

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PAMA STUDIO FOTO: PENDEKATAN BERBASIS MODEL FURPS MENGUNAKAN PROFILE MATCHING

Nensyah Permadani, Irfan Marzenda, Rani Purbaningtyas, Mochammad Rifki Ulil Albaab

Teknik Informatika, Politeknik Negeri Jember

Jl. Mastrip, Krajan Timur, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa

Timurnensyahninis@gmail.com

ABSTRAK

Tingkat persaingan yang semakin meningkat dalam dunia bisnis modern mendorong perusahaan untuk terus berinovasi dan beradaptasi. Salah satu sektor yang dipengaruhi oleh revolusi IT adalah industri jasa, di mana teknologi menjadi kunci dalam memberikan layanan yang efisien dan berkualitas. Pama Studio, perusahaan di industri self-foto, menghadapi tantangan dalam mengadopsi teknologi informasi sepenuhnya. Penggunaan metode manual untuk pemesanan dan kurangnya promosi digital telah membatasi visibilitas perusahaan di pasar lokal. Untuk mengatasi kendala ini, Pama Studio perlu mengevaluasi kualitas layanan mereka, terutama melalui platform online. Evaluasi ini akan memberikan wawasan tentang seberapa efektif website Pama Studio dalam mendukung kegiatan operasional dan memenuhi harapan pelanggan. Melalui metode Profile Matching menggunakan model FURPS, kualitas website dievaluasi dengan kuesioner yang mencakup aspek fungsionalitas, kegunaan, keandalan, kinerja, dan dukungan. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Responden 9 memberikan penilaian tertinggi terhadap kualitas website Pama Studio. Dengan memahami kekuatan dan kelemahan website mereka, Pama Studio dapat meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat reputasi mereka di pasar yang kompetitif.

Kata kunci : Pama Studio, self-foto, teknologi informasi, evaluasi kualitas, Profile Matching, model FURPS

1. PENDAHULUAN

Tingkat persaingan yang semakin meningkat dalam dunia bisnis modern telah menjadi pendorong utama bagi perusahaan-perusahaan untuk terus berinovasi dan beradaptasi[1]. Hal ini telah memperkenalkan paradigma baru dalam cara perusahaan beroperasi dan berinteraksi dengan pelanggan. Salah satu sektor yang mengalami dampak signifikan dari revolusi IT adalah industri jasa, di mana pemanfaatan teknologi telah menjadi kunci untuk memberikan layanan yang lebih efisien, responsif, dan berkualitas[2].

Pama Studio, sebuah perusahaan di industri *self-foto*, dianggap sebagai usaha baru setelah didirikan pada Desember 2017 di Benda, Banjarnegara, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61225. Meskipun masih dalam tahap awal, Pama Studio aktif berusaha mengembangkan bisnisnya, bersaing di sektor ini, dan membangun reputasi perusahaan mereka. Dalam konteks ini, Pama Studio mencerminkan tantangan yang dihadapi oleh banyak usaha kecil dan menengah dalam mengadopsi teknologi informasi dalam operasional mereka.

Meskipun telah beroperasi sejak Desember 2017 dan berusaha membangun reputasi yang solid, Pama Studio masih menghadapi hambatan dalam memanfaatkan potensi teknologi informasi sepenuhnya. Penggunaan metode manual untuk pemesanan dan kurangnya upaya promosi digital telah menyebabkan keterbatasan visibilitas perusahaan di pasar lokal[3].

Dalam upaya untuk mengatasi kendala ini dan meningkatkan kinerja bisnisnya, Pama Studio perlu

melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan yang mereka tawarkan, terutama melalui platform online mereka. Evaluasi ini akan memberikan wawasan yang berharga tentang sejauh mana *website* Pama Studio memenuhi harapan pelanggan dan seberapa efektifnya dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan[4]. Dengan memahami kekuatan dan kelemahan dari aspek teknologi informasi, Pama Studio dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan daya saing mereka di pasar yang semakin kompetitif.

Dengan dibuatnya sebuah *website* sistem informasi pemesanan foto pada Pama Studio, diharapkan perusahaan dapat lebih dikenal dan meningkatkan kinerjanya. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengujian dan pengukuran seberapa efektivitas *website* tersebut. Melalui pengujian kualitas perangkat lunak, dapat diketahui seberapa baik kualitas *website* tersebut[5].

Website Pama Studio memiliki beberapa halaman, termasuk Beranda, Tentang, Portofolio, Reservasi, Hubungi Kami, dan Lokasi. Setiap halaman ini memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi kepada pengguna dan memfasilitasi interaksi dengan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

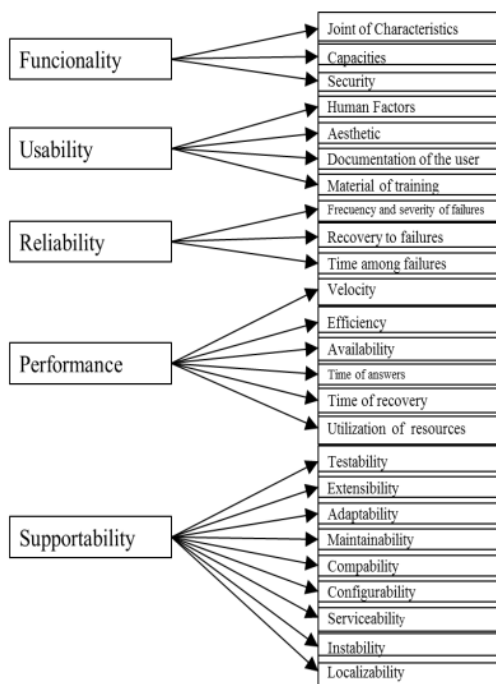
2.1. Sistem informasi

Sistem informasi adalah struktur atau kerangka yang terdiri dari berbagai elemen seperti manusia, perangkat keras (komputer), perangkat lunak, data,

prosedur, dan jaringan komunikasi. Tujuan utamanya adalah untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, mengolah, dan menyebarkan informasi yang diperlukan untuk mendukung pengambilan keputusan, pengelolaan operasional, dan pencapaian tujuan organisasi. Sistem informasi mengintegrasikan teknologi informasi dengan kegiatan bisnis dan proses organisasi agar dapat berfungsi secara efektif dan efisien dalam lingkungan yang terus berubah[6].

2.2. Model FRUPPS

Model FURPS merupakan singkatan dari Functionality, Usability, Reliability, Performance, dan Supportability, adalah kerangka kerja yang digunakan untuk menilai kualitas suatu website. Setiap indikator dalam model ini memberikan landasan yang komprehensif untuk mengevaluasi pengalaman pengguna secara menyeluruh. Di dalam model FURPS, terdapat indikator dan sub-indikator yang tersusun dengan rapi, yang memungkinkan pengujian kualitas website dari Pama Studio dibagi menjadi beberapa tahapan pengujian dengan pertanyaan yang berkaitan dengan indikator dan sub-indikator model FURPS[7].



Gambar 1. Model FURPS

Gambar diatas menjelaskan lebih lanjut tentang Model Frupps ini, yang terdiri dari indikator dan sub-indikator[8].

a. Fungsionalitas (Functionality)

Subindikator:

- Join Of Characteristics: Kemampuan website untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan menyelesaikan tugas yang dimaksudkan.
- Capacities: Kapasitas website untuk menangani data dan aktivitas pengguna.

- Security Keamanan website dari akses yang tidak sah, pencurian data, dan serangan siber.

b. Kegunaan (Usability)

Subindikator:

- Human Factors: Kemudahan pengguna dalam mengakses dan menggunakan website.
- Aesthetic: Desain antarmuka pengguna yang intuitif dan mudah dipahami.
- Documentation of the user: Dokumentasi yang jelas dan mudah dipahami untuk membantu pengguna dalam menggunakan website.
- Material of training: Materi pelatihan yang membantu pengguna dalam mempelajari cara menggunakan website.

c. Keandalan (Reliability)

Subindikator:

- Frequency and severity of failure: Seberapa sering website mengalami error dan seberapa parah dampak error tersebut.
- Recovery of failure: Kemampuan website untuk pulih dengan cepat dari error.
- Time among failures: Interval waktu antara terjadinya error.

d. Performa (Performance)

Subindikator:

- Velocity: Kecepatan website dalam memuat halaman dan merespon permintaan pengguna.
- Efficiency: Efisiensi website dalam menggunakan sumber daya server.
- Availability: Ketersediaan website untuk diakses oleh pengguna.
- Time of answer: Waktu yang dibutuhkan website untuk merespon permintaan pengguna.
- Time of recovery: Waktu yang dibutuhkan website untuk pulih dari error.
- Utilization of resource: Penggunaan sumber daya server oleh website.

e. Daya Dukung (Supportability)

Subindikator:

- Testability: Kemudahan website untuk diuji dan didebug.
- Extensibility: Kemampuan website untuk diperluas dengan fitur-fitur baru.
- Adaptability: Kemampuan website untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi dan kebutuhan pengguna.
- Maintainability: Kemudahan website untuk dipelihara dan diperbarui.
- Compatibility: Kompatibilitas website dengan berbagai browser dan perangkat.
- Configurability: Kemudahan website untuk dikonfigurasi sesuai kebutuhan pengguna.
- Serviceability: Kemudahan website untuk diservis dan diperbaiki.
- Instability: Kemudahan website untuk diinstal dan di-deploy.
- Localizability: Kemampuan website untuk dilokalisasi ke berbagai bahasa dan budaya.

2.3. Metode Profil Matching

Dalam penelitian, metode Profil Matching digunakan untuk mencocokkan atau membandingkan profil orang atau subjek dengan kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam kasus ini, profil responden atau subjek penelitian dibandingkan dengan profil yang diharapkan atau diinginkan, yang membantu peneliti menemukan kesesuaian atau perbedaan antara karakteristik responden. Berbagai bidang, seperti psikologi, Teknologi Informasi, sosiologi, ilmu politik, dan lain-lain, dapat menggunakan metode profil matching[9].

3. METODE PENELITIAN

Metode Profile Matching menggunakan model FURPS (*Functionality, Usability, Reliability, Performance, Supportability*) untuk mengukur kualitas *website* Pama Studio[10]. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang berisi 25 pertanyaan, yang dirancang untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap berbagai aspek kualitas *website*. Berikut adalah pertanyaan sub indikator FURPS :

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Sub-indikator FURPS

No	Sub Indikator	Pertanyaan
1.	<i>Join Of Characteristics</i>	Apakah <i>website</i> Pama Studio menyediakan fungsi yang diperlukan untuk melakukan analisis <i>Join Of Characteristics</i> (JOC) secara <i>komprehensif</i> ?
2.	<i>Capatisies</i>	Apakah tim support <i>website</i> Pama Studio responsif dan membantu dalam menyelesaikan masalah pengguna?
3.	<i>Security</i>	Bagaimana kualitas keamanan data pengguna dalam mengakses <i>website</i> Pama Studio
4.	<i>Human Factor</i>	Apakah sistem/antarmuka mudah dipelajari dan digunakan, bahkan untuk pengguna awam?
5.	<i>Aesthetic</i>	Apakah tampilan antarmuka <i>website</i> pama studio bagus dan menarik?
6.	<i>Documentation of the user</i>	Apakah dokumentasi pengguna Pama Studio bebas dari kesalahan dan typo?
7.	<i>Material of training</i>	Apakah materi pelatihan Pama Studio konsisten dengan dokumentasi pengguna dan sumber daya lainnya?
8.	<i>Frequency and severity of failure</i>	Apakah terdapat jenis kegagalan tertentu yang lebih sering terjadi dibandingkan dengan jenis kegagalan lainnya?
9.	<i>Recovery of failure</i>	Apakah <i>website</i> Pama Studio dapat dipulihkan sepenuhnya setelah mengalami kegagalan?
10.	<i>Time among failures</i>	Apakah terdapat faktor internal atau eksternal yang berkontribusi terhadap downtime <i>website</i> Pama Studio?
11.	<i>Velocity</i>	Apakah terdapat perbedaan waktu respons antara halaman-halaman <i>website</i> yang berbeda?
12.	<i>Efficiency</i>	Apakah terdapat konten <i>website</i> yang menggunakan <i>bandwidth</i> secara berlebihan?
13.	<i>Availability</i>	Apakah ada redundansi (cadangan) yang menjamin ketersediaan indikator ini?
14.	<i>Time of answer</i>	Apakah waktu respons ini dapat diterima untuk kebutuhan pengambilan keputusan?
15.	<i>Time of recovery</i>	Apakah ada mekanisme pemulihan otomatis yang terintegrasi?
16.	<i>Utilization of resource</i>	Apakah ada cara untuk mengurangi konsumsi sumber daya tanpa mempengaruhi kinerja?
17.	<i>Testability</i>	Apakah ada <i>framework</i> atau tools khusus untuk pengujian indikator ini?
18.	<i>Extensibility</i>	Apakah perlu keahlian khusus untuk melakukan modifikasi pada indikator?
19.	<i>Adaptability</i>	Apakah modifikasi diperlukan untuk menyesuaikan dengan sistem baru?
20.	<i>Maintainability</i>	Apakah indikator ini menggunakan teknologi yang masih didukung?
21.	<i>Compatibility</i>	Apakah indikator ini kompatibel dengan sistem lain yang ada?
22.	<i>Configurability</i>	Apakah indikator ini dapat dikonfigurasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang berbeda?
23.	<i>Serviceability</i>	Apakah ada alat khusus untuk monitoring dan <i>troubleshooting</i> ?
24.	<i>Installability</i>	Apakah panduan instalasi yang detail tersedia?
25.	<i>Localizability</i>	Apakah indikator ini dapat dilokalkan untuk digunakan dalam berbagai bahasa atau wilayah?

3.1. Menentukan Nilai Factor dan Bobot Indikator

Dalam metode Profile Matching, nilai faktor mengacu pada nilai yang diukur dari berbagai aspek atau indikator yang relevan dengan pengujian perangkat lunak. Faktor-faktor ini dibagi menjadi dua kategori:

- **Core Factor (CF):** Faktor utama yang paling diprioritaskan dan wajib dipenuhi.
- **Secondary Factor (SF):** Faktor pendukung yang melengkapi CF dan meningkatkan kecocokan

perangkat lunak dengan kebutuhan pengguna, namun tidak wajib dipenuhi.

Bobot indikator menunjukkan tingkat kepentingannya dalam penilaian. Bobot ini diukur dalam persentase untuk setiap indikator, sehingga totalnya menjadi 100%. Dalam pengujian ini, bobot 20% diberikan untuk setiap indikator.

Tabel 2. Daftar sub indikator, prioritas, nilai standart, indikator dan bobot

Sub Indikator	Prioritas	Nilai Standar	Indikator	Bobot
Join Of Characteristics	CF	5	Fungsionalitas	20%
Capatisies	SF	4		
Security	CF	5		
Human Factor	CF	5	Usability	20%
Aesthetic	SF	4		
Documentation of the user	CF	5		
Material of training	SF	4	Reliabilitas	20%
Frequency and severity of failure	CF	5		
Recovery of failure	CF	5		
Time among failures	SF	4	Performa	20%
Velocity	SF	4		
Efficiency	CF	5		
Availability	CF	5		
Time of answer	SF	4		
Time of recovery	CF	5		
Utilization of resource	SF	4		
Testability	CF	5	Supportabilitas	20%
Extensibility	CF	5		
Adaptability	SF	4		
Maintainability	SF	4		
Compatibility	CF	5		
Configurability	CF	5		
Serviceability	SF	4		
Installability	SF	4		
Localizability	CF	5		

3.2. Mengumpulkan Nilai Responden

Dalam penelitian ini, kami akan memberikan kuesioner kepada 10 responden dengan 1 pertanyaan untuk setiap sub indikator dan menggunakan opsi jawaban Skala Likert. Setiap jawaban akan diberikan poin dari 1 hingga 5. Untuk semua responden yang memenuhi syarat, data mereka akan dinilai untuk setiap komponen menggunakan skala penilaian kinerja dari 1 hingga 5. Skala ini mencakup tingkat kepuasan mulai dari "buruk" (1), "cukup" (2), "baik" (3), "sangat baik" (4), hingga "luar biasa" (5).

3.3. Menghitung Nilai Selisih (gap) dan Bobot

Setelah mengumpulkan nilai dari responden, hasilnya akan dihitung selisihnya menggunakan rumus Gap.

$$\text{Gap} = \text{Nilai Responden} - \text{Nilai Standar}$$

Tabel 3. Keterangan selisih dan bobot selisih bobot nilai keterangan

Selisih	Bobot nilai	Keterangan
0	6	Nilai responden sesuai dengan kriteria
-1	5	Nilai responden Kurang 1 poin
-2	4	Nilai Responden Kurang 2 poin
-3	3	Nilai responden Kurang 3 poin
-4	2	Nilai responden Kurang 4 poin
-5	1	Nilai responden Kurang 5 poin

3.4. Menghitung Nilai Indikator

Selanjutnya akan dihitung nilai indikator dengan tahapan berikut ini :

- Perhitungan Core Factor

$$NCF = \frac{\sum NC}{\sum IC}$$

Keterangan :

NCF = Nilai rata-rata core factor

NC = Jumlah total nilai core factor

IC = Jumlah item core factor

- Perhitungan Secondary Factor

$$NSF = \frac{\sum NS}{\sum IS}$$

Keterangan :

NSF = Nilai rata-rata secondary factor

NS = Jumlah total nilai secondary factor

IS = Jumlah item secondary factor

- Nilai Total Faktor

Setelah menghitung NCF dan NSF untuk semua indikator, akan dihitung nilai total factor menggunakan rumus dibawah ini :

$$\text{Nilai total faktor} = 60\%.NCF + 40\%.NSF \quad (4)$$

3.5. Menghitung Nilai Total

Setelah didapatkan nilai total factor dari setiap responden, akan dihitung nilai keseluruhan dari tiap responden menggunakan rumus dibawah ini :

$$\text{Nilai total (NT)} = (\text{bobot}_i * NT_i) + (\text{bobot}_i * NT_i) + \dots n \quad (5)$$

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam konteks studi kasus ini, penilaian kualitas *website* Pama Studio dari 10 responden memberikan wawasan mendalam tentang berbagai aspek yang perlu diperhatikan. Melalui evaluasi menggunakan Model FURPS dan perhitungan profil matching, Pama Studio dapat mengarahkan perbaikan dengan lebih terfokus untuk meningkatkan kualitas *website* secara

berkelanjutan. Ini menjadi penting untuk memastikan bahwa *website* mereka memenuhi standar yang telah ditetapkan dan tetap bersaing di pasar yang semakin kompetitif. Berikut adalah Gambar 2. yang berisi hasil nilai dari 10 responden yang menilai kualitas *website* Pama Studio:

No.	Responden	Functionality			Usability				Reliability			Performance					Supportability									
		Join Of Characteristics	Capacities	Security	Human factor	Aesthetic	Documentation of the user	Material of training	Frequency and severity of failures	Recovery to failures	Time among failures	Velocity	Efficiency	Availabity	Time of answer	Time of recovery	Utilization of resources	Testability	Extensibility	Adaptability	Maintainability	Compatibility	Configurability	Serviceability	Installability	Localizability
1	Responden 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Responden 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	Responden 3	4	5	4	1	2	5	5	4	2	1	5	4	2	4	2	1	1	5	4	4	5	4	1	2	5
4	Responden 4	4	5	4	5	4	2	4	1	1	2	4	5	5	1	1	2	4	5	1	4	5	4	5	4	2
5	Responden 5	4	5	4	2	1	4	4	5	3	2	4	5	4	5	3	2	5	2	5	4	5	4	2	1	4
6	Responden 6	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	
7	Responden 7	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
8	Responden 8	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	
9	Responden 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
10	Responden 10	4	5	4	2	2	4	5	5	3	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	2	2	4

Gambar 2. Hasil nilai responden

Selanjutnya, dilakukan perhitungan gap untuk setiap data dalam Gambar 2. Perhitungan ini bertujuan untuk mengetahui selisih antara profil nilai responden

dengan profil nilai standar kualitas *website* yang diinginkan.

No.	Responden	Functionality			Usability				Reliability			Performance					Supportability									
		Join Of Characteristics	Capacities	Security	Human factor	Aesthetic	Documentation of the user	Material of training	Frequency and severity of failures	Recovery to failures	Time among failures	Velocity	Efficiency	Availabity	Time of answer	Time of recovery	Utilization of resources	Testability	Extensibility	Adaptability	Maintainability	Compatibility	Configurability	Serviceability	Installability	Localizability
1	Responden 1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
2	Responden 2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
3	Responden 3	-1	0	-1	-4	-3	0	0	-1	-3	-4	0	-1	-3	-1	-3	-4	-4	0	-1	-1	0	-1	-4	-3	0
4	Responden 4	-1	0	-1	0	-1	-3	-1	-4	-4	-3	-1	0	0	-4	-4	-3	-1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	-3
5	Responden 5	-1	0	-1	-3	-4	-1	-1	0	-2	-3	-1	0	-1	0	-2	-3	0	-3	0	-1	0	-1	-3	-4	-1
6	Responden 6	-1	-1	-1	0	-2	0	-1	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	0	-2	0	
7	Responden 7	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1
8	Responden 8	-2	0	-2	0	0	-2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-2	0	-2	0	0	-2
9	Responden 9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Responden 10	-1	0	-1	-3	-3	-1	0	0	-2	-1	0	-1	-2	0	-2	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	-3	-3	-1

Gambar 3. Selisih

Setelah diperoleh nilai gap antara profil nilai responden terhadap profil nilai standar kualitas *website*, dilakukan konversi nilai gap tersebut dengan menggunakan bobot nilai gap sesuai dengan ketentuan yang ada dalam Tabel 3. Sehingga data nilai responden

yang terdapat dalam Gambar 3, setelah dikonversi sesuai dengan ketentuan yang ada dalam Tabel 3, menghasilkan bobot nilai gap untuk setiap responden seperti yang tercantum dalam Gambar 4.

No.	Responden	Functionality			Usability				Reliability			Performance					Supportability									
		Join Of Characteristics	Capacities	Security	Human factor	Aesthetic	Documentation of the user	Material of training	Frequency and severity of failures	Recovery to failures	Time among failures	Velocity	Efficiency	Availability	Time of answer	Time of recovery	Utilization of resources	Testability	Extensibility	Adaptability	Maintainability	Compatibility	Configurability	Serviceability	Installability	Localizability
1	Responden 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	Responden 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Responden 3	5	6	5	2	3	6	6	5	3	2	6	5	3	5	3	2	2	6	5	5	6	5	2	3	6
4	Responden 4	5	6	5	6	5	3	5	2	3	3	5	6	6	2	3	3	5	6	5	5	6	5	6	5	3
5	Responden 5	5	6	5	3	2	5	5	6	6	4	3	5	6	5	6	4	3	6	3	6	5	3	2	5	5
6	Responden 6	5	5	5	6	4	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	4	6
7	Responden 7	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
8	Responden 8	4	6	4	6	6	4	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	4	6	4	6	6	4
9	Responden 9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
10	Responden 10	5	6	5	3	3	5	6	6	4	5	6	5	4	6	4	5	5	6	5	5	6	5	3	3	5

Gambar 4. Hasil bobot

Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai akhir dari tiap kandidat dengan memperhitungkan komponen core factor dan secondary factor Sebagai contoh, akan dilakukan perhitungan nilai akhir untuk Responden 1. Nilai core factor dan secondary factor untuk kelompok faktor Fungsionalitas adalah sebagai berikut

Rumus perhitungan di atas dilakukan berulang untuk faktor nilai FURPS, Usability, Reliabilitas, Performa, dan Supportabilitas. Selanjutnya, perhitungan nilai total untuk setiap kelompok faktor menggunakan persamaan (4) dengan menggunakan model FRUPPS Nilai total yang didapat oleh setiap Faktor nilai FURPS pada Tabel 4.

Tabel 4. Keterangan bobot

Nama	Indikator faktor nilai FURPS				
	Fungsionalitas	Usability	Reliabilitas	Performa	Supportabilitas
Responden 1	5	5	5	5	5
Responden 2	4	4	4	4	4
Responden 3	5,4	4,2	3,2	3,88	4,5
Responden 4	5,4	4,7	2,7	4,32	5,1
Responden 5	5,4	3,8	4,2	4,84	4,6
Responden 6	5	5,4	6	5,84	5,46
Responden 7	4,6	4,6	4,7	4,42	4,78
Responden 8	4,8	5,4	5,7	5,84	5,32
Responden 9	6	6	6	6	5,88
Responden 10	5,4	4,2	5	4,82	4,84

Setelah mendapatkan nilai total dari setiap responden, daftar responden akan diurutkan berdasarkan besaran bobot atau pengaruh dari setiap kelompok faktor yang diprasyaratkan untuk menjaga kualitas website Pama Studio. Pengurutan ini dilakukan sesuai dengan persamaan (5) berikut sebagai contoh :

sehingga didapatkan hasil akhir seperti yang tercantum pada Tabel 5.

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Total Responden 1} &= (20\% * 5) + (20\% * 5) \\
 &+ (20\% * 5) + (20\% * 5) \\
 &+ (20\% * 5) = 5
 \end{aligned}$$

Tabel 5. Nilai total responden

No.	Nama	Total semua nilai Faktor FURPS
1	Responden 1	5
2	Responden 2	4
3	Responden 3	4,24
4	Responden 4	4,44
5	Responden 5	4,57
6	Responden 6	5,54
7	Responden 7	4,62
8	Responden 8	5,41
9	Responden 9	5,98
10	Responden 10	4,86

5. KESIMPULAN

Hasil pengukuran kualitas layanan website Studio Foto Pama dengan model FURPS memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas situs tersebut, memungkinkan Pama Studio untuk merencanakan perbaikan yang terfokus guna peningkatan berkelanjutan. Penggunaan model FURPS menyediakan kerangka kerja komprehensif dalam mengevaluasi pengalaman pengguna, dengan mempertimbangkan fungsionalitas, usability, reliabilitas, performa, dan supportabilitas.

Dari hasil pengukuran tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan website Pama Studio mencapai tingkat kepuasan yang umum. Meskipun Responden 9 memberikan penilaian tertinggi sebesar 5,98 yang melebihi batas skala poin, menandakan kualitas yang luar biasa, perlu diingat bahwa tidak semua responden memberikan penilaian yang sama tingginya. Sebagai contoh, Responden 2 memberikan penilaian terendah dengan skor 4, sementara rata-rata penilaian dari kesepuluh responden adalah 4,82.

Dari hasil pengukuran juga ditemukan beberapa kekuatan dan kelemahan dalam kualitas layanan website Pama Studio Foto: Kekuatan: Fungsionalitas yang baik: Secara umum, responden memberikan penilaian tinggi terhadap berbagai fitur dan fungsi yang tersedia di situs Pama Studio, Usability yang memuaskan: Mayoritas responden merasa bahwa situs mudah digunakan dan navigasinya intuitif, Performa yang solid: Situs Pama Studio menunjukkan kinerja yang baik dalam hal kecepatan akses dan responsifitasnya, Kelemahan: Variabilitas penilaian: Terdapat variasi dalam penilaian dari responden yang mengindikasikan bahwa ada aspek-aspek tertentu yang tidak memenuhi ekspektasi beberapa pengguna, Konsistensi penilaian: Meskipun mayoritas responden memberikan penilaian positif, terdapat juga beberapa responden yang memberikan penilaian rendah, menunjukkan bahwa ada area di mana situs Pama Studio perlu meningkatkan konsistensi dalam memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan, Keterbatasan dalam reliabilitas: Beberapa responden mungkin mengalami masalah dengan reliabilitas situs, seperti kegagalan dalam memuat halaman atau kesalahan teknis lainnya, yang memengaruhi pengalaman pengguna secara negatif.

Dengan pemahaman yang lebih baik tentang kekuatan dan kelemahan, Pama Studio dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan, memperkuat reputasi mereka di mata pelanggan, dan tetap bersaing di pasar yang semakin kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

[1] I. Ishotono and S. T. Raharjo, "SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGs) DAN PENGENTASAN KEMISKINAN," *Share : Social Work Journal*, vol. 6, no. 2, p. 159, Dec. 2016, doi: 10.24198/share.v6i2.13198.

[2] G. Bangsawan, "Kebijakan Akselerasi Transformasi Digital di Indonesia: Peluang dan Tantangan untuk Pengembangan Ekonomi Kreatif," *Jurnal Studi Kebijakan Publik*, vol. 2, no. 1, pp. 27–40, May 2023, doi: 10.21787/jskp.2.2023.27-40.

[3] E. Fauzi, M. Visar Sinatrya, N. Daru Ramdhani, R. Ramadhan, and Z. Muhammad Rasid Safari, "Pengaruh kemajuan teknologi informasi terhadap perkembangan akuntansi," *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, vol. 7, no. 2, pp. 189–197, Oct. 2022, doi: 10.21067/jrpe.v7i2.6877.

[4] M. A. Holik, "Strategy System and Information Technology Planning In PT.Trikarsa Sempurna Sistemindo," *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, vol. 6, no. 3, p. 402, Sep. 2015, doi: 10.21512/comtech.v6i3.2246.

[5] "Analisis Kualiatas Website E-Kemenkeu Pada Modul Pengembangan Diri Pegawai Kementerian Keuangan Menggunakan Standarisasi ISO 25010," *Jurnal Ilmiah Komputasi*, vol. 22, no. 1, Mar. 2023, doi: 10.32409/jikstik.22.1.3066.

[6] J. S. Pasaribu, "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI BERBASIS WEB PENGELOLAAN INVENTARIS ASET KANTOR DI PT. MPM FINANCE BANDUNG," *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, vol. 7, no. 3, pp. 229–241, Aug. 2021, doi: 10.33197/jitter.vol7.iss3.2021.655.

[7] S. Anugrah and A. E. Putra, "Analisis Kualitas ISO 25010 Aplikasi Artificial Intelligence Troubleshooting Komputer dengan FURPS," *E-Tech : Jurnal Ilmiah Teknologi Pendidikan*, vol. 6, no. 2, May 2019, doi: 10.24036/et.v2i2.101342.

[8] J. P. Miguel, D. Mauricio, and G. Rodriguez, "A Review of Software Quality Models for the Evaluation of Software Products," *International Journal of Software Engineering & Applications*, vol. 5, no. 6, pp. 31–53, Nov. 2014, doi: 10.5121/ijsea.2014.5603.

[9] D. D. APRIYANI, "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Siswa Berprestasi Menggunakan Metode Profile Matching," *Faktor Exacta*, vol. 14, no. 1, p. 44, Mar. 2021, doi: 10.30998/faktorexacta.v14i1.9057.

[10] A. Verdian and A. Wantoro, "Komparasi Metode Profile Matching Dengan Fuzzy Profile Matching Pada Pemilihan Wakil Kepala Sekolah," *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, vol. 13, no. 2, pp. 97–105, Oct. 2019, doi: 10.33998/mediasisfo.2019.13.2.652.