Analisis Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna Website UPI Kampus di Purwakarta

**Nadella Lesvira Septiani 1, Suprih Widodo2, Taufik Ridwan3, dan Joko Hariyono4**

1nadella15@upi.edu,  2supri@upi.edu, 3taufikridwan@upi.edu, 4mtcjogja@gmail.com

1,2,3,4 Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi, UPI Kampus di Purwakarta, Purwakarta, Indonesia

**Abstract:** UPI Campus in Purwakarta has an information system in the form of a website that is useful as a means of information for the public outside and within the university. The UPI Campus website in Purwakarta is a web-based information service that was built and developed by the website developer at UPI Purwakarta. The website portal kd-purwakarta.upi.edu is the official website of the UPI campus in Purwakarta, where all information is available on the website. The existence of information services is not yet known, so the measurement of user satisfaction with the system needs to be measured. This study aims to produce a design assessment of the influence of website quality on user satisfaction. The method used is the Webqual 4.0 method, with as many as 22 question attributes and analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The results of the study obtained a design assessment of the influence of website quality based on indicators that are influenced by the quality of use, quality of information, quality of interaction and user satisfaction. The conclusion is that the analysis of the influence of website quality on user satisfaction can be done using the Webqual 4.0 and IPA methods.

Keywords: Website Quality, Importance Performance Analysis, Webqual 4.0

# 1. Pendahuluan

Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Daerah Purwakarta merupakan Perguruan Tinggi yang berlokasi di Kota Purwakarta, Jawa Barat. UPI Kampus di Purwakarta berusaha menyediakan pelayanan terbaik khususnya kepada mahasiswa UPI Kampus di Purwakarta maupun masyarakat di luar kampus. Isi website tersebut didalamnya terdapat informasi mengenai profil, layanan akademik, program studi, organisasi mahasiswa, layanan TIK dan lain-lain. Pelayanan pada website tersebut memiliki manfaat dalam proses menyebarkan informasi dan menjalin komunikasi melalui pemanfaatan teknologi sistem informasi yang dapat diakses melalui situs *(*[*http://kd-purwakarta.upi.edu/*](http://kd-purwakarta.upi.edu/)).

Website secara umum merupakan sebuah halaman yang berisikan kumpulan informasi yang dibuat dan disediakan oleh perorangan, kelompok, maupun organisasi. Website UPI Kampus di Purwakarta merupakan layanan informasi berbasis web yang dibangun serta dikembangkan oleh pihak organisasi UPI Kampus di Purwakarta. Namun, keberadaan layanan informasi yang sudah tersedia dalam website tersebut belum diketahui keberhasilannya. Adapun penelitian terhadap 10 orang mahasiswa UPI Kampus Purwakarta yang menjadi responden dalam penelitian menyatakan bahwa salah satu dari mereka belum pernah menggunakan website tersebut, sehingga pengukuran kepuasan pengguna terhadap sistem yang tersedia perlu diketahui. Dalam hal ini, layanan informasi yang baik perlu adanya nilai yang dapat mengukur tingkat kualitas layanan terhadap pengguna website [1].

Situs website yang diakses oleh pengguna memiliki tujuan sebagai konsumsi layanan website. Pengguna dapat merasakan kualitas layanan dan informasi yang tersedia, hal ini menjadi perhatian bagi sistem informasi website yang sudah dibuat untuk selalu meningkatkan keefektifan websitenya dalam memperoleh kepuasan pengguna website. Tingkat kualitas website yang baik dapat memengaruhi jumlah pengguna yang akan mengakses website tersebut [2]. Pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna dapat diukur melalui metode Webqual dan metode Importance Performance Analysis (IPA).

Salah satu metode untuk mengetahui bagaimana kualitas website dapat diukur dengan metode WebQual 4.0, dimana pengukuran tersebut berdasarkan persepsi pengguna akhir [3]. Metode pengukuran ini terdiri dari tiga dimensi yaitu berdasarkan indikator yang dipengaruhi oleh kualitas penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini memiliki tujuan untuk merancang pengukuran kualitas website terhadap kepuasan pengguna dan mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan kualitas website UPI Kampus di Purwakarta terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode IPA. Hasil pengukuran tersebut diharapkan dapat berguna bagi pihak pengembang website untuk meningkatkan layanan website Perguruan Tinggi.

# 2. Metode

## 2.1. Metode Penelitian

Analisis pengukuran kualitas website dilakukan dengan metode penelitian tinjauan sistematis. Metode tinjauan sistematis ini digunakan untuk menghadirkan literatur atau riset yang ada mengenai suatu topik [4]. Metode ini dapat memudahkan peneliti dalam mengkaji dan menganalisis metode pengukuran website yang digunakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan sebuah website di kampus.

## 2.2 Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkaji artikel/jurnal nasional dan internasional. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah metode Webqual 4.0 untuk mengukur kualitas websitenya.



Gambar 1. Desain Penelitian

Pada tampilan Gambar 1, dimensi untuk membantu penelitian dalam mengukur kualitas website ini terdiri dari tiga dimensi yaitu kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Setelah hasil rancangan item pertanyaan dibuat, selanjutnya menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur kepuasan pengguna.

# 3. Hasil dan Pembahasan

Kualitas sebuah website dapat diketahui keberhasilannya dengan cara mengukurnya. Berdasarkan analisa yang sudah dilakukan oleh beberapa penelitian sebelumnya, bahwa informasi dapat dibagi menjadi lima dimensi diantaranya adalah dimensi yang berkaitan dengan kualitas kontennya, kegunaannya, kelengkapannya, keakuratan nya, dan kerelevansian dari semua isi konten dalam website. Isi konten tersebut meliputi kepercayaan hingga jaminan keamanan, kemudahan dalam pengoprasiannya, kenyamanan dalam visualnya, dan kualitas pelayanan yang ada dalam website tersebut [5]. Tingkat kualitas yang diinginkan oleh pengguna pada saat menggunakan sebuah website dapat dirasakan apabila kualitas website yang telah digunakan memiliki pengalaman yang baik dan sesuai yang diharapkan oleh pengguna.

## 3.1. Analisis Kualitas Website

Analisis kualitas website terhadap kepuasan pengguna dapat dilihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan hasil empiris dari 45 studi kepuasan pengguna akhir yang diterbitkan antara tahun 1986 – 1998 [6]. Penelitian tersebut membahas hasil analisis kualitas website yang berfokus pada kepuasan pengguna akhir dan terhadap sembilan variabel yaitu: kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan, harapan pengguna, pengalaman pengguna, keterampilan pengguna, keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem, dukungan organisasi, sikap yang dirasakan manajemen puncak terhadap proyek dan sikap pengguna terhadap sistem informasi dalam pengaturan sistem yang sangat berbeda. Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem website yang digunakan dalam hasil 45 penelitian sebelumnya tersebut menghasilkan bahwa tingkat kepuasan yang lebih besar didapatkan dari keterlibatan pengguna dalam fungsi bagian website yang dianggap berguna. Dalam hal ini, website dapat ditingkatkan lagi agar pengalaman yang dirasakan oleh penggunanya dapat lebih baik. Dengan demikian, analisis kualitas website dapat mempengaruhi pengguna apabila harapan dan kinerja sistem sesuai dengan kepuasan penggunanya.

Penelitian berikutnya mengenai kualitas website yaitu pengukuran terhadap kualitas layanan website Universitas Tadulako. Dalam penelitian tersebut menggunakan metode Webqual 4.0 sebagai proses untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan website Universitas Tadulako yang dilihat terhadap kesesuain antara persepsi dan harapan penggunanya. Dalam hal ini, penelitian tersebut fokus kepada harapan pengguna yang didapatkan dalam pengalamannya menggunakan website Universitas Tadulako. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti tersebut, menyatakan bahwa tingkat kualitas yang telah diukur terhadap layanan website Universitas Tadulako belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Hal tersebut dilihat dari hasil perbedaan rata-rata yang didapatkan dari persepsi dengan harapan ideal masing-masing dimensi website yang sudah diukur. Dengan demikian bahwa dimensi website menggunakan metode Webqual 4.0 berpengaruh terhadap pengukuran kualitas website yang dapat dilihat dari persepsi harapan penggunanya.

Pengukuran kualitas website berikutnya terkait dimensi Webqual 4.0 dengan dimensi yang dihasilkan terhadap kualitas *Usability*, Kualitas *Information*, dan dimensi kualitas *Interaction*. Pengukuran yang dihasilkan adalah berdasarkan Webqual Index. Penelitian tersebut menyatakan bahwa hasil pengukuran terhadap Kualitas Usability dan Information yang terukur adalah baik, sedangkan untuk kualitas interaksi yang telah terukur menunjukkan cukup baik. Dengan demikian, hasil pengukuran didapatkan berdasarkan Webqual Index yang diukur melalui dimensi kualitas *Usability*, Kualitas *Information*, dan dimensi kualitas *Interaction*.

Pengukuran kualitas website yang perlu diperhatikan seperti: usability, information quality, dan service interaction quality berdasarkan persepsi penggunanya. Penelitian tersebut mengukur kualitas website Universitas Kristen Duta Wacana (SSAT UKDW) yang dapat diakses melalui portal: https://ssat.ukdw.ac.id. Penelitiannya menghasilkan pengukuran dengan menggunakan metode WebQual terhadap website tersebut menyatakan bahwa usability, information quality pada website SSAT UKDW sudah baik, namun masih perlu peningkatan pada service interaction quality [7]. Dengan demikian, hasil pengukuran dengan Webqual 4.0 menghasilkan tindakan yang diperlukan untuk website dalam mempertahankan dimensi yang sudah baik dan memperbaiki dimensi yang perlu ditingkatkan.

Pengukuran kualitas website dengan menggunakan WebQual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA). Analisis IPA dilakukan guna mengetahui atribut pada dimensi mana saja yang memerlukan perhatian lebih untuk diprioritaskan dalam perbaikan [8]. Dalam penelitian tersebut, dilakukan untuk mengukur kualitas website milik Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya. Penelitiannya menghasilkan pengukuran terhadap tiga dimensi Webqual 4.0, dan setelah diukur bahwa ketiga dimensi tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna. Walaupun dengan demikian, penelitian tersebut menghasilkan saran dan rekomendasi perbaikan disetiap dimensi dan item Webqual 4.0.

Pengukuran selanjutnya adalah mengukur kualitas website terhadap 4 variabel yaitu kualitas informasi, kualitas kegunaan, layanan interaksi dan kualitas secara keseluruhan [9]. Penelitian tersebut menghasilkan pengukuran terhadap website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun. Hasil pengukuran tersebut antara variabel yang paling berpengaruh dalam kepuasan pengguna adalah kualitas informasi dan diperoleh rekomendasi peningkatan dimensi kegunaan website. Dengan demikian, dalam penelitian tersebut dapat mengukur kualitas website dengan 4 variabel yaitu kualitas informasi, kualitas kegunaan, layanan interaksi dan kualitas secara keseluruhan.

Pengukuran kualitas website berdasarkan dimensi Webqual 4.0 modifikasi [10]. Pengukuran kualitas website dalam penelitian tersebut menambahkan dimensi interface design quality sebagai modifikasi Webqual 4.0. Pengukuran tersebut menghasilkan nilai dari perhitungan dengan metode Importance Performance Analysis yaitu bahwa pengguna cukup puas dengan kualitas layanan website Universitas Amikom Yogyakarta berdasarkan dimensi webqual 4.0 yang di modifikasi. Dengan demikian bahwa pengukuran dengan metode webqual 4.0 dapat dimodifikasi dengan cara menambahkan dimensi interface design quality dalam proses pengukuran kualitas websitenya.

## 3.2. Webqual 4.0

Metode Webqual memiliki banyak pembaharuan, dimulai dari versi pertama Metode Webqual 1.0 hingga metode Webqual 4.0. Metode Webqual 4.0 pengidentifikasian terhadap tiga dimensi kualitas website yaitu: *usability* (Kualitas Penggunaan), *information quality* (Kualitas Informasi), dan *service interaction quality* (Kualitas Interaksi).

Tabel 1. Rancangan Analisis Kualitas Website

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dimensi | No | Item Webqual 4.0 |
| *Usability* | 1 | Kemudahan website untuk dioperasikan |
| 2 | Kemudahan interaksi antara website dengan pengguna |
| 3 | Kemudahan untuk bernavigasi dalam website |
| 4 | Website mudah digunakan |
| 5 | Website memiliki tampilan yang menarik |
| 6 | Desain website sesuai dengan jenis website |
| 7 | Website mengandung kompetisi dengan Perguruan Tinggi lain |
| 8 | Website menciptakan pengalaman positif pengguna |
| *Information Quality* | 9 | Website menyediakan informasi yang akurat |
| 10 | Website menyediakan informasi yang terpercaya |
| 11 | Website menyediakan informasi up to date (terkini) |
| 12 | Website menyediakan informasi yang relevan |
| 13 | Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti |
| 14 | Website menyediakan informasi secara detail |
| 15 | Website memberikan informasi dalam format yang tepat |
| *Interaction Quality* | 16 | Website memiliki reputasi yang baik |
| 17 | Website memberikan rasa aman ketika pengguna melakukan kegiatan |
| 18 | Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya |
| 19 | Website memberi ruang untuk personalisasi pengguna |
| 20 | Adanya suasana komunitas ketika menggunakan website |
| 21 | Kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak Perguruan Tinggi |
| 22 | Website terjamin keakuratan dan ketepatannya |

Tabel 1 diatas merupakan dimensi dan item pertanyaan yang akan digunakan untuk mengetahui kualitas website yang akan diukur. Setelah hasil rancangan dimensi dan item webqual dibuat, selanjutnya adalah proses mengukur kepuasan pengguna dengan menggunakan metode IPA.

## 3.3. Importance-Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang mudah digunakan dalam menganalisis atribut dari penyedia layanan dan IPA dapat memberikan gambaran mengenai kualitas website yang ada pada indikator Webqual 4.0 [11]. Adapun penelitian yang menyatakan bahwa hasil penelitiannya terhadap kualitas website lima Perguruan Tinggi dengan menggunakan metode IPA menghasilkan nilai kesenjangan bernilai negatif pada semua indikatornya . Ini artinya menunjukkan bahwa kualitas website akademik di perguruan tinggi tersebut belum sesuai dengan harapan penggunanya.

Tahap yang dilakukan dalam perhitungan metode IPA yaitu dengan menentukan total skor masing-masing instrumen kuesioner. Setelah itu dari total skor tersebut dilakukan perhitungan nilai X (performance /kinerja) dan Y (importance/kepentingan) dengan menggunakan rumus IPA, yaitu Sum(Avg(Kinerja atau Kepentingan) / Jumlah responden). Kemudian setelah ditemukan nilai X dan Y, maka ditemukan titik koordinat masing-masing instrumen kuesioner yang selanjutnya akan dipetakan ke dalam diagram kartesius metode IPA [12].

# 4. Simpulan

Kualitas website dapat diukur dengan analisa menggunakan metode Webqual 4.0 yang bermanfaat untuk mengetahui bagaimana kualitas website dapat diketahui. Penelitian terhadap beberapa jurnal dengan tinjauan sistematis dan teknik analisis data dengan menggunakan metode Webqual 4.0 yang terdiri dari tiga dimensi, lalu dibentuk 22 item pertanyaan untuk mengukur kualitas websitenya. Proses pembuatan item pertanyaan yang terdiri dari 22 pertanyaan yang telah dibuat dengan metode webqual 4.0 tersebut, lalu dianalisis kembali dengan menggunakan Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) sebagai alat untuk mengukur harapan dan kinerja website terhadap kepuasan penggunanya.

# 5. Referensi

1. Arifin SR. *Pengukuran kualitas layanan website universitas tadulako menggunakan metode WebQual*. Regist J Ilm Teknol Sist Inf. 2018;4(2):125-136. doi:10.26594/register.v4i2.1277

2. Sari DP, Pangaribuan I. *Evaluasi Kualitas Website Payment Online Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 2018;4(2):84-90.

3. Fatmala WS, Suprapto, Rachmadi A. *Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)*. J Pengemb Teknol Inf dan Ilmu Komput. 2018;2(1):175-183.

4. Moenadjat Y, Kekalih A, Friska D. *Penelitian Bedah Seri 1 : Penelitian Berbasis Bukti*. Universitas Indonesia Publishing; 2020.

5. Syardhi OC. *Analisis Kualitas Pelayanan Website Akademik Perguruan Tinggi dengan Intergrasi Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis*. Tek Ind. Published online 2020. http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/27975

6. Adam Mahmood M, Burn JM, Gemoets LA, Jacquez C. *Variables affecting information technology end-user satisfaction: a meta-analysis of the empirical literature*. Int J Hum Comput Stud. 2000;52(4):751-771. doi:10.1006/ijhc.1999.0353

7. Oslan Y, Kristanto H. *Analisis Kualitas ssat.ukdw.ac.id dengan Metode Pendekatan Webqual 4.0*. JUISI. 2021;07(01):1-10. https://journal.uc.ac.id/index.php/JUISI/article/view/2092

8. Yudistira AE. *Pengukuran Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Menggunakan Metode WebQual dan Importance and Performance Analysis*. J Pengemb Teknol Inf dan Ilmu Komput. 2020;4(10).

9. Pamungkas R, Saifullah S. *Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0*. INTENSIF J Ilm Penelit dan Penerapan Teknol Sist Inf. 2019;3(1):22. doi:10.29407/intensif.v3i1.12137

10. Wibowo S, Setyanto A, Nasiri A. *Analisis Kualitas Website Universitas Amikom Yogyakarta Berdasarkan Persepsi Pengguna Internal Menggunakan Metode Webqual Modifikasi*. Semnasteknomedia Online. 2018;6(1):2-13-19.

11. Rahmaini SN. *Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)*. Published online 2018.

12. Immanuel GA, Setiawan R. *Implementasi Metode Importance Performance Analysis untuk Pengukuran kualitas Sistem Informasi Akademik*. KURAWAL J Teknol Inf dan Ind. 2020;3(2):181-190.