Experience Questionnaire*. Alfaresy dan Ratnasari (2023) mengevaluasi *website* fakultas menggunakan *System Usability Scale* dan menemukan bahwa aspek navigasi secara konsisten menjadi dimensi dengan nilai terendah.

Meskipun evaluasi *usability website* di lingkungan Unsika telah dilakukan pada beberapa objek, penelitian yang secara khusus mengevaluasi *website* resmi BEM Fasilkom Unsika secara komprehensif menggunakan 50 responden dengan pemfokusan pada identifikasi kendala dan fitur secara kuantitatif belum banyak dilakukan. Penelitian ini mengisi celah tersebut.

### III. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei untuk mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna *website* resmi BEM Fasilkom Unsika. Pendekatan ini dipilih karena mampu menghasilkan data yang terukur dan dapat diinterpretasikan secara statistik (Creswell & Creswell, 2023). Instrumen utama yang digunakan adalah *System Usability Scale*, sebuah kuesioner standar yang terdiri dari sepuluh butir pernyataan berskala Likert 1 sampai 5.

Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif Fasilkom Unsika yang pernah mengakses *website* BEM Fasilkom Unsika minimal satu kali. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Berdasarkan kriteria inklusi, diperoleh 50 responden yang memenuhi syarat, terdiri dari 33 mahasiswa Informatika (66,0%), dan 17 mahasiswa Sistem Informasi (34,0%). Berdasarkan angkatan, mayoritas responden adalah mahasiswa angkatan 2023 (58,0%), diikuti angkatan 2024 (20,0%), angkatan 2025 (8,0%), angkatan 2022 (8,0%), dan mahasiswa sebelum angkatan 2022 (6,0%).

Alur penelitian dilaksanakan melalui lima tahap. Tahap pertama adalah persiapan dan studi literatur. Tahap kedua adalah pengumpulan data selama Februari sampai Maret 2026. Tahap ketiga adalah validasi data yang masuk dari 50 responden. Tahap keempat adalah analisis data komprehensif (perhitungan mandiri skor *System Usability Scale*, analisis statistik deskriptif per butir). Tahap kelima adalah interpretasi dan pelaporan hasil. Perhitungan skor *System Usability Scale* dilakukan secara cermat: untuk butir ganjil kontribusi = nilai respons dikurangi 1; untuk butir genap kontribusi = 5 dikurangi nilai respons. Jumlah seluruh sepuluh kontribusi skor dikalikan 2,5 untuk menghasilkan skor akhir dalam rentang 0 sampai 100. Interpretasi skor mengacu pada skala adjektif (Nugroho, Julianto, & Nur MS, 2022): skor lebih besar atau sama dengan 85 (*excellent*), 72 sampai 84 (*good*), 52 sampai 71 (*okay/marginal*), dan kurang dari 52 (*poor*).

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berhasil mengumpulkan data valid dari 50 responden. Hasil pengolahan mandiri data kuesioner *System Usability Scale* disajikan secara rinci pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pengolahan Data Kuesioner *System Usability Scale*

No.	Pernyataan	Rerata	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	Kontribusi SUS
1	Saya pikir saya akan sering menggunakan website ini jika butuh informasi.	3,24	4,0	8,0	58,0	20,0	10,0	+2,24
2	Saya merasa website ini terlalu rumit padahal seharusnya bisa lebih sederhana.	3,40	12,0	8,0	18,0	52,0	10,0	+1,60
3	Saya rasa website ini mudah digunakan.	3,22	4,0	16,0	46,0	22,0	12,0	+2,22
4	Saya membutuhkan bantuan teknis atau orang lain untuk bisa menggunakan website ini.	2,46	14,0	46,0	24,0	12,0	4,0	+2,54
5	Saya rasa berbagai fitur di website ini berjalan dengan semestinya (terintegrasi dengan baik).	3,30	0,0	18,0	50,0	16,0	16,0	+2,30
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (membingungkan) di website ini.	3,00	6,0	18,0	54,0	14,0	8,0	+2,00
7	Saya rasa kebanyakan orang akan cepat paham cara menggunakan website ini.	3,36	0,0	10,0	52,0	30,0	8,0	+2,36
8	Saya merasa website ini sangat membingungkan (merepotkan) saat digunakan.	3,06	10,0	12,0	48,0	22,0	8,0	+1,94
9	Saya merasa percaya diri (yakin) saat menggunakan website ini.	3,44	0,0	8,0	52,0	28,0	12,0	+2,44
10	Saya perlu belajar banyak hal dulu sebelum bisa menggunakan website ini dengan lancar.	2,78	4,0	48,0	24,0	14,0	10,0	+2,22
—	<b>Rerata Skor SUS Keseluruhan</b>	—	—	—	—	—	—	<b>54,65</b>

Sumber: Data primer hasil kuesioner survei, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, rerata skor *System Usability Scale* keseluruhan yang diperoleh adalah 54,65 dari skala 0–100. Butir dengan kontribusi positif tertinggi adalah butir 4 (kebutuhan bantuan teknis, kontribusi +2,54) dan butir 9 (kepercayaan diri pengguna, kontribusi +2,44), yang menandakan pengguna tidak terlalu membutuhkan bantuan teknis dan merasa cukup percaya diri saat mengakses website. Sebaliknya, butir yang memberikan sinyal permasalahan paling jelas adalah butir 2 (kerumitan yang tidak perlu, rerata 3,40) di mana 52,0% responden memberikan skor 4 (setuju website terlalu rumit), serta butir 8 (kebingungan saat digunakan, rerata 3,06) di mana 48,0% responden memberikan skor netral namun 22,0% menyatakan setuju bahwa website membingungkan. Butir 4 (kebutuhan bantuan teknis, rerata 2,46) dan butir 10 (perlu belajar dulu, rerata 2,78) memiliki nilai cukup rendah yang dalam formula *System Usability Scale* justru berkontribusi positif. Hal ini mengindikasikan bahwa website secara dasar masih dapat dipelajari secara mandiri oleh sebagian besar pengguna meskipun banyak aspek navigasi yang membingungkan.

Distribusi skor *System Usability Scale* per responden dikelompokkan ke dalam empat kategori sebagaimana terlihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Distribusi Kategori Skor *System Usability Scale* per Responden

Kategori SUS	Rentang Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
Excellent	≥ 85	3	6,0
Good	72 – 84	6	12,0
Okay / Marginal	52 – 71	26	52,0
Poor	< 52	15	30,0
<b>Total</b>	—	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data primer hasil kuesioner survei, 2026.

Data pada Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden, yakni 52,0% atau 26 orang, memberikan skor yang masuk kategori *okay* atau *marginal* (52–71). Sebanyak 30,0% atau 15 responden memberikan skor di bawah 52 yang masuk kategori *poor*, dengan skor terendah tercatat 15,0. Terdapat 12,0% atau 6 responden yang memberikan skor kategori *good* (72–84), dan hanya 6,0% (3 responden) yang masuk kategori *excellent* (≥ 85), dengan skor tertinggi mencapai 97,5. Pola distribusi ini mengonfirmasi bahwa penilaian pengguna terhadap *usability* website secara umum masih belum memuaskan (*below average*) dan bervariasi lebar, yang menunjukkan urgensi perbaikan secara menyeluruh.

Selain data kuesioner terstruktur, respons terhadap pertanyaan terbuka menghasilkan temuan kualitatif yang menggambarkan pengalaman nyata pengguna secara lebih kaya. Rekapitulasi keluhan utama dan fitur yang diinginkan disajikan pada Tabel 3 dan Tabel 4.

Tabel 3. Rekapitulasi Keluhan Utama Pengguna

Keluhan Utama	Jumlah Responden	Persentase (%)
Navigasi/menu membingungkan dan tidak terstruktur	28	56,0
Loading halaman terasa lambat	25	50,0
Tampilan tidak responsif di perangkat mobile (berantakan)	21	42,0

Warna/kontras terlalu terang atau kurang nyaman	8	16,0
Adanya bug (error/tautan mati/suspended)	4	8,0

Sumber: Data primer hasil kuesioner survei, 2026.

Tabel 4. Fitur yang Diinginkan Pengguna

Fitur yang Diinginkan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Filter berita berdasarkan kategori dan tahun	18	36,0
Mode gelap (dark mode)	17	34,0
Kalender agenda kegiatan BEM terintegrasi	17	34,0
Fitur pencarian (search bar) konten/berita	15	30,0
Tombol kontak cepat / tautan WhatsApp (live chat)	15	30,0

Sumber: Data primer hasil kuesioner survei, 2026.

Berdasarkan Tabel 3, keluhan paling dominan adalah navigasi atau susunan menu yang membingungkan dan tidak terstruktur, disebutkan oleh 56,0% responden. Keluhan terbesar kedua adalah loading halaman yang lambat (50,0%), terutama saat diakses dengan data seluler. Di urutan berikutnya, sebanyak 42,0% pengguna mengeluhkan tampilan yang tidak responsif (*berantakan*) ketika dibuka melalui *smartphone*. Masalah warna yang kurang nyaman dan *error* pada web dikeluhkan masing-masing oleh 16,0% dan 8,0% responden. Dari sisi kebutuhan fitur sebagaimana terlihat pada Tabel 4, fitur filter berita menduduki posisi pertama yang diinginkan (36,0%), diikuti *mode* gelap (34,0%), kalender agenda BEM terintegrasi (34,0%), fitur pencarian (30,0%), dan ketersediaan kontak cepat atau WhatsApp (30,0%).

Pembahasan terhadap hasil di atas perlu dikaitkan dengan landasan teori dan penelitian terdahulu. Skor *System Usability Scale* sebesar 54,65 yang masuk dalam kategori *marginal* dan cenderung *poor* sejalan dengan temuan Purnahasana, Garno, dan Sari (2025) yang mencatat skor awal *website* BEMitory BEM Fasilkom Unsika hanya mencapai 45 sebelum dilakukan redesain. Hal ini menunjukkan bahwa *website* di bawah naungan BEM Fasilkom Unsika memang secara historis memiliki skor *usability* di bawah standar yang dapat diterima. Temuan serupa juga ditemukan oleh Ferdiansyah, Heryana, dan Solehudin (2022) yang mengindikasikan bahwa *website* di lingkungan Unsika masih memerlukan perbaikan pada aspek konten, konsistensi informasi, dan keterbacaan antarmuka.

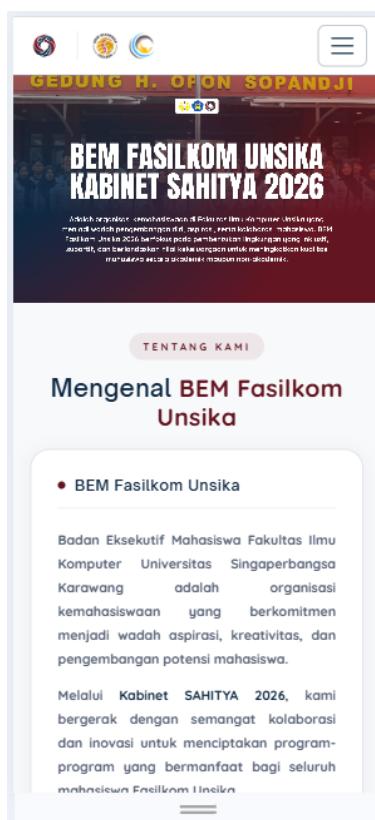
Dari sudut pandang desain interaksi, tingginya keluhan terhadap navigasi dan menu yang membingungkan (56,0%) sebagai masalah utama berkorelasi erat dengan temuan Hutasoit, Heryana, dan Rizal (2022). Mereka mengidentifikasi bahwa pelanggaran prinsip konsistensi dan standar merupakan isu utama pada *website* Unsika berdasarkan evaluasi heuristik Nielsen. Selanjutnya, keluhan *loading* lambat (50,0%) dapat dijelaskan melalui perspektif optimasi performa web. Kurniawan, Nofriadi, dan Nata (2022) mengidentifikasi bahwa aset media yang tidak dioptimasi merupakan penyebab umum waktu muat lambat pada *website* perguruan tinggi, dan dapat diatasi melalui kompresi gambar serta penerapan *lazy loading*. Ketidakresponsifan tampilan pada perangkat *mobile* (42,0%) juga sejalan dengan temuan Shafwanto, Mayasari, dan Jajuli (2023) yang menemukan masalah responsivitas serupa pada *website* Informatika Unsika di perangkat *mobile*, mengindikasikan bahwa permasalahan ini bersifat sistemik dan belum sepenuhnya ditangani di berbagai *website* dalam lingkungan Fasilkom Unsika.

Tingginya permintaan fitur filter berita berdasarkan kategori dan tahun (36,0%) serta ketersediaan tombol kontak cepat (30,0%) mencerminkan perubahan perilaku informasi mahasiswa di era digital yang cenderung menggunakan pola komunikasi langsung alih-alih menelusuri halaman demi halaman. Alfaresy dan Ratnasari (2023) menunjukkan bahwa ketiadaan fungsionalitas pencarian dan penyaringan informasi merupakan salah satu faktor penurunan kepuasan terbesar pada platform informasi institusi pendidikan. Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memberikan gambaran bahwa *website* BEM Fasilkom Unsika membutuhkan pembaruan komprehensif yang mencakup restrukturisasi navigasi, optimasi teknis performa, perbaikan antarmuka responsif *mobile*, serta penambahan fitur fungsional yang benar-benar dibutuhkan pengguna.

Berdasarkan hasil evaluasi dan identifikasi keluhan pengguna di atas, dilakukan tahap redesain antarmuka (UI/UX) pada tiga aspek utama yang paling mendesak, yaitu:

1. Pembaruan Tampilan Mobile dan Penyederhanaan Navigasi

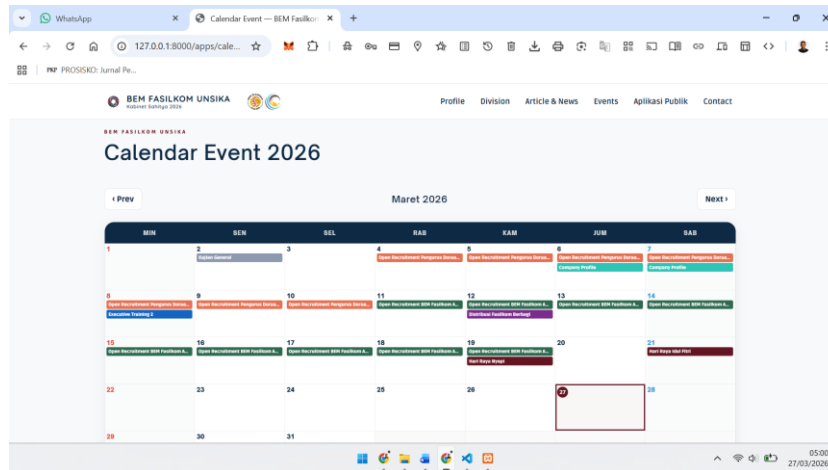
Mengingat 42,0% responden mengeluhkan tampilan yang tidak responsif dan 56,0% mengalami kebingungan navigasi, redesain difokuskan pada penerapan *mobile-first design*. Menu yang sebelumnya bertingkat disederhanakan agar lebih intuitif saat diakses melalui *smartphone*.



**Gambar 1.** Antarmuka Mobile Setelah Redesain  
Sumber: Hasil perancangan peneliti, 2026.

2. Penyediaan Fitur Filter Berita dan Kalender Agenda Kegiatan

Untuk menjawab kebutuhan tertinggi pengguna terhadap navigasi informasi, ditambahkan fitur filter berita (diminta oleh 36,0% responden) dan integrasi kalender kegiatan (34,0%). Fitur filter memungkinkan mahasiswa menyortir informasi berdasarkan tahun dan kategori program kerja secara praktis. Sementara itu, kalender interaktif disediakan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai jadwal kegiatan BEM terdekat agar mahasiswa tidak tertinggal informasi *event*.

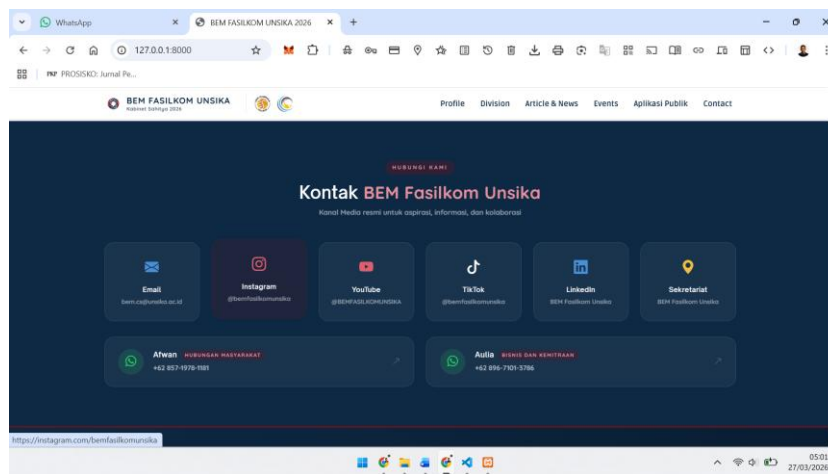


**Gambar 2.** Tampilan Antarmuka Pengguna pada Fitur Filter Berita dan Kalender Agenda

Sumber: Hasil perancangan peneliti, 2026.

3. Implementasi Tombol Kontak Cepat atau Tautan WhatsApp

Untuk memfasilitasi komunikasi yang lebih interaktif antara mahasiswa dan pengurus BEM, diimplementasikan tombol kontak cepat atau tautan WhatsApp (*live chat*) yang dapat diakses dengan mudah (diinginkan oleh 30,0% responden). Fitur ini dirancang terintegrasi di setiap halaman untuk memperpendek jalur birokrasi penyampaian aspirasi maupun pencarian informasi teknis yang mungkin belum tercakup secara detail di dalam halaman *website*.



**Gambar 3.** Implementasi Tombol Kontak Cepat pada Antarmuka *Website*

Sumber: Hasil perancangan peneliti, 2026.

**V. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil perhitungan mandiri data dari 50 responden, dapat disimpulkan bahwa *website* resmi BEM Fasilkom Unsika memperoleh rerata skor *System Usability Scale* sebesar 54,65 dari skala 100, yang termasuk dalam kategori *marginal* dan mendekati *poor*. Sebanyak 52,0% responden memberikan penilaian kategori *okay/marginal*, dan 30,0% menilai pada kategori *poor*. Tiga keluhan utama yang paling dominan adalah navigasi membingungkan (56,0%), *loading* halaman lambat (50,0%), dan tampilan tidak responsif di perangkat *mobile* (42,0%). Fitur yang paling dibutuhkan adalah filter konten berita (36,0%), kalender kegiatan terintegrasi (34,0%), dan tombol kontak cepat (30,0%). Rekomendasi perbaikan diprioritaskan pada optimasi *lazy loading*,

penerapan desain *mobile-first*, penyederhanaan struktur navigasi, serta penyediaan fasilitas filter berita, kalender kegiatan, dan tombol kontak cepat. Keterbatasan penelitian ini meliputi jumlah sampel sebanyak 50 responden yang mayoritas didominasi oleh mahasiswa angkatan 2023 dari program studi Informatika. Penelitian lanjutan dengan sampel yang lebih besar dan merata di seluruh angkatan, serta pengujian antarmuka hasil redesain secara langsung menggunakan metode *think-aloud protocol* sangat direkomendasikan.

## VI. REFERENSI

- Alfaresy, R. A., & Ratnasari, C. I. (2023). Website evaluation of the Faculty of Industrial Technology Universitas Islam Indonesia using the System Usability Scale method. *Jurnal Riset Informatika*, 5(3), 285-294. doi:10.34288/jri.v5i3.220
- Brooke, J. (1996). SUS: A quick and dirty usability scale. Dalam P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, & I. L. McClelland (Eds.), *Usability evaluation in industry* (hal. 189-194). Taylor & Francis. Diakses dari <https://crcpress.com/>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Defriani, M., Resmi, M. G., & Jaelani, L. (2021). Uji usability dengan metode cognitive walkthrough dan System Usability Scale (SUS) pada situs web STT Wastukencana. *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, 4(1), 30-39. doi:10.31539/intecom.v4i1.2072
- Fajaria, Y., Afifah, N., & Lestari, D. (2023). Evaluasi user experience dan usability sistem informasi akademik menggunakan metode User Experience Questionnaire dan System Usability Scale. *JOISIE (Journal of Information Systems and Informatics Engineering)*, 7(2), 205-215. doi: 10.35145/joisie.v7i2.3812
- Ferdiansyah, F., Heryana, N., & Solehudin, A. (2022). Analisis user experience (UX) pada website Universitas Singaperbangsa Karawang menggunakan metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(4), 6457-6465. doi:10.31004/jpdk.v4i4.6505
- Hutasoit, C. C. S., Heryana, N., & Rizal, A. (2022). Analisis user experience pada website Universitas Singaperbangsa Karawang menggunakan metode heuristic evaluation. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(4). doi:10.31004/jpdk.v4i4.6269
- ISO 9241-11. (2018). *Ergonomics of human-system interaction — Part 11: Usability: Definitions and concepts*. International Organization for Standardization. Diakses dari <https://www.iso.org/standard/63500.html>
- Krug, S. (2014). *Don't Make Me Think, Revisited: A Common Sense Approach to Web Usability* (3rd ed.). New Riders. Diakses dari <https://www.oreilly.com/library/view/dont-make-me/9780133597264/>
- Nielsen, J. (1994). *Usability Engineering*. Morgan Kaufmann. Diakses dari <https://www.elsevier.com/books/usability-engineering/nielsen/978-0-12-518406-9>
- Norman, D. A. (2013). *The Design of Everyday Things: Revised and Expanded Edition*. Basic Books. Diakses dari <https://www.basicbooks.com/titles/don-norman/the-design-of-everyday-things/9780465050659/>
- Nugroho, K. T., Julianto, B., & Nur MS, D. F. (2022). Usability testing pada sistem informasi manajemen AKN Pacitan menggunakan metode System Usability Scale. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika: JANAPATI*, 11(1), 74-83. doi:10.23887/janapati.v11i1.43209

- 
- Purnahasana, I., Garno, G., & Sari, B. N. (2025). Implementasi design thinking dalam meningkatkan user experience pada website Bemitory milik BEM Fasilkom Unsika. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 5(4), 10822-10840. doi:10.31004/innovative.v5i4.20492
- Ridwan, T., Yulia, R., & Heryana, N. (2024). Analisis pengalaman pengguna dengan metode System Usability Scale dan User Experience Questionnaire pada aplikasi Kampus Gratis. *Nuansa Informatika*, 18(2), 102-108. doi:10.25134/ilkom.v18i2.154
- Sauro, J. (2021). Measuring usability with the System Usability Scale (SUS). Measuring Usability LLC. Diakses dari <https://measuringu.com/sus/>
- Shafwanto, H., Mayasari, R., & Jajuli, M. (2023). Analisis user experience pada website Informatika UNSIKA di perangkat mobile menggunakan metode usability testing. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(5), 338-350. Diakses dari <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/4619>
- Shneiderman, B., Plaisant, C., Cohen, M., Jacobs, S., Elmqvist, N., & Diakopoulos, N. (2016). *Designing the User Interface: Strategies for Effective Human-Computer Interaction* (6th ed.). Pearson. Diakses dari <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/designing-the-user-interface-strategies-for-effective-human-computer-interaction/P200000000305>