
**PENGUKURAN NILAI ESTETIKA WEBSITE BANK BPR KOTA BATAM
DENGAN PENDEKATAN MODEL *END USER COMPUTING*
*SATISFACTION***

Andi Maslan, Sasa Ani Arnomo

Fakultas Teknik, Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Kehadiran internet bagaimanapun harus dipadukan dengan kecanggihan desain dan pertimbangan dari sisi usability. Jika pengguna tidak dapat menemukan apa yang dibutuhkan dari halaman web yang diberikan karena kurangnya informasi atau kompleksitas navigasi, pengguna akan menjadi frustrasi dan pindah ke situs lain. Rata-rata pengguna menghabiskan 46 detik melihat setiap halaman web. Berbagai organisasi tertarik dalam mengevaluasi website untuk memastikan bahwa pihak organisasi secara efektif dapat mencapai dan mempertahankan pelanggan, dan penelitian terbaru menunjukkan bahwa estetika telah menjadi semakin penting bagi pengguna. Penelitian ini bertujuan mengukur nilai estetika website Bank BPR Kota Batam dengan *Model End User Computing Satisfaction*, apakah pengguna merasa puas terhadap desain website yang ada. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan diagram tulang ikan. Diagram tulang ikan digunakan untuk mengetahui akar penyebab pengguna merasa puas terhadap website yang ada di Bank BPR Kota Batam. Berdasarkan hasil survey dan penyebaran kuesioner kepada pengguna sistem sebanyak 60 responden didapatkan hasil bahwa pengguna puas dengan indikator warna, lay out, animasi, image, jenis huruf, keseimbangan tampilan dan daya tarik untuk Bank BPR di Kota Batam. Nilai estetika *website* bank Kencana Graha sebesar 68,2 % menyatakan puas dengan tampilan dan di urutan kedua bank BPRS Vitka Central dengan persentase 67,90%.

Kata Kunci: *Estetika; Sistem Informasi; Website; Satisfaction; Usability*

1. PENDAHULUAN

Website merupakan kumpulan dari halaman-halaman situs, yang biasanya terangkum dalam sebuah domain atau subdomain. Telah banyak perusahaan, institusi atau orang pribadi memiliki website yang digunakan sebagai media promosi. Website mulai populer karena kehadiran internet yang mulai berkembang di Indonesia sejak tahun 2000. Peningkatan kehadiran internet bagaimanapun harus dipadukan dengan kecanggihan desain secara luas ataupun pertimbangan dari sisi usability. Meningkatnya kompleksitas internet dan tipisnya volume pengguna internet, membuat lingkungan internet yang sangat kompleks dan kompetitif. Jika pengguna tidak dapat menemukan apa yang dibutuhkan dari halaman web yang diberikan karena kurangnya informasi atau kompleksitas navigasi, maka pengguna akan menjadi frustrasi dan pindah ke situs lain. Rata-rata pengguna menghabiskan

46 detik melihat setiap halaman web. Kehadiran web yang efektif adalah sangat penting dalam pasar saat ini (Santoso).

Berbagai organisasi tertarik dalam mengevaluasi *website* untuk memastikan bahwa pihak organisasi secara efektif dapat mencapai dan mempertahankan pelanggan, dan penelitian terbaru menunjukkan bahwa estetika telah menjadi semakin penting bagi pengguna komputer. Temuan saat ini menyoroti pentingnya estetika, yang secara empiris mempelajari dan menunjukkan bahwa user melihat dan mengevaluasi estetika yang merupakan proses *Human Computer Interaction* (HCI), dan bahwa evaluasi yang dilakukan ke depan dan selanjutnya dapat mempengaruhi kepuasan *usability*. Dari sudut pandang afektif, pengalaman estetika hanya dapat dipahami sebagai hal menikmati keindahan atau sesuatu yang baru ketika seorang individu menghargai media. Pengalaman estetika dianggap sebagai emosi sekunder, yang menimbulkan perasaan positif atau sensasi. Penelitian sebelumnya menekankan pada pengaruh kombinasi warna *warm colors* dan *cool colors* pada web aesthetic. Dari penelitian tersebut dihasilkan bahwa desain *website* diupayakan menggunakan warna yang akan berdampak positif terhadap persepsi pengguna. Secara umum desain *website* dengan menggunakan skema *cool colors* akan menciptakan kesan yang baik. Dari fenomena ini maka penelitian ini bertujuan mengukur nilai estetika website Bank BPR Kota Batam dengan *Model End User Computing Satisfaction*, apakah pengguna merasa puas terhadap desain website yang ada.

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. (Doll, 1988 dan Torkezadeh, 1991) dalam Jogianto (2007)

2. KAJIAN LITERATUR

Website atau Situs Web menurut Suyanto¹ merupakan kumpulan dari halaman-halaman web yang saling berkaitan didalam *website* tersebut. Sedangkan menurut Ali dan Wangdra Internet atau *World Wide Web* adalah jaringan informasi dunia global atau international Network yang memanfaatkan Teknologi Informasi. Di lingkungan internet, kualitas sistem di nilai oleh pengguna diantaranya adalah Ketergunaan (*usability*) yaitu Atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antar muka (*interface*). Kata "*Usability*" juga merujuk pada suatu metode untuk meningkatkan kemudahan pemakaian selama proses desain, ketersediaan (*Availability*) yaitu *Availability* adalah teknologi jaringan yang sering digunakan untuk mengurangi kemungkinan down-time terhadap server dengan menggunakan 2 unit server/cluster atau redundant server untuk menggantikan server utama pada saat terjadi masalah sehingga services yang dibutuhkan seperti *web-server*, *database-server* tetap dapat diakses sampai server utama dapat beroperasi kembali, Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan informasi untuk memberi keyakinan bahwa informasi tersebut benar atau valid. Informasi yang memiliki kualitas andal adalah apabila informasi tersebut bebas dari pengertian yang menyesatkan, kesalahan material, dan dapat diandalkan pemakainya sebagai penyajian yang jujur (*faithful representation*) dari yang seharusnya disajikan

atau yang secara wajar diharapkan dapat disajikan dan Lama Respon (*response time*) yaitu Jumlah lama waktu yang dihitung dari akhir permintaan tersebut dilayani, ini berkaitan dengan kecepatan sistem *website* itu sendiri.

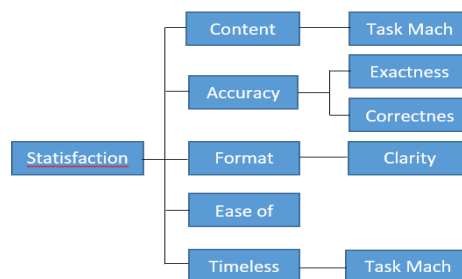
Menurut Setiyaningsih, dalam desain web diklasifikasikan menjadi tiga bagian, yaitu:

- Information design*: elemen-elemen web yang menyampaikan informasi yang akurat atau tidak akurat kepada pengguna.
- Navigation design*: skema navigasi yang digunakan untuk membantu atau menghalangi pengguna saat mengakses bagian yang lain dari web.
- Visual design*: elemen yang berhubungan dengan keseimbangan, daya tarik emosional, estetika ada keseragaman tampilan grafis *website* secara keseluruhan, termasuk warna, gambar, bentuk, jenis dan ukuran huruf, serta animasi.

Sifat estetika merupakan nilai keindahan yang berhubungan dengan emosi. Dalam psikologi, kesan keindahan telah dianggap sebagai emosi sekunder berasal dari kesenangan indra. Gaya emosional bertindak sebagai fungsi yang paling penting dari estetika, yaitu cara halus dan kompleks di mana sebuah karya seni secara sensitif mempengaruhi pengamatan. Estetika visual memiliki peran penting dalam penciptaan desain *website*.

Doll dan disitasi Chin melakukan penelitian dari segi *end-user computing*, sejumlah studi telah dilakukan untuk meng-*capture* keseluruhan evaluasi di mana pengguna akhir telah menganggap penggunaan dari suatu sistem informasi (misalnya kepuasan) dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini. (Doll *et al.* 1995 disitasi oleh Chin *et al.*, 2003).

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Doll, 1988 dan Torkzadeh, 1991) dalam Jogianto (2007).

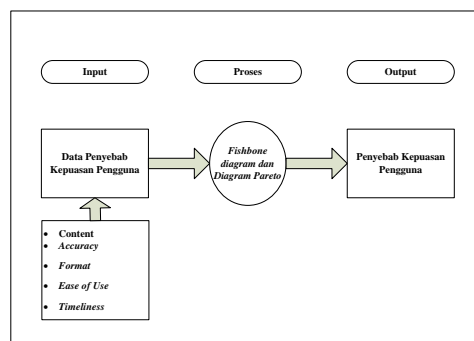


Gambar 1. Model Evaluasi *End User Computing Satisfaction*

Sumber: Doll, 1988 dalam Jogianto (2007)

Penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* menurut Doll & Torkzadeh adalah bahwa dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu system, dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi, dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, *format* dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem, dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan dan dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Dari permasalahan yang diidentifikasi maka penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran segai berikut:



Gambar 2. Kerangka Pemikiran Penelitian

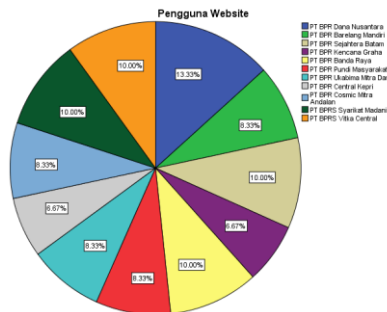
3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dan survey. Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Proses pemilihan sampling adalah dengan teknik *accedensial sampling* yaitu memberikan pertanyaan kepada nasabah yang dianggap cocok untuk menjawab atau mengisi kuesioner serta mengkonsultasikan kepada pihak Bank BPR Kota Batam terutama bagian operasional bank. Untuk mendapatkan data tersebut maka penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner kepada nasabah dan staf IT yang berkompetensi. Metode analisis data merupakan suatu cara untuk menguji data secara keseluruhan berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah diperoleh dan selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan tool statistik. Untuk mengidentifikasi faktor yang menjadi penyebab masalah digunakan *Fishbone diagram* yang berguna menemukan penyebab utama suatu permasalahan.

Diagram pareto adalah grafik batang yang menunjukkan masalah berdasarkan urutan banyaknya kejadian. Masalah yang paling banyak terjadi ditunjukkan oleh grafik batang pertama yang tertinggi serta ditempatkan pada sisi paling kiri, dan seterusnya sampai masalah yang paling sedikit terjadi ditunjukkan oleh grafik batang terakhir yang terendah serta ditempatkan pada sisi paling kanan. Susunan tersebut akan membantu untuk menentukan pentingnya atau prioritas kategori kejadian-kejadian atau sebab-sebab kejadian yang dikaji.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran profil responden yang berkaitan dengan penelitian pengukuran nilai estetika *website website* bank BPR Kota bahwa yang terlibat dalam pengukuran nilai estetika *website* bank BPR Dana Nusantara berjumlah 8 orang dengan persentase 13,3 %, Bank BPR Kota Batam 5 orang dengan persentase 8,3 %, Bank BPR Sejahtera Batam 6 orang dengan persentase 10,0 %, Bank BPR Kencana Graha berjumlah 4 orang dengan persentase 6,7 %, Bank BPR Banda Raya 6 orang dengan persentase 10 %, Bank BPR Pundi Masyarakat 5 orang dengan persentase 8,3 %, Bank BPR Ukabima Mitra Dana berjumlah 5 orang dengan persentase 8,3 %, Bank BPR Central Kepri 4 orang dengan persentase 6,7 %, Bank BPR Bank Cosmic Mitra Andalan berjumlah 5 orang dengan persentase 8,3 %, Bank BPR Syarikat Madani 6 berjumlah 6 orang dengan persentase 10 %, dan Bank BPR BPRS Vitka Central berjumlah 6 orang dengan persentase 10 %. Dengan demikian maka penelitian ini responden di dominasi yang berasal dari Bank Nusantara dengan persentase tertinggi mencapai 13,3 %.



Gambar 5 Grafik Persentase Responden

Analisis ini dilakukan dengan metode skala Gutman yaitu menghitung persentase atas jawaban “Ya” terhadap jumlah jawaban. Untuk menguji anggapan dasar yang bersifat sementara, maka dapat diambil kesimpulan statistic mengenai diterima atau ditolaknyanya hipotesis.

Tahap-tahap dalam analisis yaitu:

- Memisahkan tiap-tiap jawaban responden dengan jawaban “Ya” dan “ tidak “
- Menjumlah berapa banyak jawaban “Ya” dan “ Tidak”
- Dari semua jawaban “Ya” dibagi dengan semua jawaban kemudian di kali 100 %.

$$\text{Persentase} = \frac{\sum \text{jawaban "Ya"}}{\sum \text{jawaban Kuesioner}} \times 100 \%$$

Sumber : Ali (2006: 137)

Hasil jawaban yang diperoleh dengan cara perhitungan diatas berguna untuk mengembangkan kesimpulan seperti yang telah dikemukakan oleh Sugiyono (2004: 90) yaitu:

0.00 – 0.25 = *No association low association (weak association)*

0.26 – 0.50 = *Moderatory low association (Moderatory weak association)*

0.51 – 0.75 = *Moderatory high association (Moderatory strong association)*

0.75 – 100 = *High association (Strong association up to perfect association)*

Berdasarkan jawaban responden untuk tiap-tiap tampilan *website* yang ada di BPR Kota Batam ditarik kesimpulan bahwa pengukuran estetika *website* Bank BPR Kota Batam dikategorikan baik dilihat dari indicator warna, lay out, animasi, image, jenis huruf, keseimbangan tampilan dan daya tarik dengan persentase mencapai 58,90 %, sedangkan sisanya 41,10% menyatakan kurang baik. Dengan demikian maka pengguna akhir merasa puas dengan nilai estetika *website* Bank BPR Kota Batam.

Hasil analisis digram pareto pengguna merasa puas dengan *website* yang diterapkan oleh bank BPR Kota Batam, berikut hasil analisis berdasarkan pertanyaan yang diajukan:

a. Pilihlah menurut anda faktor apa yang harus diperhatikan, agar ada merasa puas dengan *website* yang diterapkan di BPR Kota Batam?

- 1) **Information Desain**
- 2) **Visual Desain**
- 3) **Navigation Desain**
- 4) **Kecepatan**

Berdasarkan pertanyaan diatas maka jawaban responden dapat dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 1 Data Penyebab Kepuasan Pengguna Berdasarkan Penelitian Terdahulu

Bulan	Jumlah Pengamatan	Information Desain	Visual Desain	Navigation Desain	Kecepatan
Mei	60	9	20	4	8
Juni	60	21	13	3	7
Juli	60	9	21	6	8
	180	39	54	13	23

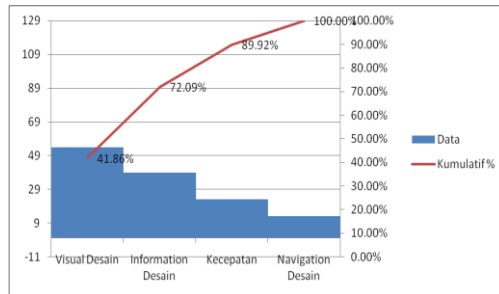
Untuk mendapatkan hasil jawaban yang mendominasi maka dapat diurutkan berdasarkan tabel berikut :

Tabel 2 Lembar Data Pembuatan diagram Pareto Hasil Data Pengamatan

Potensi Penyebab Kepuasan Pengguna	Data	Persentase	Kumulatif %
Visual Desain	54	41.86%	41.86%
Information Desain	39	30.23%	72.09%
Kecepatan	23	17.83%	89.92%
Navigation Desain	13	10.08%	100.00%
	129	100.00%	

Dari data tersebut dapat dijelaskan bahwa dalam mendesain suatu *website* diperlukan Visual Desain yang menarik, agar pengguna merasa nyaman pada saat menggunakan. Yang memberikan jawaban Visual desain data yang terkumpul

mencapai 54 data dengan persentase 41,86%, artinya dari empat indikator penilaian faktor desain menarik yang paling di inginkan oleh pengguna.



Gambar 4 Grafik Dimensi Kepuasan Pengguna

b. Dari segi desain visual, dapat tarik lagi suatu pertanyaan “Dilihat dari desain visual, apa yang membuat anda merasa puas dengan *website* tersebut?

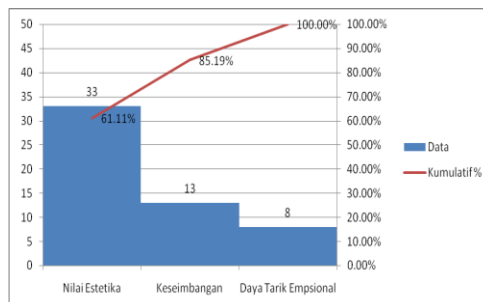
- 1) Nilai Estetika
- 2) Keseimbangan Tampilan
- 3) Daya Tarik

Dari 54 Responden yang memberikan jawaban dari segi visual maka didapatkan hasil seperti table berikut:

Tabel 3 Lembar Data Pengamatan Dimensi Visual

Desain Visual	Data	Persentase	Kumulatif %
Nilai Estetika	33	61.11%	61.11%
Keseimbangan	13	24.07%	85.19%
Daya Tarik Empsional	8	14.81%	100.00%
	54	100.00%	

Dari nilai Desain visual didapatkan lagi 3 indikator yaitu nilai estetika yang memiliki nilai dengan bobot sebesar 33 atau 61,11 %, artinya dapat mendesain suatu *website* diperlukan nilai estetika yang menarik seperti warna, lay out, animasi, image dan jenis huruf.



Gambar 5 Grafik Penyebab Kepuasan Kategori *Desain Visual*

Berdasarkan digram pareto yang telah dilihat bahwa faktor nilai estetika yang memiliki nilai tertinggi yaitu mencapai 61.11 %.

Berdasarkan nilai yang tertinggi tersebut, maka pertanyaan berikutnya kepada 33 Responden sebagai berikut:

c. Dari segi nilai estetika, faktor apa yang membuat anda puas dengan *website* yang ada di BPR Kota Batam?

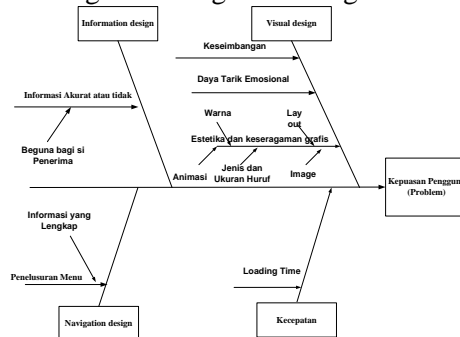
- 1) Warna
- 2) Lay Out
- 3) Animasi
- 4) Image
- 5) Jenis Huruf

Berdasarkan pertanyaan tersebut dapat lagi ditarik suatu kesimpulan akhir berdasarkan jawaban yang paling mendominasi. Dari 33 Responden yang memberikan jawaban dari nilai estetika maka didapatkan hasil seperti table berikut:

Tabel 4 Lembar Data Pengamatan Nilai Estetika *Website*

Nilai Estetika	Data	Persentase	Kumulatif %
Warna	15	45.45%	45.45%
Lay Out	9	27.27%	72.73%
Animasi	4	12.12%	84.85%
Image	3	9.09%	93.94%
Jenis Huruf	2	6.06%	100.00%
	33		

Berdasarkan diagram pareto didapat kondisi warna merupakan perhatian terbesar dengan persentase 45.45%. Hasil analisa menggunakan diagram pareto, dapat mengetahui penyebab pengguna merasa puas terhadap *website* yang ada di BPR Kota Batam dengan analisa digram tulang ikan sebagai berikut :



Gambar 6. Fishbone Digram Analysis

Dari digram tulang ikan tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan, bahwa faktor yang harus diperhatikan dalam merancang suatu *website* harus memperhatikan dari segi warna dari nilai estetika yang telah dianalisis.

5. KESIMPULAN

Mengacu pada pembahasan maka penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa pengguna merasa puas dengan indicator warna, lay out, animasi, image, jenis huruf, keseimbangan tampilan dan daya tarik untuk Bank BPR di Kota Batam yang

di analisis berdasarkan statistic deskriptif dengan skala Gutman. Sedangkan dalam mendesain *website* harus sesuai nilai estetika ini dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa pengguna *website* bank Kencana Graha menyatakan puas dengan tampilan *websitenya* menurut pengguna, begitu juga dengan bank BPRS Vitka Central. Pengguna merasa puas pada *website* yang diimplementasikan di BPR Kota Batam didapat solusi akhir dilihat dari content warna. *Website* yang ada di BPR masih didominasi oleh warna biru, sehingga pengguna belum merasa puas dari segi warna tersebut, karena warna biru kurang berlaku bagi pengguna yang berusia tua. Karena lensa akan menyerap energi hampir dua kali lebih banyak pada daerah warna biru dibanding pada daerah warna merah atau kuning. Ketika kita menjadi semakin tua, penguningan lensa akan bertambah, hal ini menyebabkan mata menjadi semakin tidak sensitif terhadap warna biru.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Asep Herman Suyanto, 2007. *Web Design Theory and Practices*. Andi Yogyakarta.
- [2] Doll, W.J., and Torkzadeh G., 1988, *the Measurement of End User Computing Satisfaction*, MIS Quarterly
- [3] Delone. W.H. WH and E.R. Mc Lean, 1992. *Informarmation Syste Succes: The Quest for the Dependent Variabel* "Information System Research 3 (March)
- [4] DeLone, W., & McLean, E. R. (2004). Measuring e-commerce success: *Applying the DeLone & McLean information systems success model. International Journal of Electronic Commerce*, 9(1), 31-47
- [5] Hapzi Ali dan Tonny Wangdra. 2010. *Sistem Informasi bisnis SI-BIS Dalam Prospektif Keunggulan Kompetitif*
- [6] Isap Santoso, 2009. *Interaksi Manusia dan Komputer*. Andi Offset Yogyakarta
- [7] Jogianto, 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Andi
- [8] Riduwan, 2004. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru- karyawan dan Peneliti Pemula*. Alfabeta Bandung
- [9] Riduwan, Drs. M.B.A, 2005, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*, Alfabeta, Bandung
- [10] Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba
- [11] Tata Sutabri, 2012. *Konsep Sistem Informasi*. Andi Yogyakarta
- [12] Wiji Setiyaningsih dkk, 2010. *Penelitian Empiris Peran Aesthetics Pada Web Usability*, *Jurnal Matematika dan Komputer Indonesia Vol. 1, No.3*.