

ANALISIS KUALITAS WEBSITE PADA AKPER PEMBINA PALEMBANG MENGUNAKAN METODE WEBQUAL

ANALYSIS OF WEBSITE QUALITY AT AKPER PEMBINA PALEMBANG USING THE WEBQUAL METHOD

Sri Rahayu

Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
Jl. Pangeran Ratu No.3, 8 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Palembang, Sumatera Selatan E-mail :
(0711)-354668
sriahayu@radenfatah.ac.id

Abstract

AKPER Pembina Palembang website which is located (www.akperpembina.ac.id) was built with the aim of organizing academic data. This study aims to determine the difference between the perceptions and expectations of website users, in this case the students of AKPER Pembina Palembang, as measured by the WebQual approach, which is one of the techniques for measuring the quality of websites based on user perceptions. The WebQual method used in this study is a modified version of the WebQual by adding a user interface quality dimension with the three main dimensions of WebQual, namely Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality. The analysis technique uses Difference Analysis (t test) and Importance Performance Analysis (IPA). The results of the study prove that there is a difference between the perceptions and expectations of students on each of the dimensions of the quality of the website, this indicates that the quality level of the AKPER Pembina Palembang website is not in accordance with student expectations. Overall, 85.00% of student expectations have been fulfilled and 15.00% have not been met. The results of the mapping in the Cartesian diagram are expected to provide feedback for the management of the website in formulating strategies to improve the quality of the AKPER Pembina Palembang website.

Keywords: Website Quality, Perception, Expectations, WebQual Importance Performance Analysis (IPA), Difference Analysis.

Abstrak

Website AKPER Pembina Palembang yang beralamat (www.akperpembina.ac.id) dibangun dengan tujuan mengorganisasi data akademik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan antara persepsi dan harapan pengguna website, dalam hal ini mahasiswa AKPER Pembina Palembang, yang diukur melalui pendekatan WebQual yang merupakan salah satu teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Metode WebQual yang digunakan dalam penelitian ini adalah WebQual versi yang telah dimodifikasi dengan menambahkan dimensi kualitas antarmuka pengguna dengan tiga dimensi utama WebQual, yaitu Usability (kegunaan), Information Quality (kualitas informasi), dan Service Interaction Quality (kualitas interaksi layanan). Teknik analisis menggunakan Analisis Perbedaan (uji beda t) dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan mahasiswa pada masing-masing dimensi kualitas website, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas website AKPER Pembina Palembang belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Secara keseluruhan, besarnya harapan mahasiswa yang telah dipenuhi sebesar 85,00% dan sebesar 15,00% belum terpenuhi. Hasil pemetaan dalam diagram kartesius diharapkan dapat menjadi umpan balik (feedback) bagi pihak manajemen pengelola website dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas website AKPER Pembina Palembang

Kata kunci: Kualitas Website, Persepsi, Harapan, WebQual Importance Performance Analysis (IPA), Analisis Perbedaan.

1. Pendahuluan

Website AKPER Pembina Palembang yang beralamat (www.akperpembina.ac.id) dibangun dengan tujuan mengorganisasi data akademik. Pengguna website adalah mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Website yang baik adalah website yang dianalisa terutama berdasarkan kepuasan pengguna akhir. Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang kepuasan pengguna agar dapat memanfaatkan website tersebut secara optimal, oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaannya. Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan kualitas website tersebut dilihat dari kepuasan pengguna. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk ini adalah metode *Webqual* 4.0. Metode *Webqual* 4.0 merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 [1] dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan, hingga versi 4 saat ini. Metode ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *Webqual* 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variabel, yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *User Interface Quality*. Semuanya merupakan pengukuran *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) terhadap kualitas dari website tersebut [2]. Dari hasil pengukuran tersebut, diharapkan bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan popularitas dari website dan juga memunculkan rekomendasi untuk para developer dan pengelola untuk meningkatkan kualitas dan pengembangan website universitas. Berdasarkan uraian diatas, peneliti melakukan analisis terhadap website AKPER Pembina Palembang dengan tujuan untuk mengetahui pengukuran kualitas website AKPER Pembina Palembang menggunakan metode *webqual* 4.0 berdasarkan persepsi dan harapan pengguna.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kualitas Website

Menurut Yuhefizar, website adalah kumpulan semua halaman web yang fungsinya untuk menampilkan berbagai informasi dalam bentuk tulisan, gambar dan suara dari sebuah domain yang terbentuk dalam suatu, rangkaian yang saling terkait [3]. Suatu halaman web yang sudah terhubung dengan suatu halaman web lain biasanya disebut dengan hyperlink, sedangkan teks yang terhubung oleh teks lain disebut sebagai hypertext. Website merupakan kumpulan berbagai halaman media informasi dalam suatu domain yang dapat diakses oleh siapapun menggunakan jaringan internet [4]. Website adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah website biasanya dibangun atas banyak halaman web yang saling berhubungan. Hubungan antara satu halaman web dengan halaman web yang lainnya disebut dengan hyperlink, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut hypertext. Penggunaan website terus meningkat sehingga pentingnya perhatian tentang pengembangan web seperti metode evaluasi untuk memperoleh informasi yang dipercaya tentang kualitas produk dan penggunaan sistematis model, metode, dan alat teknisnya. Telah banyak riset yang dilakukan, untuk mendapatkan kualitas website yang baik, walaupun ini bukan pekerjaan mudah, namun pengelola website harus selalu melakukannya agar user selalu puas pada website yang dikunjungi [5]. Fokus pada kualitas website sudah diperkenalkan pada bidang web engineering. Definisi kualitas dalam standar ISO 8402 adalah keseluruhan fitur dan karakteristik produk software yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang diinginkan. Kualitas website dari sudut pandang kepuasan user adalah mengevaluasi kualitas isi yang terdapat pada website dalam beberapa hal seperti navigasi, keindahan, fungsi, dan hal lainnya yang mempengaruhi [6]. Kepuasan User merupakan ukuran penting kualitas website, Data kepuasan user diambil dengan ukuran standar penggunaan website sehingga penilaian kualitas diperoleh secara menyeluruh. Website yang bermutu dari sudut pandang pengguna dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan (gap) mutu layanan yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan ideal yang rendah, tingkat pengukuran kualitas website banyak menggunakan skala likert [7].

2.2 Metode Webqual

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Webqual ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. Webqual ini berbasis pada Quality Function Deployment (QFD).

Webqual telah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan butir-butir pertanyaannya. Webqual telah digunakan untuk mengukur kualitas website UK Bussiness School, toko buku online dan website pemerintahan.[9]. Pengembangan Webqual telah mencapai versi 4.0, pada versi Webqual 1.0 [8]. Webqual hanya kuat pada information quality, dimensinya adalah ease of use, experience, information, communication dan integration, alternatif pada webqual 1.0 diujikan dengan metode pilot kuesioner sebelum diujikan pada populasi yang lebih besar dan dengan 24 pertanyaan untuk menguji kualitas situs UK Bussines school dengan mengikuti standar dari QFD [9].

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang menjadi pedoman peneliti ialah "Analisis Pengaruh Kualitas Website Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus: Mahasiswa Pengguna Shopee di Universitas Diponegoro)". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor kualitas website Shopee yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan variabel tambahan user satisfaction. Hasil pengolahan dan analisis data didapatkan bahwa sumbangan pengaruh yang diberikan dimensi WebQual 4.0 secara bersama-sama terhadap user satisfaction dalam penerimaan website Shopee adalah 76,2%, yaitu dimensi WebQual 4.0 secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap user satisfaction, usability berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap user satisfaction, information quality berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap user satisfaction, dan service interaction quality berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap user satisfaction [10].

Selanjutnya ada penelitian yang berjudul "Menakar Kualitas Layanan Website Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis Dalam Kurun Waktu Tertentu" yang diteliti oleh Anggik Rindi Antika¹, Uminingsih. Adapun kesimpulan dari penelitiannya ialah pada metode IPA bisa diketahui tingkat kualitas website dengan perbandingan besar harapan dengan nilai persepsi yang dirasakan mahasiswa. Selain itu bisa diketahui atribut mana yang harus ditinjau untuk peningkatan kualitas layanan [11].

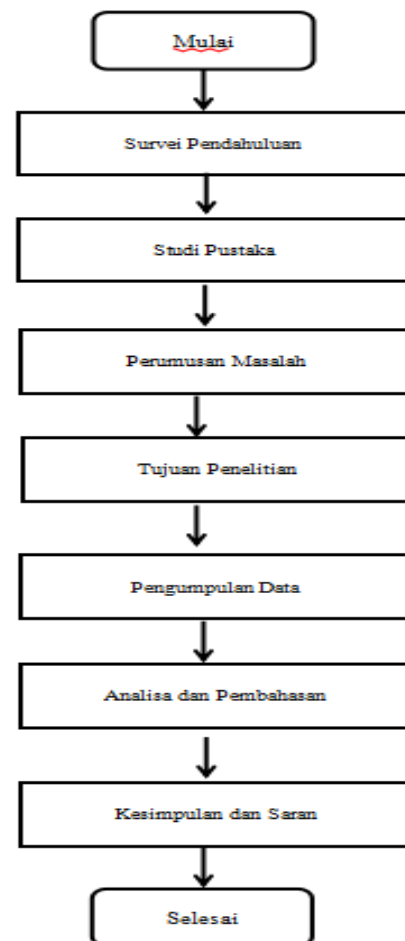
Selanjutnya ada penelitian berjudul "Analisis Kualitas Website E- filing Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)" yang dilakukan oleh wella herta utami dari universitas islam negeri raden fatah palembang yang menjadi acuan peneliti dalam penyusun kuesioner. Kesimpulan yang didapatkan pada penelitiannya yaitu dari hasil perhitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada website e-filing KPP Pratama Palembang Seberang Ulu menunjukkan hasil negatif (<0) yaitu sebesar -0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja website e-filing KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna [12].

3. Metodologi Penelitian

3.1 Alur Penelitian

Metodologi penelitian bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang ada secara terstruktur. Berikut ini alur penelitian ditunjukkan dalam Gambar 3.1 dibawah ini.



Gambar 1. Alur Penelitian

Alur penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini , yaitu : mengidentifikasi masalah, membatasi masalah , dan merumuskan masalah yang terjadi pada website Akper Pembina Palembang menggunakan webqual 4.0 dan IPA terhadap kualitas website. Berdasarkan dari rumusan masalah, maka dibutuhkan teori-teori untuk menjawab permasalahan yang ada. Dilakukan telaah terhadap website Akper Pembina Palembang, studi literatur mengenai webqual 4.0 dan IPA. Pengumpulan data, pada tahap pengumpulan data ini dilakukan dengan tiga cara yakni melakukan observasi pada website Akper Pembina, melakukan wawancara kepada pihak

pengelola website Akper Pembina kemudian meminta data populasi asli pengguna website Akper Pembina. Penyebaran kuesioner berlandaskan instrument webqual 4.0 kepada sampel yang telah ditentukan. Pengolahan data, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner kemudian akan diolah menggunakan SPSS untuk uji validitas data, uji reliabilitas. Kemudian dilakukan tahap Analisis webqual 4.0 pada IPA. Setelah hasil penelitian diberikan pembahasan, maka selanjutnya dapat disimpulkan. Kesimpulan berisi jawaban singkat terhadap setiap rumusan masalah berdasarkan data yang telah terkumpul. Karena peneliti melakukan penelitian bertujuan untuk memecahkan masalah, maka peneliti berkewajiban untuk memberikan saran-saran. Melalui saran-saran tersebut diharapkan masalah dapat dipecahkan. Saran yang diberikan harus berdasarkan kesimpulan hasil penelitian. Membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan rekomendasi kepada pihak pengelola website Akper Pembina terkait strategi peningkatan kualitas website dalam proses pengembangannya.

3.2 Metode Analisa Data

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode *Webqual* 4.0 untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi dan harapan pengguna yang terdiri dari 4 dimensi yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user interface quality* dan *Importance Performance Analysis* untuk menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat harapan (*importance*) dan persepsi (*performance*).

3.3 Analisis Perbedaan

Analisis perbedaan dilakukan untuk melihat tingkat kualitas dari *website* Akper Pembina yang ditinjau dari nilai perbedaan antara persepsi dan harapan. Persepsi ditunjukkan melalui penilaian responden terhadap kinerja (*performance*) atribut indikator pembentuk kualitas *website* berdasarkan dimensi indikator *Webqual* 4.0 sedangkan harapan ditunjukkan berdasarkan penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atau harapan (*importance*) dari atribut indikator kualitas tersebut.

3.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Tahapan dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dimulai dengan menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat harapan (*importance*) dan persepsi (*performance*), kemudian menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh pengguna dilanjutkan dengan menghitung rata-rata seluruh atribut tingkat-tingkat harapan (*importance*) dan persepsi (*performance*) yang akan menjadi batas dalam diagram *cartesius*. Terakhir adalah penjabaran tiap atribut ke dalam diagram *cartesius*.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Profil Website AKPER Pembina Palembang

Tampilan dari situs web AKPER Pembina Palembang yang beralamat <http://www.akperpembina.ac.id> sebagai berikut :



Gambar 2. Website AKPER Pembina Palembang

Untuk memperlancar proses komunikasi dan informasi yang beralamat <http://www.akperpembina.ac.id>. Website tersebut digunakan untuk menampilkan informasi seputar AKPER Pembina Palembang dan dapat diakses oleh mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Berikut tampilan menu yang ada pada website AKPER Pembina Palembang.

4.2 Analisis Perbedaan

Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik uji beda t (Paired Samples T Test). Hasil analisis terhadap keseluruhan hipotesis dalam penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan rerata antara persepsi dan harapan pada masing-masing dimensi. Hal ini bisa dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 ($< 0,05$) yang menunjukkan perbedaan rerata-rata antara persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kualitas website AKPER Pembina Palembang adalah signifikan. Berikut ini merupakan hasil uji hipotesis yang menggunakan Paired Sample Statistics.

Tabel 1. Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Persepsi Usability	3.5737	99	.53730	.05400
	Harapan Usability	3.1919	99	.62002	.06231

Pair 2	Persepsi Information Quality		3.4192	99	.60859	.06117
	Harapan Information Quality		2.5101	99	.72797	.07316
Pair 3	Persepsi Service Interaction Quality		3.0219	99	.79134	.07953
	Harapan Service Interaction Quality		2.6414	99	.80860	.08127
Pair 4	Persepsi User Interface Quality		3.7449	99	.63082	.06340
	Harapan Interface Quality	User	2.6263	99	.81549	.08196

Sumber: Diolah Sendiri

Tabel 2. Paired Samples Correlations						
			N	Correlation	Sig.	
Pair 1	Persepsi Usability & Harapan Usability		99	.262	.009	
Pair 2	Persepsi Information Quality & Harapan Information Quality		99	.162	.110	
Pair 3	Persepsi Service Interaction Quality & Harapan Service Interaction Quality		99	.107	.291	
Pair 4	Persepsi Interface Quality & Harapan User Interface Quality	User	99	.185	.067	

Sumber : Diolah Sendiri

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis

Dimensi		Mean	Mean Difference	Thitung	Sig.	Keputusan
Kegunaan (Usability)	Perspsi	3.5737	-0.3818	5.379	0.000	Benar
	Harapan	3.19				

	pan	19					
Kualitas Informasi (Information Quality)	Perspsi	3.4192	-0.9091	0.90909	10.397	0.000	Benar
	Harapan	2.5101					
Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)	Perspsi	3.0219	-0.3805	0.38047	3.541	0.001	Benar
	Harapan	2.6414					
Kualitas Antarmuka Pengguna (User Interface Quality)	Perspsi	3.7449	-1.1186	1.11869	11.914	0.000	Benar
	Harapan	2.6263					

Berdasarkan Tabel 4.3 kualitas website AKPER Pembina Palembang memiliki perbedaan rata-rata antara persepsi dengan harapan mahasiswa terhadap masing-masing dimensi website. Gap paling kecil terletak pada dimensi Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan) yang mengindikasikan bahwa website AKPER Pembina Palembang cukup berhasil pada Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan). Gap paling besar terletak pada dimensi User Interface Quality (Kualitas Antarmuka Pengguna) yang mengindikasikan bahwa website AKPER Pembina Palembang belum memenuhi harapan mahasiswa terutama dari User Interface Quality (Kualitas Antarmuka Pengguna).

4.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Tahapan dalam metode Importance Performance Analysis (IPA) dimulai dengan menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat importance (harapan) dan performance (persepsi), kemudian menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh

pengguna dilanjutkan dengan menghitung rata-rata seluruh atribut tingkat-tingkat importance (harapan) dan performance (persepsi) yang akan menjadi batas dalam diagram cartesius. Yang terakhir adalah penjabaran tiap atribut kedalam diagram cartesius.[10]

Dalam perhitungan tingkat kesesuaian (Tki) dan nilai rata-rata persepsi (Xi) dan harapan (Yi) yang dimana dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian dan Rata – Rata Persepsi dan Harapan.

Indikator	Persepsi (Xi)		Harapan (Yi)		(%) Tki
	Total (Skor)	Mean(Xi)	Total (Skor)	Mean (Yi)	
Variabel Kegunaan (Usability)					
K1	349	3.5253	424	4.2828	82,31
K2	408	4.1212	306	3.0909	133,33
K5	292	2.9495	424	4.2828	68,86
K6	274	2.7677	399	4.0303	68,67
K7	257	2.5960	216	2.1818	118,98
Rata-rata	X=3.5737		Y=3.1919		94,43
Variabel Kualitas Informasi (Information Quality)					
I1	260	2.6263	204	2.0606	127,45
I2	260	2.6263	240	2.4242	108,33
I4	260	2.6263	424	4.2828	61,32
I5	260	2.6263	397	4.0101	65,49
I6	260	2.6263	384	3.8788	67,78
I7	191	1.9293	382	3.8586	50,00
Rata-rata	X=3.4192		Y=2.5101		80,05
Variabel Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)					
S1	260	2.6263	204	2.0606	127,45
S2	260	2.6263	204	2.0606	127,45
S3	260	2.7172	204	2.0606	127,45
S4	260	2.6263	434	4.3838	59,90

S5	260	2.6263	381	3.8485	68,24
S6	260	2.6263	368	3.7172	70,65
Rata-rata	X=3.0219		Y=2.6414		96,85
Variabel Kualitas Antarmuka Pengguna (User Interface Quality)					
U1	260	2.6263	379	3.8283	86,60
U2	260	2.6263	383	3.8687	67,88
U3	260	2.6263	342	3.4545	76,02
U4	260	2.6263	379	3.8283	68,60
	X=3.7449		Y=2.6263		70,27
Rata-rata Keseluruhan	X=3,00		Y= 3,00		85,00

Sumber: Diolah Sendiri

Dengan ketentuan:

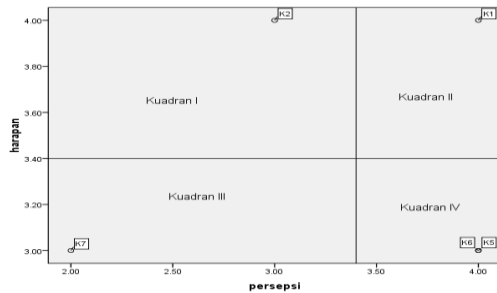
- Skala penilaian: 1- sangat tidak setuju sampai 5- sangat setuju
- Skala penilaian: 1- sangat tidak penting sampai 5- sangat penting

Berdasarkan Tabel 4.4 dimensi Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan) adalah dimensi yang memiliki kesesuaian paling tinggi dengan tingkat kesesuaian sebesar 96,85%, hal tersebut mengindikasikan bahwa Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan) website AKPER Pembina Palembang cukup berhasil pada aspek Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan). Dimensi dengan tingkat kesesuaian paling rendah adalah dimensi User Interface Quality (Kualitas Antarmuka Pengguna) sebesar 70,27% hal tersebut mengindikasikan bahwa User Interface Quality (Kualitas Antarmuka Pengguna) merupakan aspek yang paling perlu ditingkatkan oleh pihak manajemen pengelola Website AKPER Pembina Palembang Secara keseluruhan, besarnya harapan mahasiswa yang telah dipenuhi sebesar 85,00% dan sebesar 15,00% belum terpenuhi. Rata-rata dari persepsi (X) dan nilai harapan (Y) yang telah diketahui digunakan untuk menentukan posisi penempatan tiap indikator pada diagram cartesius nya, yang dibagi menjadi empat wilayah yang dibatasi oleh nilai rata-rata seluruh indikator ditingkat persepsi (X) pada sumbu X dan tingkat harapan (Y) pada sumbu Y.

Berikut adalah penempatan masing-masing indikator masing-masing dimensi dalam Importance Performance matrix (Diagram Cartesius).

1. Variabel Usability (Kegunaan)

Berikut ini merupakan gambar diagram cartesius untuk variabel Usability (kegunaan) yang bisa dilihat pada gambar 4.2



Gambar 2 Diagram Cartesius Usability (Kegunaan)

Dimana pada diagram cartesius usability (kegunaan) terdiri dari empat kuadran sebagai berikut:

a. Kuadran I

Kuadran I pada diagram cartesius usability (kegunaan) hanya indikator K2 dimana menjelaskan mengenai interaksi pengguna dengan website jelas dan dapat dimengerti sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator K2 dianggap sangat penting dan memiliki tingkat kinerja yang cukup rendah.

b. Kuadran II

Kuadran II pada diagram cartesius usability hanya terdiri dari indikator K1 dimana menjelaskan mengenai pengguna dengan mudah belajar menggunakan website sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator K1 dianggap sangat penting, dan pada saat yang bersamaan, dianggap memiliki tingkat kinerja yang tinggi.

c. Kuadran III

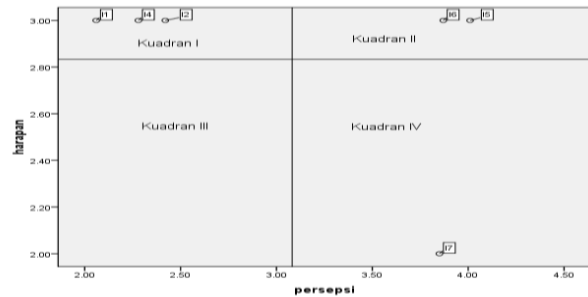
Kuadran III pada diagram cartesius usability hanya terdiri dari indikator K7 dimana menjelaskan mengenai tampilan yang menarik sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator K7 dianggap memiliki kepentingan rendah dan memiliki kinerja yang relatif rendah.

d. Kuadran IV

Kuadran IV pada diagram cartesius usability terdiri dari indikator K6 dan K5 dimana menjelaskan mengenai menciptakan pengalaman yang positif terhadap pengguna dan mengandung nilai kompetensi sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator K6 dan K5 dianggap kurang penting, namun layanan dianggap memiliki kinerja yang baik.

2. Variabel Information Quality (Kualitas Informasi)

3. Berikut ini merupakan gambar diagram cartesius untuk variabel Information Quality (Kualitas Informasi) yang bisa dilihat pada gambar 3.28



Gambar 3. Diagram Cartesius Information Quality (Kualitas Informasi)

Dimana pada Information Quality (Kualitas Informasi) terdiri dari empat kuadran sebagai berikut:

a. Kuadran I

Kuadran I pada diagram cartesius Information Quality (Kualitas Informasi) terdiri dari indikator I1, I2, dan I4 dimana menjelaskan mengenai bahwa website menyediakan informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya dan menyediakan informasi yang relevan, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator I1, I2, dan I4 dianggap sangat penting dan memiliki tingkat kinerja yang cukup rendah.

b. Kuadran II

Kuadran II pada diagram cartesius Information Quality (Kualitas Informasi) terdiri dari indikator I5 dan I6 dimana menjelaskan mengenai informasi yang mudah dimengerti dan informasi yang detail sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator I5 dan I6 dianggap sangat penting, dan pada saat yang bersamaan, dianggap memiliki tingkat kinerja yang tinggi.

c. Kuadran III

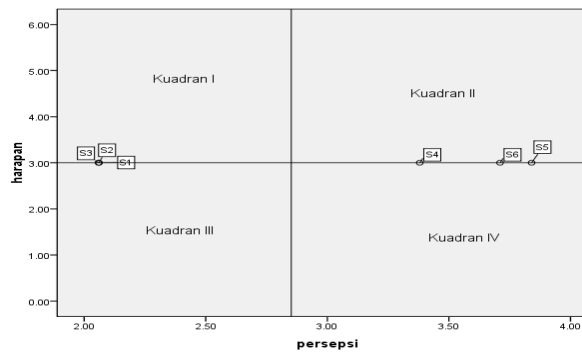
Kuadran III pada diagram cartesius Information Quality (Kualitas Informasi) tidak ada indikator yang berada di kuadran III.

d. Kuadran IV

Kuadran IV pada diagram cartesius Information Quality (Kualitas Informasi) hanya terdiri dari indikator I7 dimana menjelaskan mengenai informasi dalam format yang tepat sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator I7 dianggap kurang penting, namun layanan dianggap memiliki kinerja yang baik.

4. Variabel Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan) Berikut ini merupakan gambar diagram cartesius untuk variabel Service

Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan) yang bisa dilihat pada gambar 4.4



Gambar 4. Diagram Cartesius Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan)

Dimana pada Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan) terdiri dari empat kuadran sebagai berikut:

a. Kuadran I

Kuadran I pada diagram cartesius Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan) terdiri dari indikator S1, S2 dan S3 dimana menjelaskan mengenai pengguna merasa aman ketika melakukan transaksi, merasa aman terhadap informasi pribadi, dan bisa memberikan ruang untuk komunitas sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator S1, S2, dan S3 dianggap sangat penting dan memiliki tingkat kinerja yang cukup rendah.

b. Kuadran II

Kuadran II pada diagram cartesius Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan) terdiri dari indikator S4, S5 dan S6 dimana menjelaskan mengenai website bisa memberikan ruang untuk komunitas dan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator S4, S5 dan S6 dianggap sangat penting, dan pada saat yang bersamaan, dianggap memiliki tingkat kinerja yang tinggi.

c. Kuadran III

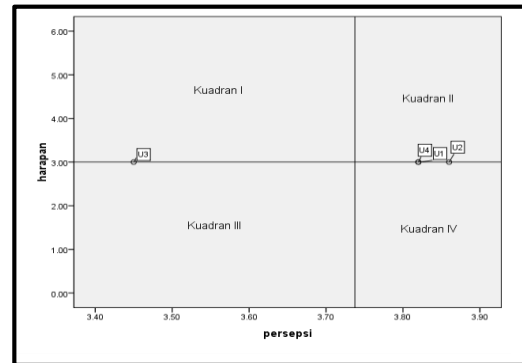
Kuadran III pada diagram cartesius Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan) tidak ada indikator yang berada di kuadran III.

d. Kuadran IV

Kuadran IV pada diagram cartesius Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan) tidak ada indikator yang berada di kuadran IV.

5. Variabel User Interface Quality (Kualitas Antarmuka Pengguna) Berikut ini merupakan gambar diagram cartesius untuk variabel User

Interface Quality (Kualitas Antarmuka Pengguna) yang bisa dilihat pada gambar 4.5



Gambar 5. diagram cartesius untuk variabel User Interface Quality

Dimana pada User Interface Quality (Kualitas Antarmuka Pengguna) terdiri dari empat kuadran sebagai berikut:

a. Kuadran I

Kuadran I pada diagram cartesius User Interface Quality (Kualitas Antarmuka Pengguna) hanya terdiri dari indikator U3 dimana menjelaskan mengenai website menggunakan warna yang sesuai sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator U3 dianggap sangat penting dan memiliki tingkat kinerja yang cukup rendah.

b. Kuadran II

Kuadran II pada diagram cartesius User Interface Quality (Kualitas Antarmuka Pengguna) terdiri dari indikator U1, U2 dan U4 dimana menjelaskan mengenai website menggunakan warna yang tepat, website menggunakan font yang sesuai dan website menggunakan desain halaman yang sesuai sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator U1, U2 dan U4 dianggap sangat penting, dan pada saat yang bersamaan, dianggap memiliki tingkat kinerja yang tinggi.

c. Kuadran III

Kuadran III pada diagram cartesius User Interface Quality (Kualitas Antarmuka Pengguna) tidak ada indikator yang berada di kuadran III.

d. Kuadran IV

Kuadran IV pada diagram cartesius User Interface Quality (Kualitas Antarmuka Pengguna) tidak ada indikator yang berada di kuadran IV.

5. Kesimpulan

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti bisa menarik kesimpulan berkaitan dengan Analisa Kualitas *Website* AKPER Pembina Palembang Palembang menggunakan Metode *Webqual* antara lain:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas *website* AKPER Pembina Palembang belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Hal ini terbukti dari adanya perbedaan rata-rata antara persepsi dengan harapan mahasiswa terhadap masing-masing dimensi *website*.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua gap bernilai negatif, dimana persepsi lebih kecil dibandingkan dengan harapan mahasiswa. Gap paling kecil terletak pada dimensi *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan) bernilai (-0,3805) yang mengindikasikan bahwa *website* AKPER Pembina Palembang cukup berhasil pada *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan). Gap paing besar terletak pada dimensi *User Interface Quality* (Kualitas Antarmuka Pengguna) bernilai (-1,1186) yang mengindikasikan bahwa *website* AKPER Pembina Palembang belum memenuhi harapan mahasiswa terutama dari *User Interface Quality* (Kualitas Antarmuka Pengguna).
3. Dimensi *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan) adalah dimensi yang memiliki kesesuaian paling tinggi dengan tingkat kesesuaian sebesar 96,85%, hal tersebut mengindikasikan bahwa *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan) *website* AKPER Pembina Palembang cukup berhasil pada aspek *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan). Dimensi dengan tingkat kesesuaian paling rendah adalah dimensi *User Interface Quality* (Kualitas Antarmuka Pengguna) sebesar 70,27% hal tersebut mengindikasikan bahwa *User Interface Quality* (Kualitas Antarmuka Pengguna) merupakan aspek yang paling perlu ditingkatkan oleh pihak manajemen pengelola *Website* AKPER Pembina Palembang. Secara keseluruhan, besarnya harapan mahasiswa yang telah dipenuhi sebesar 85,00% dan sebesar 15,00% belum terpenuhi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti menyarankan :

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang sama dengan menggunakan variabel-variabel dan indikator-indikator lain dan melihat indikator-indikator mana yang memiliki pengaruh besar terhadap *website* AKPER Pembina Palembang.
2. Pengelola *website* perlu mempertahankan prestasi yang telah dicapai, dalam hal *Information Quality* (Kualitas Informasi) dan *Usability* (Kegunaan)

website yang pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan mahasiswa.

3. Bagi manajemen pengelola *website* AKPER Pembina Palembang, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan *website* yang lebih baik dan pengelola *website* perlu mengalokasikan lebih banyak sumber daya untuk mengelola *User Interface Quality* (Kualitas Antarmuka Pengguna)

Daftar Rujukan

- [1] S. J. Barnes and R. T. Vidgen, "An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality AN INTEGRATIVE APPROACH TO THE ASSESSMENT OF E-COMMERCE QUALITY," *J. Electron. Res.*, vol. 3, no. 3, pp. 114–127, 2002.
- [2] S. J. Barnes and R. Vidgen, "Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange," *Ind. Manag. Data Syst.*, vol. 103, no. 5–6, pp. 297–309, 2003, doi: 10.1108/02635570310477352/FULL/XML.
- [3] Safitri and Prayitno, "Menakar Kualitas Layanan Website Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis Dalam Kurun Waktu Tertentu," vol. 2, no. 1, pp. 1–23, 2015.
- [4] M. Husni, N. P. Jatmiko, and A. Prasetyo, "Rancang Bangun Perangkat Manajemen Database Sql Server Berbasis Web," *JUTI*, vol. 4, no. 1, pp. 40–45, 2005.
- [5] S. J. Barnes and R. T. Vidgen, "Assessing the quality of auction web sites," *Proc. Hawaii Int. Conf. Syst. Sci.*, p. 189, 2001, doi: 10.1109/HICSS.2001.927087.
- [6] S. Barnes and R. Vidgen, "WebQual : Eksplorasi Kualitas Situs Web," 2000.
- [7] D. Pullinger and A. Bailin, "Reporting on Progress - Central government websites 2009/10," *Dep. Int. Dev.*, pp. 1–33, 2010.
- [8] S. J. Barnes and R. T. Vidgen, "Assessing the quality of auction web

- sites,” *Proc. Hawaii Int. Conf. Syst. Sci.*, p. 189, 2001, doi: 10.1109/HICSS.2001.927087.
- [9] S. J. Barnes and R. T. Vidgen, “Data Triangulation in Action: Using Comment Analysis to Refine Web Quality Metrics,” *AIS Electron. Libr.*, 2005, Accessed: Oct. 31, 2024. [Online]. Available: <http://aisel.aisnet.org/ecis2005>
- [10] M. R. A. Adieb, A. Sugiharto, and S. Adhy, “Analisis Pengaruh Kualitas Website Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus : Mahasiswa Pengguna Shopee di Universitas Diponegoro),” *J. Masy. Inform.*, vol. 15, no. 1, pp. 39–55, 2024, doi: 10.14710/jmasif.15.1.59737.
- [11] A. R. Antika and Uminingsih, “Menakar Kualitas Layanan Website Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis Dalam Kurun Waktu Tertentu,” *BULLET J. Multidisiplin Ilmu*, vol. 2, no. 05, pp. 1174–1183, 2023, [Online]. Available: <https://www.journal.mediapublikasi.id/index.php/bullet/article/view/3642%0A>
<https://www.journal.mediapublikasi.id/index.php/bullet/article/download/3642/2057>
- [12] W. H. Umami, “Analisis kualitas layanan website e-filing menggunakan metode webqual dan ipa (studi kasus: kpp pratama Palembang),” Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2018.