

IMPLEMENTASI METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI PADA WEBSITE STUDENT PORTAL STMIK POLITEKNIK PALCOMTECH

Eka Hartati
Sekolah Tinggi Teknologi Bandung
Jln. Soekarno-Hatta No.378 Bandung
eka_hartati@palcomtech.ac.id

Website of student portal used to find information about the activities of the lecture, the website consist of menu Home, Login, vision and mission, Article, Announcement, News, tutorials and Tips, Support, Alumni, and About. This research aims to know the difference between the actual perception and the ideal expectations of the website users, in this case the students of STMIK Politeknik Palcomtech. using webqual 4.0 modifications. Webqual 4.0 component modifications in this study consists of Information Quality, Service Interaction Quality, User Interface and Usability, Quality, which in this study used data types data type ordinal, and likert scale shapes with 99 respondents. In this study it can be concluded that all gaps are negative and there is a difference between the actual perception and the ideal expectation of students on each dimension, where the perception is smaller than the expectation that the student wants.

Keywords: Student Portal Website, Webqual 4.0 Modifications, Perceptions and Eexpectations

I. PENDAHULUAN

Website merupakan kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam ataupun bergerak, animasi, suara, memiliki sifat statistik maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman ^[1]. Fungsi dari website salah satunya merupakan media informasi yang penting dimana pengguna dapat menemukan berbagai informasi yang terkait dengan bidang ilmu mereka ^[2]. Salah satu domain dimana website paling banyak digunakan saat ini adalah domain akademik ^[3]. Salah satu barometer yang dipakai untuk mengukur kualitas perguruan tinggi adalah dengan menggunakan website yang ada diperguruan tinggi tersebut ^[4].

STMIK Politeknik Palcomtech sebagai perguruan tinggi yang mencetak sumber daya manusia dalam bidang kependidikan dan non kependidikan dan memiliki tata kelola yang cukup baik, berupaya untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dan mahasiswi dalam layanan informasi melalui internet dalam bentuk situs www.news.palcomtech.com. Dimana Penelitian mengenai analisis kualitas layanan website student portal masih jarang dilakukan. Sebelumnya ^[5] telah melakukan penelitian terhadap website student portal dengan judul pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap web student portal dengan menggunakan metode user satisfacticon dan dapat disimpulkan bahwa pada variable customization mendapatkan nilai sebesar 77,88% yang artinya dengan atau tanpa mengetahui tampilan website STMIK Politeknik mahasiswa akan langsung mengetahui bahwa tampilan web yang mereka lihat adalah tampilan website mili STMIK Politeknik Palcomtech.

Kajian penelitian yang dilakukan oleh Arifin, Nugroho, dan Hartono (2015), membahas tentang Analisis kualitas layanan website Universitas Hasanuddin dengan metode webqual 4.0 modifikasi, didapatkan hasil bahwa terdapat perbedaan (*gap*) antara persepsi aktual dan harapan ideal mahasiswa pada masing-masing dimensi kualitas layanan website, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan website Universitas Hasanuddin belum sesuai dengan harapan

mahasiswa ^[1].

Kajian penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2012), mengenai tentang pengukuran kualitas layanan website Kementerian Kominfo dengan menggunakan metode webqual 4.0, hasil yang didapatkan bahwa salah satu dimensi dari Webqual 4.0, yaitu kualitas informasi, tidak mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan, maka pengelola website harus memberikan perhatian lebih untuk menyediakan konten informasi yang berkualitas ^[6].

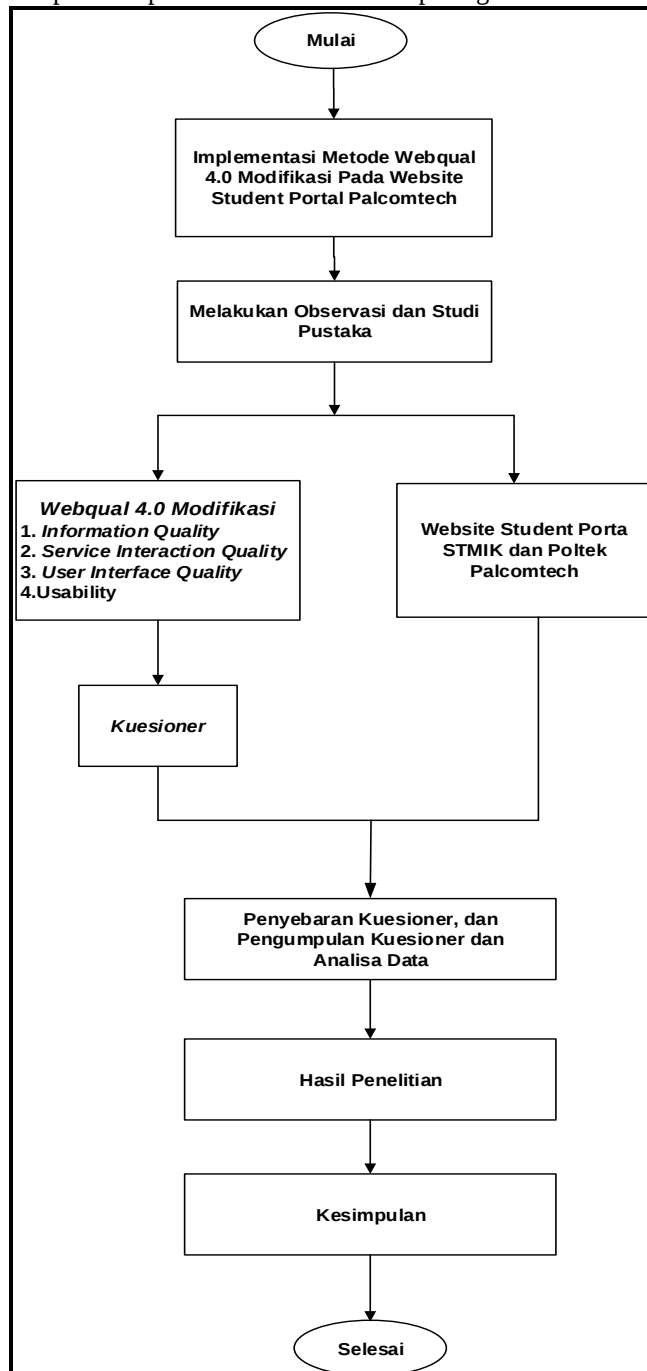
Kajian Penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono dan Susanto (2013), membahas tentang evaluasi kualitas layanan website Pusdiklat BPK RI menggunakan metode webqual modifikasian dan importance performance analysis. Dapat disimpulkan hasil dari penelitian yaitu terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan website, tingkat kepuasan, dan intensitas penggunaan yang membentuk model konseptual penelitian. Dalam mempertahankan konsistensi kinerja dengan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap layanan yang telah diberikan ada beberapa atribut dari persepsi interaksi dan informasi memiliki kontribusi terbesar terhadap kualitas layanan sebuah website. *Update* konten informasi dan akses *response time* pada tampilan website merupakan atribut yang sangat perlu dan harus mendapatkan perhatian. Hasil penelitian nantinya diharapkan dapat memberikan umpan balik bagi pihak manajemen (tim pengelola) layanan website Pusdiklat BPK RI dalam perbaikan dan pengembangan website agar sesuai harapan penggunaannya [7].

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan metode webqual 4.0 modifikasi dengan menganalisis kualitas layanan website student portal dengan tujuan untuk mengetahui perbedaan antara persepsi aktual dan harapan ideal pengguna website, dalam hal ini mahasiswa dan mahasiswi STMIK Politeknik Palcomtech. Penelitian ini dalam melakukan analisis menggunakan metode webqual 4.0 modifikasi yang terdiri dari Information Quality, Service Interaction Quality, User Interface Quality, dan Usability. Manfaat dari penelitian ini dapat memberikan masukan untuk dipertimbangkan kepada pihak pengembang dan pengelola website tentang tindakan apa yang akan dilakukan demi

keberhasilan implementasi layanan website Student Portal STMIK Politeknik Palcomtech.

II. METODOLOGI

Pada penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif menurut sugiyono yaitu penelitian yang menggunakan filsafat positivisme, dimana dalam meneliti menggunakan sampel tertentu dan data penelitiannya berupa angka-angka dengan menggunakan statistik^[8]. Penelitian ini terdiri dari tahapan² yang merupakan urutan sistematis dalam sebuah penelitian. Adapun alur penelitian ini bisa dilihat pada gambar 1.



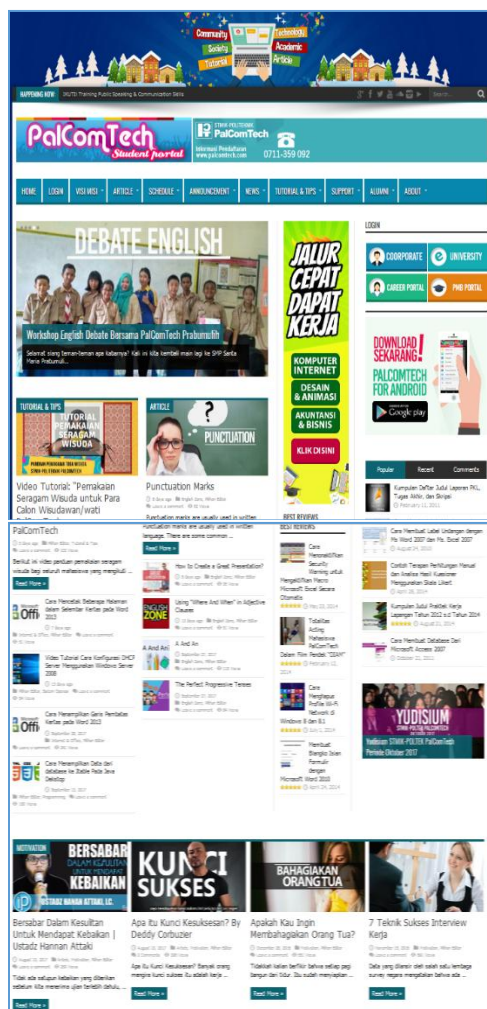
Gambar 1. Alur Penelitian

Adapun penjelasan dari alur penelitian pada gambar 1 adalah sebagai berikut:

1. Melakukan Observasi dan Studi Pustaka
Observasi dan studi pustaka pada penelitian ini dilakukan untuk mencari, mempelajari dan mengumpulkan informasi dari penelitian terdahulu serta membaca artikel mengenai objek permasalahan, dalam hal ini untuk mengetahui perbedaan antara persepsi aktual dan harapan ideal pengguna website student portal.
Implementasi dari website student portal dengan menggunakan metode webqual 4.0 modifikasi yang terdiri dari 4 variabel yaitu: kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*), kualitas antarmuka pengguna (*user interface quality*), dan kegunaan (*usability*)^[2]. Variabel adalah sesuatu yang membedakan atau memvariasikan nilai. Nilai tersebut dapat berbeda untuk waktu yang berbeda meskipun ditujukan pada objek atau orang yang sama^[9].
3. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, yang memiliki jenis data ordinal, dan bentuk skala pengukuran menggunakan skala likert. Dalam mengukur suatu sikap dan pendapat serta persepsi sekelompok orang yang mengenai suatu fenomena sosial dalam sebuah penelitian merupakan kegunaan dari skala likert, dimana fenomena sosial ini akan ditetapkan secara spesifik oleh seorang peneliti, yang kemudian disebut sebagai variabel penelitian^[10]. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan setiap dari pertanyaan akan mendapatkan point, jika jawaban responden Sangat Setuju (SS) memperoleh point 4, jawaban Setuju (S) memperoleh point 3, jawaban Tidak Setuju (TS) memperoleh point 2, dan jawaban Tidak Sangat Setuju (TSS) memperoleh point 1^[11].
4. Kuesioner disebarikan kepada 99 responden, kemudian hasil kuesioner dikumpulkan, dilakukan cek validitas dan reabilitas terhadap kuesioner, selanjutnya dilakukan pengolahan dan analisa data kuesioner dan mendapatkan hasil serta kesimpulan dari penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Website student portal STMIK Politeknik Palcomtech merupakan website yang memberikan informasi bagi mahasiswa dan mahasiswi, dimana web ini digunakan untuk mencari informasi mengenai kegiatan perkuliahan yang bisa diakses melalui situs www.news.palcomtech.com. Website student portal terdiri dari menu Home, Login, Visi dan Misi, Article, Announcement, News, Tutorial dan Tips, Support, Alumni, dan About. Pada gambar 2 merupakan tampilan keseluruhan website student portal STMIK Politeknik Palcomtech.



Gambar 2. Tampilan Website Student Portal

Pada penelitian ini peneliti menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *survey*, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa dan mahasiswi STMIK Politeknik Palcomtech yang terdiri dari 5 jurusan yang ada di STMIK Politeknik Palcomtech. Alur dalam penelitian ini akan tergantung dari hasil uji *validitas dan reliabilitas*. Data yang terkumpul akan diolah dengan teknik analisis uji beda t atau *Paired Samples T Test* dalam menganalisis hipotesis penelitian dimana nantinya akan membandingkan penilaian mahasiswa terhadap pentingnya kualitas layanan (*importance*) dengan tingkat kualitas kinerja layanan (*performance*) website student portal STMIK Politeknik Palcomtech.

III.1 Analisis Perbedaan

Analisis perbedaan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik uji beda t (*paired samples T test*). Hasil analisis terhadap keseluruhan hipotesis dalam penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan rata-rata antara persepsi dan harapan pada masing-masing dimensi. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikan sebesar 0,000 (<0,05) yang menunjukkan perbedaan rata-rata antara persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan website adalah signifikan. Pada table 1. Menampilkan hasil uji hipotesis.

Tabel 1. Uji Samples Test Paired Samples Test

Dimensi		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Kualitas Informasi	Persepsi – Harapan	-.61616	.42840	.04306	-.70160	-.53072	14.311	98	.000
Kualitas Interaksi Layanan	Pesepsi - Harapan	-.69865	.58208	.05850	-.81475	-.58256	11.943	98	.000
Kualitas Antarmuka Pengguna	Persepsi- Harapan	-.46338	.77658	.07805	-.61827	-.30850	-5.937	98	.000
Usability	Persepsi - Harapan	-.58297	.52496	.05276	-.68767	-.47827	11.049	98	.000

Sumber: Data Primer yang Diolah (2017).

a. Importance Performance Analysis (IPA)

Tahapan dalam Metode IPA dimulai dengan mencari dan menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat harapan (*importance*) dan Persepsi (*Performance*), selanjutnya menentukan dengan cara menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh pengguna website student portal STMIK POLITEKNIK Palcomtech dan dilanjutkan dengan menghitung atribut tingkat harapan dan persepsi yang nantinya akan jadi batas dalam diagram kartesius serta tahap terakhir menjabarkan tiap atribut ke dalam diagram kartesius. Dalam penelitian ini dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian (Tki) dan nilai rata-rata persepsi (Xi) dan harapan (Yi) yang dimana dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil dari Perhitungan Tingkat Kesesuaian(Tki) dan Nilai rata-rat Persepsi dan Harapan

Variabel	Persepsi (Xi)		Harapan (Yi)		Tki
	Nilai Rata-rata Persepsi (Skor)	Mean1 (xi)	Nilai Rata-rata Harapan (Skor)	Mean2 (yi)	
Kualitas Informasi					
IQ1	1	4	9	2	99
IQ2	5	9	7	0	10
IQ3	3	5	4	7	49
IQ4	7	0	0	3	27
IQ5	9	2	1	4	28
IQ6	3	1	0	3	24
IQ7	7	0	7	0	65
Rata-rata	3,10		3,71		43
Kualitas Interaksi Layanan					
SQ1	2	5	1	4	09
SQ2	0	3	9	2	01
SQ3	0	2	4	7	67
SQ4	0	2	9	2	59
SQ5	5	7	3	1	16
SQ6	0	2	1	4	33

ta-rata	3,00	3,7	14
Kualitas Antarmuka Pengguna			
UQ1	0	3	87
UQ2	5	9	1,66
UQ3	5	8	79
UQ4	4	7	45
UQ5	3	0	79
UQ6	0	1	50
UQ7	3	6	47
UQ8	2	3	21
ata-rata	3,22	3,66	34
Usability			
U1	3	6	51
U2	3	1	84
U3	0	1	39
U4	5	8	65
U5	0	2	51
U6	5	8	79
U7	4	7	09
ta-rata	3,11	3,69	26
ta-rata Keseluruhan	3,10	3,69	04

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

1 Skala penilaian: 1 – Sangat Tidak Setuju sampai 4 – Sangat Setuju

2 Skala penilaian: 1 – Sangat Tidak Penting sampai 4 – Sangat Penting

Berdasarkan Tabel 2. dapat dijelaskan dimensi kualitas antarmuka pengguna adalah dimensi yang memiliki kesesuaian paling tinggi dengan tingkat kesesuaian sebesar 87,34%, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan website student portal STMIK Politeknik cukup berhasil pada aspek kualitas antarmuka pengguna. Dimensi kualitas interaksi layanan merupakan dimensi yang tingkat kesesuaian paling rendah dengan tingkat kesesuaian sebesar 81,14 %, dapat disimpulkan bahwa kualitas interaksi layanan merupakan aspek yang perlu ditingkatkan oleh pihak pengembang dan pengelola website dalam meningkatkan kualitas layanan website student portal STMIK Politeknik. Secara keseluruhan, besarnya harapan pengguna yang telah dipenuhi sebesar 84,04% dan sebesar 15,96% belum terpenuhi.

Rata-rata dari nilai persepsi (x) dan nilai harapan (y) yang telah diketahui digunakan untuk menentukan posisi penempatan tiap indikator pada diagram kartesius yang dibagi menjadi empat wilayah terdiri dari kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV. Pada penelitian ini terdiri dari empat diagram kartesius yang terdiri dari empat diagram.

a. Diagram Kartesius Kualitas informasi

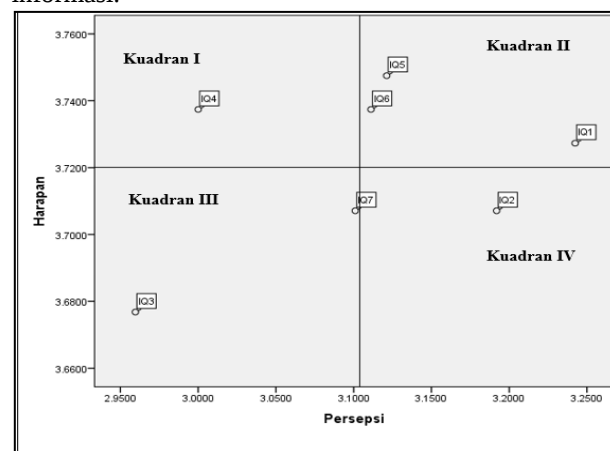
Kuadran I faktor kualitas informasi yang terletak pada kuadran ini adalah faktor IQ4 yang artinya IQ4 perlu ditingkatkan, karena harapan IQ4 tinggi sedangkan persepsi IQ4 tidak sesuai dengan harapan yaitu masih rendah. Faktor di kuadran ini dianggap sangat penting, namun pihak perguruan tinggi belum melaksanakan sesuai keinginan mahasiswa atau

pengguna sehingga tidak memuaskan.

Kuadran II faktor kualitas informasi yang terletak pada kuadran ini adalah faktor IQ1, IQ5 dan IQ6 yang artinya IQ1, IQ5 dan IQ6 perlu dipertahankan. Faktor di kuadran ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran III faktor kualitas informasi yang terletak pada kuadran ini adalah faktor IQ3 dan IQ7 yang artinya IQ3 dan IQ7 kurang penting pengaruhnya bagi mahasiswa, dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran IV faktor kualitas informasi yang terletak pada kuadran ini adalah faktor IQ2 yang artinya IQ2 kurang penting mempengaruhi mahasiswa, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Pada gambar 3 merupakan tampilan diagram kartesius kualitas informasi.



Gambar 3. Diagram Kartesius Kualitas Informasi

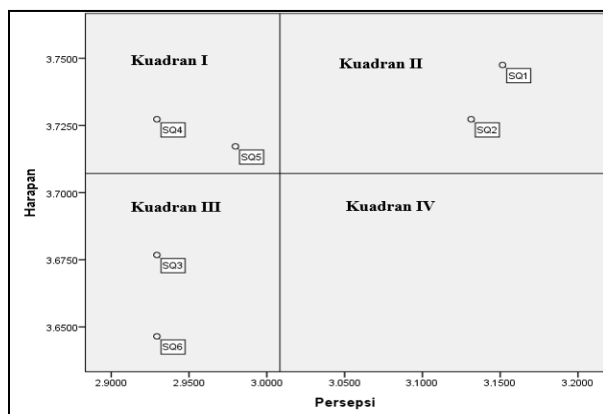
III.2 Diagram Kartesius Kualitas Interaksi Layanan

Kuadran I faktor kualitas interaksi layanan yang terletak pada kuadran ini adalah faktor SQ4 dan SQ5 yang artinya SQ4 dan SQ5 perlu ditingkatkan, karena harapan SQ4 dan SQ5 tinggi sedangkan persepsi SQ4 dan SQ5 tidak sesuai dengan harapan yaitu masih rendah. Faktor di kuadran ini dianggap sangat penting, namun pihak perguruan tinggi belum melaksanakan sesuai keinginan mahasiswa atau pengguna sehingga tidak memuaskan.

Kuadran II faktor kualitas interaksi layanan yang terletak pada kuadran ini adalah faktor SQ1 dan SQ2 yang artinya SQ1 dan SQ2 perlu dipertahankan. Faktor di kuadran ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran III faktor kualitas interaksi layanan yang terletak pada kuadran ini adalah faktor SQ3 dan SQ3 yang artinya SQ3 dan SQ3 kurang penting pengaruhnya bagi mahasiswa, dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran IV faktor kualitas interaksi layanan tidak ada faktor yang terletak pada kuadran ini. Pada gambar 4 merupakan tampilan diagram kartesius kualitas interaksi layanan.



Gambar 4. Diagram Kartesius Kualitas Interaksi Layanan

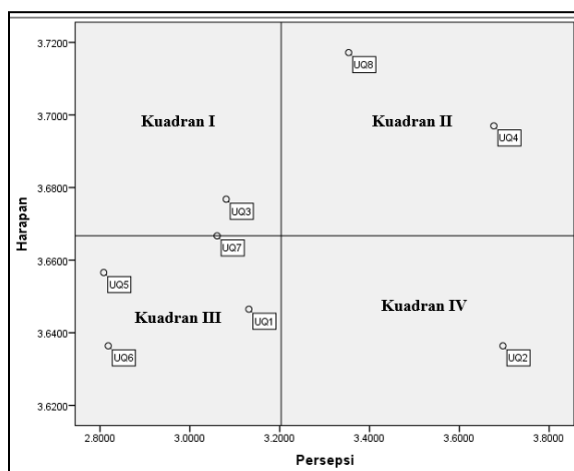
III.3 Diagram Kartesius Kualitas Antarmuka Pengguna

Kuadran I faktor kualitas antarmuka pengguna yang terletak pada kuadran ini adalah faktor UQ3 yang artinya UQ3 perlu ditingkatkan, karena harapan UQ3 tinggi sedangkan persepsi UQ3 tidak sesuai dengan harapan yaitu masih rendah. Faktor di kuadran ini dianggap sangat penting, namun pihak perguruan tinggi belum melaksanakan sesuai keinginan mahasiswa atau pengguna sehingga tidak memuaskan.

Kuadran II faktor kualitas antarmuka pengguna yang terletak pada kuadran ini adalah faktor UQ4 dan UQ8 yang artinya UQ4 dan UQ8 perlu dipertahankan. Faktor di kuadran ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran III faktor kualitas antarmuka pengguna yang terletak pada kuadran ini adalah faktor UQ1, UQ5, UQ6 dan UQ7 yang artinya UQ1, UQ5, UQ6 dan UQ7 kurang penting pengaruhnya bagi mahasiswa, dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran IV faktor kualitas antarmuka pengguna yang terletak pada kuadran ini adalah faktor UQ2 yang artinya UQ2 kurang penting mempengaruhi mahasiswa, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Pada gambar 5 merupakan tampilan diagram kartesius kualitas antarmuka pengguna.



Gambar 5. Diagram Kartesius Kualitas Antarmuka Pengguna

IV. Diagram Kartesius Usability

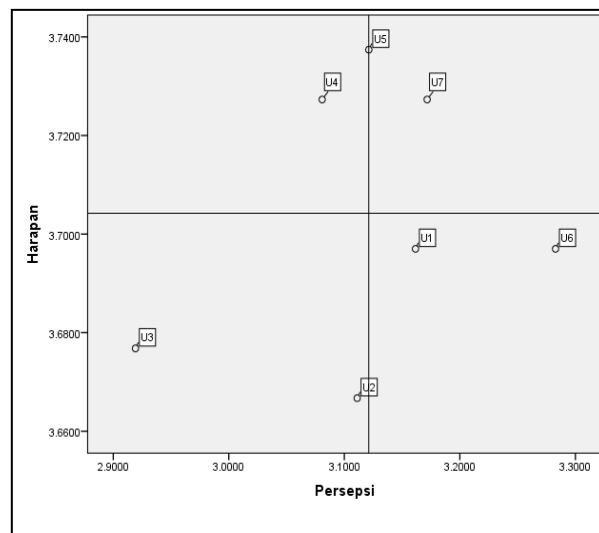
Kuadran I faktor *usability* yang terletak pada kuadran ini

adalah faktor U4 yang artinya U4 perlu ditingkatkan, karena harapan U4 tinggi sedangkan persepsi U4 tidak sesuai dengan harapan yaitu masih rendah. Faktor di kuadran ini dianggap sangat penting, namun pihak perguruan tinggi belum melaksanakan sesuai keinginan mahasiswa atau pengguna sehingga tidak memuaskan.

Kuadran II faktor *usability* yang terletak pada kuadran ini adalah faktor U5 dan U7 yang artinya U5 dan U7 perlu dipertahankan. Faktor di kuadran ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran III faktor *usability* yang terletak pada kuadran ini adalah faktor U2 dan U3 yang artinya U2 dan U3 kurang penting pengaruhnya bagi mahasiswa, dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran IV faktor *usability* yang terletak pada kuadran ini adalah faktor U1 dan U6 yang artinya U1 dan U6 kurang penting mempengaruhi mahasiswa, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Pada gambar 6 merupakan tampilan diagram kartesius *usability*.



Gambar 6. Diagram Kartesius Usability

V. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa;

1. Tingkat kualitas layanan website student portal STMIK Politeknik Palcomtech belum sesuai dengan harapan mahasiswa atau pengguna. Hal ini dibuktikan dengan adanya perbedaan rata-rata antara persepsi aktual dan harapan ideal mahasiswa atau pengguna terhadap masing-masing dimensi website.
2. Semua gap bernilai negatif, dimana persepsi lebih kecil dibandingkan dengan harapan mahasiswa. Gap paling kecil terletak pada dimensi kualitas interaksi layanan yang mengindikasikan bahwa layanan website student portal STMIK Politeknik cukup berhasil pada kualitas interaksi layanan, sedangkan dimensi kualitas antarmuka pengguna merupakan gap yang terbesar dibandingkan dimensi yang lain, yang artinya dimensi kualitas antarmuka pengguna

belum memenuhi harapan ideal mahasiswa terhadap layanan website student portal STMIK Politeknik.

REFERENSI

- [1] Krisnayani, Putu, dkk, Analisa Usability Pada Website UNDIKSHA Dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation, Jurnal Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (Karmapati), Vol.5, No.2. 2016.
- [2] Arifin, Suci Ramadhani, dkk, Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Hasanuddin Dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi, Jurnal Teknomatika, Vol.8, No.1. 2015.
- [3] Kothainayaki, S., Sivakumaren, K.S. & Gopalakrishnan, S., User Preferences on University Websites: A Study. Library Philosophy and Practice (e-journal), Paper 788.2012.
- [4] Puspitasari, D., Kajian Kepuasan Terhadap Website Universitas Airlangga: Studi Komparasi antara Pengguna Internal dan Pengguna Eksternal/Potensial. Thesis. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.2013.
- [5] Handayani, Febria Sri, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Web Student Portal Palcomtech, Jurnal Teknologi dan Informatika (Teknomatika), Vol.4, No.1. 2014.
- [6] Sanjaya, Imam, Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0, Jurnal Penelitian IPTEK-KOM, Vol.14, No.1. 2012.
- [7] Wicaksono, Bayu Luhur, dan Adhi Susanto, Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Importance Performance Analysis, Jurnal JNTETI, Vol.2, No.2. 2013.
- [8] Hartati, Eka, Pengukuran Usability System Terhadap Aplikasi Gojek dengan Use Questionnaire, Jurnal Teknologi dan Informatika (Teknomatika), Vol.7, No.1. 2017.
- [9] Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita, SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset, Penerbit Salemba Empat, Jakarta. 2011.
- [10] Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D cetakan Ke-19, Penerbit Alfabeta, Bandung. 2014.
- [11] Riduwan. Akdon. Rumus dan Data dalam Analisis Statistika. Cetakan ke-4 Bandung: Alfabeta. 2010.