

KEPUASAN USER DAN EVALUASI WEBSITE *e*COMMERCE KASKUS THE LARGEST INDONESIAN COMMUNITY (Studi Pada *User* Kaskus Regional Malang)

Arif Rizky Trisnawan
Kertahadi
Imam Suyadi
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Malang
lineart16@gmail.com

Abstract

Evaluation is an important part of quality control management system. There are stages in the evaluation process measurement and assessment. content and design is an application technology contained within the website. Evaluation of the content and design of an activity measurement and scoring against a web site based on certain criteria or standards to determine the quality or the quality of the web site. The purpose of the evaluation on a website not only know the extent to which the website content and design feasible, the evaluation can also provide feedback to managers about how far the level of user satisfaction on a website that has been built. The result showed the accuracy of information is one of the most important factors to determine the quality of website. In addition to the accuracy of the information, the depth and breadth of website content and design are key factors why website become the choice for millions of users, it should be maintained by the manager that the existence of the website not be displaced by other websites.

Keywords: *User satisfaction, Evaluation of website*

Abstrak

Evaluasi merupakan bagian penting dari sistem pengendalian mutu pengelolaan. Dalam proses evaluasi terdapat tahap pengukuran dan penilaian. *content* dan desain merupakan suatu aplikasi yang terdapat di dalam teknologi *website*. Evaluasi *content* dan desain merupakan kegiatan pengukuran dan pemberian nilai terhadap sebuah situs *web* berdasarkan kriteria atau standar tertentu guna mengetahui mutu atau kualitas dari situs *web* tersebut. Tujuan evaluasi pada sebuah *website* tidak hanya mengetahui sejauh mana *content* dan desain *website* tersebut layak, evaluasi juga dapat memberikan masukan kepada pengelola mengenai seberapa jauh tingkat kepuasan *user* pada *website* yang telah dibangun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keakuratan informasi merupakan salah satu faktor terpenting penentu *website* tersebut berkualitas atau tidak. Di samping keakuratan informasi, kedalaman dan keluasan isi *website* serta desain menjadi faktor kunci mengapa sebuah *website* menjadi pilihan jutaan *user* selama ini, hal ini harus terus dijaga oleh pengelola agar keberadaan *website* tidak tergeser oleh *website* yang lain.

Kata Kunci: *Kepuasan user, Evaluasi website*

1. PENDAHULUAN

Kecanggihan teknologi informasi sejalan dengan paradigma *marketing* menunjukkan suatu tendensi bahwa *social network*, salah satu diantaranya *website* akan tersaingi oleh *social media* yang lain, yaitu: *friendster*, *facebook*, *twitter*, dan *instagram*. *Website* sebelum munculnya *social media* tersebut menduduki peringkat tertinggi dalam promosi atau kegiatan bisnis yang berbasis *internet*. Dengan hadirnya media yang lain dan telah diprediksikan para ahli bahwa *website* akan sedikit

tersisihkan. Maka dari itu dibutuhkan strategi per-*website*-an yang matang agar *website* dapat bertahan dan bersaing dengan *social media* tersebut. Kekuatan *website* dapat dilihat dari *content* dan desainnya, karena *content* dan desain berpengaruh langsung terhadap ketertarikan dan kemudahan calon *customer* yang ingin membeli sebuah produk.

Di Indonesia telah banyak bermunculan *website* dalam berbagai model dan mencakup berbagai sektor usaha. Berdasarkan *survey PC Magazine* tahun 2005 diketahui terdapat 5 *website*

eCommerce terbesar di Indonesia, yaitu: Tokobagus.com; Berniaga.com; Lazada.co.id; Tokopedia.com; dan Kaskus. Pada bulan Agustus 2005, *PC Magazine* Indonesia memberikan penghargaan kepada situs Kaskus sebagai situs terbaik dan komunitas terbesar, kemudian Kaskus terpilih kembali sebagai *website* terbaik pilihan pembaca *PC Magazine* pada 2006, namun pada tanggal 23 Mei 2006 manajemen Kaskus terpaksa mengubah *domain* dari .com menjadi .us, karena penyebaran virus Brontok yang dibuat dengan tujuan menyerang situs-situs besar Indonesia di mana Kaskus masuk dalam target penyerangan. Padatnya pengunjung membuat manajemen Kaskus menambah dua *server* baru untuk meningkatkan performa situs Kaskus yaitu *Dell Server* pada awal April 2007. Pada Juli 2008, Pengelola Kaskus akhirnya memutuskan untuk mengoperasikan *server* Kaskus di Indonesia. Kaskus memiliki beberapa *content* dalam *websitenya*, Forum Jual Beli (FJB) merupakan salah satu *content* yang menjadi pilihan utama *user* selama ini. Pada awal tahun 2012 Kaskus berpindah ke tampilan yang baru. Namun, karena berbagai hal termasuk protes pengguna, tampilan tersebut dibatalkan. Kaskus kemudian menguji tampilan baru tersebut dalam proses *beta*, dimana pengguna yang memiliki undangan bisa mencoba tampilan baru tersebut.

Penting sekali dipelajari bagaimana bentuk *content* dan desain *website* Kaskus dalam memenuhi kepuasan *user*-nya. Diharapkan dengan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan pemahaman lebih lanjut *study* tentang *eCommerce* pada umumnya dan perwebsitan pada khususnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Internet

Internet atau *Interconnected Network* merupakan sistem komunikasi global yang menghubungkan *computer* dan jaringan *computer* di seluruh dunia. Setiap *computer* dan jaringan terhubung secara langsung maupun tidak langsung ke beberapa jalur utama yang disebut *internet backbone*.

Model Bisnis Berbasis Internet

Bisnis berbasis *internet* merupakan rangkaian kegiatan bisnis yang proses pemasarannya melalui media *internet*.

Value Chain eBusiness and eCommerce

Stormer, (2009) menjelaskan bahwa sepuluh faktor *value chain* pada sebuah *website eCommerce*

terdiri atas: *eBusiness Framework, eProducts and eServices, eProcurement, eMarketing, eContracting, eDistribution, ePayment, eCustomer Relationship Management, mBusiness* dan *eSociety*. Kesepuluh faktor tersebut saling berkaitan sehingga membentuk sebuah rantai bisnis yang berpengaruh terhadap kesuksesan strategi per-*website*-an pada sebuah perusahaan.

Website

Website adalah sebuah sistem yang saling terkait dalam sebuah dokumen berformat *hypertext* yang berisi beragam informasi, baik tulisan, gambar, suara, video, dan informasi multimedia lainnya dan dapat diakses melalui sebuah perangkat yang disebut *web browser*, sedangkan *software* atau perangkat lunak *web browser* saat ini tersedia dalam berbagai produk dengan kelebihan dan kekurangannya masing-masing.

Content

Content merupakan gambaran informasi, khususnya dalam suatu konteks digital, dapat dalam bentuk halaman *web* seperti informasi yang tersimpan dalam *file*, seperti : teks, gambar, suara dan video, *content* merupakan elemen terpenting dari hal tersebut.

Desain Web

Desain *web* adalah istilah umum yang digunakan untuk mencakup bagaimana isi *web content* ditampilkan, (biasanya berupa *hypertext* atau *hypermedia*) yang dikirimkan ke pengguna akhir melalui *world wide web*, dengan menggunakan sebuah *browser web* atau perangkat lunak berbasis *web*.

Kepuasan User

Kepuasan *user* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang menggunakan sistem informasi dan teknologi informasi khususnya *website*.

Di samping mengedepankan nilai estetika dan grafis, sebuah *website* juga harus memenuhi faktor-faktor yang menjadi kunci kepuasan *user*-nya. Apabila faktor-faktor yang menjadi kepuasan *user*-nya dapat terpenuhi, maka *website* tersebut dapat dikatakan berhasil, begitu pula sebaliknya.

Evaluasi Content dan Desain

Tujuan akhir evaluasi *content* dan desain adalah untuk kepuasan pengguna. Dengan terpenuhinya kebutuhan informasi pengguna yang didapat dalam suatu situs tentu mereka akan puas, dan hal ini tentu

akan membawa mereka kembali untuk mengunjungi situs tersebut. Menurut Arikunto (2002: 13), “Ada dua tujuan evaluasi yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum diarahkan kepada program secara keseluruhan, sedangkan tujuan khusus lebih difokuskan pada masing-masing komponen.” Hal ini memberi kesan yang baik kepada pengelola situs yang bersangkutan serta menunjukkan bahwa tujuan pengelola untuk membuat situs tersebut telah tercapai.

Untuk mengetahui sejauh mana *content* dan desain digunakan dalam pemenuhan kebutuhan informasi dapat dilakukan melalui analisis teknik pendekatan yang berpusat pada pengguna yang bertujuan antara lain untuk mengetahui tujuan mereka menggunakan situs, frekuensi kunjungan mereka pada situs, relevansi atau keakuratan informasi pada situs, pola pemanfaatan situs, dan evaluasi situs. Menurut Crawford, (2000: 30) tujuan dan atau fungsi evaluasi adalah :

1. Untuk mengetahui apakah tujuan-tujuan yang telah ditetapkan telah tercapai dalam kegiatan.
2. Untuk memberikan objektivitas pengamatan terhadap perilaku hasil.
3. Untuk mengetahui kemampuan dan menentukan kelayakan.
4. Untuk memberikan umpan balik bagi kegiatan yang dilakukan.

Pada dasarnya tujuan akhir evaluasi adalah untuk memberikan bahan-bahan pertimbangan untuk menentukan atau membuat kebijakan tertentu, yang diawali dengan suatu proses pengumpulan data yang sistematis.

METODE PENELITIAN

Fokus Penelitian

Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan analisis frekuensi dalam bentuk persentase. Pemilihan jenis penelitian deskripsi dipilih karena sesuai dengan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memberikan solusi kepada pemakai sistem dalam hal sistem informasi pemasaran berbasis *web* sebagai sarana promosi.

Penelitian dilakukan tanpa uji hipotesis karena dalam penelitian ini yang dilakukan adalah mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan keadaan yang ada selama ini atau dalam kondisi kerja saat ini. Setelah diketahui gambaran sistem yang ada serta mengetahui kelemahannya yang kemudian dilakukan pengembangan sistem yang diantaranya dengan desain sistem informasi yang lebih baik, sesuai dengan tujuan penulisan yang ditetapkan.

Variabel Penelitian

1. Keberadaan *website*, dengan indikator:
 - Mutu *content*
 - Kualitas desain
2. Kepuasan *user*, dengan indikator:
 - Pemenuhan kepuasan *user*
3. Evaluasi, dengan indikator:
 - Teknik evaluasi *content* dan desain *website*

Teknik Pengambilan Sampel

Kriteria populasi dalam penelitian ini adalah *user* Kaskus yang mempromosikan produknya melalui *website* Kaskus secara *continue* pada Oktober 2012 hingga Oktober 2013 regional Malang yang berjumlah 192 orang.

Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus dari Yamane dalam Rakhmat, (2001: 82).

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

et: n = Jumlah Sampel
 N = Jumlah Populasi
 d = Nilai Presisi

Menggunakan presisi (d) 10% maka perhitungan jumlah sampelnya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{192}{192(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{192}{1,92 + 1}$$

$$n = 65,75$$

Berdasarkan rumus Yamane di atas, diketahui n adalah 65,75 sehingga diambil pembulatan ke atas dan memperoleh jumlah sampel sebanyak 66 orang. Selanjutnya penetapan sampel responden dengan menggunakan teknik *simple random sampling* (sampel random sederhana) berdasarkan undian.

Alat Pengumpul Data

Pada pengumpulan data ini, peneliti memberikan kuesioner *online* kepada *user* Kaskus melalui *internet* dengan memberikan *link* kuesioner.

Analisis Data

Deskriptif persentase ini diolah dengan cara frekuensi dibagi dengan jumlah responden dikali 100 persen, seperti dikemukakan Sudjana, (2001: 129) adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100 \%$$

Keterangan :
 P : Persentase
 f : Frekuensi
 N : Jumlah responden
 100% : Bilangan tetap

Hasil – hasil ini nanti akan diolah untuk memperoleh nilai median dan modus serta dinarasikan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Variabel Keberadaan Website

a. Mutu Content

Pada pernyataan tentang mutu *content* no 1 yaitu “Tulisan dan isi *content website* Kaskus familiar bagi saya” didapatkan jawaban responden terbanyak yaitu jawaban Setuju (4) sebanyak 27 responden (41%) dan jawaban Sangat Setuju (5) sebanyak 25 responden (38%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut.

Pada pernyataan tentang mutu *content* no 2 yaitu “*Content website* Kaskus selalu *up to date*” didapatkan jawaban responden terbanyak yaitu jawaban Setuju (4) sebanyak 36 responden (55%) dan jawaban Ragu-ragu (3) sebanyak 17 responden (26%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut.

Pada pernyataan tentang mutu *content* no 3 yaitu “Isi *content* dan desain *website* Kaskus berkualitas” didapatkan jawaban responden terbanyak yaitu jawaban Setuju (4) sebanyak 39 responden (59%) dan jawaban Ragu-ragu (3) sebanyak 15 responden (23%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut.

Pada pernyataan mengenai mutu *content*, median jawaban dan jawaban terbanyak pada pertanyaan no 1, 2, dan 3 adalah Setuju (4). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab Setuju (4) pada 3 pertanyaan mengenai mutu *content* tersebut.

b. Kualitas Desain

Pada pernyataan tentang kualitas desain no 1 yaitu “Struktur dan hubungan dari menu dengan halaman isi dan dokumen yang di-link pada *website* Kaskus sudah seimbang” didapatkan jawaban responden terbanyak yaitu jawaban Setuju (4) sebanyak 33 responden (50%) dan jawaban Ragu-ragu (3) sebanyak 22 responden (33%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut.

Pada pernyataan tentang kualitas desain no 2 yaitu “*Hierarki* menu dan halaman pada *website* Kaskus sudah terstruktur dengan baik” didapatkan jawaban responden terbanyak yaitu jawaban Setuju (4) sebanyak 33 responden (50%) dan jawaban Ragu-ragu (3) sebanyak 21 responden (32%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut.

Pada pernyataan mengenai kualitas desain, median jawaban dan jawaban terbanyak pada pertanyaan no 1 dan 2 adalah Setuju (4). Hal ini

menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab Setuju (4) pada 2 pertanyaan mengenai kualitas desain tersebut.

2. Variabel Kepuasan User

Variabel kedua dalam penelitian ini adalah kepuasan *user*. Berbeda dengan variabel keberadaan *website*, variabel kepuasan *user* hanya terdiri atas sebuah indikator yaitu pemenuhan kepuasan *user*. Indikator dari variabel kepuasan *user* tersebut memiliki total pernyataan sejumlah 8 butir yaitu kesan pertama *user*, meningkatkan pengetahuan *user*, kesesuaian sistem pencarian, memahami tingkat kepuasan *user*, kemudahan dicari *user*, kemudahan navigasi, keattraktor *web*, dan menjalin kontak dengan *user*. Pernyataan tersebut telah ditanggapi oleh 66 orang responden dengan pilihan jawaban mulai dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Hasil tanggapan responden atas 8 pernyataan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Pada pernyataan tentang pemenuhan kepuasan *user* no 1 yaitu “*Website* Kaskus memiliki kesan pertama yang baik untuk saya” didapatkan jawaban responden terbanyak yaitu jawaban Setuju (4) sebanyak 40 responden (61%) dan jawaban Sangat Setuju (5) sebanyak 15 responden (23%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut.

Pada pernyataan tentang pemenuhan kepuasan *user* no 2 yaitu “*Website* Kaskus meningkatkan pengetahuan saya” didapatkan jawaban responden terbanyak yaitu jawaban Setuju (4) sebanyak 42 responden (64%) dan jawaban Sangat Setuju (5) sebanyak 12 responden (18%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut.

Pada pernyataan tentang pemenuhan kepuasan *user* no 3 yaitu “*Website* Kaskus memiliki kesesuaian dengan sistem pencarian” didapatkan jawaban responden terbanyak yaitu jawaban Setuju (4) sebanyak 32 responden (48%) dan jawaban Sangat Setuju (5) sebanyak 20 responden (30%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut.

Pada pernyataan tentang pemenuhan kepuasan *user* no 4 yaitu “*Website* Kaskus memahami tingkat kepuasan saya” didapatkan jawaban responden terbanyak yaitu jawaban Setuju (4) sebanyak 33 responden (50%) dan jawaban Ragu-ragu (3) sebanyak 25 responden (38%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut.

Pada pernyataan tentang pemenuhan kepuasan *user* no 5 yaitu “*Website* Kaskus mudah dicari”

didapatkan jawaban responden terbanyak yaitu jawaban Sangat Setuju (5) sebanyak 31 responden (47%) dan jawaban Setuju (4) sebanyak 30 responden (45%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat menyetujui pernyataan tersebut.

Pada pernyataan tentang pemenuhan kepuasan *user* no 6 yaitu “*Website* Kaskus mudah navigasinya” didapatkan jawaban responden terbanyak yaitu jawaban Setuju (4) sebanyak 32 responden (48%) dan jawaban Ragu-ragu (3) sebanyak 20 responden (30%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut.

Pada pernyataan tentang pemenuhan kepuasan *user* no 7 yaitu “*Website* Kaskus berpenampilan baik” didapatkan jawaban responden terbanyak yaitu jawaban Setuju (4) sebanyak 46 responden (70%) dan jawaban Ragu-ragu (3) sebanyak 12 responden (18%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut.

Pada pernyataan tentang pemenuhan kepuasan *user* no 8 yaitu “*Website* Kaskus menjalin kontak dengan saya” didapatkan jawaban responden terbanyak yaitu jawaban Setuju (4) sebanyak 47 responden (71%) dan jawaban Ragu-ragu (3) sebanyak 9 responden (14%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut.

Pada pernyataan mengenai pemenuhan kepuasan *user*, median jawaban dan jawaban terbanyak atau modus pada pernyataan no 1 hingga 8 adalah Setuju (4). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab Setuju (4) pada 8 pernyataan mengenai pemenuhan kepuasan *user* tersebut. Hasil median jawaban dan jawaban terbanyak responden atas 8 pernyataan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.17.

3. Variabel Evaluasi

Berikut tanggapan responden atas indikator teknik evaluasi *content* dan desain *website* yang dapat dilihat pada tabel berikut ini. Variabel evaluasi memiliki jumlah indikator yang sama dengan kepuasan *user* yaitu satu indikator. Indikator tersebut memiliki total pernyataan sejumlah 5 butir yaitu mengetahui penanggung jawab, keakuratan informasi, penyajian data, keluasan dan kedalaman isi *website*, dan keteraturan *update*. Hasil tanggapan responden atas 5 pernyataan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.18.

Pada pernyataan tentang teknik evaluasi *content* dan desain *website* no 1 yaitu “Saya mengetahui penanggung jawab atas *website*

Kaskus” didapatkan jawaban responden terbanyak yaitu jawaban Setuju (4) sebanyak 37 responden (56%) dan jawaban Ragu-ragu (3) sebanyak 15 responden (23%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut.

Pada pernyataan tentang teknik evaluasi *content* dan desain *website* no 2 yaitu “Informasi pada *website* Kaskus akurat” didapatkan jawaban responden terbanyak yaitu jawaban Setuju (4) sebanyak 29 responden (44%) dan jawaban Ragu-ragu (3) sebanyak 21 responden (32%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut.

Pada pernyataan tentang teknik evaluasi *content* dan desain *website* no 3 yaitu “Penyajian data pada *website* Kaskus tepat” didapatkan jawaban responden terbanyak yaitu jawaban Setuju (4) sebanyak 44 responden (67%) dan jawaban Ragu-ragu (3) sebanyak 16 responden (24%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut.

Pada pernyataan tentang teknik evaluasi *content* dan desain *website* no 4 yaitu “*Website* Kaskus menyediakan *link* ke situs yang lain” didapatkan jawaban responden terbanyak yaitu jawaban Sangat Setuju (5) sebanyak 33 responden (50%) dan jawaban Setuju (4) sebanyak 27 responden (41%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat menyetujui pernyataan tersebut.

Pada pernyataan tentang teknik evaluasi *content* dan desain *website* no 5 yaitu “Informasi pada *website* Kaskus *update* secara teratur” didapatkan jawaban responden terbanyak yaitu jawaban Setuju (4) sebanyak 39 responden (59%) dan jawaban Ragu-ragu (3) sebanyak 15 responden (23%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut.

Pada pernyataan mengenai teknik evaluasi *content* dan desain *website*, median jawaban dan jawaban terbanyak pada pernyataan no 1,2, 3, dan 5 adalah Setuju (4), sedangkan pernyataan no 4 adalah Sangat Setuju (5). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab Setuju (4) pada 4 pernyataan dan Sangat Setuju (5) pada 1 pernyataan mengenai teknik evaluasi *content* dan desain *website* tersebut.

Pembahasan

1. Keberadaan *Website*

Secara umum berdasarkan hasil survey pada *user website eCommerce* Kaskus menunjukkan bahwa *content website* Kaskus sudah memenuhi

standart atau dengan kata lain *content website* Kaskus terbukti berkualitas. *Content* yang berkualitas, secara tidak langsung akan mempengaruhi kuantitas *user* pada *website* tersebut. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Resha, (2005: 6) bahwa, “Kualitas harus didahulukan di atas kuantitas, mengusahakan kualitas *content* tercapai lebih dahulu dan kemudian jika memungkinkan baru mengejar kuantitas akan dengan sendirinya mendorong *user* untuk mengunjungi lagi situs tersebut”.

Hasil survey juga menunjukkan bahwa kualitas desain Kaskus cukup diapresiasi oleh sebagian besar *user*nya. Kualitas desain yang dimiliki Kaskus merupakan salah satu faktor yang menjadikan *website* Kaskus menjadi *website* terbesar di Indonesia. Penjelasan di atas sesuai dengan yang diungkapkan Suyanto, (2007: 3) bahwa, “Unsur situs yang paling penting dan utama setelah melakukan penyewaan *domain* dan *hosting* serta penguasaan *script* adalah desain. Desain *web* sangat menentukan kualitas dan keindahan situs. Desain sangat berpengaruh kepada penilaian pengunjung akan bagus tidaknya sebuah situs”.

2. Kepuasan *User*

Berdasarkan hasil survey pada *user website eCommerce* Kaskus menunjukkan bahwa kepuasan *user* pada sebuah *website* dapat tercapai apabila pengelola *website* memenuhi faktor-faktor yang dapat menunjang kepuasan *user*nya. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan *Management Centre International Limited (MCIL)*, (2010) bahwa, “Hal terpenting pada sebuah *website* dalam pemenuhan kepuasan *user*nya adalah memberikan *first impressions* (kesan pertama) yang baik bagi *user*, memudahkan navigasi *user* dan menyuguhkan *content* yang bermanfaat bagi *user*, berpenampilan baik, mudah dicari *user*, menjalin kontak dengan *user*, sesuai dengan berbagai sistem teknologi pencarian atau *browser compatability* (kompatibilitas *browser*), serta meningkatkan pengetahuan dan memahami tingkat kepuasan *user*”.

3. Evaluasi *Content* dan Desain *Website*

Berdasarkan hasil survey menunjukkan bahwa evaluasi *content* dan desain *website* merupakan salah satu faktor terpenting yang menunjang kesuksesan sebuah *website*. Tujuan evaluasi pada sebuah *website* tidak hanya mengetahui sejauh mana *content* dan desain *website* tersebut layak, evaluasi juga dapat memberikan masukan kepada *web server* mengenai seberapa jauh tingkat kepuasan *user* pada *website* yang telah dibangun.

Tujuan akhir evaluasi *content* dan desain adalah untuk kepuasan *user*. Dengan terpenuhinya sebuah kebutuhan informasi pengguna yang diperoleh dari sebuah situs tentu mereka akan merasa puas, dan hal ini tentu akan membawa mereka kembali untuk mengunjungi situs tersebut. Pengguna atau *user* merupakan komponen terpenting pada sebuah pembangunan *website*, karena pada dasarnya *website* dibangun untuk memenuhi kebutuhan *user* dalam pemenuhan kebutuhan informasi dan kecepatan serta ketepatan proses bisnis melalui dunia *internet* yang saat ini menjadi pilihan utama sebagian besar masyarakat modern.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis mengenai evaluasi *content* dan desain *website* Kaskus terhadap tingkat kepuasan *user* melalui kuisiner yang dibagikan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *User* Kaskus merasa puas terhadap keseluruhan komponen yang ada pada *website* Kaskus *The Largest Indonesian Community*. Kepuasan *user* tersebut dapat dilihat dari nilai median dan modus pada hasil analisa penelitian.
2. *Content* dan desain merupakan faktor terpenting dalam pencapaian kesuksesan sebuah *website*. Membangun *content* dan desain *website* yang berkualitas akan mempengaruhi peningkatan kuantitas *user* pada sebuah *website*.
3. Kepuasan *user* merupakan salah satu hal terpenting yang menunjang kesuksesan sebuah *website*. *Website* dapat dikatakan berhasil apabila mampu memenuhi faktor-faktor yang menjadi kunci kepuasan *user*nya.
4. Evaluasi *content* dan desain *website* merupakan salah satu faktor terpenting yang menunjang kesuksesan sebuah *website*. Tujuan evaluasi pada sebuah *website* tidak hanya mengetahui sejauh mana *content* dan desain *website* tersebut layak, evaluasi juga dapat memberikan masukan kepada *web server* mengenai seberapa jauh tingkat kepuasan *user* pada *website* yang telah dibangun.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Pengelola *website* Kaskus harus tetap menjaga keluasan dan kedalaman isi *website* serta desain yang telah ada, karena keluasan dan kedalaman isi *website* serta desain menunjukkan frekuensi

tertinggi jawaban responden dalam penelitian ini.

2. Setelah keluasan dan kedalaman isi *website* serta desain *web*, pengelola *website* Kaskus harus tetap menjaga informasi selalu *update*, karena keakuratan informasi merupakan frekuensi tertinggi kedua jawaban responden. Dalam penelitian ini, frekuensi menggambarkan tingkat kecenderungan atau alasan responden menggunakan *website* Kaskus.
3. Hendaknya pengelola *website* Kaskus melakukan evaluasi secara rutin. Tujuan akhir evaluasi *content* dan desain adalah untuk kepuasan pengguna. Dengan terpenuhinya kebutuhan informasi pengguna yang didapat dalam suatu situs tentu mereka akan puas, dan hal ini tentu akan membawa mereka kembali untuk mengunjungi situs tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Evaluasi Pendidikan*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara
- Crawford, John. 2000. *Evaluation of Libraries and Information Service*. Ed. 2. London: Aslib, *The Association for Information Management and Information Management Internasional*
- Desain *Web*.
(<http://www.carapedia.com/technology/internet/desainweb.htm> diakses 10 September 2012)
- Management Centre Internasional Limited (MCIL)*. 2010. *10 Criteria to Evaluate Website*. (<http://www.mcil.co.uk/review/7-10-criteria.htm> diakses 10 Maret 2011)
- Meier, Andreas dan Stormer, Henrik. 2009. *e-Business & eCommerce. Managing the Digital Value Chain*. German: Springer
- Rahkmat, Jalaludin. 2002. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sudjana. 2001. *Metode Statistika*. Bandung: Tursito
- Supriyanto, Wahyu dan Ahmad Muhsin. 2008. *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanasius