

Pengukuran Kualitas Website Universitas Qamarul Huda Badaruddin Menggunakan Metode Webqual 4.0

M. Afriansyah¹, Valian Yoga Pudya Ardhana^{2*}, Joni Saputra³

^{1,2,3}Teknologi Informasi/Universitas Qamarul Huda Badaruddin

*Corresponding Author: valianypa81@gmail.com, Tel: +6281805750462

Diterima pada 2 Pebruari 2022, Direvisi pertama pada 15 Maret 2022, Direvisi kedua pada 28 Maret 2022, Disetujui pada 22 April 2022, Diterbitkan daring pada 20 Mei 2022

Abstract: Basically, some people will use website services to find quick and easy access to information. Website is the most commonly used online facility/service on the internet in addition to other services. For this reason, it is necessary to evaluate the quality of the website of the Qamarul Huda Badaruddin University. The framework used to measure the quality of website services in this study is WebQual 4.0 which is a development of Seroqual which is usually used to measure service quality. the interests (expectations) of users on the quality of the uniqhba.ac.id website. Of the three variables, the greater contribution is found in the service interaction variable of 0.471 and the Sig value is obtained. $0.001 < \alpha = 0.1$. So from the results of this study it can be translated that, evaluation of website quality needs to be done on usability dimensions or variables, respondents feel less in understanding or have difficulties in operating the website, and find it difficult to explore the website.

Keywords: *uniqhba, webqual, website*

Abstrak: Pada dasarnya, sebagian orang akan menggunakan layanan situs web untuk menemukan akses informasi yang cepat dan mudah. Website merupakan sarana/layanan daring yang paling umum digunakan di internet disamping layanan lainnya. Untuk itu perlu adanya evaluasi terhadap kualitas website Universitas Qamarul Huda Badaruddin. Kerangka yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan website pada penelitian ini adalah WebQual 4.0 yang merupakan pengembangan dari Seroqual yang biasanya digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dengan kata lain, melalui penelitian ini ingin diketahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna dengan cara menganalisis gap antara kinerja (persepsi) dan kepentingan (harapan) pengguna terhadap kualitas website uniqhba.ac.id. Dari ketiga variabel tersebut kontribusi yang lebih besar terdapat pada variabel service interaction sebesar 0,471 dan diperoleh nilai Sig. $0,001 < \alpha = 0,1$. Sehingga dari hasil penelitian ini dapat diterjemahkan bahwa, evaluasi dari kualitas website perlu dilakukan pada dimensi atau variable usability, responden merasa kurang dalam memahami atau memiliki ketidakmudahan dalam mengoperasikan website, dan merasa kesulitan karena menjelajahi website tersebut.

Kata kunci: *uniqhba, webqual, website*

1. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadikan informasi sangat mudah untuk diakses melalui berbagai saluran komunikasi terutama pada institusi akademik dalam berbagai macam cara [1].

Pada dasarnya, sebagian orang akan menggunakan layanan situs web untuk menemukan akses informasi yang cepat dan mudah. Jika layanan situs web yang dibuka memenuhi kualitas layanan informasi yang dirasakan saat ini dan tingkat yang diharapkan di masa mendatang, pengguna akan puas. Dari perspektif fungsi situs web dan efisiensi navigasi pengguna, pemanfaatan dan kegunaan situs web merupakan salah satu faktor kunci kualitas layanan situs web [2].

Inovasi teknologi yang cepat dan memiliki daya jangkauan luas memudahkan masyarakat dalam mengakses internet untuk mendapatkan informasi. Internet saat ini telah merubah kehidupan masyarakat [3]. Internet telah menjadi kebutuhan karena dengan menggunakan internet berbagai macam informasi dapat dengan mudah diakses dan dieksplorasi [4].

Website merupakan sarana/layanan daring yang paling umum digunakan di internet disamping layanan lainnya [5]. Sebuah website memerlukan pemeriksaan terhadap aspek-aspek yang dapat mempengaruhi tingkat kualitas sebuah website, karena website tersebut harus memiliki nilai informasi yang berkualitas baik dan mudah dipahami oleh pengguna awam dalam mengaksesnya untuk memperoleh informasi yang esensial [6].

Universitas Qamarul Huda Badaruddin (UNIQHBA) berdiri pada tanggal 9 November 2017 yang merupakan hasil dari penggabungan STIKES Qamarul Huda dengan STKIP Qamarul Huda yang

memiliki 15 program studi.

Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 yang menjelaskan bahwa untuk mencapai tata kelola IT Pemerintahan atau E-Government yang baik perlu adanya evaluasi yang berkelanjutan. Maka perlu dilakukan suatu penelitian untuk mengukur kualitas layanan dan evaluasi yang ada saat ini dari sudut pandang atau persepsi pengguna. Kerangka yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan website pada penelitian ini adalah WebQual 4.0 yang merupakan pengembangan dari Servqual yang biasanya digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dengan kata lain, melalui penelitian ini ingin diketahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna dengan cara menganalisis gap antara kinerja (persepsi) dan kepentingan (harapan) pengguna terhadap kualitas website uniqhba.ac.id.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Webqual

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Webqual ini merupakan pengembangan dari servqual, sebuah metode telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. Webqual ini berbasis pada quality function deployment (QFD) (Barnes dkk, 2003). Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya dengan metodologi quality function deployment (QFD) yang merupakan sarana untuk mengidentifikasi dan membawa suara pengguna melalui setiap tahap pengembangan produk dan juga jasa. [7].

Dimensi	Deskripsi Indikator
<i>Usability</i>	1. <i>User Friendly</i> 2. Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti 3. Kemudahan untuk navigasi 4. Mudah digunakan 5. Tampilan yang menarik 6. <i>Website</i> sesuai dengan jenis <i>website</i> 7. Memberikan informasi yang akurat 8. Membentuk pengalaman yang positif bagi pengguna
<i>Dimensi</i>	Deskripsi Indikator
<i>Information Quality</i>	1. Menyajikan informasi yang akurat 2. Menyajikan informasi yang dapat dipercaya 3. Menyajikan informasi yang up to date 4. Menyajikan informasi yang terkait 5. Menyajikan informasi yang mudah dipahami 6. Menyajikan informasi yang cukup detail 7. Menyajikan informasi dalam bentuk yang sesuai
<i>Dimensi</i>	Deskripsi Indikator
<i>Interaction Quality</i>	1. Memiliki reputasi yang baik 2. Aman saat melakukan transaksi 3. Rasa aman dalam pengiriman data pribadi 4. Memberikan rasa nyaman kepada pengguna 5. Ada suasana komunitas 6. Kemudahan komunikasi dengan organisasi 7. Tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap informasi yang disajikan oleh <i>website</i>

2.2 SPSS

Spss adalah salah satu program untuk pengolahan data statistik yang penggunaannya cukup mudah. Spss merupakan suatu singkatan dari Statistical Product And Service Solution. Namun ada baiknya sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya, kita sudah menguasai dasar-dasar statistik seperti yang telah diutarakan pada bab sebelumnya sehingga dapat dengan mudah memahami cara menganalisis, membaca hasil, serta menarik interpretasi (kesimpulan).

Langkah pertama, identifikasi variabel pencarian, sesuai dengan metode referensi penentuan kualitas web dari variabel yang digunakan dari kualitas *website*

Variabel Independent yaitu :

Kemudahan
(*usability*)..... (X1)

Kualitas informasi (*information quality*)..(X2)

Service
Interaction.....(X3)

Variabel Dependent yaitu :

Kualitas Website
(Overall)..... (Y)

Semua variabel yang diukur melalui indikator-indikator menggunakan skala Likert, dari angka 1 untuk pertanyaan atau pernyataan sangat tidak setuju sampai angka 4 dalam pertanyaan atau pernyataan sangat setuju.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling [6]. sampel nonprobabilitas berarti masing-masing populasi tidak diketahui, dengan cara quota sampling. Quota Sampling merupakan Teknik sampling yang digunakan dengan cara memberi kuota sample proporsional pada setiap kategori. Sample yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 75 responden.

Tingkat signifikansi untuk uji dua arah $\alpha = 10\% = 0,1$. Sehingga nilai t-tabel diperoleh sebesar = 1.927817

Rumus Jumlah Sampel dikurangi 2

$$75-2= 73$$

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
73	2.77 5543	2.3 767	2.1603 79	2.023 502	1.92 7817	1.85 6448	1.80 0766

2.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini ada beberapa metode yang digunakan sebagai alat dalam pengumpulan data, metode tersebut

2.4 Kuesioner

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang hal-hal yang diketahui atau dirasakannya. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara tertulis dari responden yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

2.4 Metode Skala Likert

Metode Skala Likert dengan sifat skala ordinal 1 sampai 4 poin. Berdasarkan pilihan jawaban pada masing-masing pertanyaan pada kuesioner maka konversi untuk nilainya adalah Sangat Tidak Setuju = 1, Tidak Setuju = 2, Setuju = 3, Sangat Setuju = 4.

2.4 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek peneliti untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Proses observasi dimulai dengan mengidentifikasi tempat yang hendak diteliti, sehingga diperoleh gambaran umum tentang sasaran penelitian dalam mendapatkan informasi permasalahan serta tujuan dalam penelitian yang dilakukan.

2.4 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun metode penarikan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah purposive sampling.

Sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa dan sivitas akademika sebanyak 75 sampel

2.4 Uji Validitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui kuesioner yang digunakan adalah valid, yang dimaksud valid yaitu mampu mengumpulkan informasi yang akan diukur oleh kuesioner. Kuesioner dikatakan valid berarti data tersebut mampu menjalani fungsinya sebagai alat pengumpul data. Uji

validitas yang digunakan dalam spss adalah uji validitas product moment. Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkan nilai r (korelasi) hitung pada tabel kolom Corrected Item- Total Correlation dengan nilai r table

2.4 Uji Reabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel berarti kuesioner tersebut dapat dipercayai sebagai alat pengumpul data. Data yang reliabel berarti data tersebut konsisten hasilnya jika digunakan dalam pengukuran yang sama. Suatu pertanyaan dari variabel- variabel terkait dikatakan reliabel apabila nilai Cronch Alpha > 0.60. Jika Cronch Alpha > 0.09 maka reliabilitas sempurna. Jika Cronch Alpha 0.70-0.90 maka reliabilitas tinggi. Jika Cronch Alpha < 0.50 maka reliabilitas rendah. Jika Cronch Alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel [8]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Uji Validitas

No.	Usability	Keterangan
1	0.680	Valid
2	0.513	Valid
3	0.713	Valid
4	0.664	Valid
5	0.630	Valid

6	0.792	Valid
7	0.716	Valid
8	0.677	Valid
No	Quality Information	Keterangan
1	0.706	Valid
2	0.574	Valid
3	0.537	Valid
4	0.609	Valid
5	0.602	Valid
6	0,544	Valid
7	0.515	Valid
No	Quality Information	Keterangan
1	0.534	Valid
2	0.509	Valid
3	0.531	Valid
4	0.553	Valid
5	0.436	Valid
6	0,736	Valid
7	0.624	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan untuk nilai dari setiap pernyataan adalah > R tabel ialah 0.1914,

jadi dapat dikatakan dari setiap pernyataan itu dinyatakan valid.

Seluruh nilai koefisien Cronbach Alpha masing-masing variabel > 0,6 sehingga item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner dinyatakan reliabel.

Sehingga dari analisis uji reliabilitas diatas, nilai Koefisien Cronbach's Alpha 0,884 > 0,6 sehingga data dinyatakan reliabel

Tabel 3. Kolerasi antara variabel

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.572 ^a	.327	.299	.439

Model Summary digunakan untuk mengetahui tentang informasi yang pengaruh besarnya dari semua variabel independen terhadap variabel dependen. Besarnya pengaruh tersebut dapat diartikan dengan huruf atau simbol R atau kolerasi. Seperti yang bisa dilihat dalam tabel model summary yang dimana pada kolom R adalah 0,638 artinya pengaruh variabel X1, X2 dan X3 terhadap Y1 sebesar 57,2%. Berdasarkan analisis tersebut artinya usability, information quality dan service interaction mempengaruhi kualitas website sebesar 57,2%. Kekuatan nilai variable X dalam mempengaruhi variable Y dapat dilihat dari nilai R Square. Artinya kekuatan pengaruh dari variable usability, information quality dan service interaction terhadap kualitas website

hanya sebesar 42,8%, sisanya bisa saja dipengaruhi oleh variabel diluar dari penelitian ini.

Tabel 4. Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.367	.661		-.555	.581
Usability	.260	.219	.150	1.189	.239
QualityInformation	.458	.239	.238	1.916	.059
ServiceInteraction	.471	.129	.369	3.642	.001

Dari tabel Coefficient tersebut dapat disusun persamaan model regresi dengan melihat nilai-nilai pada kolom Coefficient B, yang dalam kasus ini model yang terbentuk yaitu: $Y = -0.367 + 0.260X_1 + 0.458X_2 + 0.471X_3$.

Dengan X1 = usability; X2 = information quality dan X3 = service interaction. Dari persamaan model regresi dapat dikatakan bahwa dalam penambahan setiap 1 point terhadap usability dapat mengakibatkan kualitas website akan menambah poin sebesar 0,260. Selanjutnya setiap penambahan 1 point information quality

mengakibatkan kualitas website akan bertambah sebesar 0,458 point dan penambahan 1 point service interaction mengakibatkan kualitas website akan bertambah sebesar 0,471 point. Dengan kata lain item-item pada variabel independen yang dianalisis (*usability*, *information quality*, *service interaction*) memberikan kontribusi positif terhadap nilai pengukuran kualitas website dalam penelitian ini. Dari ketiga variabel tersebut kontribusi yang lebih besar terdapat pada variabel *service interaction* sebesar 0,471 dan diperoleh nilai Sig. $0,001 < \alpha = 0,1$. Sehingga dari hasil penelitian ini dapat diterjemahkan bahwa, evaluasi dari kualitas website perlu dilakukan pada dimensi atau variable *usability*, responden merasa kurang dalam memahami atau memiliki ketidakmudahan dalam mengoperasikan website, dan merasa kesulitan karena menjelajahi website tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dari penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Dari persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel independen yang dianalisis berupa item-item pertanyaan pada dimensi WebQual (*usability*, *information quality*, *service interaction*) berkontribusi positif terhadap kualitas website dalam penelitian ini, sehingga variabel atau dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction* mempengaruhi kualitas website Uniqhba. Namun, dari hasil penelitian diantara 3 variabel, evaluasi dari dimensi *usability* perlu dilakukan, karena responden merasa

bahwa website kurang jelas dan sulit dipahami dalam berinteraksi dengan pengguna serta masih sulitnya menjalankan menu yang ada di website, maka sebaiknya untuk meningkatkan kualitas website dapat dilakukan seperti perbaikan dengan menampilkan menu yang mudah dipahami, memberikan desain website yang lebih sesuai dan menarik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Santoso dan Anwar.2015. Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual Dan Importance - Performance Analisis (IPA) Pada Situs Kaskus.
- [2] Ardhana, V. Y. P., Sapi'i, M., Hasbullah, H., & Sampetoding, E. A. (2022). Web-Based Library Information System Using Rapid Application Development (RAD) Method at Qamarul Huda University. *The IJICS (International Journal of Informatics and Computer Science)*, 6(1), 43-50.
- [3] F.Rohman And D. Kurniawan, "Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan," J. Ilmu Pengetah. Dan Teknol. Komput., Vol. 3, No. 1, Pp. 31-38, 2017.
- [4] Ardhana, V. Y. P. (2021). Perancangan Sistem Informasi Apotek Qamarul Huda Menggunakan Unified Modeling Language (UML). *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, 9(2), 115-119.
- [5] A. D. Prayogo and M. Sutisna, "Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Penggunaan Kembali," J. Ris. Bisnis dan Investasi, vol. 3, no. 2, p. 39, 2018.
- [6] Ardhana, V. Y. P. (2021). Perancangan Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Berbasis Web Pada Perguruan Tinggi. *SainsTech Innovation Journal*, 4(2), 171-174.
- [7] C. Frisdiantara, K. Qamar, Y. Ardian, and E. F. Rahman, "The effect of website quality using webqual 4.0 method on student's decision in registering at University of Kanjuruhan Malang," Proc. Int. Conf. Ind. Eng. Oper. Manag., vol. 0, no.

March, pp. 2057–2062, 2020.

[8] Ardhana, V. Y. P., Sapi'i, M., & Mulyodiputro, M. D. (2021). Sistem Informasi E-Learning Berbasis Web Pada Universitas Qamarul Huda Badaruddin. *SainsTech Innovation Journal*, 4(1), 115-119.

[9] A. W. Soejono, A. Setyanto, and A. F. Sofyan, "Evaluasi Usability Website UNRIYO Menggunakan System Usability Scale (Studi Kasus: Website UNRIYO)," *J. Teknol. Inf.*, vol. XIII, no. 1, pp. 29–37, 2018.

[10] Ardhana, V. Y. P., & Sapi'i, M. (2021). Perancangan Aplikasi Keuangan Kampus Berbasis Web. *SainsTech Innovation Journal*, 4(2), 130-133.

[11] R. Pamungkas, "Teori dan Implementasi Pemrograman WEB, 1 ed., no. 1. Madiun: Unipma Press, 2018," vol. 4, no. November, p. 2018, 2018.

[12] Pradana, M; Riyanto, Y, 2007, Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Website PT.KAI (PERSERO) Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0, *Jurnal Kebangsaan Perguruan Tinggi Kebangsaan Bireuen, Aceh*.

[13] Ardhana, V. Y. P., Sapi'i, M., & Mulyodiputro, M. D. (2021). Web Based UCloud Application Using CodeIgniter Framework. *SainsTech Innovation Journal*, 4(1), 126-129.

[14] Gani, Irwan.2015.Alat Analisis Data: Analisis Statistik untuk Penentuan Bidang Ekonomi dan Sosial. Yogyakarta: Andi Offset.

[15] Ardhana, V. Y. P. (2022). Evaluasi Usability E-Learning Universitas Qamarul Huda Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Journal of Informatics, Electrical and Electronics Engineering*, 2(1), 5-11.