

Analisis dan Evaluasi Fitur Web Aptikom Menggunakan Metode *Customer Knowledge Management* (Studi Kasus: Website Aptikom.org)

Nur Widjiyati ^{1*} dan Eko Pramono ²

¹ Prodi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Yogyakarta; nurwiwid@amikom.ac.id

² Magister Teknik Informatika, Universitas Amikom Yogyakarta; eko.p@amikom.ac.id

* Korespondensi: nurwiwid@amikom.ac.id

Info Artikel:

Dikirim: 8 Desember 2023

Direvisi: 12 Desember 2023

Diterima: 17 Desember 2023

Intisari: Aptikom merupakan badan organisasi yang didalamnya tergabung perguruan tinggi dan prodi bidang Informatika dan Komputer seluruh Indonesia, beralamat web di aptikom.org, situs ini merupakan perpanjangan tangan Aptikom dalam menyampaikan informasi dan proker – proker pada calon anggota dan anggotanya. Situs ini juga mencantumkan pendaftaran online dan perpanjangan keanggotaan dengan media Google Form yang ditempelkan pada web aptikom, oleh karena itu penulis merasa tertarik untuk mengevaluasi dan mengeksplorasi web tersebut. Penulis menggunakan metode CKM untuk sebagai dasar evaluasinya, dimana fokus poin penilaian ada pada segi konten dan informasi, segi layouting dan segi fitur tambahan. Hasil penelitian menunjukkan, rata – rata web Aptikom sudah sangat baik sebagai media informasi anggotanya, namun penulis menemukan beberapa halaman yang masih blank dan tidak menampilkan uraian berita web apapun. Selain itu dari segi layouting, penulis merasa editor web sangat menghargai keindahan seni pengolahan tata layout pada web Aptikom, dengan ditemukannya contohnya pada halaman Sejarah Aptikom, dengan penegasan teks menggunakan bold dan Capitalize Each Word. Dari segi fitur tambahan, peneliti menghighlight halaman login yang penulis belum merasa cukup untuk mendapatkan datanya.

Kata Kunci: CKM; Aptikom; Wordpress

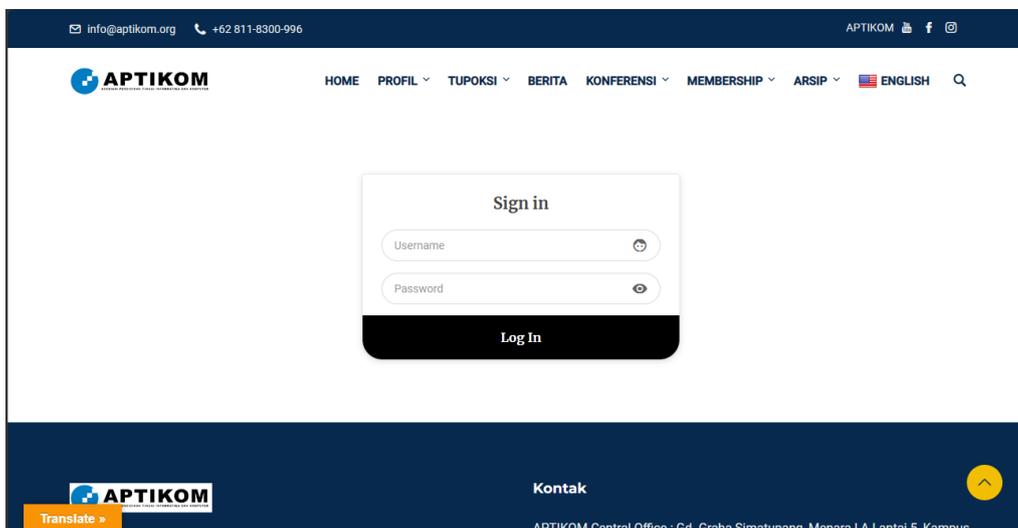
1. Pendahuluan

Asosiasi Pendidikan Tinggi Informatika dan Komputer atau APTIKOM merupakan sebuah forum kerjasama dengan beranggotakan program studi atau perguruan tinggi dibidang Informatika dan Komputer [1]. Forum badan ini dapat ditemui dan dilihat informasinya pada website aptikom.org. Dalam web tersebut terdapat informasi – informasi berupa profil, visi misi, sejarah aptikom, susunan organisasi, berita, program – program kerja, international conference dan seminar nasional call of paper, keanggotaan, hingga halaman sistem informasi anggota organisasi aptikom, seperti ditunjukkan pada gambar 1.

Website aptikom.org sangat berguna bagi perguruan tinggi maupun prodi dibidang Teknologi Informasi agar memperoleh informasi – informasi terkait keuntungan keanggotaan Aptikom, dimana contohnya: sosialisasi dan workshop akreditasi program studi, penelitian hibah eksternal hingga peningkatan kompetensi dosen seperti doctoral bootcamp. Hingga kini hampir semua perguruan tinggi atau prodi dibidang Teknologi Informasi di Indonesia telah tergabung dalam Aptikom. Tahun 2023 akhir pada saat paper penelitian ini dibuat, masih banyak dibentuk dan bermunculan perguruan – perguruan tinggi terutama swasta yang mengusulkan prodi baru di bidang Teknologi Informasi, perguruan tinggi atau prodi tersebut nantinya juga akan berpotensi bergabung dengan forum badan ini, melihat keuntungan yang didapat anggotanya. Oleh karena itu menarik bagi penulis untuk meneliti dan mengevaluasi web forum tersebut.

Metode CKM merupakan teknik yang digunakan untuk melakukan pengelolaan, collecting dan menggunakan insight customer guna supporting dalam pengambilan keputusan dan juga dalam peningkatan interaksi kepada

customer [2]. Dengan menggunakan Metode CKM, penulis akan melakukan evaluasi fitur – fitur dan modul yang ada dalam website aptikom. Evaluasi dilakukan secara menyeluruh terhadap halaman – halaman website aptikom, dengan memperhatikan penilaian dari segi informasi atau konten, penilaian dari segi layout dan penilaian dari segi fitur tambahan [4][5].



Gambar 1. Halaman login sistem informasi keanggotaan organisasi aptikom

2. Metode Penelitian

Metode CKM merupakan bagian ke dalam fase CRM (Customer Relationship Management), tujuan dari metode ini adalah untuk menyajikan informasi mengenai pengetahuan kepada pelanggan secara sistematis dapat secara signifikan memperbaiki cara pandang mereka terhadap kualitas produk, ini tidak hanya meningkatkan minat pelanggan, tetapi juga mengubah peran mereka dari sekadar penerima informasi pasif menjadi individu yang aktif, terampil, dan terinformasi tentang produk yang ditawarkan [3]. Menggunakan metode ini, diharapkan fasilitas yang diberikan kepada user menjadi tepat sasaran dan tersegmentasi.

History aktifitas customer juga dapat digunakan oleh developer atau peneliti dalam mengembangkan lebih lanjut lagi produk atau aplikasinya, berdasarkan masukan langsung atau tak langsung pada aplikasi. Contohnya adalah user memberikan tanggapan atau masukan terkait aplikasi pada saran masukan aplikasi, ini adalah bentuk masukan langsung. Sedangkan masukan tak langsung pada aplikasi yaitu, aplikasi merekam setiap aktifitas user, seperti memberikan react, komentar atau post pada sebuah aplikasi sosial media, maka algoritma aplikasi akan memberikan keluaran pada user rekomendasi sugesti untuk selanjutnya, seperti ditunjukkan pada gambar 2.



Gambar 2. Contoh alur perekaman histori aktifitas user dan umpan balik dari apps ke user

Menggunakan metode ini, penulis akan mengkaji halaman website aptikom, dengan mempertimbangkan 3 indikator penilaian, yaitu:

1. Penilaian dari segi informasi dan konten
Indikator ini akan menilai dan mengevaluasi tiap informasi berita dan konten web yang disajikan kepada user.
2. Penilaian dari segi layout
Indikator ini akan menilai dan mengevaluasi tiap halaman website aptikom, susunan penataan halaman dari segi layoutingnya
3. Penilaian dari segi fitur tambahan
Indikator ini akan menilai dan mengevaluasi halaman website aptikom, apakah terdapat fitur yang dianggap fitur eksklusif atau tambahan.

3. Hasil dan Pembahasan

Sesuai paparan pada subbab sebelumnya, penulis akan melakukan 3 evaluasi dan penilaian dari halaman website aptikom, yaitu dari segi konten dan informasinya, segi tata layoutnya dan segi fitur tambahannya.

3.1. Evaluasi berdasarkan segi konten dan informasi

Pada halaman home aptikom, paparan konten informasi yang seharusnya ada sudah sangat lengkap dimulai dari berita aptikom, pendaftaran keanggotaan aptikom dan perpanjangannya, buletin aptikom yang dapat didownload, proker yang dilakukan seperti badan akreditasinya, seminar nasional dan international conference. Penulis juga mengamati fitur menu yang disuguhkan sudah sangat lengkap.

Ditemukan pada beberapa halaman web, penulis menemui halaman yang masih kosong dan belum memiliki informasi seperti contohnya halaman pada bidang jabatan fungsional (seperti ditunjukkan pada gambar 3) dan halaman keilmuan bidang artificial intelligence (seperti ditunjukkan pada gambar 4), halaman my aptikom tidak ditemukan, karena langsung mendirect ke halaman playstore aplikasi (seperti ditunjukkan pada gambar 5).

Namun secara keseluruhan website aptikom telah banyak memiliki informasi dan konten yang memadai dalam setiap fitur berita dan informasi yang disuguhkan kepada user. Dalam website tersebut juga diberikan informasi terkait seminar nasional dan international conference yang dimiliki oleh aptikom, dimana ketika penulis mengakses, maka web langsung mendirect ke halaman web tersendiri.

3.2. Evaluasi berdasarkan segi layout

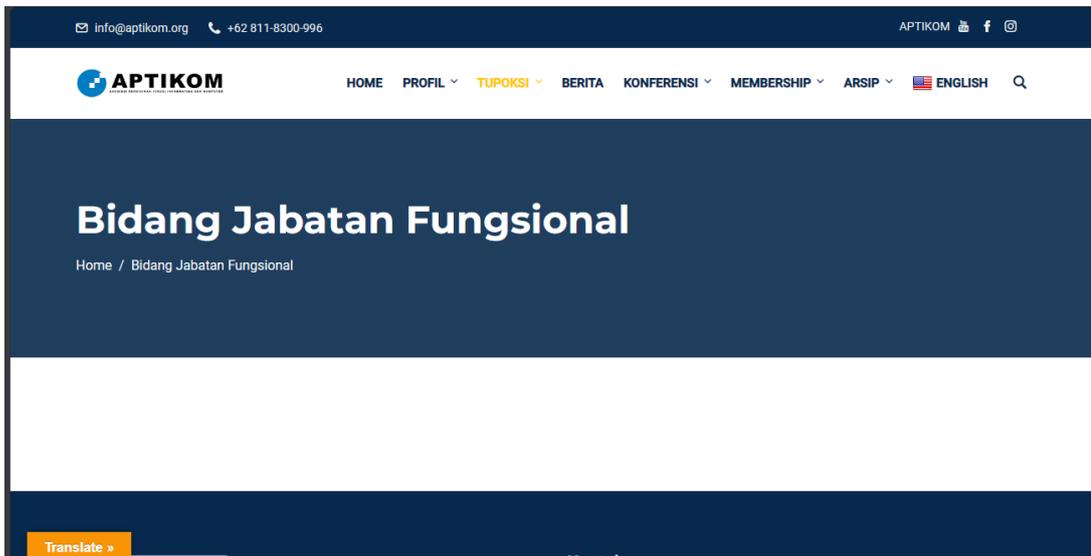
Penataan tata layout pada halaman home terkesan rapi dan menarik, hal ini ditunjukkan dengan konsistensi pengisian berita disertai gambar yang mendukung, meskipun website aptikom merupakan CMS Wordpress dengan menggunakan theme style yang sudah ada. Harmonisasi pemilihan kombinasi warna juga diterapkan dengan baik di web tersebut, dimana merupakan padu padanan kombinasi warna antara putih dan biru tua, dengan warna elemen minor biru muda dan kuning.

Melihat ke beberapa contoh halaman, seperti halaman Sejarah Aptikom, editor web tersebut terkesan sangat menata rapi dalam mengelola tulisan – tulisan yang dipaparkan, hal ini ditunjukkan seperti penggunaan style Bold dan Capitalize Each Word untuk menegaskan beberapa kalimat, seperti ditunjukkan pada gambar 6. Dalam mengedit tulisan wordpress, author dipermudahkan dengan hanya menggunakan komponen – komponen yang sudah ada seperti: text, separator, image, gallery, link dan sebagainya. Namun pada halaman tersebut terlihat, editor web menata rapi setiap informasi yang seharusnya memang ada dalam aptikom, contohnya ada pada halaman sejarah, yaitu arti logo Aptikom. Editor aptikom, membuat 2 kolom layouting dengan masing – masing judul makna arti logonya.

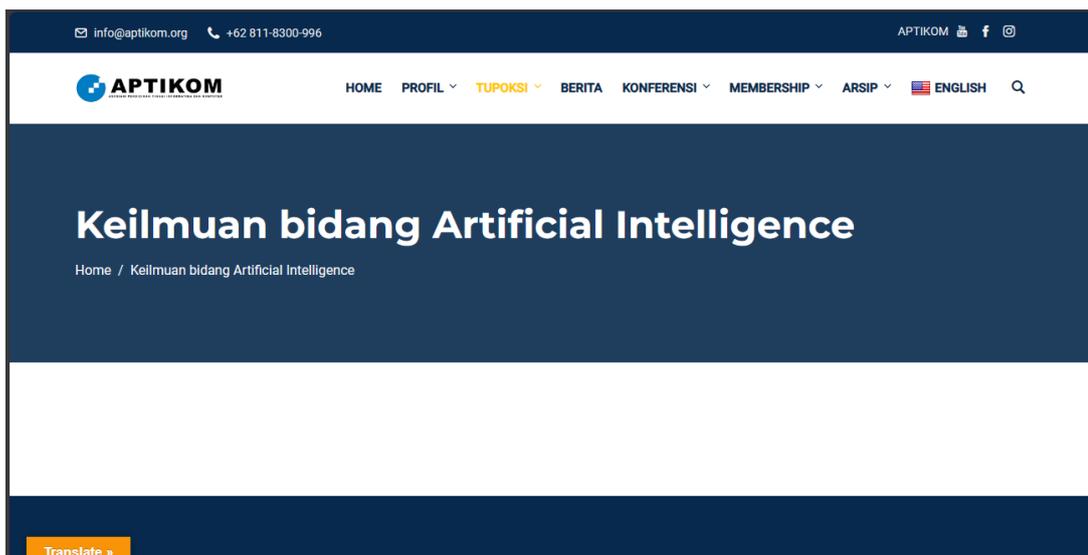
3.3. Evaluasi berdasarkan fitur tambahan

Ketika penulis mengevaluasi web aptikom, penulis menemukan kecurigaan website tersebut dibangun menggunakan CMS Wordpress, penulis menemukan halaman login, seperti yang ditunjukkan pada gambar 7, dimana penulis mengakses url aptikom.org/wp-admin dan di redirect ke halaman login yang masih merupakan modul akses wp-admin. Namun ketika penulis mengakses halaman menu Arsip, penulis diminta untuk login seperti yang ditunjukkan pada gambar 7. Sehingga, dari perspektif penulis menyimpulkan, data pada Arsip ditampilkan secara privat didashboard sistem. Fitur ini menarik untuk penulis highlight, karena ketika penulis mengeksplorasi web aptikom, semua halaman merupakan media informasi statis saja, ada beberapa sharing

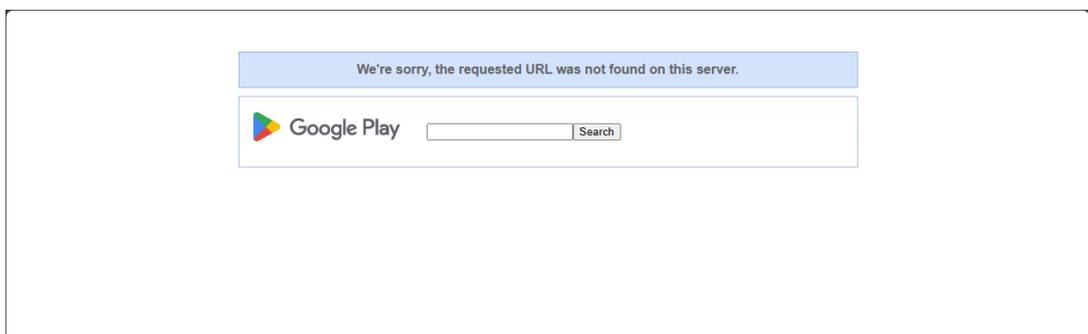
informasi di web dalam bentuk dokumen yang terkoneksi dengan penyimpanan Drive, namun yang menjadi pembeda adalah ketika penulis mengakses halaman Arsip.



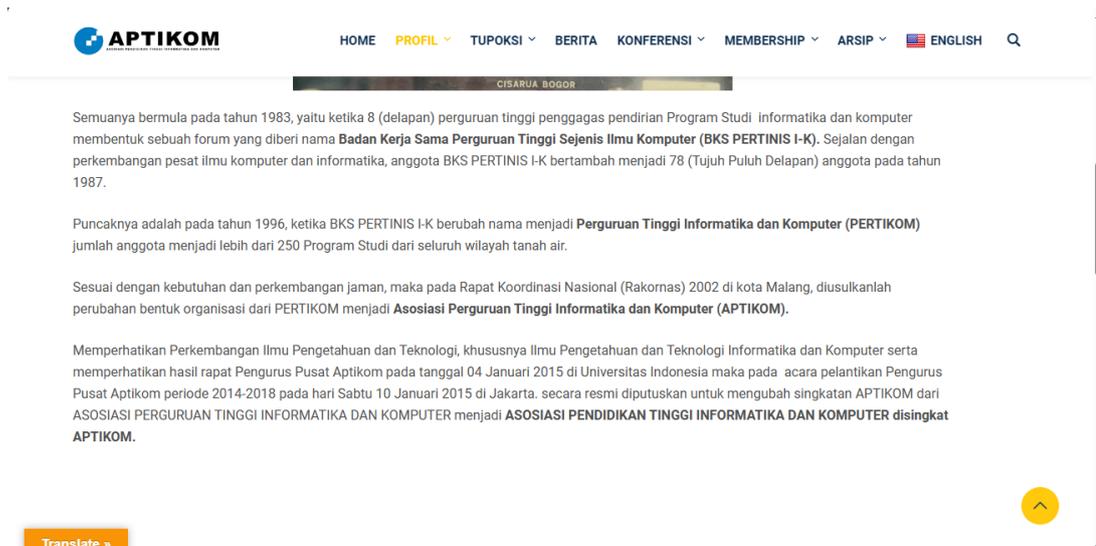
Gambar 3. Halaman bidang jabatan fungsional



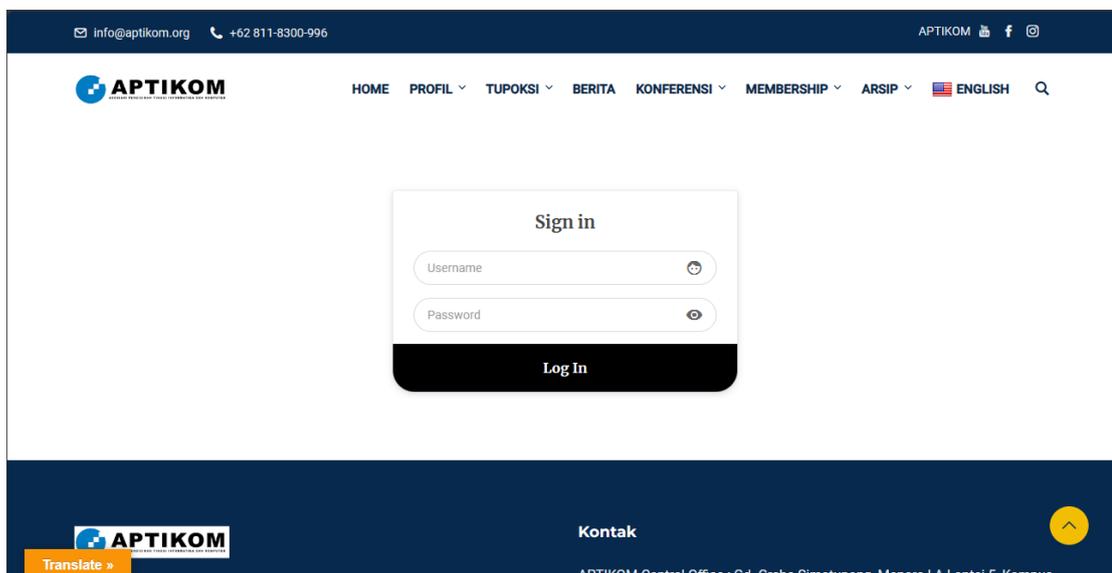
Gambar 4. Halaman keilmuan bidang artificial intelligence



Gambar 5. Halaman myaptikom



Gambar 6. Halaman sejarah Aptikom



Gambar 7. Halaman sejarah Aptikom

5. Kesimpulan

Berdasarkan eksplorasi dan analisis kualitatif yang penulis lakukan dan paparkan di bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa, web aptikom merupakan media pertukaran informasi antara calon anggota Aptikom, anggota Aptikom dan pengurus Aptikom. Web tersebut secara aktif terus memberikan informasi berita terkait pendidikan tinggi informatika dan computer meliputi: proker – proker mendukung akreditasi tiap anggotanya, publikasi ilmiah dan peningkatan kompetensi dosen – dosen yang tergabung didalam organisasinya. Web tersebut sudah cukup baik dalam memberikan informasi – informasi dan data yang dibutuhkan oleh anggota dan calon anggota, meskipun dalam eksplorasi penulis, ditemukan beberapa halaman yang masih kosong dan tidak berjalan sesuai semestinya di webnya. Dari segi tata layouting, meskipun web tersebut menggunakan CMS Wordpress dengan theme style yang Wordpress sudah sediakan, editor web secara baik menata dan mengelola tiap komponen web dengan tata layouting yang sangat baik, dan pemilihan harmoni warna yang sangat serasi. Dari segi fitur tambahan, penulis menyoroti halaman login pada fitur menu arsip, dimana terdapat fitur login yang sama ketika penulis mengakses wp-admin pada web tersebut.

Daftar Pustaka

- [1] About Us – APTIKOM. (n.d.). Aptikom.Org. Retrieved December 7, 2023, from <https://aptikom.org/about-us/>
- [2] Nathanael, A., Nantu, G., & Kristianto, R. P. (2023). ANALISIS FITUR APLIKASI INTERNET MOVIE DATABASE (IMDB) DENGAN METODE CUSTOMER KNOWLEDEGE MANAGEMENT(CKM). *Jurnal Nasional Teknologi Komputer*, 3(3), 157–163. <https://doi.org/10.61306/jnastek.v3i3.80>
- [3] Hasan, A., Nadhroh, F., & Fithri, P. (2021). Usulan Customer Knowledge Management (CKM) Di Fitur Aplikasi Logistik di PT. X. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 7(1), 27-34.
- [4] ANALISIS FITUR APLIKASI CINCAU STATION DENGAN METODE CUSTOMER KNOWLEDGE MANAGEMET (CKM)
- [5] Lihat artikel. (n.d.). Google.Com. Retrieved December 9, 2023, from https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=z_PtDVwAAAAJ&sortby=pubdate&citation_for_view=z_PtDVwAAAAJ:UebtZRa9Y70C
- [6] *Wireless LAN Medium Access Control (MAC) and Physical Layer (PHY) Specification*, IEEE Std. 802.11, 1997.