

MENGUKUR KUALITAS *WEBSITE* UNIVERSITAS DENGAN PENDEKATAN *WEBQUAL* (STUDI KASUS: UNIKA WIDYA MANDALA MADIUN)

Lorensus Anang Setiyo Waloyo

Program Studi Teknik Industri Teknik Industri Universitas Katolik Widya Mandala Madiun

Email: lanang@staff.widyamandala.ac.id

Abstrak

Website media promosi yang efektif, pemberian informasi dan kecepatan penerimaan informasi tidak sangat cepat. Informasi yang benar dan akurat akan memberikan dampak bagi masyarakat, kepercayaan yang diberikan pada masyarakat juga meningkat. Analisis penggunaan dan pemanfaatan website untuk melihat sejauh mana kualitas website baik dari kegunaan, informasi dan pelayanannya jika di tinjau dari kepuasan pengguna (user) sangat diperlukan untuk mengukur sejauh mana kepuasan dari user tersebut. Pada penelitian ini peneliti menganalisa seberapa besar kualitas website universitas dengan menggunakan pendekatan webqual. Hasil dari penelitian ini, sebesar 68,6% kepuasan pengguna (user satisfaction) website secara serentak dipengaruhi oleh variabel kegunaan (usability quality), variabel kualitas informasi (information quality), dan variabel kualitas layanan (service quality).

Kata kunci : *Kualitas, websequal, Website, Universitas*

1. PENDAHULUAN

Pentingnya sebuah *website* terutama untuk perguruan tinggi sangat diperlukan, perguruan tinggi merupakan pusatnya ilmu pendidikan, pusatnya penelitian dan pengabdian masyarakat, tentunya memberikan dan mensharingkan (*transfer knowledge*) apa yang telah di kerjakan di kampus perlu di implementasikan dan di publikasikan untuk umum terutama pada penerapan ilmu yang menyentuh pada masyarakat baik local, nasional maupun internasional. Selain itu peran *website* perguruan tinggi untuk menunjukkan pada masyarakat tentang eksistensinya sebagai perguruan tinggi, dengan informasi yang *up to date* semakin memberikan kepercayaan dan kometmennya pada masyarakat. *Up to date* kegiatan mahasiswa penelitian, dan pengabdian pada masyarakat serta prestasi yang telah dididapat juga akan memberikan tempat dimata masyarakat tentang Perguruan Tinggi tersebut. Dalam mewujudkan hal tersebut perlu kerja keras dalam hal pengelolaan, bukan hanya sekedar ada dan informasi yang diberikan terbatas informasi yang statis, dukungan dan kerjasama dari tingkat tertinggi perguruan tinggi sampai unsur yang terlibat sangat dibutuhkan dalam pengembangan sebuah *website* perguruan tinggi.

Universitas Widya Mandala Madiun telah menggunakan media *internet* dalam penyebaran informasi, kegiatan kampus. *Website* UNIKA Widya Mandala Madiun (www.widyamandala.ac.id) bukan hanya sekedar melihat informasi kampus, selain itu *website* UNIKA terintegrasi dengan *e-learning*, *e-jurnal*, *link* kerjasama, dan aplikasi *intranet*. *Website* UNIKA WIMA dibuat sejak tahun 2003, selama itu telah melakukan perubahan-perubahan dan penyempurnaan guna memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa dan masyarakat luas. Kualitas *website* perlu di analisis, selama ini pula belum pernah ada yang melakukan analisis kualitas *website* UNIKA WIMA. Analisis ini diperlukan untuk mengukur tingkat kualitas *website* UNIKA sehingga analisis ini nantinya bisa dipakai bahan untuk meningkatkan kualitas *website*, khususnya pada penyedia informasi kampus dan pelayanan mahasiswa berbasis *website*.

Melihat latarbelakang yang ada, maka rumusan masalah pada peneliti ini adalah menganalisis pengaruh kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan dengan menggunakan pendekatan *Webqual*, sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kualitas *website* UNIKA Widya Mandala Madiun dengan menggunakan pendekatan *Webqual*, dan kegunaan dari hasil penelitian ini bermanfaat bagi pengelola *website* UNIKA Widya Mandala Madiun pemberian informasi dan pelayanan serta fasilitas aplikasi *online* yang ada dalam *website* UNIKA Widya Mandala Madiun.

2. METODOLOGI

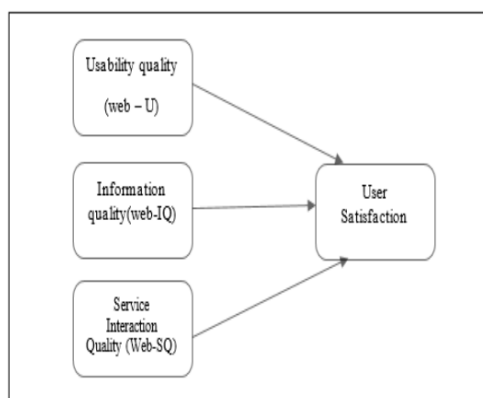
2.1. Webqual (Website Quality)

Kualitas *website* menjadi isu yang utama dewasa ini penyebaran informasi dan pelayanan terhadap konsumen/pelanggan sangat penting. *Webqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen, (Barnes dkk, 2002).

Kualitas inti *WebQual* berasal dari dukungan dari berbagai literatur primer dan sekunder yang mengacu pada penelitian dari tiga bidang utama yaitu:

1. *Information Quality* berasal dari penelitian mengenai sistem informasi. Pertanyaan-pertanyaan yang dikembangkan di bagian ini dibangun berdasarkan literatur yang berfokus pada kualitas informasi, data dan sistem.
2. *Service Interaction Quality* berasal dari penelitian mengenai kualitas layanan marketing, *e-commerce*, dan sistem informasi.
3. *Usability* berasal dari penelitian dalam bidang *Human-Computer Interaction* (HCI) atau interaksi manusia dan komputer dan *website usability*.

Manfaat dari pelaksanaan survey kepuasan pengguna meliputi (1) identifikasi pelanggan atau profil demografi pelanggan, (2) Identifikasi kekuatan dan kelemahan, (3) rekomendasi perbaikan, (4) hasil survey dapat digunakan sebagai masukan untuk perencanaan strategis dari, dan (5) pemahaman yang lebih baik mengenai kinerja melalui *benchmarking* dengan lain. (Darmawan,2016), lihat gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian

2.2. Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan. Teknik penyebaran menggunakan *online* dan manual, responden adalah mahasiswa UNIKA Widya Mandala Madiun. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dimana pada penelitian ini tidak dilakukan secara konsensus namun secara terfokus yaitu dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu yang telah dibuat terhadap obyek yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Berdasarkan populasi yang ada maka jumlah minimum sampel yang diambil dapat dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin* (Darmawan, 2016) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

Dimana

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : persen kelonggaran ketidaktelitian (*error tolerance*)

2.3. Uji Validasi

Menurut Sugiyono (2003) mengatakan : Item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan item tersebut mempunyai validitas

yang tinggi pula. Apabila alat ukur tersebut berada $< 0,3$ (tidak valid) dan $> 0,3$ (valid). Berdasarkan dari pengertian tersebut maka hal ini dilakukan untuk mengetahui pertanyaan dan pernyataan mana yang valid dan mana yang tidak valid, dengan mengkonsultasikan data tersebut dengan tingkat signifikan r kritis = $0,300$ apabila alat ukur tersebut berada $< 0,300$ (tidak valid). Pengujian statistik mengacu pada kriteria : r hitung $< e$ kritis maka tidak valid, r hitung $> e$ kritis maka valid.

2.4. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pertanyaan yang digunakan dalam penelitian tersebut, selanjutnya dilakukan uji keandalan. Uji keandalan bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individual, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda.

Uji keandalan dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan- pernyataan yang sudah valid. Reliabilitas menyangkut ketepatan alat ukur. Untuk teknik perhitungan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solution (SPSS)*. Item dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai kritis. Nilai kritis yang ditetapkan adalah antara $0,6$ dan $0,7$ (Sugiyono, 2003:124).

Jika nilai Alpha $> 0,6$ maka reliabel . Jika nilai Alpha $< 0,6$ maka tidak reliabel

2.5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear yang digunakan adalah regresi linear berganda karena untuk mengetahui pengaruh tiga variabel independen secara serentak dan secara parsial terhadap variabel dependen. Model persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 \quad (2)$$

dimana: y = variabel dependen, a = konstanta

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengambilan data dengan menggunakan sampel dari populasi yang ada, sampel yang diambil adalah mahasiswa UNIKA Widya Mandala Madiun yang aktif. Jumlah mahasiswa yang aktif sampai tahun akademik semester Gasal 2017/2018 sebanyak 1010 mahasiswa, dalam penelitian ini dalam pengambilan sampel menggunakan jumlah minimum sampel yang diambil dan dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin* (Darmawan, 2016) sebagai berikut :

$$n = \frac{1010}{1+(1010 \cdot 0,1)^2} \quad (3)$$

$$n = 99,9 = 100 \text{ mahasiswa}$$

Jumlah sampel yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian ini adalah 100 mahasiswa.

3.1. Deskripsi Karakteristik Responden

Jumlah quisioner yang disebar dalam penelitian ini sebanyak 100 quisioner yang diberikan mahasiswa dalam kurun waktu 1 bulan dengan menggunakan 2 sistem penyebaran quisioner yaitu dengan sistem online dan offline. Sebaran quisioner yang diterima baik online maupun offline, sean sebanyak 11 % didapat melalui online dan sebanyak 89% melalui offline. Kondisi quisioner yang kembali, dari 100 quisioner yang di berikan 94% quisioner kembali dengan baik (tidak rusak), dan 6% dalam kondisi rusak. Sebaran asal responden sebanyak 73% berasal dari kota Madiun dan sisanya sebesar 27% berasal dari luar kota Madiun. Dan berdasarkan jenis kelamin dari responden terdapat 67% perempuan dan 33% Laki-laki.

3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Teknik yang dapat dipergunakan untuk uji validitas adalah dengan analisis item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dalam kuesioner dikorelasikan dengan nilai total

seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan nilai *corrected item total correlation* diatas dari 0,202. Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian, maka hasil pengujian validitas instrument penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Analisis uji validasi variabel Kegunaan

Variabel Kegunaan	Item	Corrected Item Total Correlation	R.Std < R.Hit 0.202 < R. Hit	Ket
Kemudahan untuk dioperasikan	X1	0,677	0.202<0,257	Valid
Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti	X2	0,779	0.202<0,779	Valid
Kemudahan untuk navigasi/panduan	X3	0,691	0.202<0,691	Valid
Tampilan yang atraktif/memiliki daya tarik (menyenangkan)	X4	0,766	0.202<0,766	Valid
Tampilan sesuai dengan jenis website	X5	0,673	0.202<0,673	Valid
Adanya tambahan pengetahuan dari informasi website	X6	0,743	0.202<0,743	Valid
Tepat dalam penyusunan tata letak informasi	X7	0,742	0.202<0,742	Valid
Kemudahan untuk menemukan alamat website	X8	0,649	0.202<0,649	Valid

Tabel 2. Analisis uji validasi variabel kualitas informasi

Variabel Kualitas Informasi	Item	Corrected Item Total Correlation	R.Std < R.Hit 0.202< R. Hit	Keterangan
Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	X1	0,818	0.202<0,818	Valid
Menyediakan informasi yang up to date	X2	0,764	0.202<0,764	Valid
Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami	X3	0,559	0.202<0,559	Valid
Menyediakan informasi yang cukup detail	X4	0,588	0.202<0,588	Valid
Menyediakan informasi yang relevan	X5	0,758	0.202<0,758	Valid
Menyediakan informasi yang akurat	X6	0,717	0.202<0,717	Valid
Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	X7	0,740	0.202<0,740	Valid

Tabel 3. Analisis uji validasi variabel kualitas Transaksi

Variabel	Item	Corrected Item Total Correlation	R.Std < R.Hit 0.202< R. Hit	Keterangan
Mempunyai reputasi yang baik	X1	0,599	0.202<0,599	Valid
Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi	X2	0,577	0.202<0,577	Valid
Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi	X3	0,525	0.202<0,525	Valid
Adanya suasana komunitas	X4	0,603	0.202<0,603	Valid
Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian	X5	0,687	0.202<0,687	Valid
Kemudahan untuk berkomunikasi	X6	0,77	0.202<0,77	Valid

Hasil dari analisis uji validitas diketahui semua item dari variabel yang di uji dalam kondisi valid (>0,202). Artinya semua data/item valid dan dapat dilanjutkan untuk uji berikutnya yaitu uji realibilitas.

b. Uji Reliabilitas

Kegunaan dari uji reliabel adalah untuk mengetahui sejauh mana alat uji /ukur dapat dipercaya/handal, tabel 5 menunjukkan hasil analisis uji reliabilitas untuk tiga variabel yang diuji.

Tabel 4. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha 0.60< Cronbach's Hit.	Keterangan
1. Kegunaan	0.60 < 0.776	Reliabel
2. Kualiatas Informasi	0.60 < 0.776	Reliabel
3. Kualitas pelayanan	0.60 < 0.753	Reliabel

Dari hasil reliabilitas nilai Cronbach's Hit dari tiga variabel lebih besar dari Cronbach's Alpha ($>0,60$), artinya semua variabel reliabel, data yang dianalisis bisa dipercaya dan konsisten sehingga dapat digunakan untuk pengujian berikutnya.

3.3. Analisis Regresi dan Korelasi

Untuk mengetahui berapa besar (%) faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna web dengan melihat nilai R menunjukkan angka 0.686 atau 68,6 %, artinya adalah faktor kegunaan, Kualitas informasi dan kualitas pelayanan secara serentak mempengaruhi kepuasan pengguna Web UNIKA Widya Mandala Madiun sebesar 68,6 %, sedangkan sisanya sebesar 31,4 % dipengaruhi variabel lainnya yang tidak dipakai dalam penelitian ini, 68,6 % bisa dikatakan relatif cukup besar pengaruhnya.

Dari hasil analisis uji F hitung, dimana F hitung = 26,712, sedangkan F tabel = 2,70, F hitung lebih besar dari F tabel, artinya variabel x yaitu kegunaan (*usability quality*), variabel kualitas informasi (*information quality*), dan variabel kualitas layanan (*service quality*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan (*user satisfaction*)

Persamaan regresi dari hasil analisis adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,815 + 0,24x_1 + 0,70x_2 + 0,92x_3$$

Hasil interpretasi dari persamaan regresi diatas adalah :

- Konstanta (a). Jika semua variabel bebas memiliki nilai konstan nol (0) maka nilai variabel terikat (kepuasan pengguna) sebesar 0,815.
- Kegunaan (x1) terhadap Kepuasan. Nilai koefisien variabel kegunaan (x1) sebesar 0,24, angka tersebut mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu satuan maka variabel kepuasan pengguna (y) akan naik sebesar 0,24
- Kualitas informasi (x2) terhadap Kepuasan. Nilai koefisien variabel kualitas informasi (x2) sebesar 0,70, angka tersebut mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu satuan maka variabel kepuasan pengguna (y) akan naik sebesar 0,70
- Kualitas pelayanan (x3) terhadap Kepuasan. Nilai koefisien variabel kualitas layanan (x3) sebesar 0,92, angka tersebut mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu satuan maka variabel kepuasan pengguna (y) akan naik sebesar 0,92

Dari hasil interpretasi persamaan regresi diatas bisa diambil kesimpulan artinya variabel x yaitu kegunaan (*usability quality*), variabel kualitas informasi (*information quality*), dan variabel kualitas layanan (*service quality*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan (*user satisfaction*) baik secara serempak maupun masing-masing variabel.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis regresi dalam tabel model summary pada nilai R sebesar 0,686 atau 68,6 %, artinya relatif cukup besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, secara serentak variabel kegunaan (*usability quality*), variabel kualitas informasi (*information quality*), dan variabel kualitas layanan (*service quality*) terhadap user satisfaction sangat berpengaruh. Berdasarkan hasil analisis regresi didapatkan bahwa variabel prioritas untuk meningkatkan kepuasan pengguna Website UNIKA Widya Mandala Madiun adalah variabel kualitas pelayanan (X3) dengan nilai 0,92, kemudian variabel kualitas informasi (X2) dengan nilai 0,70, dan variabel kegunaan (X1) sebesar 0,24. Bisa diartikan secara keseluruhan kualitas Website UNIKA Widya Mandala Madiun cukup baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin Setyorini, (2016), Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Fakultas Teknik Universitas Janabadra Menggunakan Metode Websitequal, Jurnal Informasi Interaktif Vol.1 No.1.
- Barnes & Vidge, 2002, An Integrative to the Assessment of E-commerce Quality, Journal of Electronic Commerce Research, Vol, 3 No 3.
- Budi Setiawan, 2015, Analisis Kualitas Menggunakan Metode Websitequal dan Importance Performance, ResearchGate, www.researchgate.net/publication/281497362, September 2015

- Darmawan, 2016, Evaluasi kualitas universitas XYZ dengan pendekatan Websitequal Evaluation of XYZ university quality based on Websitequal approach. Buletin Pos dan Telekomunikasi Vol.14 No. 1, hal 51-64
- Electronic Commerce Research, ISSN 0818-1876 Electronic Version, Vol 6/ISSUE 2/ Universidad de Talca Chile, August 2011
- Galih Permadi, Bambang Soedijono, Armadyah Amborowati, 2015, Pengukuran Mutu Dinas Pariwisata Pacitan Menggunakan Metode Websitequal, Jurnal INFORMA Politeknik Indonusa Surakarta Vol.1 No.1, ISSN: 2442-7942
- Imam Sanjaya, 2012, Pengukuran Kualitas Layanan Kementerian Kominfo Dengan menggunakan Metode Websitequal 4.0, Jurnal Penelitian IPTEK-KOM Vol.14 No.1 Juni.
- Nurhayati, 2013, Sistem Informasi Pendaftaran Mahasiswa Baru (PMB) di AMIK SIGMA Palembang, Volume 2: Nomor 1 Edisi Oktober 2013 Mater 2014, ISSN 2302-5786
- Noor Latifah, 2012, Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Bimbingan Manasik Haji Berbasis WEBSITE, Majalah Ilmiah Informatika Vol. 3 No. 1 Januari 2012.
- Sugiono, (2012), Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung, ALFABETA
- Wahidin Abbas, 2013, Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Universitas Negeri Yogyakarta (UNY), Prosiding SNST, Semarang, ISBN 978-602-99334-2-0.
- Zahreza Fajar, Mohammad Sholeh, Naniek Widyastuti, 2014, Analisis Kualitas Layanan BTKP-DIY Menggunakan Metode Websitequal 4.0, Jurnal SCRIPT Vol.2 No.1, ISSN: 2338-6304