

Pengukuran Kualitas *Website* Berdasarkan Kepuasan Pengguna Dengan Metode *Webqual* 4.0 Di Universitas Islam Lamongan

Achmad David Andreyas¹, Made Hanindia Prami Swari^{2*}, Hendra Maulana³

¹Informatika, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

¹achmad.david19@gmail.com ³hendra.maulana.if@upnjatim.ac.id

²Informatika, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

*Corresponding author email: madehanindia.fik@upnjatim.ac.id

Abstrak— Perkembangan internet saat ini berkembang pesat, sehingga semua informasi dapat diakses dengan mudah melalui jaringan internet. Sistem informasi akademik ini dirancang khusus oleh pihak manajemen pengelola dalam memberikan pelayanan dan informasi yang lebih baik kepada pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan *website* UNISLA berdasarkan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan Metode *WebQual* 4.0 sebagai Sistem akademik yang baik dapat dilihat dengan menggunakan Metode *WebQual* 4.0 dibagi menjadi 3 dimensi yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna sudah merasa puas terhadap layanan *website* UNISLA. Akan tetapi masih ada indikator yang menurut peneliti masih dibawah rata rata dan diperlukan evaluasi yaitu pada indikator kualitas informasi dengan nilai presentase secara total 69,83%. Peneliti mengusulkan untuk melakukan peningkatan dan memperbaiki kualitas informasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci— *WebQual* 4.0, Sistem Akademik UNISLA, Kualitas Informasi

I. PENDAHULUAN

Perkembangan internet saat ini berkembang pesat, sehingga semua informasi dapat diakses dengan mudah melalui jaringan internet. Terutama pada institusi akademik dengan berbagai macam cara (Santoso dan Anwar, 2015). Kemudahan dalam mencari informasi kini dapat dilakukan tanpa dibatasi ruang, jarak dan waktu. Internet memiliki kekurangan dan kelebihan dalam penggunaannya. Kelebihan dari internet antara lain biaya koneksi internet yang terjangkau dan ketersediaan informasi tanpa batas. Sedangkan kekurangan internet antara lain kendala sinyal di daerah tertentu yang dapat menghambat pencarian informasi. Saat ini, internet menjadi kebutuhan utama masyarakat dalam mencari semua informasi yang dibutuhkan (Nuryanti, 1998).

Kelebihan dari internet yang saat ini banyak digunakan dalam lembaga pendidikan, bisnis, dan organisasi.

Kemudahan dalam mencari informasi sangat dibutuhkan dalam lembaga pendidikan. Penggunaan *website* akademik dapat membantu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan dalam mencari jurnal penelitian atau

informasi yang dibutuhkan dalam mengajar. Suatu sistem dapat dikatakan baik apabila sistem telah dievaluasi berdasarkan kepuasan pengguna dengan pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan kepuasan pengguna (Nada, Noora Qotrun, dan Setyoningsih Wibowo).

Sistem akademik yang baik dapat dilihat dengan menggunakan Metode *WebQual* 4.0 dibagi menjadi 3 dimensi yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Layanan akademik di UNISLA sudah memenuhi 3 unsur Metode *WebQual* 4.0. Namun, dari hasil survey dengan cara menyebarkan kuesioner secara online kepada mahasiswa UNISLA. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa ada beberapa mahasiswa yang tidak setuju mengenai *information quality* yang diberikan oleh pihak kampus. Hal ini dapat dilihat bahwa hasil presentase mengenai *information quality* menunjukkan 13% dari 38 responden. Oleh karena itu, penulis perlu menentukan kualitas *website* dengan melakukan pengukuran menggunakan metode *WebQual* 4.0 (Irawan, 2012).

Metode ini menggunakan pendekatan *perception* dan *importance* dari pengguna. Suatu sistem informasi bisa dikatakan baik jika pengguna merasa puas dengan kualitas dari *website* tersebut. Metode *WebQual* 4.0 di bagi menjadi 3 dimensi yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Pengukuran kualitas *website* menggunakan metode penelitian atau kuesioner (S. Barnes and R. Vidgen, 1998).

II. PENELITIAN TERDAHULU

Sebagai landasan untuk penelitian ini, penulis mengacu pada beberapa penelitian yang menggunakan Metode *Webqual* yang dapat dijadikan referensi dalam penelitian ini.

Menurut Warjiyono & Hellyana, (2018) yang menjelaskan bahwa Pemerintah Desa Jagalempeni yang menginginkan desanya menuju *good goverence*, baik dari segi kegunaan, kualitas informasi, kualitas pelayanan, serta kualitas visual. Tujuan dari pembuatan *website* oleh Pemerintah Desa Jagalempeni agar semua masyarakat desa atau masyarakat sedang merantau ke luar negeri (TKI) dapat mengetahui keadaan desanya.

Selain itu, penelitian lain menurut yang menjelaskan dalam bahwa meningkatkan kepuasan pengguna website portal akademik pada Universitas di Jakarta Utara dengan menggunakan Metode Webqual 4.0 yang terdiri dari 3 variabel. Variabel tersebut antara lain kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan sebagai variabel X dan menambahkan variabel bebas Y yaitu Customer Satisfaction dan uji asumsi klasik. Hasil dari penelitian tersebut dapat memberikan rekomendasi kepada pihak kampus untuk meningkatkan kualitas layanan website.

III. METODOLOGI

A. Tahap Perencanaan

Pada tahap ini terdapat 4 tahapan meliputi observasi, identifikasi masalah, studi literature, dan perumusan masalah dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Observasi

Kegiatan ini dilakukan dengan cara memberikan kuisioner dengan narasumber mahasiswa aktif. Narasumber disini adalah mahasiswa UNISLA dan yang dianggap memiliki pengetahuan lebih terhadap permasalahan dalam penelitian.

2. Identifikasi Masalah

Tahapan ini didapatkan dari temuan-temuan permasalahan yang terjadi pada website layanan Universitas Islam Lamongan.

3. Studi Literatur

Tahapan ini dilakukan dengan cara mencari referensi pendukung dari penelitian terdahulu mengenai metode WebQual 4.0 serta konsep analisa data.

4. Perumusan Masalah

Tahapan ini dapat dilakukan setelah melakukan tahapan identifikasi masalah dan studi literatu pada tahapan sebelumnya

B. Tahap Analisa

Pada tahap analisa ini dapat diketahui metode yang digunakan dan diimplementasikan dalam penyelesaian masalah yang ada dengan metode WebQual 4.0. selanjutnya mengumpulkan data untuk mendukung penelitian analisa kualitas layanan pada website akademik Universitas Islam Lamongan.

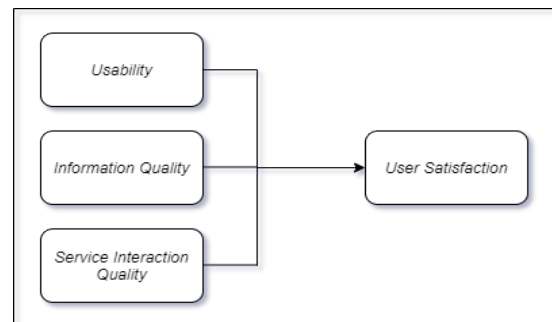
Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner, penyampaian kuisioner dilakukan dengan memberikan secara online kepada responden yang dilakukan pada bulan November sampai Desember 2020. Kemudian, dilakukan analisa pada data kuisioner yang telah didapatkan. Pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Packgae for the Social Scienes*) yang digunakan dalam membuat analisa statiska. Selain itu, perlu dilakukan beberapa oengujian yaitu uji klasik dan uji regis linier berganda untk mengetahui hasil hipotesa yang telah dibuat.

C. Hasil

Hasil penelitian didapat dari evaluasi serta rekomendasi untuk pengembangan aplikasi pada masa mendatang. Rekomendasi tersebut berupa rancangan tampilan aplikasi atau rancangan database yang dapat dipertimbangkan untuk memperbaiki layanan akademik Universitas Islam Lamongan di masa mendatang.

D. Metode Analisis Data

Analisis data penelitian ini melalui bebrapa tahapan pengujian yaitu uji validitas yang digunakan untuk mengetahui valid tidaknya item-item pertanyaan yang ada pada kuesioner, uji reliabilitas untuk mengukur sejauh mana hasil kuesioner dapat dipercaya dan uji regresi linier berganda untuk menguji hipotesa.



Gbr 1. konsep hipotesis yang digunakan

Berdasarkan gambar 3.14 terdapat 4 hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Variabel (usability) kualitas kegunaan memiliki pengaruh yang besar serta mempunyai nilai positif terhadap kepuasan pengguna.
2. Variabel (information quality) kualitas informasi memiliki pengaruh yang besar serta mempunyai nilai positif terhadap kepuasan pengguna.
3. Variabel (service interaction quality) kualitas layanan informasi memiliki pengaruh yang besar serta mempunyai nilai positif terhadap kepuasan pengguna.
4. Variabel (user satisfaction) meliputi kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan mempunyai pengaruh yang besar serta mempunyai nilai positif terhadap kepuasan penggunaan.

E. Deskripsi Aplikasi

Sistem informasi akademik merupakan sistem yang mengelola data dan melakukan proses kegiatan akademik yang melibatkan antara siswa, guru, administrasi akademik, penilaian dan data atribut lainnya. Sistem informasi akademik digunakan untuk melakukan kegiatan administrasi akademik, proses belajar-mengajar antara guru dan siswa, melakukan proses administrasi yang baik mengenai kelengkapan dokumen dan biaya pada kegiatan registrasi ataupun kegiatan operasional harian administrasi

akademik (Anam, Khoerul dan Asep Taufik Muharram, 2018).

Sistem layanan akademik di Universitas Islam Lamongan telah diterapkan sejak tahun 2016 dengan tujuan untuk mempermudah proses pelayanan dan informasi akademik kampus berbasis teknologi informasi kepada mahasiswa dan dosen. Aplikasi yang digunakan berupa software berbasis website dengan tujuan dimana nantinya mahasiswa dan dosen dapat mengaksesnya secara online dengan internet pada portal website <https://unisla.ac.id/>. Layanan akademik ini dapat digunakan setelah pengguna login untuk mendapatkan informasi yang dicari. Layanan akademik ini mencakup seluruh informasi dari kampus mulai dari pendaftaran mahasiswa baru, biaya administrasi, cara registrasi, pembelajaran online, dan lain sebagainya.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan mendapatkan hasil dan pembahasan sebagai berikut;

A. Hasil Uji Validitas Variabel Usability

TABEL I
UJI VALIDITAS MENGGUNAKAN SPSS

Butir	Nilai Korelasi r_{hitung}	Sig.	r_{tabel}	Keterangan
U1	0,610	0,000	0,3202	Valid
U2	0,906	0,000	0,3202	Valid
U3	0,849	0,000	0,3202	Valid
U4	0,865	0,000	0,3202	Valid
U5	0,905	0,000	0,3202	Valid
U6	0,744	0,000	0,3202	Valid

Berdasarkan tabel I hasil uji validitas pada variabel kegunaan (*usability*) dari seluruh butir pertanyaan dikatakan valid, karena seluruh item indikator memiliki nilai validitas yang lebih besar dari $r_{tabel} = 0,3202$.

B. Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality

TABEL II
UJI VALIDITAS MENGGUNAKAN SPSS

Butir	Nilai Korelasi r_{hitung}	Sig.	r_{tabel}	Keterangan

IQ1	0,809	0,000	0,3202	Valid
IQ2	0,809	0,000	0,3202	Valid
IQ3	0,868	0,000	0,3202	Valid
IQ4	0,807	0,000	0,3202	Valid
IQ5	0,743	0,000	0,3202	Valid
IQ6	0,823	0,000	0,3202	Valid
IQ7	0,879	0,000	0,3202	Valid

Berdasarkan tabel II hasil uji validitas pada variabel kualitas informasi (*information quality*) dari seluruh butir pertanyaan dikatakan valid, karena seluruh item indikator memiliki nilai validitas yang lebih besar dari $r_{tabel} = 0,3202$.

C. Hasil Uji Validitas Variabel Interaction Quality

TABEL III
UJI VALIDITAS MENGGUNAKAN SPSS

Butir	Nilai Korelasi r_{hitung}	Sig.	r_{tabel}	Keterangan
SIQ1	0,749	0,000	0,3202	Valid
SIQ2	0,736	0,000	0,3202	Valid
SIQ3	0,667	0,000	0,3202	Valid
SIQ4	0,684	0,000	0,3202	Valid
SIQ5	0,777	0,000	0,3202	Valid
SIQ6	0,753	0,000	0,3202	Valid

Berdasarkan tabel III hasil uji validitas pada variabel layanan kualitas interaksi (*service interaction quality*) dari seluruh butir pertanyaan dikatakan valid, karena seluruh item indikator memiliki nilai validitas yang lebih besar dari $r_{tabel} = 0,3202$.

D. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Usability

TABEL IV
UJI VALIDITAS MENGGUNAKAN SPSS

Butir	Nilai Korelasi r_{hitung}	r_{kritis}	Keterangan
U1	0,965	0,60	Reliabel
U2	0,961	0,60	Reliabel
U3	0,962	0,60	Reliabel
U4	0,962	0,60	Reliabel
U5	0,961	0,60	Reliabel
U6	0,964	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel I hasil uji reliabilitas pada variabel kegunaan (*usability*) dari seluruh butir pertanyaan dikatakan reliabel, karena seluruh item indikator memiliki nilai reliabilitas yang lebih besar dari $r_{hitung} > 0,60$.

E. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Information Quality

TABEL V
UJI VALIDITAS MENGGUNAKAN SPSS

Butir	Nilai Korelasi r_{hitung}	r_{kritis}	Keterangan
IQ1	0,963	0,60	Reliabel
IQ2	0,963	0,60	Reliabel
IQ3	0,962	0,60	Reliabel
IQ4	0,963	0,60	Reliabel
IQ5	0,964	0,60	Reliabel
IQ6	0,963	0,60	Reliabel
IQ7	0,962	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel II hasil uji reliabilitas pada variabel kualitas informasi (*Information Quality*) dari seluruh butir pertanyaan dikatakan reliabel, karena seluruh item indikator memiliki nilai reliabilitas yang lebih besar dari $r_{hitung} > 0,60$.

F. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Service Interaction Quality

TABEL III
UJI RELIABILITAS MENGGUNAKAN SPSS

Butir	Nilai Korelasi r_{hitung}	r_{kritis}	Keterangan
SIQ1	0,964	0,60	Reliabel
SIQ2	0,964	0,60	Reliabel
SIQ3	0,965	0,60	Reliabel
SIQ4	0,964	0,60	Reliabel
SIQ5	0,963	0,60	Reliabel
SIQ6	0,963	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel III hasil uji reliabilitas pada variabel kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*) dari seluruh butir pertanyaan dikatakan reliabel, karena seluruh item indikator memiliki nilai reliabilitas yang lebih besar dari $r_{hitung} > 0,60$.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kualitas layanan aplikasi pada variabel kegunaan (*usability*) sudah memenuhi kepuasan pengguna, hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil perhitungan skor pada setiap indikatornya menunjukkan bahwa memiliki nilai presentase secara total 73,02% maka jawaban pengguna “setuju”. Pada variabel kualitas informasi (*information quality*) sudah memenuhi kepuasan pengguna, hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil perhitungan skor pada setiap indikatornya yang memiliki nilai presentase secara total 69,83% maka jawaban pengguna “setuju”. Meskipun jawaban pengguna adalah setuju namun pada variabel ini diperlukan perbaikan karena masih dibawah nilai rata-rata. Variable kualitas layanan interaksi pada palikasi sudah memenuhi kepuasan pengguna, hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil perhitungan skor pada setiap indicator memiliki nilai persentase secara total 71,92%.

B. Saran

Aplikasi ini diharapkan dapat memperhatikan pelayanan terhadap pengguna seperti kemudahan penggunaan aplikasi seperti pada tampilan aplikasi, agar pengguna merasa lebih mudah saat menggunakan aplikasi ini baik dari pengguna yang kurang memahami teknologi maupun yang telah memahami teknologi yang ada dengan tambahan informasi yang mendetail pada aplikasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak UNIVERSITAS ISLAM LAMONGAN yang telah membantu penelitian ini, dan terimakasih juga kepada semua teman-teman yang sudah memberikan dukungan moril atau materil.

REFERENSI

- [1] Anam, Khoerul, & Asep, T. M. (2018). Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Pada MI Al-Mursyidiyyah Al-'Asyrotussyafi'iyah *Jurnal Teknik Informatika Universitas Pamulang*, 207 (11) 2.
- [2] Nada, Noora, Q., & Setyoningsih, W. (2015). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Informatika UPGRIS*, 122 (1) 2.
- [3] Nur, A. E., Fety, T. A., & Firza, P. A. (2020). Analisis Penerapan Aplikasi VJ Suroboyo Pada Job Fair Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya. *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi (JIFoSI)*, Vol. 1, No.2, Juli 2020.
- [4] Wajiyono, & Corie, M. H. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, Vol. 2, No.5.
- [5] Rico, J. D. P., Fety, T. A., & Sugiarto. (2021). Analisis Kualitas Website Fakultas Hukum Universitas Hang Tuah Dengan Webqual 4.0 Dan IPA. *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi (JIFoSI)*.