

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Manajemen SMAN 5 Karawang (AMS5K) Di SMAN 5 Karawang Menggunakan Webqual

Insan Sirnajaya¹, Arif Maulana Yusuf², Yudiana³

^{1,2,3} Program Studi Teknik Informatika, STMIK ROSMA, Karawang, Indonesia

² Program Studi Komputerisasi Akuntansi, STMIK ROSMA, Karawang, Indonesia

insan.sirnajaya@mhs.rosma.ac.id, arif@rosma.ac.id, yudiana@rosma.ac.id

ABSTRAK

Aplikasi AMS5K adalah sistem presensi berbasis web yang menjadi salah satu sumber utama dalam pencatatan kehadiran Peserta didik, Tenaga Pendidik dan Kependidikan (PTK). Dalam aplikasi AMS5K terdapat beberapa data yang dikelola mengenai Laporan Presensi dan keamanan informasi data, personalisasi dan komunikasi dengan pimpinan atau admin Aplikasi AMS5K. Data atau informasi yang dihasilkan, dipengaruhi oleh kualitas dari aplikasi AMS5K itu sendiri. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi AMS5K menggunakan metode Webqual di SMAN 5 Karawang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner dengan angket, wawancara dan observasi. Dari hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kemudahan pengguna (usability), kualitas informasi (information quality) dan kualitas layanan interaksi (service interaction quality) pada aplikasi AMS5K berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: *AMS5K, Webqual, Kuantitatif, Kepuasan Pengguna*

ABSTRACT

The AMS5K application is a web-based attendance system that is one of the main sources in recording the attendance of students, educators and education personnel (PTK). In the AMS5K application there are several managed data regarding Presence Reports and data information security, personalization and communication with the leadership or admin of the AMS5K Application. The resulting data or information is influenced by the quality of the AMS5K application itself. Therefore, this study aims to analyze the level of user satisfaction of the AMS5K application using the Webqual method at SMAN 5 Karawang. This research is a descriptive quantitative research, with data collection techniques used are questionnaires with questionnaires, interviews and observations. The results of this study show that the ease of

use (usability), quality of information (information quality) and quality of service interaction (service interaction quality) on the AMS5K application have a positive and significant effect on user satisfaction.

Key words: AMS5K, Webqual, Quantitative, User Satisfaction

Pendahuluan

Dalam studi lapangan Sistem informasi yang dibangun masih ditemukan permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam implementasinya, permasalahan-permasalahan yang ditemukan antara lain sistem presensi peserta didik yang masih kurang maksimal, System pembelajaran Jarakjauh (PJJ) belum teroganisir satu pintu, pengelolaan data administrasi sekolah belum memiliki pusat Database, serta masih ada SDM yang kurang menguasai teknologi. Hal tersebut, yang menarik peneliti untuk melakukan pengukuran terkait bagaimana tingkat kepuasan pengguna AMS5K menggunakan Webqual. WebQual mengukur mutu website berdasarkan persepsi dari pengguna website. Maka pengukurannya menggunakan instrument penelitian atau kuesioner (Siallagan, 2021). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna AMS5K SMAN 5 Karawang dan meningkatkan fitur Aplikasi dalam rangka mengoptimalkan implementasi AMS5K. Menurut Audina Faza (2021) Metode Webqual merupakan ukuran tingkat kualitas sebuah website berdasarkan alat penelitian yang dapat dikategorikan sebagai variabel kualitas layanan website. (Faza & Utomo, 2021). Sedangkan menurut Ridwan Aji Pamungkas (2019) Webqual merupakan metode pengembangan dari SERVQUAL yang dikembangkan dengan metode Quality Function Development (QFD) yang bertujuan menilai kualitas suatu website (Pamungkas, 2019). Kategori usability berdasar dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan web, diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kategori information dikaji berdasarkan kajian sistem informasi. Dalam penelitian ini Webqual, kegunaan berkaitan dengan desain aplikasi berbasis web misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, dan juga tampilan yang disampaikan dalam Aplikasi AMS5K tersebut. Kepuasan Pelanggan Menurut Tse and Wilton (1988) dalam (Pradana, 2018) dinyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual layanan setelah memakainya. Aplikasi adalah suatu perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan oleh pengguna. Berdasarkan pemaparan dari penelitian terdahulu, maka penelitian Analisis tingkat kepuasan pengguna Aplikasi AMS5K di SMAN 5 Karawang menggunakan metode Webqual. Penelitian yang dilakukan dimasukkan

ke dalam kategori penelitian deskriptif kuantitatif. Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah berdasarkan pada metode webqual.

Materi dan Metode

1. Desain Penelitian

Berdasarkan jenis penelitian menurut tingkat eksplanasi, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif. Sebagaimana dikemukakan oleh Siregar (2015) dalam (Sudradjat et al., 2020) penelitian deskriptif adalah "penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan, atau penghubungan dengan variabel yang lain". Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel yang tercakup dalam metode WebQual 4.0, yaitu :

a. Usability (Kegunaan)

Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan site, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna (Manik et al., 2017). Kualitas Penggunaan meliputi, kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, sangat menarik, menampilkan bentuk visual yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik, memberikan pengalaman baru yang menyenangkan (Pahlevi et al., 2018).

b. Information Quality (Kualitas Informasi)

Information Quality adalah mutu dari isi yang terdapat pada site, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya (Metode et al., 2017). Kualitas Informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang up to date atau terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai (Claudia et al., 2018).

c. Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi dan Kualitas Layanan)

Service Interaction Quality adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki ke dalam site lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik site (Winarti & Munggaran, 2014). Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam

menyimpan informasi pribadi pengguna, mampu menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

2. Partisipan

Partisipan didalam penelitian ini ialah Peserta Didik, Pendidik, dan Tenaga Kependidikan (PTK) SMA Negeri 5 Karawang sebagai pengguna AMS5K dimana diberikan angket sebagai pengumpulan informasi.

3. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi AMS5K yang berjumlah 100 orang terdiri dari kelompok siswa 40 orang, Kelompok guru 40 Orang, kelompok Pegawai 20 orang. Sampel penelitian ini adalah Pendidik, dan Tenaga Kependidikan (PTK) yang terdaftar dalam aplikasi AMS5K.

4. Instrumen Penelitian

a. Uji validitas

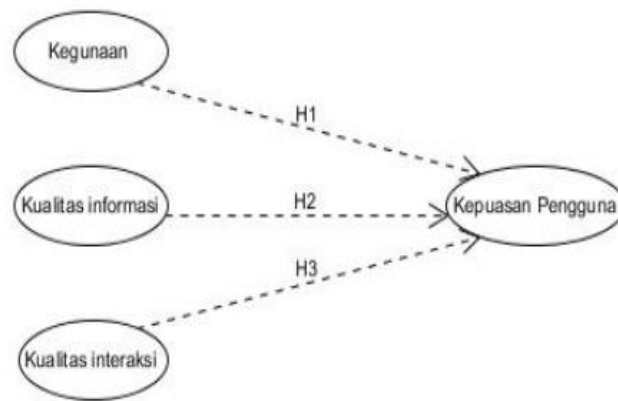
Uji validitas adalah sebuah cara yang digunakan untuk melihat valid tidaknya sebuah instrumen penelitian (Setiyani & Yeny Rostiani, 2021). Instrumen penelitian dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yaitu jumlah tiap skor butir dengan rumus.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sama halnya dengan uji validitas, digunakan untuk menguji instrumen yang akan diberikan kepada responden. Jika uji validitas digunakan untuk melihat kemampuan instrumen dalam mengukur apa yang seharusnya diukur, uji reliabilitas dilakukan untuk melihat kemampuan instrumen yang jika digunakan beberapa kali akan tetap menghasilkan data yang konsisten (Setiyani & Yeny Rostiani, 2021).

5. Prosedur Penelitian

Berdasarkan pemodelan yang ada pada Website Quality (WebQual), terdapat tiga dimensi kualitas website yang selanjutnya akan dipakai sebagai Variabel Bebas. Tiga dimensi kualitas website, yaitu Usability Quality sebagai variable X1, Information Quality sebagai variabel X2, Interaction Quality sebagai variabel X3 Sedangkan Variabel Terikat (Y) adalah User Satisfaction. Model kerangka konseptual menggambarkan hubungan antar variable yang diuji dalam penelitian.



Gambar 1. Kerangka Konstekstual

Berdasarkan kerangka konseptual, penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

- H1 Ada pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna
- H2 Ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Informasi terhadap kepuasan
- H3 Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna

Untuk melakukan olah data peneliti menggunakan bantuan software statistik Smart PLS. Smart PLS atau Smart Partial Least Square adalah software statistik yang tujuannya untuk menguji hubungan antara variabel, baik sesama variabel latent maupun dengan variabel indikator, atau manifest.

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Hasil Penelitian diperoleh berdasarkan Survei disebarakan secara online dari tanggal 22 April 2022 hingga 01 Mei 2022 diperoleh sebesar 107 responden. Pada hasil survei selain data likert yang dibutuhkan, diperoleh beberapa data responden antara lain: nama, usia, jenis kelamin, jabatan. Data responden dapat digunakan sebagai informasi untuk membuat sebuah rekomendasi.

Tabel 1. Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	15-20	66	62%
2	21-26	3	3%
3	27-33	11	10%
4	34-39	3	3%
5	40-45	8	7%
6	46-51	5	5%
7	52-57	10	9%

8	58-63	1	1%
Total		107	100%

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

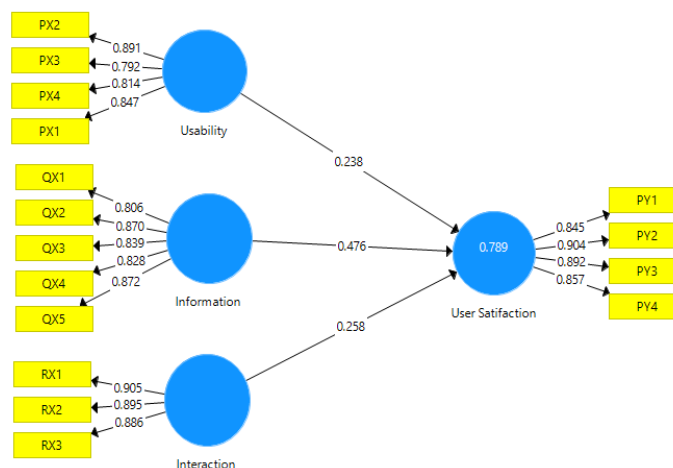
No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki - laki	41	38%
2	Perempuan	66	62%
Total		107	100%

Tabel 3. Status Jabatan

No	Status Jabatan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tenaga Pendidik	35	33%
2	Tenaga Administrasi	6	6%
3	Peserta Didik	65	61%
4	Kepala Sekolah	0	0%
5	Wakil Kepala Sekolah	1	1%
Total		107	100%

2. Analisis Data

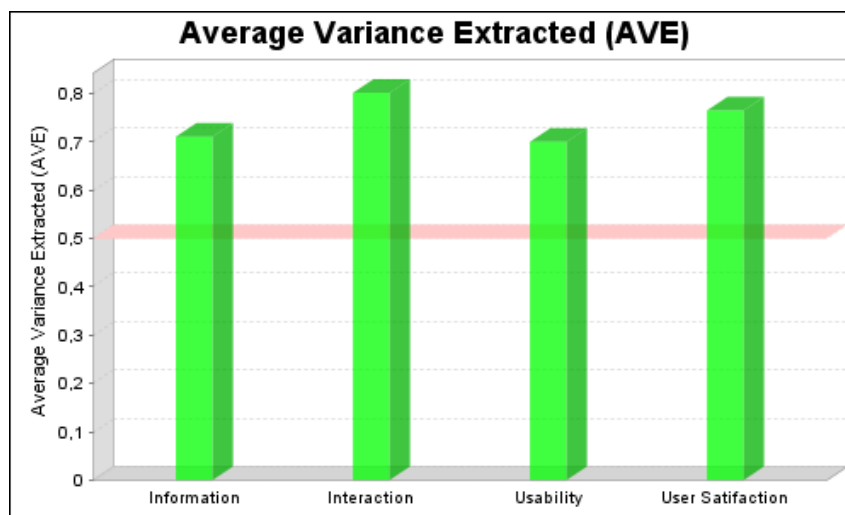
Pada penelitian ini, dilakukan beberapa penilaian *outer model* antara lain *convergent validity*, *average variance extracted*, *composite reliability*, *discriminant validity*.



Gambar 2. Hasil kalkulasi dengan SmartPLS

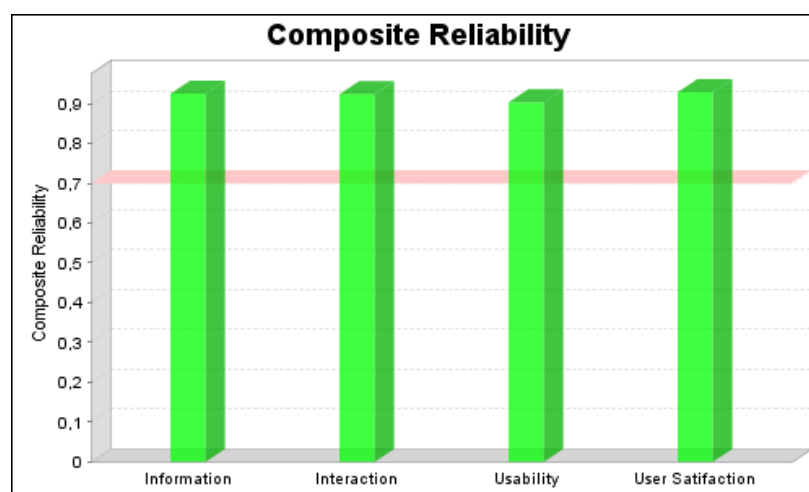
Convergent Validity dapat dilihat dari Outer Loading yang ada pada model tersebut. Convergent Validity adalah besarnya loading faktor dari tiap konstruk yang ada. Pada pengujian pertama, dapat dilihat pada gambar 2 hasil kalkulasi dari aplikasi SmartPLS

menunjukkan bahwa tidak ada loading factor yang memiliki nilai dibawah 0,70. Loading factor tersebut sudah baik untuk digunakan dalam uji validitas dan reliabilitas.



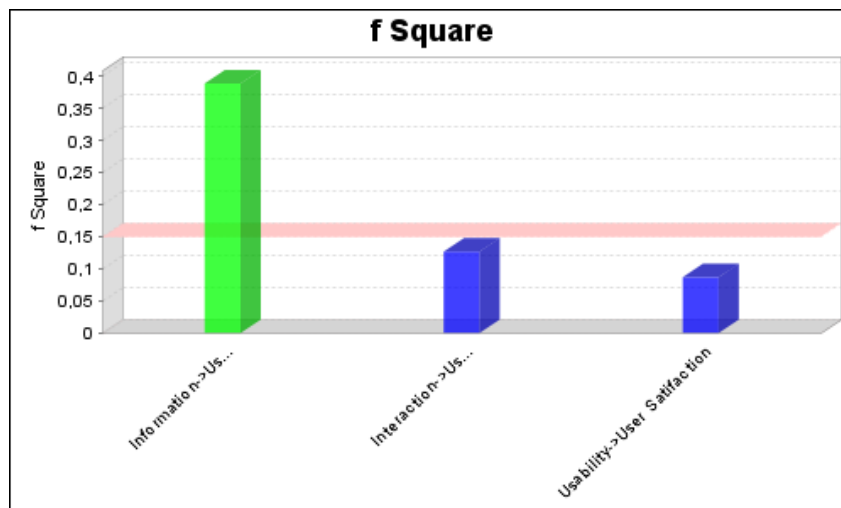
Gambar 3. Average Variance Extracted (AVE)

Pada gambar 3 dapat dilihat nilai average variance extracted (AVE) tiap variabel laten adalah diatas 0,5. sebuah indikator dianggap valid jika memiliki nilai korelasi diatas 0,7, namun untuk nilai korelasi 0,5 sampai 0,6 masih dapat diterima. Hal ini menyatakan bahwa model telah valid dan telah memenuhi syarat validitas.



Gambar 4. Composite Reliability

Pada gambar 4 dapat dilihat nilai composite reliability tiap variabel laten adalah diatas 0,7. Hasil reliabilitas komposit akan menunjukkan nilai yang memuaskan jika berada diatas 0,7. Hal ini menyatakan bahwa model telah reliable. Hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan menunjukkan model telah valid dan reliable, maka model dapat dilaporkan hasil penilaian modelnya (outer model).



Gambar 5. f-square

Tabel 4. f-square

Variabel Eksogen	Variabel Endogen Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)
Information	0,389
Interaction	0,127
Usability	0,087

Pada gambar 5 dan tabel 4 f-square dapat dilihat bahwa nilai f-square kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna adalah 0,389 yang berarti lebih dari 0,15 yang menunjukkan pengaruh kuat variabel laten eksogen pada tataran struktural.. Nilai f-square kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna adalah 0,127 yang berarti lebih dari 0,15 yang menunjukkan pengaruh cukup variabel laten eksogen pada tataran struktural. Nilai f-square kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna adalah 0,087 yang berarti kurang dari 0,15 yang menunjukkan pengaruh lemah variabel laten eksogen pada tataran struktural. Berdasarkan tabel 4 nilai f-square yang berpengaruh cukup lemah terhadap kepuasan pengguna adalah kemudahan penggunaan dan nilai f-square yang berpengaruh cukup terhadap kepuasan pengguna adalah kualitas interaksi, serta nilai f-square yang berpengaruh kuat terhadap kepuasan pengguna adalah kualitas informasi.

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis

Hubungan Variabel	Hipotesis	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Hasil
Usability -> User Satisfaction	H1	2.052	0.041	Diterima

Hubungan Variabel	Hipotesis	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Hasil
Information -> User Satisfaction	H2	4.118	0.000	Diterima
Interaction -> User Satisfaction	H3	2.059	0.040	Diterima

Hasil pengujian hipotesis H1 adalah diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang mempengaruhi kepuasan pengguna dari segi kemudahan penggunaan yaitu mudah di pelajari, jelas dan, aplikasi memiliki navigasi / petunjuk arah yang mudah dimengerti. Hasil pengujian hipotesis H2 adalah diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang mempengaruhi kepuasan pengguna dari segi kualitas informasi yaitu informasi yang jelas, terkini, akurat dan disediakan secara detail. Hasil pengujian hipotesis H3 adalah diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang mempengaruhi kepuasan pengguna dari segi kualitas informasi yaitu memiliki reputasi yang baik, memberikan rasa aman tentang informasi pribadi dan kemudahan berkomunikasi dengan admin. Sehingga dapat disimpulkan pengguna aplikasi AMS5k yang menjadi responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa yang lebih utama hingga kurang diperhatikan adalah kualitas kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan:

1. Beberapa variabel yang mewakili webqual yaitu kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Hasil pengolahan data yang telah dikumpulkan dari kuesioner yang disebarikan secara online memberikan informasi tingkatan faktor-faktor yang paling berpengaruh hingga kurang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah Information Quality > Interaction > Usability. Adapun tingkat pengaruh pada faktor-faktor tersebut berasal dari nilai T-Statistics yang didapatkan dari hasil uji Path Coefisien. Nilai T-Statistics dari Information Quality adalah 4,118, Nilai T-Statistics dari Interaction adalah 2,059, dan Nilai T-Statistics dari usability adalah 2,052.

Daftar Pustaka

Claudia, E., Azizah, I., Aryadita, H., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kualitas Website Forum Diskusi Online Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada Website Dictio). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(8), 2549–2559. <http://j-ptiik.ub.ac.id>

- Faza, A., & Utomo, A. P. (2021). Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual. *Jurnal Tekno Kompak*, 15(2), 88. <https://doi.org/10.33365/JTK.V15I2.1155>
- Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E. (2017). Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya. *Jurnal Elektro Dan Telekomunikasi Terapan*, 4(1), 477. <https://doi.org/10.25124/jett.v4i1.994>
- Metode, P., Terhadap, W., Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E. (2017). Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya the Impact of Webqual 4 . 0 Method Towards User. *Jurnal Elektro Dan Telekomunikasi Terapan*, 477–484.
- Pahlevi, R., Tri, I., Wijaksana, S., & Sos, M. S. (2018). Analisis Kualitas Website Malesbanget.com dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *EProceedings of Management*, 5(2), 2524–2530.
- Pamungkas, R. A. (2019). Analisis Kualitas Website Smk Negeri 2 Sragen Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysist (Ipa). *Jurnal Tekno Kompak*, 13(1), 12. <https://doi.org/10.33365/jtk.v13i1.220>
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2). <https://doi.org/10.18196/MB.9262>
- Setiyani, L., & Yeny Rostiani. (2021). Analysis of E-Commerce Adoption by SMEs Using the Technology - Organization - Environment (TOE) Model: A Case Study in Karawang, Indonesia. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(4), 1113–1132. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v2i4.246>
- Siallagan, A. (2021). UNIVERSITAS SUMATERA UTARA Poliklinik UNIVERSITAS SUMATERA UTARA. In *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota* (Vol. 1, Issue 3).
- Sudradjat, A., Selviana, & Widiati, W. (2020). Metode Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas Website Quick Online Booking PT. Pos Indonesia. *Information System for Educators and Professionals*, 5(1), 21–30.
- Winarti, & Munggaran, L. C. (2014). Pengukuran Kualitas Situs Perguruan Tinggi Dari Sudut Pandang Pemakai Dengan Menggunakan WEBQUAL 4.0. *Jurnal Ilmiah Informatika Komputer Universitas Gunadarma*, 6–14.