

Evaluasi dan Uji Kualitas *Website* dengan Metode Webqual (Studi Kasus : STMIK Sumedang)

Muhammad Agreindra Helmiawan¹, Yopi Hidayatul Akbar², Yan Yan Sofian³

¹Program Studi Teknik Informatika STMIK Sumedang

^{2,3}Program Studi Sistem Informasi STMIK Sumedang

Jln. Angkrek Situ No.19 Sumedang, Jawa Barat 45323 INDONESIA

¹agreindra@stmik-sumedang.ac.id

²yopi@stmik-sumedang.ac.id

³yanyan@stmik-sumedang.ac.id

Intisari— Informasi dan interaksi dalam sebuah media informasi menjadi sangat penting dalam penyampaian informasi ke pengguna. Informasi tersebut akan diterima dengan baik apabila terjadi interaksi secara kontinu, dan hal tersebut menjadi indikator kualitas dari media informasi. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menguji media informasi dalam bentuk *website*, khususnya *website* STMIK Sumedang serta mengevaluasi kualitas *web* STMIK Sumedang dari tanggapan pengguna dari sisi kegunaan *website*, kualitas informasi *website* dan kualitas interaksi antara pengguna dan *website*. Untuk mengevaluasi *website*, penulis menggunakan WebQual 4.0 yang disusun berdasarkan tiga kualitas yakni *Usability* (Kemudahan Penggunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi) dan *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi). Penelitian ini menghasilkan nilai kualitas *website* STMIK Sumedang yang memenuhi kriteria cukup baik, namun masih ada prosedur dalam menu *web* yang belum jalan. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa yang paling berpengaruh dalam kualitas *web* tersebut adalah variabel *usability* itu dapat dilihat dari hasil berikut $Y = -7.174 + 0.479 X_1 + 0.182 X_2 + 0.060 X_3$, X_1 = *usability*, X_2 = kualitas informasi, X_3 = kualitas interaksi.

Kata kunci— Evaluasi, Uji Kualitas, Informasi, Webqual, *Website*.

Abstract— Information and interaction in an information media is very important in delivering information to penggunas. This information will be well received if there is continuous interaction, and it becomes an indicator of the quality of the information media. The research was conducted aimed at testing information media in the form of *websites*, especially the STMIK Sumedang *website* and evaluating the quality of the STMIK Sumedang web from pengguna responses in the form of usability, information quality and interaction quality. This research uses WebQual 4.0 which is compiled based on three qualities, namely ease of use (*usability*), information quality (*information quality*) and quality of interaction (*interaction quality*). The results of this study are that the STMIK *website* is good enough but there are still procedures in the web menu that are not working. From this study it can be concluded the most influential in the quality of the web is the usability variable can be seen from the following results $Y = -7.174 + 0.479 X_1 + 0.182 X_2 + 0.060 X_3$, X_1 = *usability*, X_2 = quality of information, X_3 = quality of interaction.

Keywords— Evaluation, Quality Test, Information, Webqual, *Website*

I. PENDAHULUAN

Website telah banyak digunakan di banyak bidang kehidupan salah satunya dalam bidang pendidikan, banyak perguruan tinggi yang menggunakan *website*. *Website* perguruan tinggi ini memberikan manfaat seperti informasi perguruan tinggi yang mudah dan cepat didapatkan serta mudah diakses dimana saja oleh mahasiswa. Karena itulah, Perguruan Tinggi di Indonesia memiliki *website* sebagai bentuk layanan atau jasa yang diberikan kepada mahasiswa sehingga mahasiswa bisa mencari informasi dengan mudah seperti informasi pengumuman kuliah, jadwal ujian, lihat nilai, mendownload materi perkuliahan dari dosen. Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Sumedang merupakan Perguruan Tinggi yang mengikuti perkembangan Teknologi Informasi dan mampu serta siap bersaing dengan Perguruan Tinggi lainnya dalam hal pemberian layanan kepada mahasiswa melalui media internet yakni *website*. Hal ini terbukti dengan adanya *website* STMIK Sumedang dengan alamat www.stmik-sumedang.ac.id. STMIK Sumedang memiliki 3 (tiga) jurusan yaitu Teknik Informatika, Sistem Informasi, Manajemen Informasi. STMIK Sumedang didirikan pada tanggal 7 april 1990 yang beralamat di Jalan Angkrek Situ No.19 Sumedang dan STMIK Sumedang ini bernaung dalam Yayasan Pendidikan Sumedang (YPS). *Website* STMIK Sumedang memiliki tampilan yang bagus dengan warna latar biru, *website* ini juga memiliki submenu

yang berisikan beranda, profil, dosen galeri, dan lain-lain. Kemudian *website* ini memiliki menu pilihan yang berfungsi untuk berpindah halaman, adapun menunya adalah menu Teknik Informatika, Sistem Informasi, Manajemen Informatika, BAAK, Kemahasiswaan, LPPM, SPMI. *Website* ini berisi tentang berita seputar STMIK Sumedang seperti kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh STMIK Sumedang contohnya kegiatan seminar, pelaksanaan wisuda, dan lain-lain. Selain itu, *website* ini menyediakan layanan untuk mengunduh materi dari dosen, melihat jadwal perkuliahan.

Kualitas adalah keseluruhan produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan. Melalui pengertian dan teori ini dapat diketahui bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai berkualitas bila dapat memenuhi ekspektasi, konsumen akan menilai produk yang diberikan pada konsumen tersebut. Untuk mengevaluasi *website* STMIK Sumedang, penulis menggunakan WebQual 4.0 sebagai dasar dalam menilai kualitas *website* diantaranya kemudahan Penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Karena Untuk menghasilkan nilai kualitas layanan yang memuaskan maka lembaga yang memberikan layanan dalam hal ini STMIK Sumedang harus mengukur kualitas layanan berdasarkan selera pengguna, bukan menurut selera pemberi jasa. Karena pengguna adalah orang yang menerima hasil Layanan *Website*,

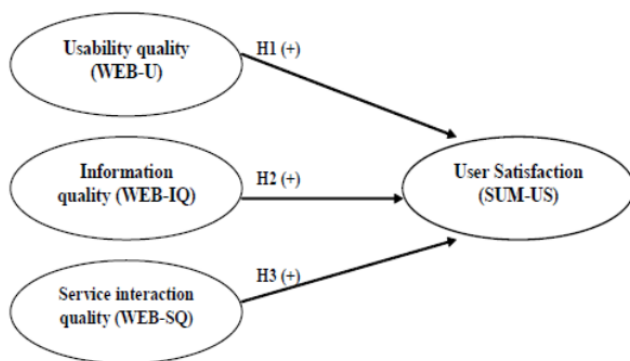
maka pengguna lah yang dapat menentukan bagaimana kualitas Layanan *Website* yang diterima.

II. LANDASAN TEORI

Metode yang dipergunakan dalam penelitian adalah metode Webqual. WebQual (www.webqual.co.uk) adalah pengukuran berdasarkan *quality function deployment* (QFD). Dengan QFD ini, *website* dapat dikembangkan dengan diawali perancangan produk, proses manufaktur hingga sampai ke konsumen, proses tersebut dapat menjawab keinginan konsumen atas dasar serangkaian proses pengembangan secara kontinu [1]. Untuk memudahkan pengguna dalam menerima informasi, diperlukan adanya sarana dan layanan yang melalui berbagai proses identifikasi dan pengembangan pada setiap tahap produk, sehingga produk yang diterapkan dapat memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna [2].

WebQual biasanya digunakan untuk menganalisa beberapa *website*, di antaranya *website* pembelian, sekolah, pendidikan, dan *website Internet Banking*. Adapun instrumen-instrumen penelitian yang digunakan dalam mengevaluasi *website* STMIK Sumedang diantaranya [3]:

1. *Usability*, mutu yang berhubungan dengan rancangan sistem yang diantaranya tampilan *website*, kemudahan dalam mengakses/penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Tiga komponen umum *usability* diantaranya adanya keterlibatan seorang pengguna, pengguna melakukan suatu pekerjaan, dan pengguna melakukan sesuatu dengan adanya produk, sistem atau hal [4].
2. *Information Quality*, tingkat mutu dari isi konten yang terdapat pada *website*, kelayakan informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi informasi, format informasi dan keterkaitannya [3].
3. *Service Interaction Quality*, kualitas dari interaksi antara pengguna dengan *website*. Pada saat pengguna mengakses *website*, ada rasa timbul kepercayaan, kenyamanan dan keyakinan, hal tersebut dapat tercipta dengan kriteria *website* yang baik. Dari informasi yang disajikan, pengguna juga dapat memahami isi informasi dengan jelas, serta meyakini kebenaran informasi tersebut [4].



Gambar 1. Model Webqual 4.0

III. METODE PENELITIAN

Penelitian perlu adanya metode untuk mendapatkan data yang valid dari penggunaan variabel-variabel dan atribut penelitian terhadap objek penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan yang berkualitas dan berkarakter agar hasil dari

penelitian ini dapat memberikan dasar untuk pengembangan, temuan hingga pemecahan masalah [5].

Persepsi pengguna terhadap informasi yang disajikan melalui *website* dapat dilihat dari indikator kepuasan pengguna *website* tersebut. Metode pada penelitian ini menggunakan tiga dimensi Webqual versi 4.0 yang diantaranya poin-poin pada metode tersebut digunakan dan dijadikan kuesioner yang disebarkan ke pengguna *website*. 3 dimensi Webqual dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Dimensi Webqual 4.0

Category	Questions
Usability	1. I Find the site easy to learn to operate 2. My interaction with site is clear and understable 3. I Find the site easy to navigate 4. I Find the site easy to use 5. The site has an attractive apperance 6. The design is appropriate to the type of site 7. The site conveys a sense of competency 8. The Site creates a positive experience for me
Information Quality	1. Provides accurate information 2. Provides believable information 3. Provides timely information 4. Provides relevant information 5. Provides easy to understand information 6. Provides information at the right level of detail 7. Presents the information in an appropriate format
Service Information	1. Has a good reputation 2. It feels safe to complete transactons 3. My personal information feels secure 4. Creates a sense of personalization 5. Conveys a sense of community 6. Makes it easy to communicate with the organization 7. I feel confident that goods/service will be delivered as promised
Overall	1. Overall view of the Website

Proses pengujian dari metode webqual tersebut adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas, digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Jika korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikansi di bawah 0,05, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya [6].
2. Uji Reliabilitas, pengujian yang dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang dalam kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika memberikan nilai *cronbach alpha* di atas 0,6 [6].

3. Uji Multikolinearitas, pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar satu atau semua variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas atau tidak terjadi multikolinear [6].
4. Uji Normalitas, normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika terdapat normalitas, maka residual akan terdistribusi secara normal dan independen. Yaitu perbedaan antara nilai prediksi dengan skor yang sesungguhnya atau error akan terdistribusi secara simetri di sekitar nilai mean sama dengan nol. Jika salah cara mendeteksi normalitas ini adalah lewat pengamatan nilai residual [6].
5. Regresi Linear Berganda, beberapa variabel bebas (X_1), (X_2) dan (X_n) yang merupakan bagian dari analisis multivariate dengan tujuan untuk menduga besarnya koefisien regresi yang akan menunjukkan besarnya pengaruh beberapa variabel bebas/independen terhadap variabel tidak bebas/dependent [6].

IV. PEMBAHASAN & HASIL

1. Uji Validasi

a. Kualitas Usability

Tabel 2. Tabel Validitas Usability

No	R. Hitung		R. Tabel	Ket.
1	0.466	>	0.3338	Valid
2	0.536	>	0.3338	Valid
3	0.603	>	0.3338	Valid
4	0.416	>	0.3338	Valid
5	0.758	>	0.3338	Valid
6	0.541	>	0.3338	Valid
7	0.475	>	0.3338	Valid
8	0.510	>	0.3338	Valid

Dari hasil uji validitas diatas maka dapat disimpulkan bahwa item-item yang telah diuji semuanya valid.

b. Kualitas Layanan Interaksi

Tabel 3. Validitas Layanan Interaksi

No	R. Hitung		R. Tabel	Ket.
1	0.498	>	0.3338	Valid
2	0.566	>	0.3338	Valid
3	0.597	>	0.3338	Valid
4	0.758	>	0.3338	Valid
5	0.757	>	0.3338	Valid
6	0.440	>	0.3338	Valid

Dari hasil uji validitas diatas maka dapat disimpulkan bahwa item-item yang telah diuji semuanya valid

c. Kualitas Informasi

Tabel 4. Validitas Kualitas Informasi

No	R. Hitung		R. Tabel	Ket.
1	0.496	>	0.3338	Valid
2	0.618	>	0.3338	Valid
3	0.783	>	0.3338	Valid
4	0.680	>	0.3338	Valid
5	0.636	>	0.3338	Valid
6	0.663	>	0.3338	Valid
7	0.634	>	0.3338	Valid

Dari hasil uji validitas diatas maka dapat disimpulkan bahwa item-item yang telah diuji semuanya valid.

2. Uji Reliabilitas

a. Uji Usability, Kualitas Informasi dan Interaksi

Tabel 5. Uji Reliabilitas

No	Uji	α	N
1	Usability	.661	8
2	Kualitas Informasi	.757	7
3	Layanan Interaksi	.659	6

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearita digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Dengan bantuan SPSS perhitungan VIF ditampilkan dalam tabel *Coefficients* yaitu kolom *Collinearity Statistics*.

Hipotesis:

H0 : Tidak ada multikolinearitas antar variabel independen

H1 : Ada multikolinearitas antar variabel independen

Dasar Pengambilan Keputusan:

VIF < 10, maka Ho diterima

VIF > 10, maka Ho ditolak

Diperoleh nilai VIF variabel X_1 dan X_2 adalah 1,011.

VIF = 1,011 < 10, sehingga H0 diterima.

Kesimpulannya adalah tidak ada multikolinearitas antar variabel independen.

c. Uji Normalitas

Uji Normalitas untuk memenuhi asumsi residual dimana asumsi residual yang harus dipenuhi adalah identik, independen, dan berdistribusi normal. Untuk menguji apakah residual berdistribusi normal dapat digunakan uji Kolmogorov-Smirnov.

Hipotesis:

H0 : Residual berdistribusi normal

H1 : Residual tidak berdistribusi normal

Dasar Pengambilan Keputusan:

Sig $\geq \alpha$, maka Ho diterima

Sig < α , maka Ho ditolak

Asymp. Sig = 0,659 > 0,05 sehingga H0 diterima.

Kesimpulannya adalah residual berdistribusi normal.

d. Regresi Linear Berganda

Tabel 6. Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	-7.174	.000		-1.152E8	.000
Usability	.479	.000	1.111	2.145E8	.000
Informasi	-.182	.000	-.449	-8.740E7	.000
Layanan	-.060	.000	-.142	-3.004E7	.000

Berdasarkan hasil pada Tabel 6. Diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = -7.174 + 0.479 X_1 + 0.182 X_2 + 0.060 X_3$

Dengan X_1 = usability; X_2 = Kualitas Informasi dan X_3 = Kualitas Interaksi. Dari persamaan (3) diperoleh bahwa Dengan kata lain item-item pada variabel independen yang dianalisis (X_1 , X_2 dan X_3) memberikan kontribusi positif terhadap nilai pengukuran kualitas *website* dalam penelitian ini. Dari ketiga

variabel tersebut kontribusi yang lebih besar terdapat pada variabel Usability sebesar 0.479 dan diperoleh nilai Sig.t $0,000 < \alpha = 0.05$. Dengan kata lain variabel yang paling berpengaruh secara signifikan adalah variabel *usability*.

V. KESIMPULAN & SARAN

Dari penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan pengujian kualitas terhadap Web STMIK Sumedang, disimpulkan bahwa *website* ini masih dalam proses pengembangan, tapi *website* ini kualitasnya sudah cukup baik, di *website* ini masih terdapat prosedur menu yang tidak berfungsi diantaranya Menu kemahasiswaan dan Menu SPML.

Pada kesimpulan di atas, variabel yang paling kecil dalam uji linear berganda adalah variabel Kualitas interaksi layanan. Sebaiknya pada *website* STMIK Sumedang menghadirkan forum diskusi yang dapat dipergunakan oleh pengguna *website* tersebut yaitu mahasiswa. Mungkin diadakan menu untuk mahasiswa bertanya di halaman web tersebut. Kemudian pada variabel kualitas informasi pada *website* STMIK Sumedang sebaiknya menampilkan sejarah dari STMIK Sumedang pada halaman *website* sehingga para pengguna dapat mengetahui sejarah dari STMIK Sumedang. *Website* tersebut sebaiknya

menampilkan visi misi dari STMIK Sumedang ke halaman *website*.

REFERENSI

- [1] Imam Djati Widodo. 2003. Perencanaan dan Pengembangan Produk, Produk Planning And Design. Yogyakarta, Penerbit UII Press Indonesia
- [2] Tsigereda W. Mebrate (2010), A framework for evaluating Academic *Website's* quality From students' perspective
- [3] Stuart J. Barnes and Richard Vidgen (2003). Measuring *Website* quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange
- [4] Monalisa, Siti. (2016). Analisis Kualitas Layanan *Website* Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : UIN Suska Riau)
- [5] Irawan, Chandra. (2012). Evaluasi Kualitas *Website* Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)
- [6] Ghazali, Imam. 2009. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS ".Semarang : UNDIP