

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE LABORATORIUM KOMPUTER STIKOM SURABAYA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

by Filzah Apritasari

FILE	JURNAL.DOCX (171.48K)		
TIME SUBMITTED	15-JUL-2016 10:03AM	WORD COUNT	1809
SUBMISSION ID	689712143	CHARACTER COUNT	13430

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE LABORATORIUM KOMPUTER
STIKOM SURABAYA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0Henry Bambang ¹etyawan ¹) Tegar Heru Susilo ²) Filzah Apritasari ³)

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi

Fakultas Teknologi dan Informatika

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email: 1) filzah.apritasari@gmail.com, 2) henry@stikom.edu, 3) tegar@stikom.edu**Abstract**

Computer laboratories (labkom) by the domain labkom.stikom.edu is supporting facilities academic activities. Activities supplied is practices to lecture. Not only practices just supplied, but also other activities as research, computer training, devotion the community, and workmanship duty students. Website labkom start official used in august 2011. In this research the quality of website labkom measured by method webqual 4.0. Webqual is instrument who feel the quality of a website from the perspective of the ultimate user. From spreading questionnaire done obtained 83 respondents. The results of questionnaire used to do the validity and reliability. Next undergone the assumption as a prerequisite to do the regresi linear multiple. The research can be concluded that only one variable webqual interaction quality significant to user satisfaction labkom website.

Keywords: Website, interaction quality, user satisfaction

World Wide Web (WWW) merupakan penerapan penyajian informasi yang saat ini merupakan media yang paling banyak diakses oleh manusia. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa manusia menjadi tergantung pada media tersebut untuk dapat memenuhi kebutuhannya akan informasi. yang saat ini kita dapat kenal dengan Web Science, yang dapat memudahkan penggunaanya dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan dengan mudah. *Website* berupa halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga dapat diakses di seluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet. *Website* merupakan komponent atau kumpulan komponent yang terdiri dari teks, gambar, suara animasi sehingga lebih merupakan media informasi yang menarik untuk dikunjungi.

Laboratorium Komputer (Labkom) dengan domain labkom.stikom.edu merupakan fasilitas penunjang kegiatan akademik. Kegiatan yang ditunjang adalah

praktik untuk mata kuliah baik yang berpraktikum maupun yang tidak. Saat ini, tidak hanya praktik saja yang ditunjang, tetapi juga kegiatan-kegiatan lain seperti penelitian (riset), pelatihan komputer, pengabdian masyarakat, dan pengerjaan tugasmahasiswa. (<http://labkom.stikom.edu/blog/>)

Website Labkom mulai resmi digunakan pada bulan Agustus 2011. Selama ini setelah layanan *website* tersebut diimplementasikan belum pernah dilakukan penilaian mengenai kualitas dari *website* tersebut berdasarkan persepsi dari pengunjung situs. Keuntungan bagi pihak pengembang *website* (Kepala Labkom) dalam penilaian tersebut diharapkan dapat digunakan untuk melakukan evaluasi kualitas layanan *website* meliputi desain, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi. Hasil yang diharapkan penulis dari penelitian tersebut agar hasil penelitian dapat diimplementasikan dalam *website*.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas *website* dari sisi kepuasan pengguna dan keinginan pengunjung situs untuk menggunakan kembali layanan *website* Labkom. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas penggunaan *website* Labkom, dalam pengerjaan Tugas Akhir ini peneliti bermaksud melakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas *website* pada labkom.stikom.edu. Peneliti menggunakan metode *Website Quality (WebQual) 4.0*. Metode *WebQual* merupakan salah satu metode pengukuran *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Menurut teori *WebQual*, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas dari *website*, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*Usability Quality*), dimensi kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*). Kelebihan *WebQual* adalah dapat digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa *website*, baik *website* internal (*career center, staffsite, studentsite, central library, internal information system*, dan lain-lain) maupun *website* eksternal (*website maskapai penerbangan dan e-banking, jual beli online, dan lain-lain*).

Metode

WebQual

Menurut Sanjaya (2012) *WebQual* merupakan salah satu metode pengukuran *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir, yang dikembangkan oleh Stuart Barnes & Richard Vidgen. *WebQual* berdasar pada konsep *Quality Function Deployment (QFD)* yaitu suatu proses yang berdasar pada “*voice of customer*” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, *WebQual* disusun berdasar pada persepsi pengguna akhir (*end user*) terhadap suatu *website*.

WebQual telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya. Versi terbaru adalah *WebQual 4.0* yang menggunakan tiga dimensi untuk mewakili kualitas dari *website*, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*Usability Quality*), dimensi kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*). Cara pengukuran dalam metode *WebQual* menggunakan instrumen penelitian atau kuisioner berdasarkan konsep *house of quality* dengan struktur instrumennya juga mengacu ke model SERVQUAL.

Berikut ini disajikan table dari dimensi dan item yang menjelaskan model *WebQual 4.0* (Barnes & Vidgen, 2005).

Tabel 1. Dimensi dan Item *WebQual*

DIMENSI	<i>WebQual 4.0 Item</i>
Kualitas Penggunaan	1. Kemudahan untuk dioperasikan 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 sesuai 8. Membentuk pengalaman positif bagi pengguna
Kualitas informasi	9. Menyediakan informasi yang akurat 10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya 11. Menyediakan informasi yang <i>up to date</i> 12. Menyediakan informasi yang relevan 13. Menyediakan informasi

	<p>yang mudah dipahami</p> <p>14. 7 menyediakan informasi yang cukup detail</p> <p>15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai</p>
Kualitas interaksi	<p>16. Mempunyai reputasi yang baik</p> <p>17. Aman saat bertransaksi</p> <p>18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi</p> <p>19. Memberikan rasa kenyamanan bagi pengguna</p> <p>20. Adanya suasana komunitas</p> <p>21. Kemudahan untuk komunikasi dengan organisasi</p> <p>22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>website</i></p>



Gambar 1. Model Konsep WebQual 4.0

Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y).

Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X_1 dan X_2 = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Analisa dan Pembahasan

Uji Validitas

Berdasarkan output uji Validitas Product Moment Pearson Correlation, dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- Jika nilai r hitung lebih besar daripada rtabel, maka kuesioner dinyatakan *valid*.
- Jika nilai r hitung lebih kecil dari rtabel, maka kuesioner dinyatakan tidak *valid*.

1. Model Konseptual

Model kerangka konseptual menggambarkan hubungan antar variable yang diuji dalam penelitian. Berdasarkan kerangka konseptual, peneliti memiliki hipotesis sebagai berikut:

H1: *Usability Quality* (Kualitas Penggunaan) berpengaruh positif langsung terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

H2: *Information Quality* (Kualitas Penggunaan) berpengaruh positif langsung terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

H3: *Interaction Quality* (Kualitas Penggunaan) berpengaruh positif langsung terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

Tabel 2. Uji Validitas *Usability Quality* (X1)

Kode item	rhitung	rtabel	Keterangan
X1.1	0,444	0,220	Valid
X1.2	0,435	0,220	Valid
X1.3	0,647	0,220	Valid
X1.4	0,555	0,220	Valid
X1.5	0,531	0,220	Valid
X1.6	0,619	0,220	Valid
X1.7	0,391	0,220	Valid
X1.8	0,638	0,220	Valid

Tabel 3. Uji Validitas *Information Quality* (X2)

Kode item	rhitung	rtabel	Keterangan
X2.1	0,701	0,220	Valid
X2.2	0,764	0,220	Valid
X2.3	0,670	0,220	Valid
X2.4	0,748	0,220	Valid
X2.5	0,743	0,220	Valid
X2.6	0,692	0,220	Valid
X2.7	0,727	0,220	Valid

Tabel 4. Uji Validitas *Interaction Quality* (X3)

Kode item	rhitung	rtabel	Keterangan
X3.1	0,699	0,220	Valid
X3.2	0,694	0,220	Valid
X3.3	0,519	0,220	Valid
X3.4	0,690	0,220	Valid
X3.5	0,616	0,220	Valid
X3.6	0,602	0,220	Valid
X3.7	0,579	0,220	Valid

Tabel 5. Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)

Kode item	rhitung	rtabel	Keterangan
Y1	0,690	0,220	Valid
Y2	0,701	0,220	Valid
Y3	0,652	0,220	Valid
Y4	0,643	0,220	Valid

Pengukuran WebQual 4.0 menggunakan uji validitas pada website Labkom dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

17

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode Alpha Cronboach's yang mengacu pada nilai Alpha yang dihasilkan output SPSS. Penilaiannya adalah jika nilai alpha *cronbach* < 0,60 artinya reliabilitas kurang maka item pertanyaan tidak reliabel. Apabila nilai alpha Cronbach bernilai > 0,60 maka item pertanyaan reliabel.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

No	Dimensi	Nilai Alpha Cronboach's	Keterangan
1	<i>Usability Quality</i> (X1)	0,636 > 0,60	Reliabel/konsisten

2	<i>Informat ion Quality (X2)</i>	0,842 > 0,60	Reliabel/ko nsisten
3	<i>Interacti on Quality (X3)</i>	0,742 > 0,60	Reliabel/ko nsisten
4	<i>User Satisfact ion (Y)</i>	0,762 > 0,6	Reliabel/ko nsisten

Hasil dari penelitian ini adalah cronboach alpha dari varibel X1 lebih besar dari 0,60 yaitu 0,636 > 0,60, variable X2 lebih besar dari 0,60 yaitu 0,842 > 0,60, variable X3 lebih besar dari 0,60 yaitu 0,742 > 0,60, dan variable Y lebih besar dari 0,60 yaitu 0,762 > 0,60. Sehingga dinyatakan konstruk dari kuisioner penelitian terbut reliabel.

14 Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda berguna untuk mencari pengaruh 13 atau lebih variable kriteriumnya. Rumus persamaan regresinya adalah sebagai berikut: $Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_n$

3 Tabel 7. Output Regression Variables Entered

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 ^b		Enter

Tabel 7 menjelaskan variable yang dimasukkan dan dikeluarkan. Semua variable dimasukkan.

10

Tabel 8. Output Regression Model

Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.660 ^a	.436	.415	.291

2 Tabel 8 menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (R square), koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square), dan ukuran prediksi kesalahan (Std. Error of the Estimate).

11

Tabel 9. Output Regression ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.184	3	1.728	20.360	.000 ^b
	Residual	6.705	79	.085		
	Total	11.889	82			

Table 9 menjelaskan pengujian secara bersama (Uji F), jika signifikansi < 0,05 maka ada pengaruh variable independen terhadap variable dependen.

Tabel 10. Output Regression ANOVA

3

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.384	.338		1.137	.259
	X1	.141	.154	.109	.915	.363
	X2	.202	.103	.217	1.956	.054
	X3	.492	.116	.445	4.237	.000

Tabel 10 menjelaskan tentang uji t uji secara parsial, jika signifikansi < 0,05 ada pengaruh secara parsial antara variable independen terhadap varibael dependen.

Pengaruh Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*) Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kualitas Penggunaan dengan nilai koefisien sebesar 1,137 tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*). Hal ini terbukti dari nilai $t_{hitung} = 0,915$ yang lebih kecil dari $t_{tabel} = 1,994$ atau nilai $sig = 0,363$ yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$, dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh Kualitas Penggunaan (*usability quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) pada website Labkom.

Pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan tabel 42 kualitas informasi (*information quality*) dengan nilai koefisien sebesar 1,137 tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini terbukti dari nilai $t_{hitung} = 1,956$ yang lebih kecil dari $t_{tabel} = 1,994$ atau nilai $sig = 0,54$ yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$, dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada website Labkom.

Pengaruh Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan tabel 42 kualitas interaksi (*interaction quality*) dengan nilai koefisien sebesar 1,137 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini terbukti dari nilai $t_{hitung} = 4,273$ yang lebih besar dari $t_{tabel} = 1,994$ atau nilai $sig = 0,000$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas interaksi (*interaction*

quality) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada website Labkom.

Simpulan

Berdasarkan analisis terhadap pengujian tugas akhir maka dapat diambil kesimpulan dari 26 pertanyaan yang membentuk dimensi-dimensi dari WebQual semuanya valid dan reliabel. Dari 3 dimensi WebQual hanya kualitas interaksi (*interaction quality*) saja yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Sedangkan dimensi kualitas penggunaan (*usability quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) dinilai tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) website Labkom.

Saran

Penulis ingin mengajukan beberapa saran yang kiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak pengelola website Labkom yaitu sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak pengelola website Labkom dapat memberikan perhatian lebih terhadap kualitas interaksi khususnya pada sarana interaksi, komunikasi, dan informasi, dimana sarana ini dapat memudahkan pengguna untuk aktif dalam berinteraksi, berkomunikasi dan berbagi informasi, sehingga dapat diharapkan adanya peningkatan terhadap sarana tersebut.
2. Bagi peneliti berikutnya diharapkan menggunakan metode selain WebQual 4.0 untuk pengukuran kualitas berdasarkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) agar dapat dibandingkan hasil.
3. Menggunakan teori statistik selain regresi linier berganda dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna agar mendapatkan perbandingan hasil.

Rujukan

- Gujarti, Damodar. 1995. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga
- Nada, Q. N., & Wibowo, S. 2015. Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0. Tersedia: <http://e-jurnal.upgrisng.ac.id/index.php/JIU/article/view/870>
- Pratama, Yoga. 2015. *Pengukuran Kualitas Website CDC Universitas Telkom Menggunakan Metode WebQual 4.0*. Tersedia: <http://www.onesearch.id/Record/IOS2883~JABAR000000000100708/Details>
- Priyatno, Dwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom
- Putra, S.F.Z, Sholeh, M, Widyastuti, N. 2014. Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0. Tersedia: <http://journal.akprind.ac.id/index.php/jarkom/article/download/358/221>
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta
- Tim Labkom. 2011. Tersedia: <http://labkom.stikom.edu/blog/>
- Wijayanto, A. 2015. Analisis Regresi Linier Berganda. Tersedia: http://eprints.undip.ac.id/6361/1/ANALISIS_REGRESI_LINEAR_BERGANDA.pdf

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE LABORATORIUM KOMPUTER STIKOM SURABAYA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

17%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to STIKOM Surabaya Student Paper	8%
2	jurnal.usahidsolo.ac.id Internet Source	2%
3	Submitted to University of New South Wales Student Paper	2%
4	www.damandiri.or.id Internet Source	1%
5	fit.uii.ac.id Internet Source	1%
6	docslide.us Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	1%
8	trotoarsukowati.blogspot.com Internet Source	1%
9	Submitted to Sultan Agung Islamic University Student Paper	1%

10	www.nysbroadband.ny.gov Internet Source	1%
11	Submitted to London School of Marketing Student Paper	1%
12	eprints.dinus.ac.id Internet Source	1%
13	www.konsistensi.com Internet Source	1%
14	raniavianti.wordpress.com Internet Source	<1%
15	repository.maranatha.edu Internet Source	<1%
16	Submitted to Udayana University Student Paper	<1%
17	repository.ipb.ac.id Internet Source	<1%

EXCLUDE QUOTES ON

EXCLUDE MATCHES OFF

EXCLUDE
BIBLIOGRAPHY ON