

**ANALISA PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS JANABADRA
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL**

Agustin Setiyorini

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Janabadra
Jl. Tentara Rakyat Mataram No.57 Yogyakarta 55231 Telp./Fax. (0274) 543676
E-Mail: agustin@janabadra.ac.id

ABSTRACT

To determine the quality of services provided and to determine what factors influence the quality of website services Janabadra University Faculty Teknik used methods WebQual 4.0 to satisfaction of users that can be used as consideration in fixing the flaws in the service website Janabadra Faculty of Engineering University of Yogyakarta. WebQual is one method or technique of measuring kualitas website based on the perception of end users. There are 3 dimensions in WebQual 4.0 ie Dimensions Ease of Use, Quality of Information and Dimensions Dimensions Interaksi. Penelitian Quality is done by looking to study literature, and use the questionnaire to collect the data needed. Based on the analysis states that the overall dimensions of the ease of users is an aspect which is more prominent than the other two dimensions.

Key words: Website, WebQual, Kepuasan Pengguna

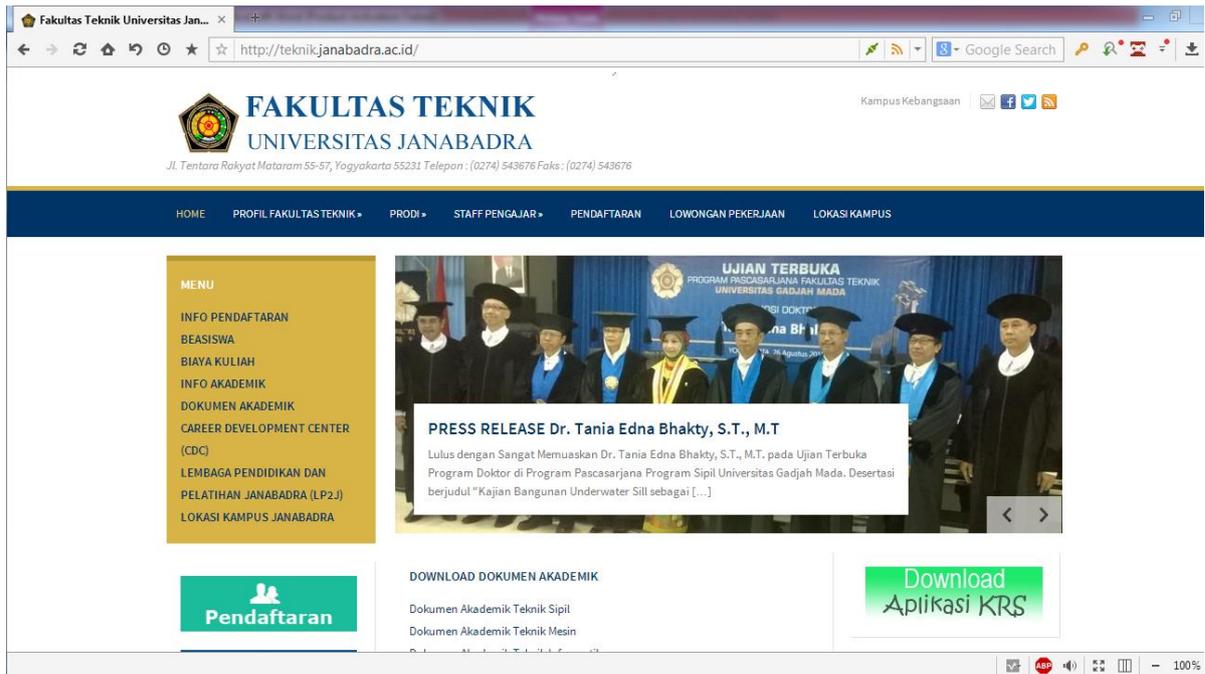
PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang sangat cepat memberikan perubahan yang signifikan di berbagai bidang kehidupan. Website merupakan salah satu media elektronik yang sering digunakan perusahaan atau individu untuk saling tukar informasi. Menurut Andi Maslan situs (*website*) adalah perusahaan-perusahaan penyedia layanan Internet. Sedangkan yang menyediakan layanan atau memberikan jaringan pada pemilik situ tersebut dikenal dengan nama provider.

Perusahaan provider semata-mata mendapatkan uang dari jaringan yang dipakai oleh para pengakses internet, seperti halnya menggunakan telpon. Sedangkan pemilik situs mendapat keuntungan dari keterkenalannya

karena memasang iklan di *website* tersebut, mendapat keuntungan dari pemasangan iklan, mendapat keuntungan dari pemasangan barang atau jasa, bukan dari kantong pengakses internet.

Website sering digunakan oleh perusahaan atau individu untuk penyampaian informasi, begitu juga dengan Fakultas Teknik Universitas Janabadra menggunakan website sebagai salah satu media untuk penyampaian informasi. Diperlukan adanya pengukuran kualitas sebuah website berdasarkan tingkat kepuasan *user*. Dalam penelitian ini digunakan Metode *Webqual* untuk mengukur kualitas layanan website Fakultas Teknik Universitas Janabadra yang beralamatkan di <http://teknik.janabadra.ac.id/> (Gambar 1).



Dari uraian permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan pembahasan permasalahan yang dijadikan titik tolak dalam penelitian ini yakni : Bagaimana kualitas layanan website Fakultas Teknik Universitas Janabadra dan faktor faktor apa yang mempengaruhi kualitas layanan website dengan metode *Webqual* 4.0 terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan website Fakultas Teknik Universitas Janabadra dan untuk mengetahui faktor faktor apa yang sangat berpengaruh dengan kualitas layanan website dengan metode *Webqual* 4.0 terhadap kepuasan pengguna sehingga bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam memperbaiki kekurangan pada layanan website Fakultas Teknik Universitas Janabadra Yogyakarta.

Sri Huning Anwariningsih (2015) dalam penelitiannya menjelaskan *WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *SERQUAL* (Zeithaml et al. 1990) yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan.

Versi pertama dari instrument *WebQual* (*WebQual* 1.0) dikembangkan sebagai bagian dari hasil lokakarya yang diselenggarakan

dengan melibatkan para siswa yang diminta untuk mempertimbangkan kualitas *website* sekolah. Instrumen *WebQual* disaring melalui proses perbaikan secara iterative dengan menggunakan kuesioner percobaan sebelum disebarkan untuk populasi yang lebih besar.

Dua puluh empat pertanyaan di dalam instrumen *WebQual* diuji dengan aplikasi dalam ruang lingkup website sekolah di Inggris. Analisis dari data yang dikumpulkan mendorong penghapusan atas satu item pertanyaan. Berdasarkan analisis reliabilitas, tersisa 23 pertanyaan yang kemudian dikelompokkan menjadi empat dimensi utama, yaitu kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi, komunikasi dan integrasi (Barnes dan Vidgen, 2001).

Kualitas yang diidentifikasi dalam *WebQual* 1.0 membentuk titik awal untuk menilai kualitas informasi dari suatu website di *WebQual* 2.0. Namun demikian, dalam penerapan *WebQual*, pada website berjenis B2C (Business to Consumer) terlihat jelas bahwa perspektif interaksi kualitas tidak terwakili dengan baik dalam *WebQual* 1.0. Terkait dengan kualitas pelayanan, terutama *ServQual*, digunakan untuk meningkatkan aspek kualitas informasi dari *WebQual* dengan kualitas interaksi. Kualitas layanan umumnya didefinisikan dengan seberapa baik layanan yang disampaikan apakah sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Pengembangan *WebQual* 2.0 memerlukan beberapa perubahan signifikan

pada instrument *WebQual* 1.0. Dalam rangka memperluas model untuk kualitas interaksi, Barnes dan Vidgen (2001) melakukan analisa terhadap instrument *ServQual* dan membuat perbandingan rinci antara *ServQual* dan *WebQual* 1.0. Tinjauan ini berhasil mengidentifikasi pertanyaan yang mubazir dan kemudian wilayah yang tumpang tindih dihapus, hasilnya sebagian besar pertanyaan-pertanyaan kunci dalam *ServQual* tidak sesuai dengan *WebQual* 2.0, jumlah instrument dengan 24 pertanyaan tetap dipertanyakan (Barnes dan Vidgen, 2001). *WebQual* 1.0 mungkin kuat dalam hal kualitas informasi, namun kurang kuat dalam hal interaksi layanan.

Demikian juga untuk *WebQual* 2.0 yang menekankan kualitas interaksi menghilangkan beberapa kualitas informasi dari *WebQual* 1.0. Kedua versi tersebut mengandung berbagai kualitas terkait dengan *website* sebagai artefak perangkat lunak. Dalam tinjauan yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2001) menemukan bahwa semua kualitas dapat dikategorikan menjadi tiga wilayah yang berbeda, yaitu kualitas *website*, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Versi baru *WebQual* 3.0 telah diuji dalam domain lelang *online* (Barnes dan Vidgen, 2001).

Analisa dari hasil *WebQual* 3.0 membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas *website*, yaitu kegunaan, kualitas interaksi pelayanan. Kegunaan adalah kualitas yang berkaitan dengan desain *website*, misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan tampilan yang disampaikan kepada pengguna. Kualitas interaksi layanan adalah kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka mempelajari lebih dalam suatu *website*, diwujudkan oleh kepercayaan dan empati, misalnya masalah transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik *website* (Barnes dan Vidgen, 2001).

Kegunaan telah menggantikan kualitas *website* di *WebQual* versi 4.0 karena menjaga penekanan pada pengguna dan persepsi mereka dari pada perancangan *website*. Istilah kegunaan juga mencerminkan dengan lebih baik tingkat abstraksi dua dimensi lain dari *WebQual*, yaitu interaksi layanan dan informasi. Kegunaan berkaitan dengan

pragmatic tentang bagaimana pengguna melihat dan berinteraksi dengan *website*: Apakah mudah bernavigasi? Apakah desain sesuai dengan jenis *website*?

Menurut teori *WebQual*, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu *website*, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan interaksi layanan (*service interaction*). Masing-masing dimensi terdiri dari beberapa pertanyaan seperti yang disajikan pada Tabel 1 sampai dengan Tabel 3 (Sanjaya: 2012).

Tabel 1. Dimensi Kemudahan Penggunaan (*usability*)

No.	Deskripsi Indikator
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website
2	Interaksi antara website dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website
4	Pengguna merasa website mudah untuk digunakan
5	Website memiliki tampilan yang menarik
6	Desain sesuai dengan jenis website
7	Website mengandung kompetensi
8	Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna

Sumber <http://www.webqual.co.uk/instrument.htm>

Tabel 2. Dimensi Kualitas Informasi (*information quality*)

No.	Deskripsi Indikator
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website
2	Interaksi antara website dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website
4	Pengguna merasa website mudah untuk digunakan
5	Website memiliki tampilan yang menarik
6	Desain sesuai dengan jenis website
7	Website mengandung kompetensi
8	Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna

Sumber <http://www.webqual.co.uk/instrument.htm>

Tabel 3. Dimensi Kualitas Interaksi
(*interaction quality*)

No.	Deskripsi Indikator
1	Website memiliki reputasi yang baik
2	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi
3	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya
4	Website memberi ruang untuk personalisasi
5	Website memberikan ruang untuk komunitas
6	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
7	Pengguna merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan

Sumber :
<http://www.webqual.co.uk/instrument.htm>

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan studi literatur, dan menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan. Untuk skala pengukurannya digunakan lima poin skala likert diantaranya poin 5 menyatakan sangat baik, poin 4 menyatakan baik, poin 3 menyatakan cukup, poin 2 menyatakan kurang, poin 1 menyatakan sangat kurang. Teknik yang digunakan dalam penelitian adalah teknik *proporsional random sampling* atau pengambilan secara acak, yaitu *user* yang pernah mengunjungi alamat *website* Fakultas Teknik Universitas Janabadra.

Sampel yang diambil sebanyak 32 responden. ukuran sampel sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2012) dalam mengukur kualitas *website* Kominfo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari data hasil kuesioner 32 responden, dilakukan analisis secara manual. Penelitian ini berpedoman pada tabel konversi data kuantitatif ke data kualitatif yang disajikan pada tabel 4.

Tabel 4. Tabel Konver Data Kuantitatif ke Data Kualitatif

Skor	Rerata Skor	Kategori
5	4,1-5	Sangat Baik
4	3,1-4	Baik
3	2,1-3	Cukup
2	1,1-2	Kurang
1	0-1	Sangat Kurang

Hasil Analisis Dimensi Kemudahan Pengguna

Data yang diperoleh dari 32 responden, dijabarkan sebagai berikut:

- Jumlah Perolehan Skor
Penilaian yang digunakan adalah Sangat Baik(SB)=5, Baik(B)=4, Cukup(C)=3, Kurang(K)=2, Sangat Kurang(SK)=1. Jumlah perolehan skor dari 32 responden dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Jumlah Perolehan Skor pada Dimensi Kemudahan Pengguna

No	Indikator	Jawaban					Jumlah
		SB	B	C	K	SK	
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website	8	2 2	1	1		133
2	Interaksi antara website dengan pengguna jelas dan mudah dipahami		2 3	9			119
3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website	5	2 0	4	3		123
4	Pengguna merasa website mudah digunakan	7	1 9	6			129
5	Website memiliki tampilan yang menarik	5	1 9	6	2		123
6	Desain sesuai dengan jenis	5	1 8	9			124

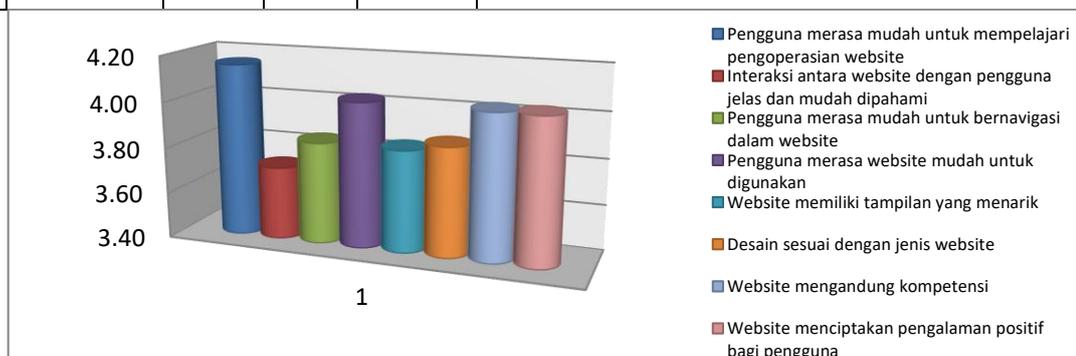
No	Indikator	Jawaban					Jumlah
		SB	B	C	K	SK	
	website						
7	Website mengandung kompetensi	7	20	4	1		129
8	Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	9	16	6	1		129

2. Skor Penilaian

Skor penilaian dari 32 responden dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Skor Penilaian pada Dimensi Kemudahan Penggunaan

No	Indikator	Jumlah	Rerata Skor	Kategori
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website	133	4,16	Sangat Baik
2	Interaksi antara website dengan pengguna jelas dan mudah dipahami	119	3,72	Baik
3	Pengguna merasa mudah untuk	123	3,84	Baik



Gambar 2. Grafik perolehan skor pada dimensi kemudahan penggunaan

4. Analisis

Item-item pertanyaan yang dinilai pada dimensi kemudahan penggunaan diketahui 7 pertanyaan masuk dalam kategori baik dan 1 pertanyaan dinilai sangat baik. Secara keseluruhan *website* Fakultas Teknik Universitas Janabadra termasuk kategori baik dengan skor rata-rata 3,94.

No	Indikator	Jumlah	Rerata	Kategori
	bernavigasi dalam website			
4	Pengguna merasa website mudah untuk digunakan	129	4,03	Baik
5	Website memiliki tampilan yang menarik	123	3,84	Baik
6	Desain sesuai dengan jenis website	124	3,88	Baik
7	Website mengandung kompetensi	129	4,03	Baik
8	Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	129	4,03	Baik
Jumlah		31,53		
Rata-Rata		3,94		
Kategori		Baik		

3. Grafik

Dari hasil penilaian dapat dibuat grafik penilaian. Grafik penilaian dari dimensi kemudahan penggunaan dapat dilihat pada gambar 2.

Hasil Analisis Dimensi Kualitas Informasi

Data yang diperoleh dari 32 responden, dijabarkan sebagai berikut:

1. Jumlah Perolehan Skor

Penilaian yang digunakan adalah Sangat Baik(SB)=5, Baik(B)=4, Cukup(C)=3, Kurang(K)=2, Sangat Kurang(SK)=1. Jumlah perolehan skor dari 32 responden dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Jumlah Perolehan Skor pada Dimensi Kualitas Informasi

No	Indikator	Jawaban					Jumlah
		SB	B	C	K	SK	
1	Informasi yang disajikan akurat	8	19	5			131
2	Informasi yang disajikan dapat dipercaya	6	22	3	1		129
3	Informasi yang disajikan tepat waktu dengan apa yang saya butuhkan	5	18	6	2	1	120
4	Informasi yang disajikan relevan dengan apa yang saya inginkan	3	20	7	2		120
5	Informasi yang disediakan mudah untuk dipahami	6	19	7			127
6	Informasi yang disajikan sangat detail	5	18	7	2		122
7	Informasi yang disajikan dalam format yang sesuai	5	20	4	3		123
8	Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	7	17	7	1		126

Tabel 7. Skor Penilaian pada Dimensi Kualitas Informasi

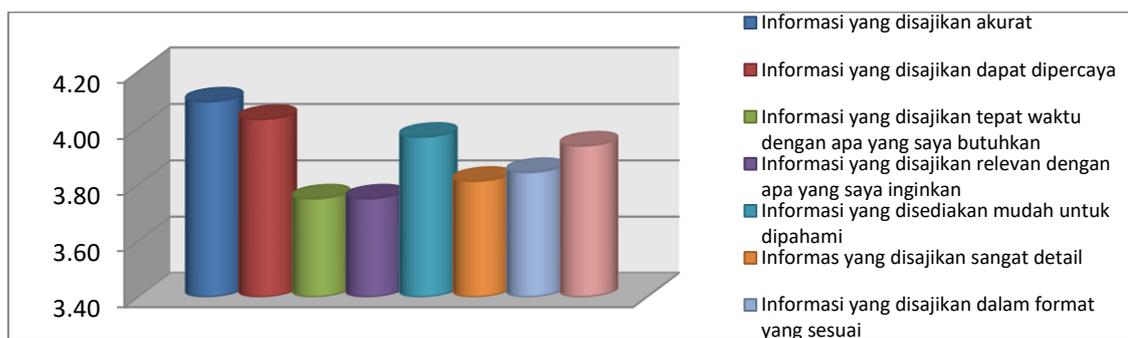
No	Indikator	Jumlah	Rerata Skor	Kategori
1	Informasi yang disajikan akurat	131	4,09	Baik
2	Informasi yang disajikan dapat dipercaya	129	4,03	Baik
3	Informasi yang disajikan tepat waktu dengan apa yang saya butuhkan	120	3,75	Baik
4	Informasi yang disajikan relevan dengan apa yang saya inginkan	120	3,75	Baik
5	Informasi yang disediakan mudah untuk dipahami	127	3,97	Baik
6	Informasi yang disajikan sangat detail	122	3,81	Baik
7	Informasi yang disajikan dalam format yang sesuai	123	3,84	Baik
8	Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	126	3,94	Baik
Jumlah		31,19		
Rata-Rata		3,90		
Kategori		Baik		

2. Skor Penilaian

Skor penilaian dari 32 responden dapat dilihat pada tabel 7.

3. Grafik

Dari hasil penilaian dapat dibuat grafik penilaian. Grafik penilaian dari dimensi kualitas informasi dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Grafik perolehan skor pada dimensi kualitas informasi

4. Analisis

Item-item pertanyaan yang dinilai pada dimensi kualitas informasi diketahui semua pertanyaan masuk dalam kategori baik. Secara keseluruhan *website* Fakultas Teknik Universitas Janabadra termasuk kategori baik dengan skor rata-rata 3,90.

Hasil Analisis Dimensi Kualitas Interaksi

Data yang diperoleh dari 32 responden, dijabarkan sebagai berikut:

1. Jumlah Perolehan Skor

Penilaian yang digunakan adalah Sangat Baik(SB)=5, Baik(B)=4, Cukup(C)=3, Kurang(K)=2, Sangat Kurang(SK)=1. Jumlah perolehan skor dari 32 responden dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Jumlah Perolehan Skor pada Dimensi Kualitas Interaksi

No	Indikator	Jawaban					Jumlah
		SB	B	C	K	SK	
1	Website memiliki reputasi yang baik	6	21	4	1		128
2	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi/interaksi	5	21	5	1		126
3	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya	4	21	4	3		122
4	Website memberi ruang untuk personalisasi	6	19	5	1	1	124
5	Website memberikan ruang untuk komunitas	6	20	3	2	1	124
6	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	6	18	4	2	2	120
7	Pengguna merasa yakin dengan layanan/informasi yang disediakan karena sesuai dengan yang	6	16	6	2	2	118

No	Indikator	Jawaban					Jumlah
		SB	B	C	K	SK	
	dijanjikan						

2. Skor Penilaian

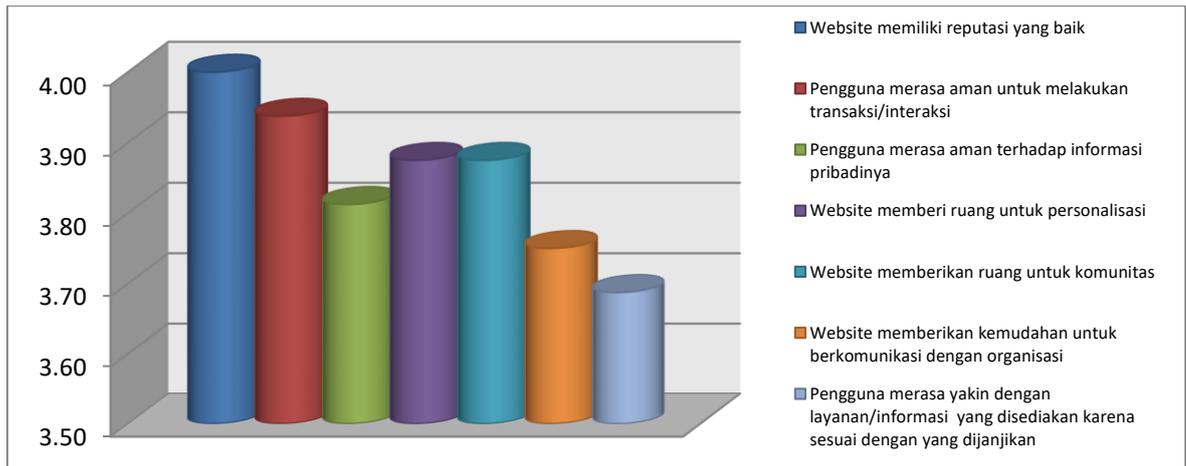
Skor penilaian dari 32 responden dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Skor Penilaian pada Dimensi Kualitas Interaksi

No	Indikator	Jumlah	Rerata Skor	Kategori
1	Website memiliki reputasi yang baik	128	4,00	Baik
2	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi/interaksi	126	3,94	Baik
3	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya	122	3,81	Baik
4	Website memberi ruang untuk personalisasi	124	3,88	Baik
5	Website memberikan ruang untuk komunitas	124	3,88	Baik
6	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	120	3,75	Baik
7	Pengguna merasa yakin dengan layanan/informasi yang disediakan karena sesuai dengan yang dijanjikan	118	3,69	Baik
Jumlah		26,94		
Rata-Rata		3,37		
Kategori		Baik		

3. Grafik

Dari hasil penilaian dapat dibuat grafik penilaian. Grafik penilaian dari dimensi kualitas interaksi dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Grafik perolehan skor pada dimensi kualitas interaksi

4. Analisis

Item-item pertanyaan yang dinilai pada dimensi kualitas interaksi diketahui semua pertanyaan masuk dalam kategori baik. Secara keseluruhan *website* Fakultas Teknik Universitas Janabadra termasuk kategori baik dengan skor rata-rata 3,37.

4. Dimensi Kemudahan penggunaan merupakan faktor yang lebih menonjol dibanding dengan aspek lainnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil analisa dan pembahasan hasil dari penjelasan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan dan saran sebagai berikut :

1. Menurut dimensi kemudahan penggunaan *website* Fakultas Teknik Universitas Janabadra sudah baik.
2. Menurut dimensi kemudahan kualitas informasi *website* Fakultas Teknik Universitas Janabadra sudah baik, perlu peningkatan untuk penyampaian informasi agar lebih *up to date* dan lebih tepat waktu.
3. Menurut dimensi kualitas interaksi *website* Fakultas Teknik Universitas Janabadra sudah baik, hanya perlu peningkatan pada aspek interaksi dengan Fakultas Teknik dan informasi yang disajikan harus lebih bisa menyakinkan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. 2000. *WebQual: an exploration of web site quality*. In: *Proceedings of the Eighth European Conference on Information Systems*. Vienna, July 3-5, 1977.
- Imam Sanjaya, 2012, *Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0* Jurnal Vol 14 No. 1
- Sri Huning Anwariningsih, *Multi Faktor Kualitas Website*, www.jurnal.usahidsolo.ac.id, 01 September 2015