



Analisis Kualitas Website SMKN 3 Soppeng Menggunakan Metode Webqual

Misveria Villa Waru¹, A. Zulkifli²

Sistem Informasi, Universitas Lamappapoleonro^{1,2}

Jl. Kesatria No. 60 Watansoppeng, Soppeng, Sulawesi Selatan, Indonesia^{1,2}

misveria@unipol.ac.id^{*1}, zulkifli.a@unipol.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengukur kualitas website SMKN 3 Soppeng. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Webqual yaitu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir yang dijadikan acuan utama dengan indikator kegunaan, kualitas informasi, serta interaksi layanan dan metode Importance Performance Analysis. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebanyak 50 kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap fungsionalitas telah tercapai, sedangkan tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi belum tercapai, serta kualitas interaksi layanan belum tercapai. Berdasarkan penilaian ketiga dimensi pengukuran tersebut, dimensi usability memiliki nilai (0,125), dimensi interaksi layanan memiliki nilai selisih atau gap sebesar – (0,34) dan dimensi informasi memiliki nilai selisih atau gap sebesar – (0,15). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas yang sebenarnya belum dapat memenuhi kualitas ideal yang diinginkan oleh pengguna website SMKN 3 Soppeng, terutama dari atribut kualitas yang berkaitan dengan informasi pada website.

Kata Kunci : Kualitas, Metode Webqual, Website.

Abstract

This study aims to analyze and measure the quality of the SMKN 3 Soppeng website. The method used in this study is the Webqual method, which is a method or technique for measuring website quality based on end user perceptions which is used as the main reference with indicators of usability, information quality, and service interaction and the Importance Performance Analysis method. Data collection was carried out using a questionnaire of 50 questionnaires. The results showed that the level of user satisfaction with functionality has been achieved, while the level of user satisfaction with information quality has not been achieved, and the quality of service interactions has not been achieved. Based on the assessment of the three measurement dimensions, the usability dimension has a value of (0.125), the service interaction dimension has a difference or gap value of - (0.34) and the information dimension has a difference value or gap of - (0.15). Based on this, it can be concluded that the actual perceived quality has not been able to meet the ideal quality desired by users of the SMKN 3 Soppeng website, especially from the quality attributes related to information on the website.

Keywords: Quality, Website, Webqual Methode.



PENDAHULUAN

SMKN 3 Soppeng merupakan salah satu SMK yang ada dikota Watansoppeng yang telah memiliki *Website* yang banyak dikunjungi / diakses oleh tenaga pendidik, guru dan siswa.

Website yang dibangun tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi. Namun informasi yang tersedia pada *website* SMK 3 Watansoppeng belum *Up to Date*, selain penampilan yang kurang menarik, siswa kesulitan berkomunikasi dengan pihak sekolah menggunakan *website*. Berdasarkan hal tersebut diperlukan analisis untuk mengetahui apakah *website* SMKN 3 Soppeng termasuk kategori *website* yang baik, dalam melakukan analisis diperlukan pengukuran kualitas, dan untuk mengukur kualitas *Website* SMKN 3 Soppeng diperlukan indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas *Website* tersebut dari sudut pandang tenaga pendidik, guru dan siswa.

Pengukuran kualitas tersebut dimaksudkan untuk mengetahui permasalahan atau kekurangan dari *Website* SMKN 3 Soppeng, Contohnya antara lain tampilan *website* yang tidak menarik, keterlambatan informasi, dan kesulitan berkomunikasi dengan pihak sekolah. Beberapa contoh tersebut cenderung membuat mahasiswa merasa bahwa kualitas *website* tidak sesuai dengan yang mereka harapkan dan memberikan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan.

Metode *webqual* merupakan metode pengukuran *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Webqual* terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas dari *website* yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*Usability Quality*), dimensi kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*). Kelebihan *webqual* adalah dapat digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa *website*, baik *website* internal (*career center, staffsite, studentsite, central library, internal information system*, dan lain-lain) maupun *website* eksternal (Maskapai penerbangan dan *e-banking*, jual beli *online*, dan lain-lain).

Juga, mengapa *Webqual* lebih disukai adalah karena *Webqual* lebih fokus pada kualitas situs *web*. Metode yang lain hanya digunakan untuk pengukuran kepuasan pengguna *website* bukan kualitas *website* seperti metode *Structural Equation Model* (SEM).

Untuk mengidentifikasi secara lebih spesifik indikator-indikator yang memenuhi harapan maupun belum memenuhi harapan para penggunanya digunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis* yang akan mengidentifikasi faktor-faktor ataupun atribut penting yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kepuasan para penggunanya dilihat berdasarkan persepsi dan harapan pengguna terhadap *Website* tersebut.

KAJIAN PUSTAKA

1. Definisi Kualitas

Menurut Heizer J & Render B (2015). “kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik sebuah produk atau jasa yang mengandalkan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dijanjikan dan tersirat. Pendapat ini lebih menekankan terhadap kemampuan produk atau jasa dalam memuaskan kebutuhan penggunanya sehingga kebutuhan harus didefinisikan terlebih dahulu. Pendapat kualitas ini mengacu kepada kepuasan kebutuhan yang telah disepakati bersama agar jasa atau produk dapat diterima dengan baik”. Kotler P & K L Keller (2016), kualitas sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan. Definisinya menekankan pada fokus pelanggan.



2. Definisi Website

Menurut Yadi Utama (2016) *Website* atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi, teks, gambar diam atau bergerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya itu, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling berkait dimana masing masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. Pendapat ini lebih mengacu kepada semua tampilan halaman yang terlihat ketika suatu *website* yang mana masing-masing dihubungkan dengan jaringan halaman. Menurut Becti (2015:35) *Website* merupakan kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. Pendapat ini tidak jauh berbeda dengan Yadi Utama (2016) karena juga menjabarkan tentang halaman tampilan Ketika dibuka. Menurut Sina (Hasanov & Khalid (2015) Mengatakan “kriteria sebuah *website* supaya dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik adalah *website* tersebut harus representative, interaktif, desain yang menarik, ringkas dan sederhana, aman dan terjamin. Kualitas sebuah *website* dapat mempengaruhi kepuasan penggunaannya, sehingga memberikan pengaruh kepada penggunaannya untuk lebih sering menggunakan *website* tersebut”.

3. Pengukuran Kualitas Website

Menurut Menurut Kapoun (2012) “Pengukuran kualitas suatu situs bisa dievaluasi dengan menilai kriteria dari situs tersebut, penilaian terhadap suatu situs ada lima kriteria, antara lain ketepatan (*accuracy*), sumber (*authority*), tujuan (*objectivity*), peredaran (*currency*), dan ulasan berita (*coverage*). Tujuan dari pengukuran gap atau kesenjangan tersebut adalah untuk melakukan perbaikan perangkat lunak dalam manipulasi layanan yang digunakan sebagai alternatif ide dalam melakukan perbaikan terhadap penawaran yang diberikan untuk memuaskan kebanggaan pelanggan. Salah satu kunci yang menentukan pelanggan untuk menahan penggunaan suatu sistem adalah kebanggaan pengguna.

4. Metode Webqual

Menurut Balfagih, et al. (2015) ”Ada beberapa metode yang digunakan untuk mengukur kualitas sebuah *website*, diantaranya adalah dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD), *SERVQUAL*, dan *Webqual*”.

Webqual adalah dimensi yang didasarkan pada penerapan fitur halus (*quality feature deployment*) atau biasa disebut QFD, yaitu metode mapan dan disiplin yang menawarkan metode untuk memilih dan menyampaikan aspirasi pelanggan melalui setiap tahap peningkatan dan implementasi produk dan atau layanan . Aplikasi *quality feature deployment* (QFD) dimulai dengan menangkap suara patron, dengan kata lain menemukan kebutuhan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan pengguna. “*Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan, hingga versi terakhir yaitu *Webqual* 4.0 Nada dan Wibowo (2015)”.



METODE PENELITIAN

1. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini akan dilakukan di SMKN 3 Soppeng, Jl.H.A.Mahmud, Kel.Galung, Kec.LiliRiaja, Kab.Soppeng. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam mengumpulkan data untuk penelitian ini adalah :

- a) Observasi
Observasi dilakukan dengan mengamati penggunaan, tampilan dan informasi yang tersedia di *website* SMKN 3 Soppeng. Penulis melakukan observasi pada saat jam sekolah dimana *website* tersebut banyak diakses oleh guru dan siswa.
- b) Wawancara
Penulis melakukan wawancara dengan instruktur SMKN 3 Soppeng mengenai usability (kegunaan), Information quality (kualitas informasi), dan service interaction quality (kualitas interaksi) *website* SMKN 3 Soppeng.
- c) Studi Literatur
Kuesioner atau angket Merupakan salah satu perangkat rangkaian informasi yang digunakan sebagai alat yang digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya untuk mengakumulasi arsip secara tidak langsung (peneliti tidak lagi langsung bertanya kepada responden). Kuesioner atau angket ini menggunakan skala *likert*.

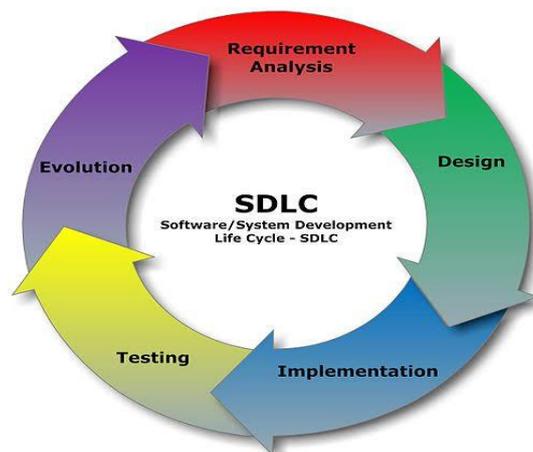
2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa dan guru dari SMKN 3 Soppeng dengan jumlah siswa sebanyak 654 dan guru sebanyak 41. Menurut Ritchie & Lewis (2003) “Sampel untuk responden diambil dengan menggunakan Teknik *stratified purpose sampling*”.

Sampel yang diambil dari SMKN 3 Soppeng adalah sebanyak 50 orang guru dan siswa. Suprpto (2017) berpendapat bahwa ukuran sampel yang layak dalam sebuah penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500, sehingga penelitian yakin bahwa sampel yang digunakan sudah cukup.

3. Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode yang mengadaptasi metode *System Development Life Cycle (SDLC)*. *System Development Life Cycle (SDLC)* adalah tahapan-tahapan pekerjaan yang dilakukan oleh analis sistem dan programmer dalam membangun sistem informasi:



Gambar 1. Tahapan Penelitian dengan *SDLC*



HASIL PENELITIAN

1. Implementasi Sistem

Adapun hasil implementasi sistem sebagai berikut :

a) Halaman Utama



Gambar 2. Tampilan Halaman Utama

Fitur utama situs *internet* pendidikan di SMKN 3 Soppeng adalah menawarkan layanan di bidang akademik, sehingga dapat diakses secara online.

b) Halaman Profil

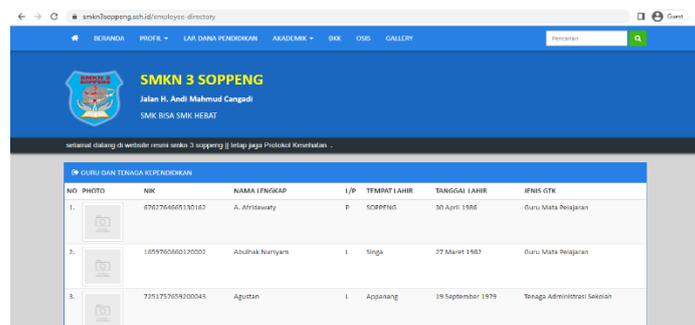
Berikut ini adalah halaman profil pada *website* SMKN 3 Soppeng dalam tampilan gambar dibawah ini:



Gambar 3. Tampilan Halaman Profil

c) Halaman Akademik

Berikut ini adalah tampilan halaman akademik pada *website* SMKN 3 Soppeng :



Gambar 4. Tampilan Halaman Akademik



2. Pembahasan

Ciri-ciri responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variasi laki-laki lebih banyak dari pada rentang anak perempuan, dimana persentase yang diterima untuk laki-laki adalah 62% dan kisaran perempuan adalah 38%.

Terutama berdasarkan segmentasi usia, 88% berusia antara 15 ± 18 tahun dan 12% berada di bawah usia 21-60 tahun. Pengecekan validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan dalam observasi ini mengambil sampel sebanyak 50 kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada indikator kinerja dari situs *web* SMKN 3 Soppeng (*performance*).

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kesenjangan dari data aktual (*Performance*) dengan tingkat harapan yang diinginkan pengguna (*Importance*) terhadap obyek *website* yang diteliti dengan cara menghitung selisi antar tingkat kepentingan (*Importance*) dengan tingkat kinerja (*Performance*) secara aktual.

$$Q_i (\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i)$$

Keterangan :

Qi (Gap) = tingkat kesenjangan kualitas

Perf(i) = nilai kualitas yang dirasakan saat ini atau aktual (*performance*)

Imp(i) = nilai kualitas ideal atau harapan dan penting untuk dikembangkan (*importance*)

Tingkat kualitas yang baik ditandai dengan nilai positif atau $Q_i (\text{gap}) \geq 0$ menunjukkan tingkat kepuasan pengguna bernilai positif atau sudah memenuhi harapan para pengguna dan apabila hasil $Q_i (\text{gap}) < 0$ atau negatif, menunjukkan tingkat kepuasan pengguna bernilai negatif atau belum mencapai harapan. Penjelasan kesenjangan dimensi indikator kualitas diuraikan dalam masing-masing dimensi yaitu *usability*, *information* dan *service interaction quality*. Adapun hasil analisisnya dapat dilihat di tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Nilai Semua Indikator

Indikator	Performance	Importance	GAP
<i>Usability</i> (Kegunaan)	4,73	4,605	0,125
<i>Information quality</i> (kualitas informasi)	3,96	4,111	-0,15143
<i>Service interaction quality</i> (kualitas interaksi layanan)	3,246	3,586	-0,34
Rata-Rata	3,978	4,101	-0,122

Tabel 1 diatas menunjukkan dari tiga dimensi *Webqual*. Terutama berdasarkan tabel di atas, keseluruhan kinerja (*Performance*) dan signifikansi kepentingan (*Importance*) memiliki nilai (*gap*) yang buruk yang menunjukkan kisaran (-0.122)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas layanan *website* SMKN 3 Soppeng dengan menggunakan metode *Webqual*, dapat diambil kesimpulan bahwa :

- 1) Kualitas *website* SMKN 3 Soppeng tidak selalu sesuai dengan harapan pengguna. Mungkin ada perbedaan yang menunjukkan kesenjangan antara 2 perspektif penilaian antara tingkat kinerja atau sangat baik yang dirasakan oleh pengguna dan tingkat



kepentingan atau *importance* yang diharapkan. Secara keseluruhan, perbedaan antara pandangan evaluasi tersebut atau kesenjangan nya kurang baik dengan nilai – (0,122) .

- 2) Kualitas ini diukur dengan *webqual*, adapun ukuran yang dihasilkan adalah dimensi *usability* memiliki nilai (0,125), dimensi interaksi layanan memiliki nilai selisih atau gap sebesar – (0,34) dan dimensi informasi memiliki nilai selisih atau gap sebesar – (0,15). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas yang sebenarnya belum dapat memenuhi kualitas ideal yang diinginkan oleh pengguna *website* SMKN 3 Soppeng, terutama dari atribut kualitas yang berkaitan dengan informasi pada *website*.

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, S. J., & Richard Vidgen. 2012. *An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality*. Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2012, 114-127.
- Bekti, Bintu Humairah. 2015. *Mahir Membuat Website dengan Adobe Dreamweaver CS6, CSS dan JQuery*. Yogyakarta: ANDI
- Hasanov, J., & Khalid, H. 2015. *The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A Webqual Model Approach. The third Information System International Conference*.
- Heizer, Jay and Render Barry. 2015, Manajemen Operasi : *Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*, edisi 11, Salemba Empat, Jakarta.
- Hadi, S. 2016. *Statistik*. Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Iswadi , A. 2012. *Macam-macam Layanan Internet dan Fungsinya*. Retrieved November 7, 2017, from Ariesense : <http://ariesense.com/macam-macam-layanan-internet-dan-fungsinya.html>
- Napitupulu, D. 2017. *Analysis of Factors Affecting Website Quality Based on Webqual Approach (Study Case: XYZ University)*. *Advanced Science Engineering Information Technology*, 792.
- Noora Qotrunda Nada & Setyoningsih Wibowo. 2015. *Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0*, 122–131.
- Rahmadi, Moch. Luthfi. 2013. *Tips Membuat Website tanpa Coding & Langsung Online*. Yogyakarta: Andi.
- Ritchie, J., J. Lewis, & R. G Elam. 2003. *Selecting samples. Qualitative research practice: A guide for social science student and researchers*.
- Sarwono, S. W., & Meinarni, E. A. 2012. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Subiyakto, A., Abd. Rahman Ahlan, Mira Kartiwi, & Syopiansyah Jaya Putra. 2016. *The User Satisfaction Perspectives of the Information System Projects*. Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science, 215-223.



-
- Tarigan , J. 2008. *User Satisfaction using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*. Jurnal Akutansi dan keuangan. Vol. 10, No. 1, pp.34-47.
- Utama, Yadi. 2016. *Sistem Informasi Berbasis Web Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya*. Jurnal Sistem Informasi (JSI), 3