

MULTI FAKTOR KUALITAS WEBSITE

Sri Huning Anwariningsih

Program Studi Teknik Informatika, Universitas Sahid Surakarta
Jl. Adi Sucipto 154, Jajar, Surakarta, 57144, Telp. (0271) 743493,
743494

Email: zahra_daffa@yahoo.com

Abstract

Internet technology is significant growth in the software industry. The existence of millions of web address as one sign of the development of internet technology. Until now, the Internet is still believed to be one of the media to disseminate information. Internet more trusted by developers and users to obtain the desired information without looking at the resources. Most of the web developers pay less attention to the quality of the web. There are some developers who tend to take attention to the look and less concerned with the content and vice versa. In fact a lot of factors that must be considered when a developer will design and develop the web.

A website should be consider software quality and also meet the quality factors of the design and the content. There are several methods used in assessing software quality factors, among which are Mc Call and ISO 9126. While the methods used to measure the quality of the website and the WebQual include methods Waller.

This paper aims to review what are the quality factors that must be considered by a website designer to design a good website based on software quality and website quality.

Keywords : *Web Quality, Software Quality, WebQual, McCall, ISO 9126.*

Pendahuluan

Latar Belakang Masalah

Teknologi internet mengalami perkembangan yang cukup signifikan pada industri perangkat lunak. Kemunculan jutaan alamat *website* sebagai salah satu tanda perkembangan teknologi internet. Sampai sekarang, internet masih dipercaya menjadi salah satu media untuk menyebarkan informasi. Internet lebih dipercaya oleh *developer* maupun user untuk mendapatkan informasi yang diinginkan tanpa melihat sumber informasi tersebut. Sebagian besar *developer* web kurang memperhatikan sisi kualitas web secara keseluruhan. Ada sebagian *developer* yang cenderung memperhatikan sisi tampilan dan kurang peduli terhadap sisi *content* dan begitu juga sebaliknya. Padahal sebenarnya banyak sekali faktor yang harus diperhatikan ketika seorang *developer* akan merancang dan mengembangkan *web*.

Pada masa sekarang sudah mulai banyak penelitian yang membahas faktor-faktor kualitas apa saja yang harus terpenuhi ketika akan merancang dan mengembangkan *web*. Tetapi kebanyakan penelitian hanya membahas sebuah faktor kualitas secara parsial saja

dan tidak mencari keterhubungan antar faktor kualitas. Penelitian yang sudah ada tidak menunjukkan berapa prosentase sebuah faktor kualitas dimiliki oleh sebuah web.

Sebuah *website* selain harus memenuhi faktor-faktor kualitas yang harus dimiliki oleh software juga harus memenuhi faktor-faktor kualitas dari sisi desain maupun konten. Berdasar model kualitas Mc Call maupun ISO 9126, ada beberapa faktor kualitas yang harus tercapai pada saat pengembangan sebuah perangkat lunak. Tetapi tidak ada keharusan bahwa semua faktor harus terpenuhi. Faktor kualitas yang harus terpenuhi tergantung pada sistem apa yang akan dibangun dan darimana sisi kualitas dipandang. Cara pandang end user dan developer terhadap pentingnya sebuah faktor kualitas tidak dapat disamakan.

Penelitian ini akan dilakukan penelusuran untuk menentukan faktor-faktor kualitas dominan yang harus dimiliki oleh sebuah *website*.

Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini ditetapkan suatu rumusan masalah : Faktor-faktor apa sajakah yang harus dimiliki sebuah *web* agar dapat disebut dengan *web* yang berkualitas ?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor-faktor kualitas yang dimiliki oleh sebuah *website* dengan memperhatikan faktor kualitas pada *software* tersebut.

Landasan Teori

Website

World Wide Web (WWW) atau biasa disebut dengan *Web*, merupakan salah satu sumber daya internet yang berkembang pesat (Nurwannah, 2010). Informasi *Web* diistribusikan melalui pendekatan *hypertext*, yang memungkinkan suatu teks pendek menjadi acuan untuk membuka dokumen yang lain. Dengan pendekatan *hypertext* ini seseorang dapat memperoleh informasi dengan meloncat dari suatu dokumen ke dokumen yang lain. Dokumen-dokumen yang diaksespun dapat tersebar diberbagai mesin dan bahkan di berbagai Negara.

Sejarah *Web* dimulai pada tahun 1989 ketika tim *Berner-Lee* yang berkerja di Laboraturium Fisika Partikel Eropa atau yang dikenal dengan nama CERN (*Conseil European pour la Recherche Nuclaire*) yang berada di Genewa, Swiss, mengajukan protocol (suatu tatacara untuk berkomunikasi) sistem distribusi informasi internet yang digunakan untuk berbagai informasi diantara para fisikawan. Protocol inilah yang selanjutnya dikenal sebagai *Protocol World Wide Web* dan dikembangkan oleh *World Wide Web Consortium* (W3C) (Nurwannah, 2010).

Aplikasi Website

Pada awalnya aplikasi *Web* dibangun hanya dengan menggunakan bahasa yang disebut *HyperText Markup Language* (HTML) dan *protocol* yang digunakan dinamakan *HyperText Transfer Protocol* (HTTP). Pada perkembangan berikut, sejumlah skrip dan objek dikembangkan untuk memperluas kemampuan HTML, antara lain yaitu PHP. Aplikasi *Web* sendiri dapat dibagi dua jenis, yaitu :

1. Statis, yaitu *website* yang isinya jarang berubah / tetap, sifatnya **satu** arah dan tidak Interaktif. Contohnya adalah personal web
2. Dinamic, yaitu *website* yang isinya sering berubah, sifatnya **dua** arah dan interaktif. Contohnya adalah e-news, e-commerce, portal

Tahapan Perancangan Website

Ada beberapa tahapan ketika *developer* akan merancang sebuah *website*, yaitu :
 (1) menentukan tujuan pembuatan *website*, (2) menentukan segmentasi pasar, (3) merencanakan sistem yang akan digunakan, (4) menentukan arsitektur atau *sitemap*, (5) mempersiapkan data-datanya, dan (6) membuat *time schedule*-nya (Rickyanto, Isac, 2001).

1. Tujuan Pembuatan Web

Ketika akan membuat *website*, maka tahapan awal yang harus diperhatikan adalah tujuan pembuatan *website* tersebut. Jika *website* akan digunakan sebagai alat pemasaran maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu desain halaman web harus menarik, letak dan isi menu sesuai kebutuhan, tampilkan informasi yang menarik, *up to date*, mudah dipahami, jelas dan benar dan gunakan kata-kata yang menjual, serta gunakan animasi untuk menarik perhatian.

2. Segmentasi Pasar

Ketika akan mendesain sebuah *website*, faktor yang tidak boleh diabaikan adalah segmentasi pasar/user yang menjadi sasaran informasi dari *website* tersebut. Faktor segmentasi ini akan menentukan dari sisi desain dan konten dari *website*. Ada beberapa hal yang dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan segmentasi pasar yaitu :Usia, gender, lokasi, minat dan tingkat pendidikan. Kelima pertimbangan tersebut dapat mempengaruhi desain web baik dari sisi tampilan maupun konten. *website* yang ditujukan untuk media pembelajaran siswa Sekolah Dasar tentu beda dengan *website* yang dapat diakses oleh mahasiswa. Faktor gender juga mempengaruhi dari sisi tampilan terutama tentang warna dan gambar yang dimuat. Sisi feminisme wanita cenderung kepada warna-warna yang tenang dan kalem, sedangkan sisi maskulinitas pria lebih cenderung kepada warna-warna yang tegas.

3. Arsitektur/Site Map

Sitemap adalah susunan menu atau hirarki menu dari suatu situs yang mengambarkan isi dari setiap halaman dan link navigasi tiap halaman pada suatu *website*. Sitemap merupakan penuntun user sehingga sitemap tidak dapat dibuat sembarangan. Susunan menu dipengaruhi oleh tujuan dari situs yang akan dibuat. Biasanya sitemap dibuat dalam bentuk *flowchart* atau diagram pohon yang bercabang. Jika *sitemap* terlalu banyak, gunakan sistem kategorisasi/pengelompokan.

Definisi Web yang Baik

Ada beberapa hal yang dapat dipertimbangkan untuk menilai sebuah web dikatakan baik, yaitu dilihat dari beberapa sisi:

1. *Content/Sistematika Isi*
 - a. perletakan menu/informasi
 - b. kelengkapan isi
 - c. kedalaman isi
 - d. ketepatan isi dengan audiens
 - e. kemudahan ditelusur
 - f. sistematika penyampaian informasi
 - g. kemudahaan dipahami
2. Navigasi
3. Tampilan Desain yang Menarik dengan memperhatikan warna, gambar/image, tipografi, dan layout.
 - a. Pilihan kombinasi warna
 - b. Pilihan kombinasi gambar
 - c. Pilihan, tampilan dan kombinasi animasi
 - d. Perletakan gambar dan animasi
 - e. Kesesuaian theme dengan brand perusahaan
 - f. Kesesuaian dan kesatuan desain antar halaman
 - g. Kemudahan diingat (positioning)
4. Interaktivitas
 - a. Forum diskusi, Messages board (rolling messages)
 - b. Download, Email, chatting
 - c. Fasilitas member/user
 - d. Polling, Shopping chart, Buku tamu, Komentar terhadap berita/info atau isi web tersebut
5. Fungsionalitas
6. Hosting, Domain dan Jasa pembuatan
 - a. Letak hosting yang tepat sesuai keberadaan sebagian besar audiens
 - b. Kapasitas, teknologi dan fasilitas hosting yang dimiliki
 - c. Biaya dan teknologi hosting yang digunakan
 - d. Nama domain yang singkat dan mudah diingat
 - e. Penggunaan subdomain yang konsisten
 - f. Biaya pembuatan yang murah
7. Pengelolaan
 - a. Kemudahan updating data
 - b. Kemudahan backup data
 - c. Interaksi dengan audiens
 - d. Aktifitas promosi web tersebut
 - e. Updating tampilan, fasilitas dan teknologi
 - f. Kemudahan pengelolaan

Faktor Kualitas Software

Definisi Kualitas

American Heritage Dictionary mendefinisikan kata kualitas sebagai “ sebuah karakteristik atau atribut dari sesuatu”. Dimana sebagai atribut, kualitas harus dapat diukur dengan membandingkan dengan standar yang sudah diketahui. Menurut Pressman, ada dua jenis kualitas yaitu kualitas desain dan kualitas konformansi.

- a. Kualitas Desain mengacu pada karakteristik yang ditentukan oleh desainer terhadap suatu item tertentu. Nilai material, toleransi dan spesifikasi kinerja memberikan kontribusi terhadap kualitas desain. Kualitas desain bertambah jika produk yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan. Dalam pengembangan PL, kualitas desain mencakup syarat, spesifikasi dan desain system.
- b. Kualitas Konformansi adalah tingkat di mana spesifikasi desain terus diikuti selama pembuatan. Semakin tinggi tingkat konformansi, semakin tinggi tingkat kualitas konformansi. Kualitas konformansi difokuskan pada implementasi. Dalam pengembangan PL, jika implementasi mengikuti desain dan system yang dihasilkan memenuhi persyaratan serta tujuan kinerja maka kualitas konformansi menjadi tinggi.

Definisi Kualitas Software

Ada beberapa definisi dari Kualitas PL, di antaranya yaitu:

Menurut IEEE, *Software quality is:*

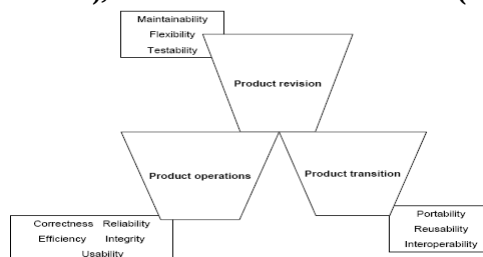
- a. *The degree to which a system, component, or process meets specified requirements.*
- b. *The degree to which a system, component, or process meets customer or user needs or expectations.*

Sedangkan Menurut Pressman (1997), Kualitas PL adalah konformansi terhadap kebutuhan fungsional dan kinerja yang dinyatakan secara eksplisit, standar perkembangan yang didokumentasikan secara eksplisit dan karakteristik implicit yang diharapkan bagi semua perangkat lunak yang dikembangkan secara profesional.

Model Kualitas Software

Beberapa model faktor kualitas perangkat lunak (PL) yaitu :

1. Model Klasik (Mc Call), terdiri dari 11 faktor kualitas (McCall, 1977)



Gambar 1. Model Kualitas Mc Call

Model Mc Call, 11 faktor kualitas PL dikelompokkan menjadi tiga kategori:

a. **Faktor operasi produk :**

- **Correctness** : daftar sistem PL yang memberikan output yang benar sesuai dengan spesifikasi kebutuhan PL
- **Reliability** : maksimum terjadi *failure* yang dibolehkan
- **Efficiency** : berhubungan dengan sumber daya *hardware* untuk melakukan semua fungsi sistem PL dalam melayani kebutuhan
- **Integrity** : berhubungan dengan *security* sistem, pencegahan akses untuk orang-orang yang tidak berhak, pembedaan *user* yang dapat melakukan *create, read, update, delete* (CRUD)
- **Usability** : berhubungan dengan sumber daya pegawai yang diperlukan untuk melatih pegawai baru dan mengoperasikan sistem PL

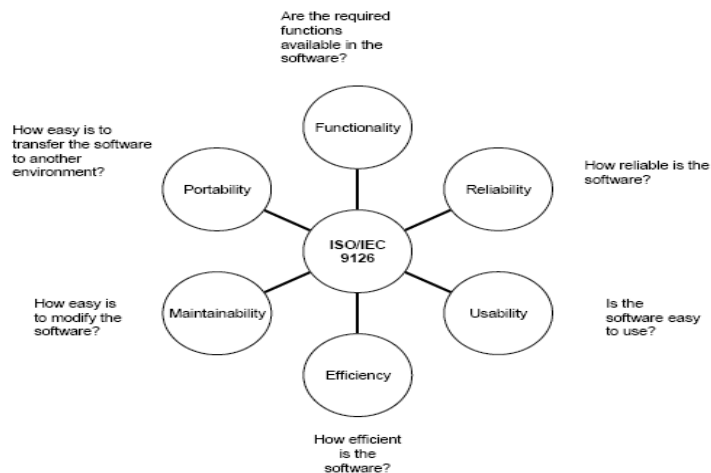
b. **Faktor revisi produk**

- **Maintainability** : mendefinisikan usaha yang diperlukan *user* dan personil perawatan untuk mengidentifikasi alasan *software failure* dan membuktikan keberhasilan perbaikan
- **Flexibility** : kemampuan dan usaha yang diperlukan untuk mendukung aktivitas *adaptive maintenance*
- **Testability** : berhubungan dengan *testing*

c. **Faktor transisi produk**

- **Portability** : adaptasi sistem PL dengan lingkungan lain yang mencakup perbedaan *hardware*, sistem operasi, dll
- **Reusability** : berhubungan dengan penggunaan modul asli PL yang didesain untuk project baru yang dibangun
- **Interoperability** : fokus pada pembuatan *interface* dengan sistem PL lain atau dengan peralatan perusahaan lain

2. Model ISO 9126



Gambar 2. Model Kualitas ISO

Metode Pengukuran Kualitas Website

Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas *website*, yaitu:

1. Metode WebQual

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *SERQUAL* (Zeithaml et al. 1990) yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan.

Versi pertama dari instrument *WebQual* (*WebQual* 1.0) dikembangkan sebagai bagian dari hasil lokakarya yang diselenggarakan dengan melibatkan para siswa yang diminta untuk mempertimbangkan kualitas *website* sekolah. Instrumen *WebQual* disaring melalui proses perbaikan secara iterative dengan menggunakan kuesioner percobaan sebelum disebarkan untuk populasi yang lebih besar. Duapuluh empat pertanyaan di dalam instrumen *WebQual* diuji dengan aplikasi dalam ruang lingkup *website* sekolah di Inggris. Analisis dari data yang dikumpulkan mendorong penghapusan atas satu item pertanyaan. Berdasarkan analisis reliabilitas, tersisa 23 pertanyaan yang kemudian dikelompokkan menjadi empat dimensi utama, yaitu kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi, komunikasi dan integrasi (Barnes dan Vidgen, 2001).

Kualitas yang diidentifikasi dalam *WebQual* 1.0 membentuk titik awal untuk menilai kualitas informasi dari suatu *website* di *WebQual* 2.0. Namun demikian, dalam penerapan *WebQual*, pada *website* berjenis B2C (*Business to Consumer*) terlihat jelas bahwa perspektif interaksi kualitas tidak terwakili dengan baik dalam *WebQual* 1.0. Terkait dengan kualitas pelayanan, terutama *ServQual*, digunakan untuk meningkatkan aspek kualitas informasi dari *WebQual* dengan kualitas interaksi. Kualitas layanan umumnya didefinisikan dengan seberapa baik layanan yang disampaikan apakah sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pengembangan *WebQual* 2.0 memerlukan beberapa perubahan signifikan pada instrumen *WebQual* 1.0. Dalam rangka memperluas model untuk kualitas interaksi, Barnes dan Vidgen (2001) melakukan analisa terhadap instrumen *ServQual* dan membuat perbandingan rinci antara *ServQual* dan *WebQual* 1.0. Tinjauan ini berhasil mengidentifikasi pertanyaan yang mubazir dan kemudian wilayah yang tumpang tindih dihapus, hasilnya sebagian besar pertanyaan-pertanyaan kunci dalam *ServQual* tidak sesuai dengan *WebQual* 2.0, jumlah instrumen dengan 24 pertanyaan tetap dipertanyakan (Barnes dan Vidgen, 2001).

WebQual 1.0 mungkin kuat dalam hal kualitas informasi, namun kurang kuat dalam hal interaksi layanan. Demikian juga untuk *WebQual* 2.0 yang menekankan kualitas interaksi menghilangkan beberapa kualitas informasi dari *WebQual* 1.0. Kedua versi tersebut mengandung berbagai kualitas terkait dengan *website* sebagai artefak perangkat lunak. Dalam tinjauan yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2001) menemukan bahwa semua kualitas dapat dikategorikan menjadi tiga wilayah yang berbeda, yaitu kualitas *website*, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Versi baru *WebQual* 3.0 telah diuji dalam domain lelang *online* (Barnes dan Vidgen, 2001).

Analisa dari hasil *WebQual* 3.0 membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas *website*, yaitu kegunaan, kualitas interaksi pelayanan. Kegunaan adalah kualitas yang berkaitan dengan desain *website*, misalnya penampilan, kemudahan

penggunaan, navigasi dan tampilan yang disampaikan kepada pengguna. Kualitas interaksi layanan adalah kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka mempelajari lebih dalam suatu *website*, diwujudkan oleh kepercayaan dan empati, misalnya masalah transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik *website* (Barnes dan Vidgen, 2001). Kegunaan telah menggantikan kualitas *website* di *WebQual* versi 4.0 karena menjaga penekanan pada pengguna dan persepsi mereka dari pada perancangan *website*. Istilah kegunaan juga mencerminkan dengan lebih baik tingkat abstraksi dua dimensi lain dari *WebQual*, yaitu interaksi layanan dan informasi. Kegunaan berkaitan dengan pragmatis tentang bagaimana pengguna melihat dan berinteraksi dengan *website*: apakah mudah bernavigasi? Apakah desain sesuai dengan jenis *website*?

Menurut teori *WebQual*, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu *website*, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan interaksi layanan (*service interaction*). Masing-masing dimensi terdiri dari beberapa pertanyaan seperti yang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kuesioner *WebQual* 4.0

Quality	Description
Usability	
1	I find the site easy to learn to operate /website YIS mudah untuk dioperasikan
2	My interaction with the site is clear and understandable/interaksi dengan website sangat mudah dimengerti dan tidak membingungkan
3	I find the site easy to navigate/mudah menemukan link-link yang diinginkan
4	I find the site easy to use/website YIS mudah digunakan
5	The site has an attractive appearance/website YIS memiliki tampilan yang menarik
6	The design is appropriate to the type of site/desain website sesuai dengan tipe website
7	The site conveys a sense of competency/website YIS dapat menyampaikan suatu rasa dari sebuah kemampuan → menunjukkan kemampuan
8	The site creates a positive experience for me/website dapat memberikan pengaruh/pengalaman positif bagi saya
Information Quality	
9	Provides accurate information / informasi yang disajikan akurat
10	Provides believable information/informasi yang disajikan dapat dipercaya
11	Provides timely information/informasi yang disajikan tepat waktu dengan apa yang saya butuhkan
12	Provides relevant information/informasi yang disajikan relevan dengan apa yang saya inginkan
13	Provides easy to understand information/informasi yang disediakan mudah untuk dipahami
14	Provides information at the right level of detail/informasi yang disajikan sangat detail
15	Presents the information in an appropriate format/informasi yang disajikan dalam

	format yang sesuai
Interaction Quality	
16	Has a good reputation/website YIS memiliki reputasi yang bagus
17	It feels safe to complete transactions/saya merasa aman jika saya melakukan transaksi/interaksi dengan website YIS
18	My personal information feels secure/website YIS sangat menjaga informasi pribadi saya
19	Creates a sense of personalization/sense personalisasi sangat diperhatikan dalam website YIS
20	Conveys a sense of community/Sense masyarakat diperhatikan oleh website YIS
21	Makes it easy to communicate with the organization/website YIS memudahkan saya berkomunikasi dengan organisasinya
22	I feel confident that goods/services will be delivered as promised/saya merasa yakin dengan layanan/informasi yang disediakan karena sesuai dengan yang dijanjikan
Overall impression	
23	My overall view of this Web-site (secara keseluruhan website yis sangat menyenangkan)

2. Metode Waller

Waller mengusulkan 7 aspek dalam penilaian *website*, yaitu:

- Good First Impression
- Friendly Image
- Easy Navigation
- Useful Content
- Appropriate for Audience
- Clear Contact Information
- Good for Search Engine

Masing-masing aspek di atas terdiri dari beberapa kriteria, seperti ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Waller's Usability Checklist

No	Faktor	Kriteria
1	Good First Impression	- Simple Address URL - See Title Immediately - See substantial text content in eight seconds - Attractive
2	Friendly Image	- Show key info above the fold - Easy to read - Images are useful - Images to have ALT= and be sized - display friendly - Printer Friendly

		g. Technically Sound
3	Easy Navigation	a. Clear Structure b. Clear Text Links c. Consistent
4	Useful Content	a. Clear Objective b. Clear Target Audience c. Clear Target Area d. Quality Content e. Organisation of Content f. Regularly Updated g. Useful Link
5	Approriate for Audience	a. Appropriate Style and Tone b. Access for Disabled c. Easy Order-Processing
6	Clear Contact Information	a. Branding on every page b. Contact on every page c. Name, Address, Phone
7	Good for Search Engine	a. Good META statements b. Clear Text with keywords c. Clear Text Links

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan cara kajian pustaka dengan melakukan penelusuran berbagai sumber referensi (diktat dan jurnal). Penelitian ini juga akan mengkaji hasil-hasil penelitian sebelumnya yang terkait dengan topik penelitian ini. Dari hasil kajian pustaka yang dilakukan diharapkan akan diperoleh kompilasi teori yang dapat menambah ataupun memperbaiki hasil penelitian sebelumnya.

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu (1) Penentuan aktivitas kegiatan yang meliputi penentuan arah penelitian dan objek penelitian, (2) Studi literatur dan hasil-hasil penelitian yang relevan, (3) Studi empiris/objek penelitian yaitu peneliti akan melihat seberapa jauh penerapan multi faktor kualitas web pada beberapa website yang umum diakses oleh *user*.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan kajian pustaka yang telah dilakukan, maka dapat dikelompokkan beberapa faktor yang harus diperhatikan agar website dapat dikatakan berkualitas. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Desain

Adapun prinsip-prinsip desain yang harus diperhatikan antara lain (Gusfeni, 2009):

a. Unik

Yang dimaksud dengan unik dalam mendesain suatu website adalah kesadaran seorang designer untuk tidak meniru atau menggunakan karya orang lain.

- b. **Komposisi**
Untuk memperindah tampilan halaman web, seorang web designer harus betul-betul memahami komposisi, baik bentuk maupun warna yang akan digunakan dalam website yang dibuatnya.
- c. **Simple**
Banyak dari seorang web designer yang memegang prinsip-prinsip “Keep it Simple”. Hal ini ditujukan agar tampilan website terlihat rapi, bersih dan informatif.
- d. **Semiotik**
Arti semiotik adalah ilmu yang mempelajari tentang tanda-tanda. Dalam hal ini diharapkan pengunjung dapat dengan mudah dan cepat mengerti ketika melihat tanda dan gambar yang ada dalam suatu website.
- e. **Ergonomis**
Ergonomis dalam mendesain website adalah kepunyaan yang akan didapatkan pengunjung dalam membaca dan kecepatan yang akan diperoleh pengunjung dalam mencari informasi. Hal-hal yang perlu diperhatikan oleh seorang webdesigner untuk mencapai prinsip ini adalah :
 - 1) Pemilihan ukuran fonts yang tepat sehingga mudah dibaca.
 - 2) Menempatkan link sedemikian rupa sehingga mudah dan cepat untuk diakses dan yang lebih penting lagi adalah suatu website terlihat lebih informatif.
- f. **Fokus**
Fokus adalah hierarki prioritas dari pesan yang akan disampaikan. Dengan adanya fokus tersebut, diharapkan pengunjung dapat memahami dan menentukan pesan mana yang lebih dahulu harus dibaca atau dilihat.
- g. **Konsistensi**
Konsistensi adalah pemilihan bentuk atau style yang digunakan pada elemen-elemen perancangan web dan digunakan pada semua halaman website. Website yang konsisten akan memberikan identitas tersendiri dan mampu memperlihatkan visi serta misi dari website tersebut.

2. **Informasi/Content**

Website merupakan sumber informasi sehingga kualitas informasi yang disajikan dalam website harus benar-benar memenuhi faktor kualitas. Dalam pengisian informasi/content sebuah website, ada beberapa pertanyaan yang dapat kita jadikan pedoman. Pertanyaan tersebut antara lain:

- a. Apakah isi website sangat informatif?
- b. Apakah informasi yang disediakan website akurat dan dapat dipercaya?
- c. Apakah informasi yang disediakan website relevant dengan sisi waktu dan kebutuhan user?
- d. Mengakomodasi kebutuhan informasi semua user tanpa dibedakan gender?
- e. Apakah informasi yang disajikan secara sistematis dan terstruktur?
- f. Apakah content yang disediakan mengakomodasi *cross culture*?

3. Usefulness

Faktor ini terdiri dari (1) *Utility* yang mencakup Fungsionalitas, Aksesibilitas, teknologi yang tepat, dan (2) *Usability* yang mencakup Kemudahan penggunaan, waktu belajar, kecepatan kinerja, tingkat kesalahan, daya ingat dan kepuasan subyektif .

Aksesibilitas merupakan kemampuan sistem agar dapat diakses oleh pengguna yang memiliki keterbatasan. Setiap orang dapat menikmati informasi yang Ada dalam sebuah situs tak terkecuali bagi orang-orang dengan keterbatasan (fisik, teknologi, dll). Dalam pembangunan sebuah situs Web kita tidak dapat gegabah agar hasil yang diperoleh lebih maksimal dan dapat “dinikmati” dalam berbagai keadaan audiens (user). Jacob Nielsen (2001) mengusulkan 113 pedoman yang harus kita perhatikan dalam desain *website* terutama yang terkait dalam *web usability*.

4. Communication

Website sebagai sumber informasi maka web yang dibangun harus memiliki sifat komunikatif sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima oleh *user* dengan baik. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk memenuhi faktor komunikasi ini, yaitu:

- a. *Website* harus menyediakan *technical support* yang memberi kemudahan user dalam mengakses informasi *website*. Salah satu bentuk *technical support* adalah adanya sitemap dalam *website* yang memudahkan user memahami struktur informasi dari *website* tersebut.
- b. *Website* harus menyediakan nomor/alamat kontak person dari penyedia informasi *website* tersebut.
- c. *Website* bersifat multilingual sehingga informasi *website* dapat dinikmati oleh orang dari berbagai negara.

Simpulan

Sebuah *website* selain harus memenuhi faktor-faktor kualitas yang harus dimiliki oleh *software* juga harus memenuhi faktor-faktor kualitas dari sisi desain maupun konten. Ada beberapa metode yang digunakan dalam menilai faktor kualitas *software*, di antaranya adalah Mc Call maupun ISO 9126. Sedangkan metode yang digunakan mengukur kualitas *website* di antaranya adalah WebQual maupun metode Waller.

Dari sisi kualitas *website* ada beberapa hal yang harus diperhatikan, di antaranya adalah sisi desain, informasi/*content*, sisi *usefulness*, dan sisi *communicative*. Masing-masing faktor kualitas tersebut harus diselaraskan dengan faktor kualitas perancangan sebuah perangkat lunak.

Daftar Pustaka

- _____. *WebQual*. <http://www.webqual.co.uk/papers.htm>. Diakses tanggal 25 November 2010
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. 2000. *WebQual: an exploration of web site quality*. In: Proceedings of the Eighth European Conference on Information Systems. Vienna, July 3-5, 1977.

- Comp 211, *Modul Kuliah RPLL*, Pasca Sarjana, Teknik Informatika – ITS.
- Gusfeni. 2009. *Prinsip dasar Pembuatan Website*. (Online).
<http://gusfenihelmi.blogspot.com/2009/02/prinsip-dasar-pembuatan-website.html>, Diakses pada 12 Mei 2011
- Jacob Nielsen. 2001. *113 Design Guidelines for Homepage Usability*. (Online).
<http://www.nngroup.com/articles/113-design-guidelines-homepage-usability/>.
Diakses tanggal 13 Desember 2010.
- McCall, J.A., Richards, P.K., and Watters, G.F.. 1977. *Factors in Software Quality*, Nat'l Tech, Information Service, no. Vol. 1, 2 and 3, 1977.
- Nurwansyah : 2010. *Sistem Informasi Alumni Berbasis Web Program Studi Diploma 3 Ilmu Komputer Universitas Sumatera Utara Tugas Akhir*, <http://http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/19875/4/Chapter%20II.pdf>, Di akses tanggal 09 Januari 2011.
- Pressman, Roger S. 1997, *Software Engineering : A practitioner's Approach*, Mc-Graw Hill