

Pengukuran Kualitas Situs Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode *Webqual 4.0* (Study Kasus : SMA Negeri 3 Depok)

Yahdi Kusnadi^{*)1)}, Muhammad Ihsan Ariyanto Wibowo²⁾

¹⁾ Program Studi Sistem Informasi Akuntansi, Universitas Bina Sarana Informatika

²⁾ Program Studi Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri

Correspondence author : yahdi.ydk@bsi.ac.id, Jakarta, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/jtik.v8i2.1123>

Abstrak

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) mengalami perkembangan yang amat pesat dan secara fundamental telah membawa perubahan yang signifikan dalam percepatan inovasi penyelenggaraan pendidikan di berbagai negara. Berdasarkan Rencana Strategis (Renstra) Departemen Pendidikan Nasional tahun 2014-2019, untuk dapat memberikan layanan prima, salah satu yang perlu dilakukan adalah pengembangan teknologi informasi dan komunikasi. Untuk menunjang hal tersebut, perlu dibangun sebuah sistem manajemen pendidikan berbasis TIK yang dapat dimanfaatkan oleh semua lembaga yang terkait dengan pendidikan. Berdasarkan hal itu, penelitian ini mencoba untuk mengukur kualitas *website* SMAN 3 Depok yaitu www.sman3depok.sch.id yang ditinjau dari sisi kepuasan pengguna akhir menggunakan metode *webqual 4.0*, yang terdiri dari 3 dimensi yaitu *usability* (kemudahan pengguna), *information quality* (kualitas informasi) dan *interaction quality* (kualitas interaksi). Pengambilan sampelnya adalah orang yang berada di lingkungan Sekolah SMAN 3 Depok karena dianggap dapat mewakili keseluruhan pelajar yang ada di SMAN 3 Depok. Penelitian ini mendapatkan sebuah kesimpulan bahwa ke 3 dimensi dinilai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*.

Kata Kunci: Webqual 4.0, Kualitas Website, Kepuasan Pengguna

Abstract

Information and Communication Technology (ICT) has developed very rapidly and has fundamentally brought significant changes in accelerating innovation in the implementation of education in various countries. Based on the Strategic Plan (Renstra) of the Ministry of National Education for 2014-2019, to be able to provide excellent service, one thing that needs to be done is the development of information and communication technology. To support this, it is necessary to build an ICT-based education management system that can be utilized by all institutions related to education. Based on this, this study tries to measure the quality of the website of SMAN 3 Depok, namely www.sman3depok.sch.id in terms of end user satisfaction using the webqual 4.0 method, which consists of 3 dimensions, namely usability (user convenience), information quality (quality of information) and interaction quality (quality of interaction). The sampling is people who are in the SMAN 3 Depok school environment because they are considered to be able to represent all students in SMAN 3 Depok. This study concludes that the 3 dimensions are considered to have an effect on website user satisfaction.

Keywords: Webqual 4.0, Website Quality, User Satisfaction

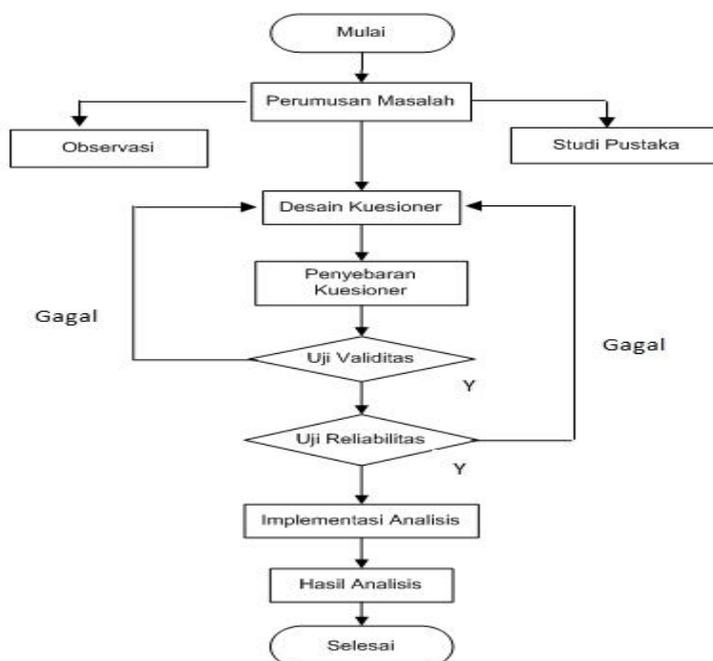
PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) mengalami perkembangan yang pesat dan secara fundamental telah membawa perubahan yang signifikan dalam percepatan dan inovasi penyelenggaraan pendidikan di berbagai negara.

Berdasarkan Rencana Strategis (Renstra) Departemen Pendidikan Nasional tahun 2014-2019, untuk dapat memberikan layanan prima, salah satu yang perlu dilakukan adalah pengembangan teknologi informasi dan komunikasi. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini mencoba untuk mengukur kualitas *website* Sekolah Menengah Atas Negeri 3 Depok yaitu sman3depok.sch.id yang ditinjau dari sisi kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *webqual* 4.0, apakah telah sesuai dengan harapan pengguna khususnya pelajar yang ada dilingkungan Sekolah SMAN 3 Depok.

Berdasarkan latar belakang di atas maka identifikasi permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kepuasan pengguna yaitu pelajar di lingkungan Sekolah SMAN 3 Depok terhadap *website* SMAN 3 Depok yaitu sman3depok.sch.id dengan menggunakan metode *webqual* sebagai metode pengukuran kualitas *website* tersebut. Dalam penelitian ini, ruang lingkup dibatasi dengan hanya membahas tentang analisa kepuasan pengguna terhadap kualitas *website*, yang berisikan pengolahan data yang didapat dari kuisisioner yang telah diberikan kepada sampel responden yaitu pelajar dan orang tua pelajar di SMAN 3 Depok. Selain itu, penulisan penelitian ini memfokuskan tentang metode yang digunakan dalam penilaian kualitas *website* dan hasil perhitungan dari pengumpulan data.

METODE



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Dalam tahapan penelitian pada Gambar 1 diatas, menunjukkan jika proses validitas dan reliabilitas gagal maka kuesioner di desain ulang dengan mengikuti aturan *webqual* 4.0 yang menggunakan 3 dimensi utama yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*).

Ketiga dimensi *Webqual* tersebut dijadikan variabel *independent*, sedangkan kepuasan pengguna dijadikan sebagai variabel *dependen*. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah 4 poin skala Likert. Pengguna akan diminta menilai *website* untuk kualitas masing-masing menggunakan skala mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 4 (sangat setuju). Skala sengaja dibuat genap untuk menghindari kecenderungan responden yang besikap netral. Sampel yang diambil sebanyak 36 responden. Ukuran sampel ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2001) dalam mengukur kualitas *website* berita. Sampel dipilih secara purposive sampling karena responden harus memiliki kriteria pernah menggunakan *website* sman3depok.sch.id.

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda karena variable *independent* lebih dari satu variable, yaitu kemudahan penggunaan (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas interaksi (X3). Adapun persamaan regresi linier bergandanya adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

a : konstanta, b : koefisien regresi

X1 : kemudahan penggunaan (*usability*)

X2 : kualitas informasi (*information quality*)

X3 : kualitas interaksi (*interaction quality*)

Y : kepuasan pengguna

Dalam penelitian ini memiliki perumusan hipotesis sebagai berikut :

1. H1: Adanya pengaruh yang signifikan antara *usability* (kemudahan penggunaan) terhadap kepuasan pengguna *website*
2. H2: Adanya pengaruh yang signifikan antara *information quality* (kualitas informasi) terhadap kepuasan pengguna *website*
3. H3: Adanya pengaruh yang signifikan antara *interaction quality* (kualitas interaksi) terhadap kepuasan pengguna *website*

Adapun isi dari pernyataan pada dimensi webqual 4.0 dapat dilihat pada gambar 2.

Quality	Description
Usability	
1	I find the site easy to learn to operate
2	My interaction with the site is clear and understandable
3	I find the site easy to navigate
4	I find the site easy to use
5	The site has an attractive appearance
6	The design is appropriate to the type of site
7	The site conveys a sense of competency
8	The site creates a positive experience for me
Information Quality	
9	Provides accurate information
10	Provides believable information
11	Provides timely information
12	Provides relevant information
13	Provides easy to understand information
14	Provides information at the right level of detail
15	Presents the information in an appropriate format
Interaction Quality	
16	Has a good reputation
17	It feels safe to complete transactions
18	My personal information feels secure
19	Creates a sense of personalization
20	Conveys a sense of community
21	Makes it easy to communicate with the organization
22	I feel confident that goods/services will be delivered as promised
Overall impression	
23	My overall view of this Web-site

Gambar 2. Isi Pernyataan pada Dimensi Webqual 4.0

HASIL DAN PEMBAHASAN

Langkah awal yang dilakukan adalah dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas dari pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Pada penelitian ini, teknik uji validitas yang digunakan adalah teknik *Corrected Item Total Correlation*. Pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilai positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item dapat dinyatakan valid, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item dinyatakan tidak valid

Tabel 1. Hasil Perhitungan Pengujian Validitas

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	.722	0.339	Valid
2	.690	0.339	Valid
3	.696	0.339	Valid
4	.699	0.339	Valid
5	.731	0.339	Valid
6	.731	0.339	Valid
7	.703	0.339	Valid
8	.698	0.339	Valid
9	.725	0.339	Valid
10	.704	0.339	Valid
11	.696	0.339	Valid
12	.711	0.339	Valid
13	.719	0.339	Valid
14	.729	0.339	Valid
15	.738	0.339	Valid
16	.716	0.339	Valid
17	.727	0.339	Valid
18	.727	0.339	Valid
19	.704	0.339	Valid
20	.752	0.339	Valid
21	.732	0.339	Valid
22	.727	0.339	Valid
23	.725	0.339	Valid

Berdasarkan Tabel 1 diatas, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan memiliki nilai r hitung (nilai pada *Corrected Item Total Corelation*) lebih besar dari nilai r tabel (didapat dari tabel r). Tabel r menggunakan signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan N (jumlah responden) = 36

$$Df = N - 2$$

$$Df = 36 - 2$$

$$Df = 32 \rightarrow Df = 0.339$$

maka didapat nilai r tabel sebesar 0, 339. Jadi, seluruh variabel pernyataan yang ada pada kuesioner dapat dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Pengujian Reliabilitas

Cronbach's α	N of Items
.727	23

Berdasarkan hasil dari analisis reliabilitas dengan teknik *Cronbach Alpha*, dapat diketahui nilai *Cronbach Alpha* adalah 0,727. Menurut Sekaran dalam Priyatno (2014:66), “reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik”. Karena nilai $> 0,6$ instrumen kuesioner dinyatakan reliabel.

Berikut ini adalah isi dari kuisisioner berdasarkan dimensi dan aturan *webqual* 4.0 yang telah disesuaikan dengan tema penelitian:

Tabel 3. Kuesioner Webqual 4.0

No	Nama Variabel	Daftar Pernyataan
Usability		
1	X1.1	Saya merasa mudah untuk mempelajari cara mengoperasikan website
2	X1.2	Saya merasa jelas dan paham berinteraksi dengan website
3	X1.3	Saya merasa mudah menjalankan menu dari website
4	X1.4	Saya merasa mudah menggunakan website
5	X1.5	Website memiliki tampilan yang menarik
6	X1.6	Desain website yang menarik
7	X1.7	Website memberikan pengetahuan tentang informasi Sekolah
8	X1.8	Website memberikan hal positif untuk saya
Information Quality		
9	X2.1	Website memberikan informasi yang akurat
10	X2.2	Website memberikan informasi yang dapat dipercaya
11	X2.3	Website memberikan informasi dengan tepat waktu
12	X2.4	Website memberikan informasi yang berkaitan dengan Sekolah
13	X2.5	Website memberikan informasi yang mudah dipahami
14	X2.6	Website memberikan informasi yang tepat secara detail
15	X2.7	Website memberikan informasi dengan format sesuai dengan SMAN 3 Depok
Interaction Quality		
16	X3.1	Website memiliki reputasi yang baik
17	X3.2	Saya merasa aman saat mengupload dan mendownload di website
18	X3.3	Saya merasa aman saat input data pribadi pada website
19	X3.4	Website memberikan kesan menarik minat dan perhatian
20	X3.5	Website memberikan rasa komunitas
21	X3.6	Website memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan pihak sekolah
22	X3.7	Saya merasa yakin dengan informasi yang diberikan website
Overall Impresion		
23	Y	Saya merasa website ini secara keseluruhan sudah baik

Hasil dari pengolahan kuesioner yang telah diisi oleh responden dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini :

Tabel 4. Hasil Pengolahan Kuesioner

Pernyataan	SS	S	TS	STS	Jumlah	Ratarata
X1.1	12	23	1	0	119	3.30
X1.2	13	21	2	0	119	3.30
X1.3	7	28	1	0	114	3.16
X1.4	5	29	2	0	111	3.08
X1.5	1	29	6	0	103	2.86
X1.6	0	27	9	0	99	2.75
X1.7	5	30	1	0	112	3.11
X1.8	5	30	1	0	112	3.11
X2.1	5	30	1	0	112	3.11
X2.2	11	25	0	0	119	3.30
X2.3	8	27	1	0	115	3.19
X2.4	5	29	2	0	111	3.08
X2.5	2	33	1	0	109	3.02
X2.6	2	30	4	0	106	2.94
X2.7	6	29	1	0	113	3.13
X3.1	5	31	0	0	113	3.13
X3.2	5	31	0	0	113	3.13
X3.3	6	28	2	0	112	3.11
X3.4	5	29	2	0	111	3.08
X3.5	2	29	3	2	103	2.86
X3.6	2	34	0	0	110	3.05
X3.7	1	34	1	0	108	3.00
Y	7	27	2	0	113	3.13

Keterangan :

Jumlah : Jumlah jawaban responden dikali angka pengukuran skala likert

$$(SS*4) + (S*3) + (TS*2) + (STS*1)$$

Rata-rata : Jumlah dibagi jumlah responden (36 orang)

Untuk pengujian hipotesis, terdapat 3 (tiga) langkah yang harus dilakukan, dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda. Pertama uji regresi parsial dengan uji t, kedua interpretasikan koefisien determinasi dan ketiga uji regresi simultan dengan uji F.

Tabel 5. Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t		Sig.	
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	1.299	1.951		.666	.510		
	Usability	-.246	.329	-.132	-.747	.461		
	information quality	.535	.404	.235	1.324	.195		
	interaction quality	.306	.414	.128	.738	.466		

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Berdasarkan tabel *Coefficients* diatas, dapat dilihat bahwa dari ketiga variabel *independent* tersebut variabel X1 (*usability*), X2 (*information quality*), X3 (*interaction quality*) signifikan pada $\alpha = 5\%$. Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansi ketiga variabel tersebut yang memiliki nilai diatas 0,05.

Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.253 ^a	.064	-.024	.49283

a. Predictors: (Constant), interaction quality, usability, information quality

Tampilan output SPSS model summary menunjukkan besarnya R^2 sebesar 0,64. Artinya ketiga variabel dapat menerangkan variabilitas sebesar 64,0% dari variabel dependen Y (kepuasan pengguna). Sedangkan sisanya ($100\% - 64,0 = 36,0\%$) dijelaskan oleh faktor lain diluar dimensi webqual 4.0.

Tabel 7. Hasil Uji F
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.533	3	.178	.732	.541 ^a
Residual	7.772	32	.243		
Total	8.306	35			

a. Predictors: (Constant), interaction quality, usability, information quality

b. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Berdasarkan tabel ANOVA atau F test, diperoleh nilai F hitung sebesar 732 dengan nilai signifikan 0,541. Karena nilai signifikan jauh lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model secara keseluruhan dapat dianggap baik dan ke 3 variabel *independent* tersebut secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pengguna).

Dimensi usability (kemudahan penggunaan) terhadap kepuasan pengguna website :

Hasil uji t yang diambil berdasarkan nilai koefisien B untuk X1 (usability) sebesar 0,246 dengan tingkat signifikan sebesar 0,461 maka signifikan pada $\alpha = 5\%$ atau ($p > 0,05$). Maka H1 diterima atau hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara usability (kemudahan penggunaan) terhadap kepuasan pengguna *website*.

Dimensi information quality (kualitas informasi) terhadap kepuasan pengguna website:

Hasil uji t yang diambil berdasarkan nilai koefisien B untuk X2 (information quality) sebesar 0,535 dengan tingkat signifikan sebesar 0,195 maka signifikan pada $\alpha = 5\%$ atau ($p > 0,05$). Maka H2 diterima atau hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara information quality (kualitas informasi) terhadap kepuasan pengguna *website*.

Dimensi interaction quality (kualitas interaksi) terhadap kepuasan pengguna website:

Hasil uji t yang diambil berdasarkan nilai koefisien B untuk X3 (interaction quality) sebesar 0,306 dengan tingkat signifikan sebesar 0,466 maka signifikan pada $\alpha = 5\%$ atau ($p > 0,05$). Maka H3 diterima atau hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara interaction quality (kualitas interaksi) terhadap kepuasan pengguna *website*.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan bahwa: Dari 3 dimensi *webqual* 4.0 semua dimensi dinilai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*, karena ke-3 dimensi memiliki nilai *t* hitung dan tingkat signifikan lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil uji *f* dan tingkat signifikan variabel X1, X2 dan X3 yaitu *usability*, *information quality* dan *interaction quality* yang diperoleh, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* SMAN 3 Depok yaitu sman3depok.sch.id secara simultan (bersama-sama).

Hasil Dimensi *usability*, *information quality* dan *interaction quality* dianggap berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, hal ini mungkin dikarenakan responden di lingkungan SMAN 3 Depok lebih banyak yang berusia 15-20 tahun yaitu sebanyak 32 orang. Maka dari itu, kebanyakan responden adalah orang yang memiliki usia yang tergolong muda yang terbiasa dengan penggunaan sebuah *website* sehingga responden merasa mudah dengan penggunaan sebuah *website* tersebut. Selain itu, tidak semua orang mampu untuk mengoperasikan sebuah *website* dan paham dengan tampilan *website*.

REFERENSI

- Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Diambil dari https://bdkpadang.kemenag.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=728:zanwirnovember&catid=41:top-headlines&Itemid=158
- Trimarsiah, Yunita. (2017). Evaluasi Website Sekolah SMANegeri 1 Semende Darat Laut Menggunakan Metode Webqual
- Pratama, Yoga. (2015). Pengukuran Kualitas Website CDC Universitas Telkom Menggunakan Metode Webqual 4.0
- Husain, Chaidar. (2014). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pembelajaran di SMA Muhammadiyah Tarakan
- Priyatno, Duwi. (2014). SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis. Yogyakarta : Andi
- Nada, Noora Qotrun dan Setyoningsih Wibowo. (2015). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0. Jurnal

- Informatika UPGRIS. Vol 1 Nomer 2 Edisi Desember 2015 : 112 – 119. Diambil dari: <http://ejurnal.upgris.ac.id/index.php/JIU/article/view/870/790/>.
- Nazir, Mohammad. (2009). Metode Penelitian. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Nirmala, Dyah. (2012). Statistik Deskriptif dan Regresi Linier Berganda dengan SPSS. Semarang : Semarang University Press
- Portal Resmi SMAN 3 Depok. Diambil dari : sman3depok.sch.id
- Putra, Zahreza Fajar Setiara, Mohammad Sholeh dan Naniek Widyastuti. (2014). Analisis Kualitas Layanan Website Btkp - DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0. ISSN:2338-6312. Jurnal JARKOM Vol. 1, No. 2 Januari 2014 : 174-184. Diambil dari: <http://journal.akprind.ac.id/index.php/script/article/view/335/>.
- Sa'uda, Siti dan Nyimas Sopiah. (2014). Penerapan Metode Webqual Dalam Pengukuran Kualitas Layanan Website Perguruan Tinggi. ISSN 2089-3582. Jurnal Prosiding Snapp 2014 Sains, Teknologi, Dan Kesehatan. Vol 4, No. 1, Tahun 2014:419 – 426. Diambil dari: <http://prosiding.lppm.unisba.ac.id/index.php/Sains/article/view/467#.V9aqqfB9600/>.
- Sangadji, Etta Mamang. (2015). Metode Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian. Yogyakarta : Andi.
- Sanjaya, Iman. (2015). Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. Jurnal Penelitian IPTEK-KOM. Volume 14, No. 1, Juni 2012 : 1-14. Diambil dari: https://www.academia.edu/5014124/Jurnal_Penelitian_IPTEK-KOM/.
- Santoso, Singgih. (2015). Menguasai Statistik Multivariat. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Wicaksono dan Adhi Susanto. (2013). Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan *Importance Performance Analysis*. ISSN 2301 – 4156. Jurnal JNTETI Vol. 2, No. 2 Mei 2013 : 7 – 14. Diambil dari: <http://ejnteti.jteti.ugm.ac.id/index.php/JNTETI/article/viewFile/50/84/>