

ANALISIS KUALITAS WEB STMIK WIDYA PRATAMA MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Ign. Bayu Andoro, Dadang Aribowo
STMik Widya Pratama Pekalongan
Jl. Patriot No.25 Pekalongan Jawa Tengah
ubay@stmik-wp.ac.id, dadang.stmik.wp@gmail.com

ABSTRACT

Nama domain *stmik-wp.ac.id* dibuat sejak tahun 2006, selama itu telah melakukan perubahan-perubahan dan penyempurnaan guna memenuhi kebutuhan informasi kampus. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas website STMik Widya Pratama Pekalongan dengan menggunakan pendekatan Webqual. Webqual sendiri terdiri dari tiga indikator yaitu, Information Quality, Service Interaction Quality, Usability. Kegunaan dari hasil penelitian dapat memberikan masukan dan saran bagi pengelola website STMik Widya Pratama Pekalongan, supaya informasi dan pelayanan serta fasilitas aplikasi online yang ada dalam website STMik Widya Pratama Pekalongan menjadi lebih baik..

Kata Kunci : Web, STMik Widya Pratama, WebQual

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Aplikasi website memungkinkan komputer-komputer di internet saling mempertukarkan informasi dalam format dokumen khusus (Nurhayati, 2013) (Noor L, 2012). Website perguruan tinggi merupakan perwujudan sebuah perguruan tinggi itu dalam cyber space, pasti dalam mewujudkan hal tersebut perlu kerja keras dalam hal pengelolaan itu sendiri, 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 (Inam, 2012).

STMik Widya Pratama Pekalongan telah menggunakan media internet dalam penyebaran informasi, kegiatan kampus. Website STMik Widya Pratama bukan hanya sekedar melihat informasi kampus, selain itu website STMik terintegrasi dengan e-learning, e-jurnal, link kerjasama, dan aplikasi intranet.

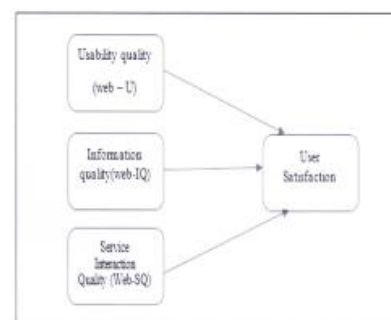
Nama domain *stmik-wp.ac.id* dibuat sejak tahun 2006, selama itu telah melakukan perubahan-perubahan dan penyempurnaan guna memenuhi kebutuhan informasi kampus (Zahreza, 2014)(Wahidin, 2013). Kualitas website perlu di analisis, ada beberapa metode yang dapat dilakukan untuk menentukan kualitas suatu web salah satunya dengan Webqual (Barne, Vidgen, 2002), selama ini pula belum pernah ada yang melakukan analisis kualitas websitestmik-

wp.ac.id. Analisis ini diperlukan untuk mengukur tingkat kualitas website STMik sehingga analisis ini nantinya bisa dipakai bahan untuk meningkatkan kualitas website (Galih, 2015), khususnya pada penyedia informasi kampus dan pelayanan mahasiswa berbasis website (Agustin, 2016).

2. METODE PENELITIAN

2.1 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 STMik Widya Pratama Pekalongan. 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.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

2.2 Uji Validitas

Proses pengujian dilakukan dengan Uji Validitas (Sugiyono, 2003) Item yang mempunyai korelasi positif dengan kriteria (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).

2.3 Uji Reliabilitas

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).

2.4 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

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisa Sistem

Pengambilan data dengan menggunakan sampel dari populasi yang ada, sampel yang diambil adalah mahasiswa STMIK Widya Pratama Pekalongan yang aktif. Jumlah mahasiswa yang aktif sampai tahun akademik semester Gasal 2017/2018 sebanyak 1200 mahasiswa, dalam penelitian ini dalam pengambilan sampel menggunakan jumlah minimum sampel yang diambil dan dihitung dengan menggunakan rumus Slavin (Darmawan, 2016) sebagai berikut.

$$n = \frac{1200}{1 + (1200 * 0.1)^2}$$

$$n = 83,3 = 80 \text{ mahasiswa}$$

3.2 Identifikasi Atribut Kuesioner

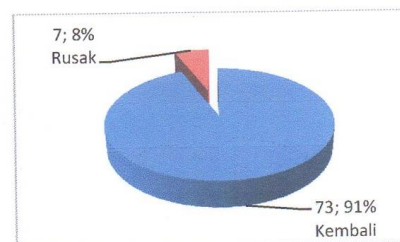
Identifikasi atribut kuesioner dibuat untuk diberikan responden dalam mengisi kuesioner. Responden diminta mengisi kuesioner yang telah diberikan, isian kuesioner tentang kualitas dan kepentingan website yang diteliti dengan memberikan penilaian dari skala 1 sampai dengan skala 5. Tabel 1. Adalah skala kuesioner yang diberikan.

Tabel 1. Skala Kuesioner

Skala	Kualitas	Harapan
1	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Puas	Kurang Penting
3	Ram.i- ragu	Cukup Penting
4	Puas	Penting
5	Sangat Puas	Sangat Penting

3.3 Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan jumlah kuesioner

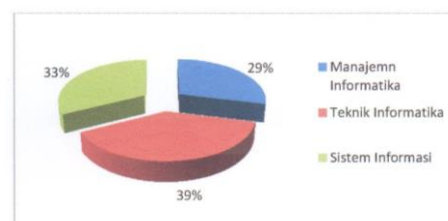
Jumlah kuesioner yang disebar dalam penelitian ini sebanyak 80 kuesioner yang diberikan mahasiswa dalam kurun waktu 1,5 bulan dengan menggunakan manual diberikan pada mahasiswa langsung pada saat akhir perkuliahan. Pada Gambar 2 menunjukkan dari 80 kuesioner yang di berikan 91% kuesioner kembali dengan baik (tidak rusak), dan 8% dalam kondisi rusak, rusak dalam arti kurang lengkap dalam hal pengisian dan tidak digunakan dalam penelitian.



Gambar 2. Kondisi Kuesioner

3.4 Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Asal Mahasiswa

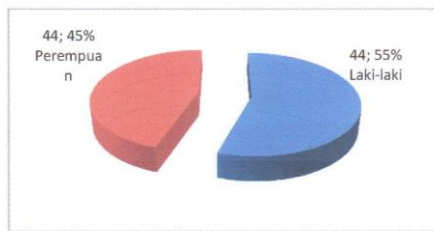
Berdasarkan asal mahasiswa yang mengisi kuesioner pada penelitian ini sebanyak 29% berasal dari jurusan Manajemen Informatika, 39% dari jurusan Teknik Informatika, dan sisanya 33% dari Sistem Informasi. Gambar 3 adalah sebaran data berdasarkan asal mahasiswa.



Gambar 3. Sebaran Asal Mahasiswa

3.5 Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin terdapat 45% perempuan dan 55% laki-laki, gambar 4.3. adalah jumlah data berdasarkan jenis kelamin



Gambar 3. Sebaran Berdasarkan Jenis Kelamin

3.6 Deskripsi Analisis Rata-rata

Setelah data terkumpul, kemudian dilakukan analisis rata-rata dari data yang telah dikumpulkan, Tabel 2 menunjukkan rata-rata kualitas web berdasarkan variabel yang diteliti. Untuk variabel kegunaan rata-rata sebesar 3,88, variabel Kualitas Informasi sebesar 3,95 dan untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 4,03.

Tabel 2. Analisis Kualitas Web Berdasarkan Rata-rata

No	Variabel Kegunaan	Kualitas
1	Kemudahan untuk dioperasikan	4,15
2	Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti	4,07
3	Kemudahan untuk navigasi/panduan	3,78
4	Tampilan yang atraktif/memiliki daya tarik (menyenangkan)	4,21
5	Tampilan sesuai dengan jenis website	4,14
6	Adanya tambahan pengetahuan dari informasi website	3,97
7	Tepat dalam penyusunan tata letak informasi	3,88
8	Kemudahan untuk menemukan alamat website	3,92
	Rata-rata	4,01
No	Variabel Kualitas Informasi (Informasi Quality)	Kualitas
1	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	4,07
2	Menyediakan informasi yang up to date	3,94
3	Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami	3,68
4	Menyediakan informasi yang cukup detail	3,99
5	Menyediakan informasi yang relevan	3,35
6	Menyediakan informasi yang akurat	3,94

7	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	3,97
	Rata-rata	3,85
No	Variabel Kualitas Pelayanan (Service Interaction Quality)	Kualitas
1	Mempunyai reputasi yang baik	4,07
2	Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi	4,1
3	Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi	4,14
4	Adanya suasana komunitas	3,76
5	Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian	4,07
6	Kemudahan untuk berkomunikasi	4,06
	Rata-rata	4,03
No	Keseluruhan (Overall Impression)	Kualitas
1	Tampilan situs secara keseluruhan baik	4,06

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. 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 di atas dari 0,202. Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian, maka hasil pengujian validitas instrument penelitian adalah seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Analisis uji validasi variabel Kegunaan

Variabel Kegunaan	Item	Corrected Item Total Correlation	R.Std < R.Hit 0,220 < R. Hit	Keterangan
Kemudahan untuk dioperasikan	X1	0,666**	0,220 < 0,666	Valid
Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti	X2	0,640**	0,220 < 0,640	Valid
Kemudahan untuk navigasi/panduan	X3	0,436**	0,220 < 0,436	Valid
Tampilan yang atraktif/memiliki daya tarik (menyenangkan)	X4	0,401**	0,220 < 0,401	Valid
Tampilan sesuai dengan jenis website	X5	0,603**	0,220 < 0,603	Valid
Adanya tambahan pengetahuan dari informasi website	X6	0,407**	0,220 < 0,407	Valid
Tepat dalam penyusunan tata letak informasi	X7	0,722**	0,220 < 0,722	Valid
Kemudahan untuk menemukan alamat website	X8	0,261*	0,220 < 0,261	Valid

Tabel 4. Analisis Uji Validasi Variabel Kualitas Informasi

Variabel Kualitas Informasi	Item	Corrected Item Total Correlation	R.Std < R.Hit 0.220 < R. Hit	Keterangan
Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	X1	0,615**	0.220<0,615	Valid
Menyediakan informasi yang up to date	X2	0,275*	0.220<0,275	Valid
Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami	X3	0,394**	0.220<0,394	Valid
Menyediakan informasi yang cukup detail	X4	0,660*	0.220<0,660	Valid
Menyediakan informasi yang relevan	X5	0,224*	0.220<0,224	Valid
Menyediakan informasi yang akurat	X6	0,760**	0.220<0,760	Valid
Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	X7	0,586**	0.220<0,586	Valid

Tabel 5. Analisis Uji Validasi Variabel Kualitas Interaksi Layanan

Variabel	Item	Corrected Item Total Correlation	R.Std < R.Hit 0.220 < R. Hit	Keterangan
Mempunyai reputasi yang baik	X1	0,746**	0.220<0,746	Valid
Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi	X2	0,763**	0.220<0,763	Valid
Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi	X3	0,846**	0.220<0,846	Valid
Adanya suasana komunitas	X4	0,766**	0.220<0,766	Valid
Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian	X5	0,719**	0.220<0,719	Valid
Kemudahan untuk berkomunikasi	X6	0,479**	0.220<0,479	Valid

Hasil dari analisis uji validitas diketahui semua item dari variabel yang di UJI dalam kondisi valid ($>0,220$). Artinya semua data/item valid dan dapat dilanjutkan untuk uji berikutnya yaitu uji realibilitas. Analisis lainnya dengan mengetahui nilai korelasi dan terdapat bintang (*) maka bisa diartikan item yang dianalisa adaJah valid

2. Uji Realibilitas

Kegunaan dari uji reliabel adalah untuk mengetahui sejauh mana alat uji/ukur dapat dipercaya/ handal, Tabel 6 menunjukkan hasil analisis uji reliabilitas, dari hasil uji reliabilitas terdapat satu variable yang tidal reliabel yaitu variable kualitas informasi dan dua variable yaitu variabel kegunaan dan variable pelayanan realibel.

Tabel 6. Hasil Reabilitas

Dari hasil reliabilitas nilai Cronbach's Hit dari tiga variabel lebih besar dari Cronbach's Alpha ($>0,60$), artinya variabel tersebut reliabel

Variabel	Cronbach' s Alpha 0.60< Cronbach' s Hit.	Keterang an
1.Ke_gunaan	0.60 < 0.733	Reliabe l
2. Kualiat s Informasi	0.60 < 0.695	Tidak Reliabe l
3. Kualitas pelayanan	0.60 < 0.807	Reliabe l

3.8 Analisis Regresi dan Korelasi

Untuk mengetahui berapa besar (%) faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna web bisa dilihat pada Tabel 7, pada kolom R menunjukkan angka 0.551 atau 55,1 %, artinya adalah faktor kegunaan, Kualitas informasi dan kuaJitas pelayanan secara serentak mempengaruhi kepuasan pengguna Web STMIK Widya Pratarna Pekalongan sebesar 55, 1%, sedangkan sisanya sebesar 44,9 % dipengaruhi variabel lainnya yang tidak dipakai dalam penelitian ini, 55, 1 % bisa dikatakan relatif cukup besar pengaruhnya.

Tabel 7. Metode Summary

Model	Unstandardi zed Coefficients		Standardi zed Coefficien ts	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Consta nt)	.770	.823		.936	.353
Kegunaan	.701	.216	.410	3.242	.002
Informasi	-.064	.199	-.038	-.322	.749
Pelayanan	.237	.146	.220	1.618	.110

Dilihat dari tabel 4.8. bisa di dituliskan persamaan reg resianya sebagai berikut :

$$Y = 0,770 + 0,701x_1 - 0,064x_2 + 0,237x_3$$

Hasil interpretasi dari persamaan regresi diatas adalah :

1. Konstanta (a)

Jika semua variabel bebas memiliki nilai konstan nol (0) maka nilai variabel terikat (kepuasan pengguna) sebesar 0,770

$$Y = 0,770 + 0,701(0) - 0,064(0) + 0,237(0)$$

$$Y = 0,770$$

2. Kegunaan (x1) terhadap Kepuasan

Nilai koefisien variabel kegunaan (x1) sebesar 0,770, angka tersebut mengandung arti bahwa

setiap kenaikan satu satuan maka variabel kepuasan pengguna (y) akan naik sebesar 0,770 atau nilai Y menjadi 1,471

dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi ini adalah tetap .

$$Y = 0,770 + 0,701(1) - 0,64(0) + 0,237(0)$$

$$Y = 0,770 + 0,701$$

$$Y = 1,471$$

3. Kualitas informasi (x2) terhadap Kepuasan

Nilai koefisien variabel kualitas informasi (x2) sebesar 0,64, angka tersebut mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu satuan maka variabel kepuasan pengguna (y) akan terjadi pengurangan pada variable Y sebesar 0,64 atau nilai variable Y sebesar 0.170 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi ini adalah tetap.

$$Y = 0,770 + 0,701(0) - 0,64(1) + 0,237(0)$$

$$Y = 0,770 - 0,640$$

$$Y = 0,170$$

4. Kualitas pelayanan (x3) terhadap Kepuasan

Nilai koefisien variabel kualitas layanan (x3) sebesar 0,23, angka tersebut mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu satuan maka variabel kepuasan pengguna (y) akan naik sebesar 0,23 atau nilai variable Y menjadi 1 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi ini adalah tetap.

$$Y = 0,770 + 0,701(0) - 0,64(0) + 0,237(1)$$

$$Y = 0,770 + 0,23$$

$$Y = 1$$

Dari hasil interpretasi persamaan regresi diatas bisa diambil kesimpulan artinya variabel x yaitu kegunaan (usability quality), dan variabel kualitas layanan (service quality) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan (user satisfaction) sedangkan variabel kualitas informasi (information quality) memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan (user satisfaction).

3.9 Analisis Uji F

Tabel 8. Hasil F Hitung

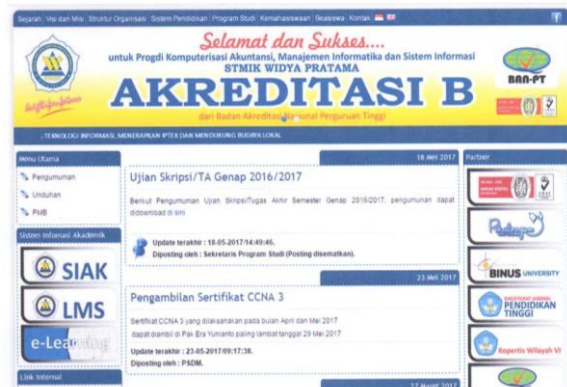
ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.967	3	3.322	9.862	.000 ^b
	Residual	22.908	68	.337		
	Total	32.875	71			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Informasi, Kegunaan

b. Dependent Variable: Keseluruhan

Tabel 4.8. menunjukkan hasil analisis uji F hitung, dimana F hitung = 9,862, sedangkan F tabel = 2,76, 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)

quality) memiliki pengaruh terhadap kepuasan (user satisfaction)



Gambar 4. Website STMik Widya Pratama

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil pengumpulan data hingga tahap analisis data peneliti dapat mengambil kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut: Berdasarkan hasil analisis regresi dalam tabel model summary pada nilai R sebesar 0,551 atau 55,1 %, 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. Berdasarkan hasil analisis regresi didapatkan bahwa variabel prioritas untuk meningkatkan kepuasan pengguna Website STMik Widya Pratama adalah variabel kualitas kegunaan (X1) sebesar 0,770 dan pelayanan (X3) dengan nilai 1, sedangkan untuk variabel kualitas informasi (X2) justru mengalami pengurangan sebesar 0,64.

4.2 Saran

Semoga hasil penelitian yang telah dibuat memberikan masukan pada admin dan pengelola website STMik Widya Pratama dalam menyajikan dan memberikan informasi dan pelayanan kepada pengguna website kampus. bisa digunakan semua yang mengakses website dan bisa diakses dengan aplikasi berbasis android.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Agustin Setyorini, (2016), Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Fakultas Teknik Universitas Janabdra Menggunakan Metode Websitequal, Jurnal Informasi Interaktif Vol. J 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 Kua/itas Menggunakan Metode Websitequal dan ImportancePetformance, WV.W researchgate.net lpublicatio n/281497362, ResearchGate,
- Darmawan,2016, Evaluasi kua/ita s universita s XYZ dengan pendekatan Websitequa/ Evaluation of XYZ university quality based on Websitequa l approach. Buletin Pos dan Telekomunikasi Vol.14 No. 1, hal 51-64
- Electronic Commerce Research, ISSN 0818-1876 Electronic Version, Vol 6/ISSUE 2/ Universided de Talca Cbile, August 2011
- Galih Permadi, Barnbang Soedijono, Armadyah Amborowati, 2015, Pengukuran Mufi, Dinas Pariwisata Pacitan Menggunakan Metode Websitequal, Jumal INFORMA Politeknik Indonusa Surakarta Vol.1 No. 1 , ISSN: 2442-7942
- Imam Sanjaya, 2012, Pengukuran Kualitas Layanan Kementerian Kominfo Dengan menggunakan Metode Websitequal ./.0. Jumal Penelitian IPTEK-KOM Vol.J 4 No.I Juni.
- Meng Seng Wong dkk, 2014, The Use of Importance _et formanceAnalysisi (IPA) in Evaluating Japan's £ -government Services, Journal of Theoretical and Applied
- Nurbayati, 2013, Sistem Infonna si Pendaftaran Mahasiswa Baru (PMB) di AMJKSIGMA Palembang, Volume 2: Nomor 1 Edisi Oktober 2013 Mater 2014, ISSN 2302-5786
- Noor Latifah, 2012. Analisa dan Perancangan Sistem Informatika Pendaiaaran Bhnbingan Manasik Haji Berbasis WEBSITE, Majalah Ilmiah Informatika Vol. 3 No. 1 Januari 2012.
- Sugiono , (2012) , MemahamiPenelitian Kualitatif, Bandung, ALFABETA
- Wahidin Abbas, 2013, Ana /i sis Kepuasan Mahas faw a Terhadap Universitas
- Negeri Yogyakarta (UNY), Prosiding SNST, Semarang, ISBN 978-602- 99334-2-0.
- Zahreza Fajar, Mohammad Sholeh, Nanie k Widyastuti, 2014 , Analisis Kualitas l ayanan BTKP-DIY Menggunakan Metode Websitequal -1. 0 , Jumal SCRIPT Yol.2 No. I, ISSN: 2338-6304