

Pengukuran Kualitas Website Dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus Website Politeknik Negeri Medan)

Junus Sinuraya
Jurusan Teknik Komputer dan Informatika
Politeknik Negeri Medan
Telp: Telp: (061) 8210371,8221235
E-Mail: Junussinuraya@polmed.ac.id

ABSTRACT

This study aims to measure the quality of the Medan State Polytechnic college website on the level of user satisfaction. Website not only can facilitate formal educational activities but also informal communication in educational activities, website criteria based on effective design are Site Design, Site functionality, Customer Value A good website also has the feasibility of being a useful medium so it is necessary to measure the quality of the website to improve and improve the quality of the website regularly Determination of priority attributes of improvement needs to be done so that institutional efforts become optimal in improving the quality of the website. For that, evaluation of the measurement of perceived satisfaction and importance is based on the WebQual 4.0 dimension using a questionnaire measuring tool to students as internal users. Population and random sample in research There are 218 students majoring in computer and information engineering. The research method used was a survey with a WebQual 4.0-based questionnaire. The results showed that in general website users tend to agree on the quality of the website but some attributes need to be improved, namely timeliness of information, fast information and means of discussion or communication space.

Keywords : Webqual, Website Quality, User satisfaction.

PENDAHULUAN

Website adalah salah satu layanan media informasi atau kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (hyperlink).

Pemanfaatan *website* bagi suatu perguruan tinggi merupakan wajah perguruan tinggi di dunia maya dan salah satu barometer yang dipakai untuk mengukur kualitas perguruan tinggi tersebut. Masyarakat secara luas baik tingkat lokal maupun internasional akan melihat tampilan website perguruan tinggi sebagai interaksi pertama. Civitas akademika akan memanfaatkan website sebagai media awal untuk berinteraksi dalam rangka menunjang kegiatan belajar mengajar. Peranan website suatu perguruan tinggi tidak hanya terbatas sebagai media informasi namun juga merupakan salah satu barometer yang dipakai untuk mengukur kualitas perguruan tinggi tersebut. Situs *Website* yang baik adalah situs web yang banyak diminati oleh penggunanya.

Website perguruan tinggi perlu mendapat perhatian demi menjaga konsistensi kualitasnya, sehingga kualitas perguruan tinggi dari aspek penilaian *web* menjadi lebih baik

Politeknik Negeri Medan (Polmed) salah satu perguruan tinggi vokasi yang terletak dikota Medan dan memiliki tata kelola dan memberi pelayanan media informasi *online* yaitu media dalam bentuk website (www.polmed.ac.id) kepada mahasiswa, Civitas Akademika, Calon Mahasiswa, Orang tua atau instansi-instansi lainnya. *Website* Politeknik Negeri Medan adalah sebagai media informasi dan juga sebagai media komunikasi dan sebagai wajah depan **Polmed** didunia maya untuk itu kualitas website dimata pengguna harus ditingkatkan dan mengikuti perkembangan mengikuti dinamika institusi induk dan tuntutan ilmu pengetahuan. Saat ini website Politeknik Negeri medan dikelola dan dikembangkan oleh Pusat Sistem Informasi (PSI) Politeknik Negeri Medan.

Melihat kenyataan tersebut desain sebuah website merupakan salah satu kunci sukses suatu lembaga yang ingin mengimplementasikan konsep dalam persaingan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen dan praktisi teknologi informasi untuk mengetahui kriteria apa saja yang harus dipertimbangkan dalam mendesain dan mengembangkan website. Website tidak hanya dapat memfasilitasi kegiatan pendidikan secara formal namun juga komunikasi informal dalam kegiatan pendidikan. Kriteria website berdasarkan desain yang efektif tersebut adalah *Site Design*, *Site functionality*, *Customer Value* (Indrajit, 2012). Selain kriteria desain tersebut, suatu website yang baik juga memiliki kelayakan sebagai media yang bermanfaat. Untuk mengetahui kelayakan tersebut dilakukan pengukuran dengan menggunakan metode *webqual*.

Metode *webqual* merupakan teknik pengukuran untuk menentukan kualitas website. Metode ini terdiri atas 3 tahapan dalam menentukan kualitas website yaitu *Information Quality*, *Usability* dan *Service Interaction Quality*. Sehingga dengan pengukuran 3 tahapan tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan website. *Webqual* pada dasarnya mengukur mutu sebuah web berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs. Jadi pengukurannya menggunakan instrument penelitian atau kuesioner.

Oleh karena itu, website Politeknik Negeri Medan perlu dianalisis kelayakan dimata pengguna internal sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan website dari segi *Information Quality*, *Usability*, *Service Interaction Quality*, *User Satisfaction*.

METODE PENELITIAN

Metoda penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode survei berbasis kuesioner yang didistribusikan kepada responden dalam hal ini mahasiswa jurusan teknik komputer dan informatika sebagai pengguna website. Kuesioner yang disusun berisi daftar pertanyaan berdasarkan pada Tabel 1 yaitu Instrumen WebQual 4.0. Dalam standar WebQual 4.0, jumlah total pertanyaan adalah 23 pertanyaan yang terdiri dari dimensi kegunaan 7 pertanyaan, dimensi kualitas informasi 7 pertanyaan, dimensi kualitas interaksi pelayanan 6 pertanyaan dan 12 pertanyaan untuk kepuasan pengguna.

Tabel 1 Instrumen Pengukuran kualitas Website

Dimensi Kualitas Website	Variabel WebQual 4.0
Kegunaan (<i>Usability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website(X1) 2. Apakah interaksi antara website dengan pengguna jelas dan mudah dipahami(X2) 3. Apakah pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website(X3) 4. Apakah pengguna merasa website mudah digunakan(X4) 5. Apakah website memiliki tampilan yang menarik(X5) 6. Apakah desain sesuai dengan jenis website(X6) 7. Apakah pengguna merasa mudah menemukan informasi yang dicari(X7)

<p>Informasi(<i>Information</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah website memberikan informasi yang akurat(X8) 2. Apakah website memberikan informasi yang dapat dipercaya(X9) 3. Apakah website memberikan tepat waktu(X10) 4. Apakah website menyajikan informasi yang relevan(X11) 5. Apakah website menyajikan informasi yang mudah dipahami(X12) 6. Apakah website menyediakan informasi yang lengkap dan terperinci(X13) 7. Apakah website menyajikan informasi dalam format yang sesuai/proposional(X14)
<p>Interaksi Pelayanan(<i>Interaction Quality</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah <i>website</i> memiliki reputasi yang baik(X15) 2. Apakah <i>website</i> memberi rasa aman pada pengguna saat mengunduh(X16) 3. Apakah <i>website</i> menyediakan ruang untuk daftar menjadi member(X17) 4. Apakah <i>website</i> menjaga keamanan data pribadi pengguna/member(X18) 5. Apakah <i>website</i> memberikan ruang untuk diskusi antar member(X19) 6. Apakah <i>website</i> menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna(X20)
<p>Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah anda merasa suka dengan tampilan website(X21) 2. Apakah anda senang berinteraksi dengan website ini(X22) 3. Apakah perpindahan akses dari halaman utama ke halaman lain terasa cepat(X23) 4. Apakah website dapat diakses dengan baik menggunakan gadget(X24) 5. Apakah website dapat diakses dengan baik lewat macam-macam browser(X25) 6. Website dapat dijadikan contoh untuk website lain yang sejenis(X26) 7. Apakah Menurut Anda Website Polmed menggunakan gambar yang tepat?(X27) 8. Apakah Menurut Anda Website Polmed Menggunakan jenis huruf(font) yang sesuai?(X28) 9. Apakah Menurut Anda Website Polmed memilik warna yang menarik?(X29) 10. Apakah Menurut Anda Kecepatan download pada website Polmed sudah memadai?(X30) 11. Apakah Menurut Anda Website Polmed mencerminkan identitas perguruan tinggi?(X31) 12. Apakah Menurut Anda Website Polmed memiliki tata letak (Layout) yang terstruktur dan konsisten?(X32)

Untuk mengukur parameter penelitian ini menggunakan skala sebagai berikut:

Tabel 2 Instrumen Pengukuran

No	Skala	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Setuju	3
4	Sangat Setuju	4

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang akan dilakukan yaitu :

1. Teknik Observasi yaitu melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian.
2. Teknik Wawancara, yaitu melakukan wawancara dengan pengguna website.
3. Teknik Survey, yaitu teknik untuk mendapatkan data primer yang dibutuhkan. Memberi sampel kuesioner kepada pengguna/*Users* website yaitu Mahasiswa.
4. Penelitian Kepustakaan
 Penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan topik yang diteliti misalnya Jurnal, internet, buku.

Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengujian Data
 Pada tahap ini dilakukan untuk mengukur valid atau tidak valid pernyataan kuesioner yang dibuat. Pengujian data dalam penelitian akan dilakukan yaitu Uji Validasi dan Uji Reliabilitas.
2. Pengujian Hipotesis
 Pengujian hipotesis dilakukan dengan melakukan uji statistic dengan menggunakan metode linier berganda, dengan variable independen yang digunakan lebih dari satu variable.
3. Pengujian Hasil
 Dari hasil hipotesis menggunakan regresi linier berganda ada 2 yaitu persyaratan uji analisis yang akan dilakukan yaitu Uji Normalitas dan Uji Heterokedastisitas.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian Pengukuran evaluasi kualitas website Politeknik Negeri Medan <http://www.polmed.ac.id/newpolmed/> dengan metode WebQual 4.0 menggunakan *google form*. Berikut hasil responden yang disebar kepada mahasiswa Teknik Komputer dan Informatika mengenai pengukuran kualitas website dengan metode WebQual 4.0. Responden pada penelitian ini mahasiswa jurusan teknik komputer dan informatika Politeknik Negeri Medan yang diambil secara acak(*random*), jumlah sampel yang mengisi kuesioner adalah sebanyak 218 orang.

Hasil rekapitulasi jawaban responden kualitas website sebagai berikut:

Tabel 3 Rekapitulasi Jawaban Responden

Dimensi	Skor			
	1	2	3	4
<i>Usability Quality</i>	29	364	1009	124
	1.90%	23.85%	66.12%	8.13%
<i>Information Quality</i>	37	364	1009	116
	2.42%	23.85%	66.12%	7.60%
<i>Interaction Quality</i>	37	364	1009	116
	2.42%	23.85%	66.12%	7.60%

Kualitas Website Metode Webqual 4.0	103	1092	3027	356
	2.25%	23.85%	66.12%	7.78%
<i>User Satisfaction</i>	59	585	1732	239
	2.26%	22.37%	66.23%	9.14%
Hasil Kualitas Website	162	1677	4759	595
	2.25%	23.31%	66.16%	8.27%

Pada tabel 3 menunjukkan hasil kualitas website dengan metode Webqual 4.0 yang memiliki 3 dimensi yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* presentase tertinggi yang memilih terdapat pada skor 3 atau setuju sebesar 66.12% dan skor 4 atau sangat setuju sebesar 7.78% sehingga digabung menjadi 73.9 %, ini menunjukkan mahasiswa teknik komputer dan informatika dominan rata-rata menyetujui kualitas website Politeknik Negeri Medan menggunakan metode *WebQual 4.0* Hasil keseluruhan kualitas website menggunakan metode *Webqual 4.0* dan modifikasi yaitu *User Satisfaction* memiliki presentase tertinggi pada skor 3 atau setuju sebesar 66.16% maka dapat disimpulkan bahwa pengguna website khususnya mahasiswa teknik komputer dan informatika tingkat 1,2 dan 3 cenderung menyetujui kualitas website walau ada beberapa variabel yang perlu diperbaiki atau dikembangkan.

Kualitas Website

Kualitas Website (Webqual) terdiri dari 3(tiga) dimensi yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* dan satu modifikasi yaitu *User Satisfaction*.

Usability Quality

Parameter *Usability Quality* ini memiliki 7 indikator sebagai berikut:

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Parameter *Usability Quality*

No	Indikator	Skor			
		1	2	3	4
1	Mengoperasikan Website Politeknik Negeri Medan Mudah Dipelajari	1	20	178	19
		0.46%	9.17%	81.65%	8.72%
2	Interaksi website Politeknik Negeri Medan jelas dan mudah dipahami	2	40	165	11
		0.92 %	18.35%	75.69%	5.05%
3	Menjelajahi/navigasi website poliktenik Negeri Medan mudah	1	53	147	17
		0.46%	24.31%	67.43%	7.80%
4	Website Politeknik Negeri Medan mudah digunakan	2	22	171	23
		0.92%	10.09%	78.44%	10.55%
5	Website Politeknik Negeri Medan memiliki tampilan menarik	11	87	102	18
		5.05%	39.91%	46.79%	8.26%

6	Website Politeknik Negeri Medan memiliki desain yang sesuai dengan jenis website	2	44	150	22
		0.92%	20.18%	68.81%	10.09%
7	Website Politeknik Negeri Medan memberikan informasi yang dicari dengan cepat	10	98	96	14
		4.59%	44.95%	44.04%	6.42%
Usability Quality		1.90%	23.85%	66.12%	8.13%

Pada tabel 4 menunjukkan bahwa dimensi *usability quality* yang memiliki presentase terbesar berada pada score 3 atau setuju sebesar 66.12% dan sangat setuju pada score 4 sebesar 8.13%(total 74,25%), hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna website menyetujui pernyataan kuesioner *usability quality* dengan baik.

Information Quality

Parameter Information Quality ini memiliki 7 indikator sebagai berikut:

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Paramter Usabiltiy Quality

No	Indikator	Skor			
		1	2	3	4
1	Website Polmed memberikan informasi yang akurat	5	53	139	21
		2.29%	24.31%	63.76%	9.63%
2	Website Polmed memberikan informasi yang dapat dipercaya	0	24	166	28
		0.00%	11.01%	76.15%	12.84%
3	Website Polmed memberikan informasi tepat waktu	18	114	79	7
		8.26%	52.29%	36.24%	3.21%
4	Website Polmed menyajikan informasi yang relevan/berguna	1	14	179	24
		0.46%	6.42%	82.11%	11.01%
5	Website Polmed menyajikan informasi mudah dipahami	2	28	179	9
		0.92%	12.84%	82.11%	4.13%
6	Website Polmed menyajikan informasi lengkap dan terperinci	7	85	113	13
		3.21%	38.99%	51.83%	5.96%
7	Website Polmed menyajikan informasi dalam format sesuai/proporsional	4	46	154	14
		1.83%	21.10%	70.64%	6.42%
Information Quality		2.42%	23.85%	66.12%	7.60%

Pada tabel 5 menunjukkan bahwa dimensi *usability quality* yang memiliki presentase terbesar berada pada score 3 atau setuju sebesar 66.12% dan sangat setuju pada score 4 sebesar 7.60%(total 73,72%), hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna website menyetujui pernyataan *Information Quality* dengan baik.

Interaction Quality

Parameter Interaction Quality ini memiliki 6 indikator sebagai berikut:

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Parameter *Interaction Quality*

No	Indikator	Skor			
		1	2	3	4
1	Website Polmed Memiliki reputasi yang baik	5	57	144	11
		2.29%	26.15%	66.06%	5.05%
2	Website Polmed memberikan rasa aman menyelesaikan transaksi	1	48	154	15
		0.46%	22.02%	70.64%	6.88%
3	Webiste Polmed memberikan ruang untuk menjadi member/personalisasi pengguna	6	85	116	11
		2.75%	38.99%	53.21%	5.05%
4	Website Polmed memberikan rasa aman terhadap informasi data pengguna	3	30	169	16
		1.38%	13.76%	77.52%	7.34%
5	Website Polmed memberikan ruang diskusi atau komunikasi	20	109	82	6
		9.17%	50.00%	37.61%	2.75%
6	Website Polmed memberikan informasi sesuai yang dibutuhkan	4	59	142	13
		1.83%	27.06%	65.14%	5.96%
Interaction Quality		2.99%	29.71%	61.79%	5.51%

Pada tabel 6 menunjukkan bahwa dimensi *usability quality* yang memiliki presentase terbesar berada pada score 3 atau setuju sebesar 61.79 % dan sangat setuju pada score 4 sebesar 5.51% (total 67,30%), hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna website menyetujui pernyataan Interaction Quality dengan baik.

User Satisfaction Quality

Parameter User Satisfaction Quality ini memiliki 12 indikator sebagai berikut:

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Parameter *User Satisfaction Quality*

No	Indikator	Skor			
		1	2	3	4
1	Merasa suka dengan tampilan website Polmed	16	73	113	16
		7.34%	33.49%	51.83%	7.34%
2	Senang berinteraksi dengan website Polmed	2	84	122	10
		0.92%	38.53%	55.96%	4.59%
3	Perpindahan akses dari halaman utama ke halaman	4	66	138	10

	lainnya cepat	1.83%	30.28%	63.30%	4.59%
4	website dapat diakses menggunakan gadget	2	11	160	45
		0.92%	5.05%	73.39%	20.64%
5	website dapat diakses dengan baik lewat berbagai jenis browser	3	37	147	30
		1.38%	16.97%	67.43%	13.76%
6	website Polmed dapat dijadikan referensi untuk website Perguruan tinggi	13	60	125	20
		5.96%	27.52%	57.34%	9.17%
7	Website Polmed menggunakan gambar yang tepat	3	28	168	19
		1.38%	12.84%	77.06%	8.72%
8	Website Polmed Menggunakan jenis huruf(font) yang sesuai	1	17	181	19
		0.46%	7.80%	83.03%	8.72%
9	Website Polmed memiliki warna yang menarik	5	59	137	17
		2.29%	27.06%	62.84%	7.80
10	Kecepatan download pada website Polmed sudah memadai	2	72	128	16
		0.92%	33.03%	58.72%	7.34%
11	Website Polmed mencerminkan identitas perguruan tinggi	4	38	155	21
		1.83%	17.43%	71.10%	9.63%
12	Website Polmed memiliki tata letak (Layout) yang terstruktur dan konsisten	4	40	158	16
		1.83%	18.35%	72.48%	7.34%
User Satisfaction Quality		2.26%	22.37%	66.23%	9.14%

Pada **tabel 7** menunjukkan bahwa dimensi *user satisfaction quality* yang memiliki presentase terbesar berada pada score 3 atau setuju sebesar 66.23 % dan sangat setuju pada score 4 sebesar 9.14%(total 75,37%), hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna website menyetujui pernyataan *user satisfaction quality* dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat 32 variabel pengukuran kualitas website berdasarkan pendekatan WebQual, yang terbagi dalam 4 dimensi yakni dimensi kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan dan modifikasi dimensi yaitu kepuasan pengguna.
2. Berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode Webqual maka ada beberapa yang perlu ditingkatkan kualitas website Politeknik Negeri Medan yaitu :
 - a. Website Politeknik Negeri Medan memberikan informasi yang dicari dengan cepat.
 - b. Website Polmed memberikan informasi tepat waktu.

- c. Website Polmed memberikan ruang diskusi atau komunikasi

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD*. Bandung: Alfabeta.
- Baginda, Darmawan, 2016, *Evaluasi Kualitas Website Univeristas XYZ dengan pendekatan Webqual*, Pusat Penelitian Sistem Mutu dan Teknologi Pengujian Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia
- Dorie, P.K. (2014). *Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Servqual*. Seminar Nasional Informatika.
- Dewi P., Budi P., & Sumiyana. (2013). *Kajian Kepuasan Pelanggan Website Universitas Airlangga*. Magister Manajemen Pendidikan Tinggi Universitas Gadjah Mada.
- Candra, I. (2012). *Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan WebQual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)*, *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 4(2).
- Barnes, S.J., & Vidgin, R.T. (2003). *Measuring Website Quality Improvement: A Case study of the Forum on Strategic management knowledge exchange*, New York: *Industrial management & Data System*, 103/5.
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas and validity*. 4.0 edition, Pustaka Pelajar.