



## Kemudahan Penggunaan Website Berbasis Wordpress Dalam Pengelolaan Konten Institusional: Studi Kualitatif Pada Admin Website Sanpukat

Joan Puspita Tanumihardja<sup>1</sup>, Agus Syawal Yudhistira<sup>2</sup>, Gabriel Mane<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Sarjana Informatika Medis, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan St. Elisabeth Keuskupan Maumere  
[joanpuspitastikeskum@gmail.com](mailto:joanpuspitastikeskum@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini menganalisis kemudahan penggunaan website berbasis WordPress dalam pengelolaan konten institusional di Yayasan Persekolahan Umat Katolik (SANPUKAT). Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain embedded case study yang melibatkan dua admin sebagai informan kunci. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara tematik berdasarkan lima dimensi usability: learnability, efficiency, memorability, error, dan satisfaction. Hasil menunjukkan bahwa WordPress mudah digunakan pada fungsi dasar, dengan learnability dan efficiency berkembang melalui pengalaman penggunaan. Namun, memorability dan error dipengaruhi oleh frekuensi penggunaan serta kompleksitas fitur, terutama pada pengelolaan media. Satisfaction relatif tinggi karena kemudahan operasional dan kemandirian pengguna, tetapi menurun pada kebutuhan teknis yang lebih kompleks. Dengan demikian, temuan ini menegaskan bahwa usability bersifat progresif dan kontekstual, dipengaruhi oleh interaksi antara sistem, pengguna, dan dukungan organisasi.

**Kata Kunci:** Usability; Wordpress; Content Management System; Institutional Website; Embedded Case Study.

### Abstract

This study analyzes the usability of a WordPress-based website in managing institutional content at Yayasan Persekolahan Umat Katolik (SANPUKAT). The study employed a qualitative approach with an embedded case study design involving two administrators as key informants. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and were analyzed thematically based on five usability dimensions: learnability, efficiency, memorability, error, and satisfaction. The findings indicate that WordPress is easy to use for basic functions, with learnability and efficiency improving through user experience. However, memorability and error dimensions were influenced by the frequency of use and the complexity of features, particularly in media management. Satisfaction was relatively high due to operational simplicity and user independence, but decreased when more complex technical requirements emerged. Therefore, the findings confirm that usability is progressive and contextual, shaped by the interaction between the system, users, and organizational support.

**Keywords :** Usability; Wordpress; Content Management System; Institutional Website; Embedded Case Study.

### 1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan mendasar dalam tata kelola komunikasi organisasi, termasuk pada lembaga pendidikan. Website institusional saat ini tidak lagi berfungsi hanya sebagai media informasi statis, tetapi berkembang menjadi sarana utama dalam membangun identitas kelembagaan, menyampaikan layanan informasi publik, mendukung transparansi administrasi, serta memperluas jangkauan

Kemudahan Penggunaan Website Berbasis Wordpress Dalam Pengelolaan Konten Institusional: Studi Kualitatif Pada Admin Website Sanpukat

---

komunikasi dengan masyarakat. Dalam konteks Yayasan Persekolahan Umat Katolik (SANPUKAT), website juga berperan sebagai representasi kualitas pengelolaan institusi karena publik sering menjadikan tampilan, kelengkapan informasi, dan aktualitas konten website sebagai indikator awal dalam menilai kredibilitas lembaga. Di tengah kebutuhan tersebut, penggunaan sistem pengelolaan konten berbasis WordPress menjadi pilihan yang sangat dominan karena menawarkan kemudahan operasional, fleksibilitas desain, ketersediaan plugin, serta kemampuan pengelolaan tanpa harus memiliki keahlian pemrograman tingkat lanjut. (Laksmiati, 2023). WordPress banyak digunakan oleh lembaga pendidikan karena memungkinkan institusi melakukan pembaruan konten secara mandiri, efisien, dan berbiaya relatif rendah. Karakter open-source yang dimiliki WordPress juga memberikan peluang bagi organisasi untuk menyesuaikan struktur website sesuai kebutuhan informasi kelembagaan. (Hardi & Rahman, 2022). Meskipun WordPress dikenal sebagai platform yang ramah pengguna, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada pengalaman pengguna eksternal (end users), seperti pengunjung situs web atau mahasiswa sebagai pengguna layanan digital. Kajian usability umumnya menilai aspek tampilan antarmuka, navigasi, dan kepuasan pengguna dalam mengakses informasi. Namun, pengalaman pengguna internal khususnya admin pengelola konten yang berinteraksi langsung dengan dashboard sistem masih relatif terbatas dalam literatur ilmiah

Dalam banyak institusi pendidikan, pengelolaan website sering kali dilakukan oleh tenaga administrasi atau staf internal yang tidak memiliki latar belakang formal di bidang teknologi informasi. Kondisi ini menyebabkan proses penggunaan platform digital sering menghadapi tantangan tersendiri, terutama ketika admin harus mengelola media, memperbarui struktur halaman, menyesuaikan plugin, atau menyelesaikan masalah teknis sederhana secara mandiri. (Hardwini & Putra, 2025).

Dalam perspektif usability, kemudahan penggunaan sistem digital berkaitan erat dengan kemampuan pengguna dalam memahami fungsi sistem, menyelesaikan tugas secara efisien, meminimalkan kesalahan, serta mempertahankan konsistensi penggunaan dari waktu ke waktu. Konsep usability yang dikembangkan oleh Jakob Nielsen menekankan bahwa sistem yang dianggap mudah digunakan harus mampu mendukung learnability, efficiency, memorability, error tolerance, dan user satisfaction.

Secara konseptual, learnability mengacu pada kemudahan pengguna baru dalam memahami sistem dan menyelesaikan tugas pada penggunaan awal. Efficiency berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan pengguna dalam menyelesaikan tugas setelah memiliki pengalaman. Memorability merujuk pada kemampuan pengguna untuk mengingat kembali cara penggunaan sistem setelah periode tidak digunakan. Sementara itu, errors mencakup frekuensi dan tingkat keparahan kesalahan yang terjadi, termasuk kemudahan dalam proses pemulihannya. Terakhir, satisfaction menggambarkan tingkat kenyamanan dan kepuasan subjektif pengguna selama berinteraksi dengan sistem. Kelima atribut ini saling melengkapi dalam memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas usability suatu sistem.

Namun, dalam praktik kelembagaan, indikator tersebut tidak selalu tercapai secara otomatis karena penggunaan sistem sering berinteraksi dengan budaya kerja organisasi, pembagian tugas administratif, serta kapasitas digital sumber daya manusia. (Sibarani, 2021). Pada lembaga yayasan di bidang pendidikan seperti SANPUKAT, pengelolaan website memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan organisasi bisnis atau lembaga komersial. Website tidak hanya berfungsi sebagai media publikasi informasi administratif, tetapi juga memuat identitas nilai, visi pendidikan, kegiatan kelembagaan, dan komunikasi dengan komunitas pendidikan yang lebih luas. Dalam konteks Yayasan Persekolahan Umat Katolik, website menjadi salah satu sarana penting dalam menyampaikan aktivitas kelembagaan, informasi sekolah, dokumentasi kegiatan, serta berbagai bentuk komunikasi institusional kepada masyarakat. Karena itu, dukungan institusional mempengaruhi tinggi dan rendahnya pemanfaatan sistem secara optimal. (Selimi, 2023).

Pengelolaan website pada yayasan ini dilakukan oleh dua admin yang bertanggung jawab terhadap pengunggahan konten, pembaruan informasi, pengelolaan media digital, dan penyesuaian struktur informasi pada halaman website. Jumlah pengelola yang terbatas menyebabkan proses pengelolaan sangat bergantung pada pengalaman individual masing-masing admin. Dalam kondisi demikian, tingkat kemudahan penggunaan WordPress menjadi

faktor penting karena akan menentukan kelancaran pembaruan informasi, keberlanjutan publikasi konten, dan konsistensi pengelolaan website institusional.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Pratama & Sari (2025) yang menyatakan bahwa "penggunaan berulang pada antarmuka yang konsisten dapat memperkuat pembentukan memori prosedural, sehingga pengguna dapat menyelesaikan tugas rutin tanpa peningkatan beban kognitif." Konsistensi navigasi WordPress, seperti terlihat pada menu Posts yang selalu berada pada posisi yang sama, memungkinkan admin mengingat alur kerja tanpa harus mengulang proses pembelajaran. Hal ini juga didukung oleh Mahendra et al. (2025) yang mengungkapkan bahwa "frekuensi penggunaan yang tinggi pada fitur-fitur tertentu secara signifikan meningkatkan efisiensi waktu dalam pengelolaan konten website institusi." Namun, ketika admin berhadapan dengan fitur yang jarang diakses, seperti penyesuaian widget dan menu navigasi, terjadi penurunan kemampuan mengingat yang signifikan. Penelitian Lestari & Nugroho (2025) menjelaskan bahwa "fitur dengan tingkat interaksi rendah cenderung dilupakan pengguna jika tidak digunakan dalam rentang waktu tertentu, sehingga memerlukan eksplorasi ulang yang memperlambat proses kerja." Observasi dalam penelitian ini juga menemukan bahwa jeda waktu saat mengakses fitur lanjutan meningkat secara signifikan. Lebih lanjut, Wulandari & Setiawan (2026) menegaskan bahwa "daya ingat pengguna terhadap fungsi sistem sangat bergantung pada frekuensi pemakaian harian, dan menurun drastis pada fitur yang tidak masuk dalam alur kerja rutin." Dengan demikian, memoriability dalam sistem CMS seperti WordPress tidak bersifat merata pada semua fitur, melainkan sangat kontekstual dan ditentukan oleh intensitas interaksi pengguna dengan fitur tertentu.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami kemudahan penggunaan website berbasis WordPress oleh admin pengelola konten di Yayasan Persekolahan Umat Katolik (SANPUKAT). Fokus penelitian diarahkan pada pengalaman penggunaan sistem, hambatan yang dihadapi, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pengelolaan konten dalam praktik kelembagaan sehari-hari.

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif deskriptif dengan pendekatan embedded case study untuk memahami secara mendalam pengalaman penggunaan website berbasis WordPress dalam pengelolaan konten institusional di Yayasan Persekolahan Umat Katolik (SANPUKAT). Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada eksplorasi praktik penggunaan sistem dalam konteks nyata organisasi, dengan menekankan interaksi antara pengguna, teknologi, dan struktur kerja institusi. Informan penelitian terdiri dari dua admin pengelola website yang dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan langsung dalam pengelolaan dashboard website, pengalaman minimal enam bulan menggunakan WordPress, serta keterlibatan rutin dalam pembaruan konten.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara semi-terstruktur digunakan untuk menggali pengalaman penggunaan sistem, termasuk proses unggah konten, pengelolaan media, penggunaan fitur, dan kendala yang dihadapi selama pengoperasian website. Seluruh wawancara direkam dan ditranskripsi untuk mendukung proses analisis data. Observasi dilakukan secara langsung saat admin mengoperasikan dashboard WordPress untuk mengidentifikasi pola interaksi, durasi penyelesaian tugas, serta bentuk kesalahan penggunaan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa tampilan dashboard, struktur menu, riwayat publikasi konten, dan konfigurasi sistem yang relevan.

Kerangka analisis mengacu pada lima dimensi usability dari Jakob Nielsen, yaitu learnability, efficiency, memorability, error, dan satisfaction. Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai panduan awal dalam proses pengkodean dan analisis tematik tanpa membatasi kemungkinan munculnya tema baru dari data lapangan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta melalui member checking kepada kedua informan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan pengalaman yang dimaksudkan oleh informan.

### 3. Hasil Dan Pembahasan

Analisis pengalaman penggunaan website Yayasan Persekolahan Umat Katolik (SANPUKAT) berbasis WordPress oleh dua admin pengelola konten menghasilkan lima kategori utama yang selaras dengan dimensi usability, yaitu learnability, efficiency, memorability, error, dan satisfaction. Temuan menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan lebih dominan pada fungsi dasar pengelolaan konten, sedangkan kendala muncul pada fitur teknis dan pengelolaan lanjutan.

#### Learnability

Learnability merujuk pada kemampuan sistem untuk dipelajari oleh pengguna baru sehingga dapat menjalankan tugas secara efektif sejak tahap awal. Dalam penelitian ini, kedua admin menyatakan bahwa menu dasar pada dashboard WordPress relatif mudah dipahami setelah beberapa kali penggunaan. Struktur menu seperti *Posts*, *Pages*, *Media*, dan *Appearance* dinilai sistematis dan konsisten.

Admin 1 menyatakan: “Pada awalnya perlu mencoba beberapa kali, tetapi setelah tahu letak menu posting dan edit halaman, penggunaan menjadi lebih mudah.”

Admin 2 menambahkan: “Yang paling mudah dipelajari adalah membuat berita baru karena alurnya hampir selalu sama.”

Sementara itu, observasi menunjukkan bahwa kedua admin mampu menyelesaikan pembuatan artikel tanpa bantuan teknis, mulai dari input judul hingga publikasi. Hal ini mengindikasikan bahwa proses pembelajaran berlangsung melalui mekanisme *trial-and-error* yang relatif cepat tanpa pelatihan formal.

Gambar 1. Tampilan Dashboard Utama Wordpress Saat Admin Membuat Post



Kondisi ini sejalan dengan tampilan pada Gambar 1, yang memperlihatkan editor WordPress dengan struktur kerja yang linear dan terintegrasi, mulai dari kolom judul di bagian atas, area penulisan konten di tengah, hingga panel pengaturan (kategori, tag, dan publikasi) di sisi kanan. Tata letak ini mendukung alur kerja yang konsisten dan berulang, sehingga memudahkan pengguna memahami tahapan pembuatan konten tanpa perlu berpindah menu secara kompleks. Dengan demikian, desain antarmuka secara langsung memperkuat proses pembelajaran pengguna

Secara teoritis, temuan ini menunjukkan bahwa learnability WordPress didukung oleh konsistensi navigasi dan repetisi alur kerja, yang memungkinkan terbentuknya *mental model* serta menurunkan *cognitive load*. Namun, kemudahan ini bersifat bertahap dan bergantung pada frekuensi penggunaan, sehingga mencerminkan karakter

*progressive learnability*, di mana pemahaman meningkat seiring pengalaman. Hal ini memperlihatkan bahwa kemudahan penggunaan pada tahap awal dapat diperkuat melalui paparan berulang, yang pada akhirnya membentuk kompetensi operasional pengguna dalam jangka panjang.

## Efficiency

Efisiensi mengacu pada kemampuan pengguna menyelesaikan tugas secara cepat dengan usaha minimal setelah memahami sistem (Fajriani, Hidayat, & Akbar, 2024). Dalam penelitian ini, efisiensi terlihat pada aktivitas rutin seperti pembaruan berita, pengunggahan pengumuman, dan pengelolaan halaman statis.

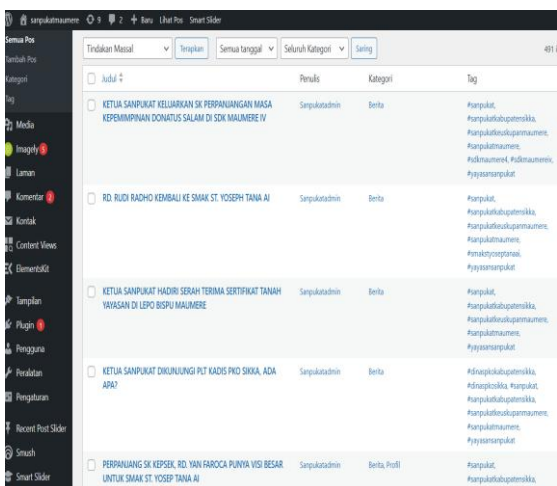
Kedua admin menunjukkan bahwa efisiensi meningkat melalui pengulangan tugas yang membentuk pola kerja yang stabil. Admin 1 menyatakan: “Kalau format berita sudah ada, tinggal salin pola sebelumnya lalu ganti isi dan gambar.” Sementara itu, Admin 2 menambahkan: “Kalau sudah sering buat postingan, biasanya tidak perlu mulai dari awal lagi.”

Temuan ini menunjukkan bahwa efisiensi tidak hanya ditentukan oleh desain sistem, tetapi juga oleh kemampuan pengguna membangun *workflow* berbasis pengalaman. Konsistensi struktur WordPress berperan dalam mendukung proses ini.

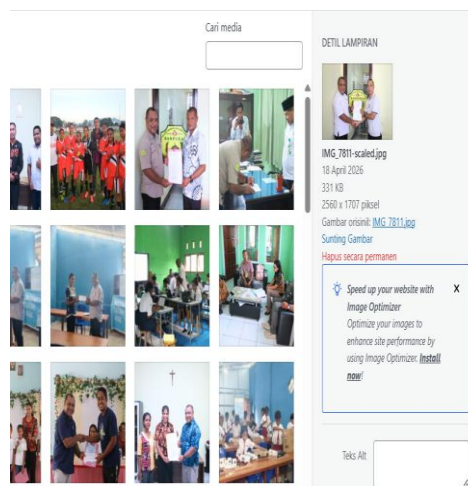
Namun, efisiensi tidak merata pada semua fitur. Pada pengelolaan media dan tata letak, waktu dan usaha meningkat. Admin 1 menyebut: “Kalau gambar tidak sesuai, harus coba beberapa kali.” Sedangkan, Admin 2 juga mengungkapkan: “Bagian gambar biasanya paling lama karena harus diatur ulang.”

Hal ini mengindikasikan adanya *cognitive load* tambahan pada pengolahan elemen visual. Hasil observasi memperkuat temuan tersebut, di mana proses unggah artikel berbasis teks dapat diselesaikan dalam waktu relatif singkat, sedangkan penyesuaian media membutuhkan waktu lebih lama karena adanya proses *trial-and-error* dalam menentukan ukuran dan proporsi gambar yang sesuai. Kondisi ini mengindikasikan bahwa efisiensi dalam sistem manajemen konten tidak hanya ditentukan oleh kemudahan navigasi, tetapi juga oleh tingkat literasi digital pengguna dalam mengelola elemen visual.

Gambar 2. Daftar Artikel Pada Menu Posts



Gambar 3. Daftar Artikel Pada Menu Posts



Kondisi ini tercermin pada Gambar 2, di mana daftar artikel pada menu *Posts* memungkinkan admin mengakses dan mengedit konten secara langsung, sehingga mendukung penggunaan ulang format dan mengurangi waktu penulisan. Sebaliknya, Gambar 3 menunjukkan bahwa pengelolaan media memerlukan langkah tambahan, seperti penyesuaian ukuran dan tampilan gambar, yang menurunkan efisiensi.

Secara keseluruhan, efisiensi terbentuk dari konsistensi desain sistem dan kemampuan pengguna membangun strategi kerja adaptif. Namun, kompleksitas pengelolaan media dan keterbatasan kapasitas teknis menyebabkan efisiensi belum merata pada seluruh fungsi sistem.

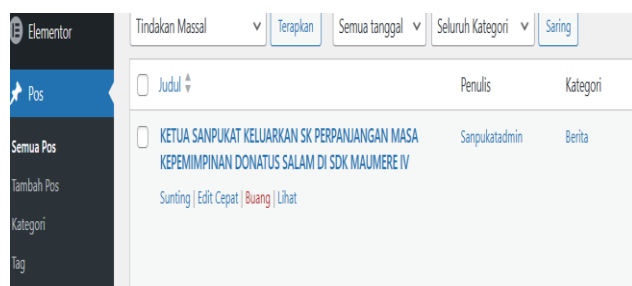
## Memorability

Memorability didefinisikan sebagai kemampuan pengguna untuk kembali mahir menggunakan sistem setelah periode tidak penggunaan tanpa harus belajar ulang (Rante et al., 2024). Dalam penelitian ini, Admin 1 menyatakan: “Kalau hanya edit berita lama, biasanya langsung tahu langkahnya karena hampir setiap minggu dilakukan.” Hal serupa disampaikan oleh Admin 2: “Biasanya kalau sudah pernah kerjakan, tinggal buka lagi dan langsung ingat langkah-langkahnya, apalagi kalau sering dipakai.”

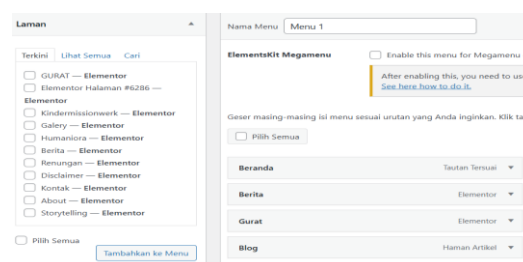
Temuan ini menunjukkan bahwa frekuensi penggunaan memperkuat *procedural memory*, sehingga tugas rutin dapat dilakukan secara otomatis tanpa beban kognitif tinggi. Namun, memorability tidak merata pada semua fitur. Pada fungsi yang jarang digunakan, seperti pengaturan menu navigasi dan widget, admin masih memerlukan eksplorasi ulang. Admin 2 menambahkan: “Kalau bagian menu atau widget, kadang harus coba lagi karena tidak sering dipakai.”

Hal ini mengindikasikan bahwa daya ingat pengguna bersifat kontekstual dan sangat dipengaruhi oleh intensitas interaksi dengan fitur tertentu. Hasil observasi mendukung temuan tersebut. Admin dapat langsung menavigasi menu pengeditan artikel tanpa ragu, tetapi menunjukkan jeda waktu lebih lama saat mengakses fitur pengaturan lanjutan. Dalam beberapa kasus, admin terlihat mencoba beberapa opsi sebelum menemukan konfigurasi yang sesuai.

Gambar 4. Menu Posts



Gambar 5. Menu Tampilan



Kondisi ini tercermin pada Gambar 4 mudah digunakan admin. Sebaliknya, Gambar 5 cenderung memerlukan eksplorasi ulang sebelum menyelesaikan tugas. Dengan demikian, Temuan ini menegaskan bahwa memorability bersifat kontekstual, sangat dipengaruhi oleh intensitas penggunaan.

## ERROR

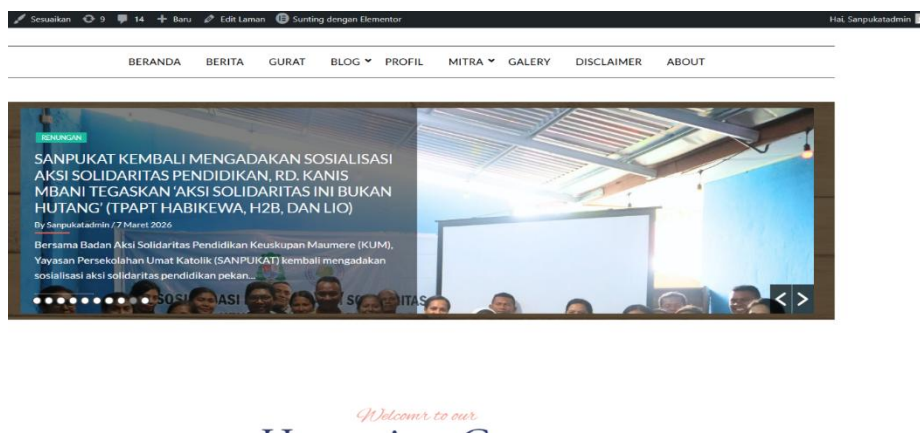
Error tidak hanya merujuk pada gangguan sistem, tetapi juga mencakup frekuensi kesalahan pengguna, tingkat dampaknya, serta kemudahan dalam pencegahan dan pemulihan (Fitria et al., 2024). Dalam penelitian ini, kesalahan pengguna terutama terjadi pada proses unggah media dan konfigurasi tata letak halaman pada WordPress.

Kesalahan yang paling umum meliputi ukuran file gambar yang terlalu besar, proporsi gambar yang tidak sesuai pada halaman utama, tautan internal yang tidak aktif, serta kesalahan dalam pengkategorian artikel. Temuan ini menunjukkan bahwa kesalahan lebih banyak terjadi pada tahap pengelolaan konten dibandingkan kegagalan sistem inti, sehingga platform tetap stabil secara teknis, namun penggunaan fitur lanjutan masih menimbulkan tantangan.

Admin 1 menyatakan: “Kadang gambar sudah diunggah, tapi ukurannya terlalu besar, jadi harus diulang lagi.” Admin 2 menambahkan: “Pernah menu berubah karena salah klik saat mengatur tampilan.” Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar kesalahan bersifat operasional, bukan akibat sistem, dan berkaitan dengan keterbatasan pemahaman terhadap fitur konfigurasi lanjutan.

Data observasi memperkuat temuan ini. Kesalahan tidak disebabkan oleh malfungsi sistem, melainkan oleh pengalaman pengguna yang masih terbatas dalam menangani fungsi non-rutin seperti optimasi media dan penyesuaian layout. Seiring meningkatnya pengalaman, frekuensi kesalahan cenderung menurun karena terbentuknya *procedural familiarity*

Gambar 6 Tampilan Gambar Yang Error



Kondisi ini didukung oleh gambar 6 yang menunjukkan kesalahan pada pengaturan visual beranda. Banner tampak terpotong dan proporsi gambar tidak seimbang, menandakan ketidaktepatan ukuran atau rasio aspek saat unggah. Dengan demikian, dimensi error menunjukkan bahwa meskipun WordPress menyediakan sistem yang stabil dan relatif mudah digunakan, efektivitas penggunaannya tetap bergantung pada kompetensi digital pengguna

## Satisfaction

Satisfaction merujuk pada tingkat kenyamanan pengguna serta evaluasi positif terhadap sistem yang digunakan (Aziza & Ristriani, 2023). Dalam penelitian ini, kedua admin menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi terhadap WordPress, terutama karena kemampuannya mendukung publikasi konten secara mandiri tanpa memerlukan keahlian pemrograman.

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.9476>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

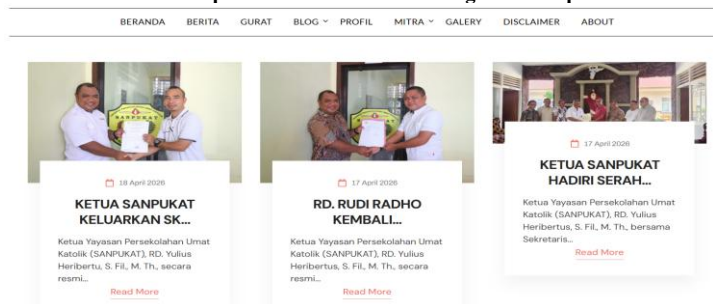
---

Admin 1 menyatakan: “Untuk kebutuhan yayasan, WordPress sudah cukup membantu karena bisa langsung diperbarui sendiri.” Admin 2 menambahkan: “Yang penting kalau sudah paham dasar-dasarnya, pengelolaan berita cukup nyaman.”

Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kemudahan operasional dan rasa kontrol dalam pengelolaan konten. Kemampuan untuk memperbarui informasi secara mandiri menjadi faktor utama yang meningkatkan persepsi positif terhadap sistem.

Hasil observasi memperkuat hal tersebut. Kedua admin mampu menyelesaikan proses publikasi artikel berbasis teks secara mandiri tanpa hambatan berarti, khususnya pada penggunaan fitur dasar seperti editor, kategori, dan halaman. Hal ini menunjukkan bahwa WordPress mendukung kenyamanan penggunaan pada aktivitas rutin.

**Gambar 7. Tampilan Halaman Website Yang Sudah Dipublikasikan**



Kindisi ini juga didukung oleh gambar 7 yang menunjukkan bahwa struktur penyajian konten tersusun secara rapi dan konsisten. Informasi ditampilkan dalam bentuk kartu artikel (*content cards*) yang memuat judul, tanggal publikasi, ringkasan isi, serta tombol “Read More”. Tata letak ini memudahkan admin dalam mengelola sekaligus meninjau hasil publikasi secara langsung setelah konten diunggah. Dengan demikian, dimensi satisfaction dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa kepuasan pengguna terbentuk dari kombinasi antara kemudahan operasional, kemandirian dalam pengelolaan konten, dan stabilitas sistem.

## PEMBAHASAN

Temuan menunjukkan bahwa usability website berbasis WordPress di Yayasan Persekolahan Umat Katolik (SANPUKAT) merupakan hasil interaksi antara desain sistem, frekuensi penggunaan, dan kapasitas digital pengguna. Kemudahan penggunaan dominan pada fungsi dasar, sementara kompleksitas meningkat pada fitur lanjutan. Hal ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa CMS memiliki hambatan awal yang rendah. (Andoro, 2025). Namun penelitian ini menegaskan bahwa kemudahan tersebut bersifat bertahap dan kontekstual.

Pada dimensi learnability, struktur antarmuka yang konsisten memungkinkan pengguna membangun *mental model* melalui *trial-and-error*. Hal ini menunjukkan adanya *progressive learnability*, di mana pemahaman berkembang seiring intensitas penggunaan, bukan sebagai atribut statis sistem.

Sedangkan pada dimensi efficiency menunjukkan bahwa efisiensi terbentuk melalui repetisi yang menghasilkan *workflow adaptif*. Namun, efisiensi menurun pada pengelolaan media visual yang meningkatkan *cognitive load*. Dengan demikian, efisiensi bersifat *task-dependent* dan dipengaruhi oleh kompleksitas fitur.

Sementara itu, dimensi memorability, retensi penggunaan bergantung pada frekuensi interaksi. Tugas rutin menjadi otomatis melalui *procedural memory*, sementara fitur jarang digunakan memerlukan eksplorasi ulang. Hal ini menunjukkan bahwa memorability tidak merata dan mengikuti pola penggunaan.

Selanjutnya, dimensi error menunjukkan bahwa kesalahan bersifat operasional, bukan sistemik. WordPress relatif stabil, tetapi kesalahan muncul pada fitur lanjutan, mencerminkan kesenjangan antara kompleksitas sistem dan literasi digital pengguna.

Akhirnya, dimensi satisfaction, kepuasan dibentuk oleh kemudahan operasional dan kemandirian pengguna (*sense of control*). Namun, kepuasan menurun pada kondisi teknis yang lebih kompleks, sehingga bersifat kontekstual dan bergantung pada kapasitas pengguna.

Secara konseptual, penelitian ini menegaskan bahwa usability bukan hanya atribut sistem, tetapi hasil interaksi teknologi, pengguna, dan konteks organisasi. Kontribusi utama penelitian ini adalah menunjukkan bahwa usability bersifat progresif dan tidak merata, dipengaruhi oleh frekuensi penggunaan dan kompleksitas tugas dalam konteks pengguna non-teknis.

Secara praktis, temuan ini mengimplikasikan perlunya dukungan institusional melalui peningkatan kapasitas digital, standarisasi alur kerja, dan bantuan teknis, agar kemudahan sistem dapat diterjemahkan menjadi efektivitas penggunaan yang berkelanjutan.

#### 4. Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan WordPress dalam pengelolaan konten institusional oleh admin non-teknis secara umum mendukung kemudahan operasional, terutama pada fungsi dasar. Dimensi usability seperti learnability, efficiency, dan satisfaction berkembang melalui interaksi berulang dengan sistem, sementara memorability dan error dipengaruhi oleh frekuensi penggunaan dan kompleksitas fitur. Temuan utama menegaskan bahwa usability tidak bersifat statis, tetapi progresif dan kontekstual. Kemudahan penggunaan terbentuk melalui pengalaman, sementara kendala muncul pada fitur lanjutan yang menuntut kapasitas teknis lebih tinggi. Dengan demikian, efektivitas penggunaan sistem tidak hanya ditentukan oleh desain antarmuka, tetapi juga oleh literasi digital pengguna dan dukungan organisasi. Secara praktis, hasil ini mengimplikasikan perlunya peningkatan kapasitas pengguna, standarisasi alur kerja, serta dukungan teknis untuk memastikan keberlanjutan pengelolaan konten institusional.

#### Daftar Pustaka

- Andoro, I. (2025). Analisis Tingkat Usability Dan User Experience LMS Institut Widya Pratama Dengan Pendekatan UEQ (User Experience Questionnaire). *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*. <https://doi.org/10.55606/Juisik.V5i1.1471>
- Aziza, R. F. A., & Ristriani, P. (2023). Measuring UX Using Usability And Heuristic Methods In JKN Mobile Application. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 9(1), 96–101. <https://doi.org/10.33480/Jitk.V9i1.4070>
- Fajriani, Y. N., Hidayat, E. W., & Akbar, R. R. E. (2024). Analyzing The Usability Of University Siliwangi Website Using Jakob Nielsen Method: Approach With User Satisfaction Surveys. *International Journal Of Applied Information Systems And Informatics (JAISI)*, 2(1). <https://doi.org/10.37058/Jaisi.V2i1.10810>
- Fitria, R., 'Akla, C. M. N., Meiyanti, R., Kartika, N., & Rifqa. (2024). Integrating Heuristic Evaluation And Think-Aloud Protocols By Applying Nielsen's Metrics On Indonesian E-Pangan Application. *Journal Of Artificial Intelligence And Engineering Applications (JAIEA)*, 3(3), 712–718. <https://doi.org/10.59934/Jaiea.V3i3.508>
- Hardi, S. W., & Rahman, A. (2022). CMS Wordpress Based Academic Information System Design At SMPN 17 Marusu. *Jurnal Informatika Teknologi*, 9(1), 1–12. <https://doi.org/10.31963/Intek.V9i1.3383>
- Hardwini, T., & Putra, A. (2025). Implementasi CMS Wordpress Dalam Pengembangan Website Institusi Pendidikan Inklusif. *Jurnal Sistem Informasi*, 11(2), 1–10. <https://doi.org/10.Xxxx/Sewagati.V11i2.2321>
- Hidayat, M., Suharso, W., & Wiyono, B. S. (2024). Analisis Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Pada Aplikasi Mobile Bahasa Isyarat (AKRAB). *Jurnal Repositor UMM*, 6(3), 219-226. <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/Repositor/Article/View/32473>
- Lestari, T., & Nugroho, B. (2025). Contextual Usability: How Low-Interaction Features Affect Memorability In CMS Platforms. *International Journal Of Web Engineering And Technology*, 14(3), 201-218.
- Mahendra, A., Fitriani, N., & Ramadhan, F. (2025). Frequency Of Use As A Determinant Of Efficiency In Institutional Website Management. *Indonesian Journal Of Human-Computer Interaction*, 12(2), 112-125.
- Pratama, R., & Sari, D. P. (2025). The Role Of Repeated Exposure On Procedural Memory Formation In Content Management Systems. *Journal Of Digital Usability Studies*, 8(1), 45-58.

- Rante, H., Hanifati, K., Hakim, O. S., Huda, A. T., Prayudi, A., Zainuddin, M. A., Et Al. (2024). Performance Analysis Of Meta-UI On Membatik Mixed Reality Application Using Nielsen's Heuristic Method. *International Journal On Advanced Science, Engineering And Information Technology*, 14(2), 492–500. <https://doi.org/10.18517/ijaseit.14.2.19473>
- Seaborn, K., Urakami, J., Pennefather, P., & Miyake, N. P. (2024). Qualitative Approaches To Voice UX. *ACM Computing Surveys*, 56(12), 1–34. <https://doi.org/10.1145/3658666>
- Selimi, E. (2023). Application Of Information Technology In Institutions And Challenges Of Human Resources—Case Study: Administration Of The Municipality Of Ferizaj. *Journal Of Computer And Communications*, 11, 84–92. <https://doi.org/10.4236/jcc.2023.115007>
- Sibarani, A. J. P. (2021). Usability And User Satisfaction Rate Evaluation On E-Learning Application From Student's Perspective Using Nielsen Usability Method. *INFOTEL*, 13(3), 120–127. <https://doi.org/10.20895/infotel.v13i3.673>
- Wulandari, S., & Setiawan, H. (2026). Daily Usage Frequency And Its Correlation With Feature Retention In Open-Source Content Management Systems. *Journal Of Information Systems And Digital Innovation*, 9(1), 77-92.