

## METODE *WEBQUAL 4.0* UNTUK EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Agnes Manik<sup>1\*</sup>, Irma Salamah<sup>1</sup>, Eka Susanti<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Teknik Telekomunikasi, Fakultas Teknik Elektro, Politeknik Negeri Sriwijaya  
Jl. Sriwijaya Negara, Bukit Besar, Ilir Barat 1, Kota Palembang, Sumatera Selatan

\*Email: agnesmanik13@gmail.com

### Abstrak

*Website merupakan salah satu bentuk media masa yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Untuk mengetahui kualitas sebuah Website maka perlu dilakukan pengukuran. Dengan melakukan pengukuran kualitas suatu Website dapat diketahui persepsi pengguna terhadap Website tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan metode WebQual yang telah dimodifikasi dengan menambahkan dimensi Website Design dan kepuasan pengguna dengan tiga dimensi utama WebQual 4.0, yaitu Usability, Information Quality, Service Interaction. Penelitian ini dilakukan di lingkungan Politeknik Negeri Sriwijaya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah perkembangan Website yang lebih baik, didapat bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas desain berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan interaksi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna website Polsri.*

**Kata kunci:** *information quality, service interaction and design, usability, website*

## 1. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadikan informasi sangat mudah untuk diakses melalui berbagai saluran komunikasi terutama pada institusi akademik dalam berbagai macam cara (Santoso dan Anwar, 2015). Kemajuan teknologi internet kini telah menjadi simbol cara berkomunikasi secara bebas, tanpa dibatasi oleh ruang, jarak dan waktu. Didukung berbagai kelebihan dan keunggulan dari internet, antara lain adalah biaya koneksi internet yang relatif terjangkau dan ketersediaan informasi yang tak terbatas, internet saat ini menjadi salah satu kebutuhan utama masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan yang terkait dengan informasi (Nurhayati, 1998).

*Website* atau *World Wide Web (WWW)* adalah salah satu media penting dimana pengguna dapat menemukan semua jenis informasi yang berkaitan dengan bidang mereka sendiri merupakan salah satu bentuk media masa yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun (Monalisa, 2016). Maka dari itu kelebihan *website* inilah yang kini banyak dikembangkan oleh berbagai institusi pendidikan yang menjadi sebuah sistem informasi akademik dan dapat diakses secara online di mana salah satunya adalah Politeknik Negeri Sriwijaya. Politeknik Negeri Sriwijaya memiliki layanan informasi dan berita melalui internet dalam bentuk pengadaan situs [www.polsri.ac.id](http://www.polsri.ac.id) yang dirancang khusus oleh pihak manajemen pengelola dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada mahasiswa. Menyadari hal itu, maka *website* POLSRI harus bisa meningkatkan kualitas *website*. Maka dari itu, penulis perlu menentukan kualitas *website* dengan melakukan pengukuran menggunakan metode *WebQual* (Irawan, 2012)

## 2. METODOLOGI

Pada penelitian kali ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan melakukan survei dan pengumpulan data primer melalui wawancara dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna *website* polsri sebagai responden. Kemudian dilakukan studi literatur untuk mengumpulkan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan tersebut sehingga dapat ditentukan model serta variable-variabel penelitiannya. Setelah menentukan model penelitiannya dan mengetahui variable-variabel yang terkait, langkah selanjutnya adalah pengumpulan data penelitian yaitu dengan mendesain

kuesioner dan menyebarkannya pada populasi atau sampel yang telah ditentukan. Setelah dikumpulkan kembali kuesioner tersebut kemudian dilanjutkan pada tahap berikutnya yaitu tahap analisis. Terdapat pengujian validitas dan reliabilitas terhadap hasil kuesioner terlebih dahulu. Kemudian dilakukan uji asumsi klasik dan analisis regresi, langkah berikutnya adalah menginterpretasikan hasil analisis sehingga dapat diketahui rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk permasalahan yang ada. Terakhir akan dibuat simpulan dan saran atas penelitian ini.

### 2.1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa bisa diharapkan dari responden. Pada penelitian ini, alat ukur dikembangkan dibentuk menjadi seperangkat kuesioner. Hal ini dilakukan, agar alat ukur dengan mudah dipahami dan mudah digunakan serta memiliki kehandalan dalam mengevaluasi *website* yang baik, alat ukur memberikan informasi yang akurat dan data hasil pengukuran mudah untuk dimengerti. Kuesioner yang digunakan memuat pertanyaan-pertanyaan berbentuk skala bertingkat dituliskan dalam format skala *likert* dengan menyatakan kesetujuan atau ketidaksetujuan dalam beberapa tingkatan. Data yang dikumpulkan meliputi :

- (1) Identitas responden
- (2) Data mengenai tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna

Kuesioner didesain untuk digunakan dalam pengaruh kualitas *website* terhadap persepsi pengguna. Pada kuesioner terdapat dimensi-dimensi yang digunakan untuk mendefinisikan tujuan penilaian sebuah kuesioner terhadap objek kuesioner.

### 2.2. Populasi

Populasi dapat dikatakan sebagai suatu wilayah yang telah generalisasi dan terbagi dari subjek atau objek serta memiliki suatu kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti dengan tujuan untuk dipelajari dan kemudian dapat diambil kesimpulannya, populasi dapat dikatakan sebagai keseluruhan subjek maupun total subjek di dalam penelitian yang dapat berupa benda, orang, atau suatu hal yang di dalam nya dapat diperoleh atau dapat memberikan informasi (data) penelitian. Penulis mengambil populasi berdasarkan jumlah pengguna *website* polsri adalah 5369 orang yaitu dari jumlah mahasiswa polsri.

### 2.3. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang diambil menurut metode *WebQual* yaitu *Slovin* untuk menentukan berapa banyak responden untuk dijadikan sampel. Penulis mengambil populasi berdasarkan jumlah pengguna *website* polsri 5369 orang.

### 2.4. Uji Validitas

Sebuah item yang mempunyai korelasi yang positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan item tersebut mempunyai validitas yang tinggi juga. Apabila alat ukur tersebut berada  $< r$  tabel (tidak valid) dan  $> r$  tabel (valid). Berdasarkan pengertian tersebut, maka hal ini dilakukan dengan tujuan tidak lain hanya untuk mengetahui pertanyaan mana yang valid maupun yang tidak valid, dengan mengkonsultasikan data tersebut dengan tingkat signifikan  $r$  tabel apabila alat ukur tersebut berada  $< r$  tabel (tidak valid). Pengujian statistik mengacu pada kriteria :

- (1)  $r$  hitung  $< r$  tabel maka tidak valid
- (2)  $r$  hitung  $> r$  tabel maka valid

## 2.5. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pertanyaan yang digunakan dalam penelitian tersebut, selanjutnya dilakukan uji keandalan. Uji keandalan dilakukan dengan tujuan 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 pada pertanyaan-pertanyaan yang telah 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) 22 for windows*. Item dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai kritis. Nilai kritis yang ditetapkan adalah 0,6.

- (1) Jika nilai Alpha  $> 0,6$  maka reliabel
- (2) Jika nilai Alpha  $< 0,6$  maka tidak reliabel

## 2.6. Uji Asumsi Klasik

Dalam melakukan analisis regresi dilakukan pula uji asumsi klasik yang terdiri dari Multikolinearitas, Heteroskedastisitas, dan Autokorelasi. Selain itu pastinya diuji pula Normalitas Data sebagai syarat dalam melakukan analisis regresi.

### 2.6.1 Multikolinearitas

Regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya multikolinearitas, untuk mengetahui terjadi atau tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai tolerance dan VIF. Semakin kecil nilai tolerance dan semakin besar nilai VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

### 2.6.2 Heterokedastisitas

Heterokedastisitas adalah mengkorelasi nilai residu hasil regresi dengan masing-masing variabel independen. Nilai signifikan antara variabel independen dengan residual lebih dari 0,05 maka terjadi masalah heterokedastisitas, tetapi jika signifikan kurang dari 0,05 maka terjadi masalah heterokedastisitas.

### 2.6.3 Autokorelasi

Autokorelasi merupakan suatu keadaan dimana terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain disusun menurut urutan waktu.

### 2.6.4 Normalitas Data

Normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Uji ini dilakukan dengan metode *Normal Probability Plots*. Dasar pengambilan suatu keputusan untuk mendeteksi kenormalan yaitu apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan apabila data yang dihasilkan menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi dinyatakan tidak memenuhi asumsi normalitas.

## 2.7. Uji T dan Uji F

Uji T digunakan untuk menguji variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Sedangkan uji F untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Validitas

Uji validitas menggunakan nilai  $r$  tabel dengan signifikansi 0,05. Untuk nilai  $r$  tabel dengan  $n=100$  maka di dapat  $r$  tabel sebesar 0,195, jadi jika nilai korelasi lebih dari nilai  $r$  tabel maka item dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak valid.

**Tabel 1. Tabel Hasil Validitas**

Item pertanyaan	$r$ hitung	$r$ tabel	keterangan
X11	0,481	0,195	Valid
X12	0,383	0,195	Valid
X13	0,564	0,195	Valid
X14	0,482	0,195	Valid
X15	0,592	0,195	Valid
X16	0,522	0,195	Valid
X21	0,632	0,195	Valid
X22	0,569	0,195	Valid
X23	0,644	0,195	Valid
X24	0,709	0,195	Valid
X25	0,698	0,195	Valid
X26	0,712	0,195	Valid
X27	0,555	0,195	Valid
X31	0,608	0,195	Valid
X32	0,643	0,195	Valid
X33	0,618	0,195	Valid
X34	0,605	0,195	Valid
X35	0,544	0,195	Valid
X36	0,600	0,195	Valid
X41	0,637	0,195	Valid
X42	0,651	0,195	Valid
X43	0,736	0,195	Valid
X44	0,714	0,195	Valid
X45	0,695	0,195	Valid
X51	0,556	0,195	Valid
X52	0,436	0,195	Valid
X53	0,598	0,195	Valid
X54	0,625	0,195	Valid
X55	0,550	0,195	Valid

#### 3.2. Reliabilitas

Penelitian kali ini uji reliabilitas yang digunakan adalah metode *Cronbach Alpa*. Website Polsri dinyatakan memenuhi kriteria reliabilitas yang dapat dipercaya. Hasil penelitian kali ini di dapat nilai reliabilitas sebagai berikut :

**Tabel 2. Tabel Hasil Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha
Kualitas Kegunaan	0,674
Kualitas Informasi	0,856
Kualitas Layanan Interaksi	0,816
Kualitas Desain	0,880
Kepuasan Pengguna	0,681

### 3.3. Uji Asumsi Klasik

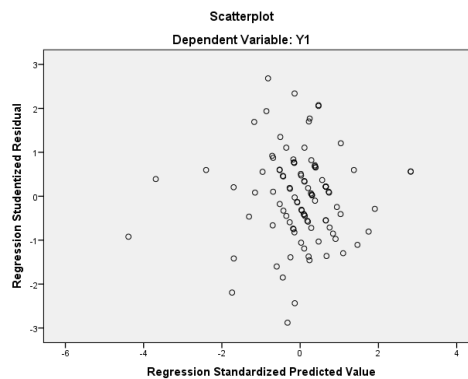
#### 3.3.1 Multikolinearitas

**Tabel 3. Tabel Hasil Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Kegunaan	0,377	2,650
Kualitas Informasi	0,282	3,549
Kualitas Layanan Interaksi	0,329	3,043
Kualitas Desain	0,397	2,521

Dapat kita lihat nilai tolerance lebih dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Maka tidak terjadi multikolinearitas pada penelitian ini.

#### 3.3.2 Heterokedastisitas



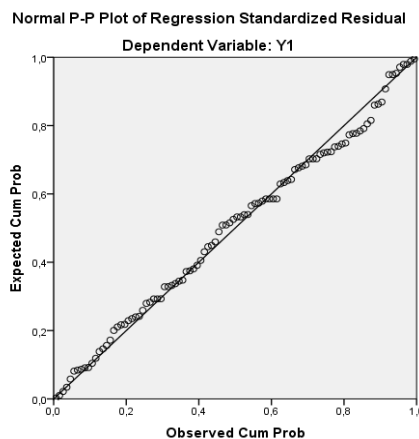
**Gambar 1. Hasil Heterokedastisitas dengan Scatter Plot**

#### 3.3.3 Autokorelasi

Dari penelitian ini di dapat nilai Durbin Watson sebesar 1,907 dan dari tabel Durbin Watson signifikan 5% di dapat nilai  $dL = 1,592$   $dU = 1,758$   $4-dL = 2,408$   $4-dU = 2,242$ . Sehingga dapat dinyatakan tidak terjadi autokorelasi karna memenuhi syarat  $dL < DW < 4-dU$  ( $1,759 < 1,907 < 2,242$ ).

#### 3.3.4 Normalitas Data

Dapat dinyatakan model regresi pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas karena dilihat dari gambar dibawah ini data menyebar disekitar garis diagonal.



**Gambar 2. Hasil Normalitas Data dengan Normal Probability Plots**

### 3.4. Uji T dan Uji F

**Tabel 4. Hasil Uji T**

Variabel	T Hitung	T Tabel
Kualitas Kegunaan	4,818	1,661
Kualitas Informasi	2,992	1,661
Kualitas Layanan Interaksi	-0,171	1,661
Kualitas Desain	2,799	1,661

Diketahui nilai variabel kualitas kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website Polsri. Didukung dari jawaban responden pada V13 “memiliki tampilan atraktif” yang menunjukkan 32% kemudian V14 “dapat diakses 24jam/hari” menunjukkan 31%. Kemudian nilai variabel kualitas informasi diketahui berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website Polsri. Didukung dari jawaban responden pada V25 “informasi yang mudah dipahami” menunjukkan 33% dan pada V24 “informasi yang relevan” sebesar 32%. Variabel kualitas layanan interaksi juga diketahui tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Polsri. Karena nilai T Hitung tidak lebih besar dari nilai T tabel. Terakhir, variabel kualitas desain dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website Polsri. Didukung dari jawaban responden pada V44 “tampilan yang tidak membingungkan” sebesar 35% dan pada V42 “proyeksi gambar sesuai dengan website pendidikan” sebesar 33%.

Pengaruh variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan interaksi dan kualitas desain diketahui berdasarkan uji F. F hitung yang didapat sebesar 64,056 > nilai F tabel (2,47). Maka dapat dinyatakan bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan interaksi dan kualitas desain *website* Polsri berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### 3.5. Analisa

Pada penelitian kali ini, ada 5 hipotesis sehingga dapat dianalisa bahwa:

- (1) hipotesis pertama, didapat koefisien sebesar 0,393 berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai t hitung 4,818 yang lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,661 begitu juga nilai signifikan yaitu 0,000 yang lebih kecil dari tingkat kesalahan sebesar 0,05.
- (2) Kemudian hipotesis kedua, didapat koefisien sebesar 0.189 berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini didukung dari nilai t hitung 2,992 yang lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,661 dan nilai signifikan 0,004 yang lebih kecil dari tingkat kesalahan 0,05.
- (3) Hipotesis ketiga, koefisien sebesar -0,013 berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Terbukti dari nilai t hitung -0.171 yang lebih kecil dari nilai t tabel yaitu 1,661 begitu juga nilai signifikan 0,865 yang lebih besar dari tingkat kesalahan yaitu 0,05.
- (4) Hipotesis keempat, didapat koefisien sebesar 0,196 berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai t hitung 2,799 yang lebih besar dari nilai t tabel 1,661 dan nilai signifikan 0,006 lebih kecil dari tingkat kesalahan 0,05.
- (5) Secara keseluruhan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna terlihat dari variabel kegunaan sebesar 0.393. hal ini didukung oleh kualitas kegunaan yang lebih baik yaitu kemudahan menavigasikan website, menambah pengetahuan dan informasi, memiliki link disetiap unit kinerjanya dan memiliki tampilan yang menari dan atraktif.

## 4. KESIMPULAN

Beberapa hasil evaluasi kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna yang telah dilakukan dari penelitian kali ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas desain berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dan yang paling dominan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna adalah kualitas kegunaan. Hasil dari penilaian

website polsri dijadikan feedback bahan evaluasi pengembangan dan perbaikan terhadap website polsri.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Santoso dan Anwar, (2015) “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode *WebQual* Dan *Importance - Performance Analysis* ( IPA ) Pada Situs Kaskus.”
- Nurhayati, (1998) “Analisa *Website* Puslit Indonesia Dengan Menggunakan *WebQual* Untuk Pengukuran Kualitas *Website*,”
- S. Monalisa, (2016) “Analisis Kualitas Layanan *Website* Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode *WebQual* ( Studi Kasus : UIN Suska Riau )”,
- C. Irawan, (2012) “Evaluasi Kualitas *Website* Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan *WebQual* (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)”.