

Implementasi Metode WebQual 4.0 untuk Analisis Kualitas Website Universitas Boyolali

Ari Wahyono^{a,1,*}, Wisnu Sanjaya^{a,2}

^a Universitas Boyolali, Jl. Pandanaran No.405, Boyolali, 57315, Indonesia

¹ ari.wahyono@uby.ac.id *; ² wisnu.sanjaya@uby.ac.id

* Korespondensi penulis

ARTICLE INFO

Article history

Menerima 20 Maret 2023

Revisi 15 Mei 2023

Diterima 25 Mei 2023

Kata Kunci

Webqual 4.0

website

university

quality

analysis

ABSTRACT

As a higher education institution, Universitas Boyolali (UBY) has an official website with the address <https://uby.ac.id>. The main website conveys information to the academic community and the public. Website quality measurement is used as a basis for making improvements, so that website performance and quality are better. One of the methods for website measurement is using the WebQual 4.0 method. WebQual 4.0 Method measures a website's quality and focuses on three main dimensions: usability, information quality, and interaction service quality.

This study aims to use the Webqual 4.0 method to measure quality with the website research object owned by Boyolali University, namely <https://uby.ac.id>. The study used 174 respondents using the non-probability incidental sample method for students, teaching staff, and lecturers at Boyolali University who had visited or accessed the website. The analysis results show that the Usability Dimension gets a percentage value of 78.62%, the Information Quality dimension is 78.22%, and service interaction is 77.75%. These results indicate that a percentage of respondents stated that they were satisfied with the quality of the UBY website.

This is an open access article under the [CC-BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



1. Pendahuluan

Universitas Boyolali (UBY) merupakan perguruan tinggi yang diselenggarakan oleh Yayasan Bhineka Karya Boyolali dan merupakan satu-satunya universitas di Boyolali. UBY didirikan pada tahun 2008 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No.021/D/O/2008 tanggal 11 Februari 2008. UBY memiliki 4 fakultas yaitu Fakultas Hukum yang memiliki program studi (prodi) ilmu hukum, Fakultas Ekonomi menaungi prodi manajemen dan prodi akuntansi, Fakultas Komunikasi dan Teknik Informatika (FKTI) menaungi prodi Ilmu komunikasi dan Prodi Teknik Informatika serta Fakultas Pertanian dan Peternakan yang menaungi prodi Agroteknologi dan Prodi Peternakan. Sebagai sebuah institusi Pendidikan, UBY memiliki website resmi dengan alamat <https://uby.ac.id>. Website utama digunakan untuk menyampaikan informasi kepada civitas akademika dan kepada publik.

Website utama <https://uby.ac.id> memiliki beberapa subdomain sesuai dengan kebutuhan fakultas dan prodi serta kelembagaan di lingkungan UBY. Meskipun domain uby.ac.id sudah aktif sejak tahun 2014, namun tampilan dan update informasi yang sesuai dengan tata kelola manajemen UBY baru dilakukan sejak bulan maret 2022. Berbagai subdomain terkait fakultas dan prodi serta kelembagaan juga dibuat mulai bulan maret 2022 secara bertahap oleh Unit Pelaksana Teknis Sistem Informasi (UPT SI), sehingga memiliki usia yang belum genap 1 tahun. Pengukuran kualitas

sebagai landasan untuk melakukan pembenahan perlu dilakukan agar performa dan kualitas website menjadi lebih baik.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Kualitas Website

Website merupakan berbagai halaman web yang berhubungan satu sama lain dan saling terkait yang berisikan kumpulan informasi yang disediakan baik oleh perorangan, kelompok, atau organisasi. Website digunakan untuk menyampaikan informasi kepada publik. Menurut Hendi Haryadi dalam bukunya berjudul Administrasi Perkantoran, informasi dapat didefinisikan sebagai hasil pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan kejadian-kejadian yang nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan [1]. Dapat disimpulkan bahwa informasi adalah pengolahan menjadi bentuk yang lebih berguna dan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan. Suatu informasi dapat dikatakan berkualitas tergantung dari tiga hal yaitu:

- a) Informasi harus akurat berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya.
- b) Informasi harus tepat pada waktunya berarti informasi datang pada penerima tidak boleh terlambat. Karena informasi yang datang terlambat tidak akan punya nilai lagi
- c) Informasi harus relevan berarti informasi tersebut mempunyai manfaat bagi pemakainya.

Website yang digunakan untuk menyampaikan informasi perlu memiliki kualitas yang baik dan memberikan kenyamanan kepada pengunjungnya serta memberikan Informasi yang akurat, tepat waktu dan relevan.

2.2. WebQual 4.0

Salah satu metode dalam pengukuran website adalah menggunakan Metode WebQual. Webqual merupakan metode pengukuran kualitas dari sebuah website yang dikembangkan oleh Stuart J. Barnes dan Richard T. Vidgen [2]. Metode Webqual mengalami berbagai pembaharuan hingga versi terakhir adalah webqual 4.0. Metode WebQual merupakan sebuah metode evaluasi kualitas website yang berfokus pada sudut pandang pengguna. Metode ini terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu kualitas Informasi (information), kualitas interaksi layanan (service interaction), dan kualitas sistem penggunaan dan design (usability). Setiap dimensi tersebut diukur menggunakan beberapa faktor atau karakteristik yang relevan dengan dimensi tersebut.

1. Kualitas informasi: meliputi faktor seperti akurasi informasi, kejelasan informasi, kebaruan informasi, kelengkapan informasi, dan relevansi informasi.
2. Kualitas layanan: meliputi faktor seperti responsivitas layanan, kualitas interaksi antara pengguna dan website, kepercayaan pengguna terhadap website, dan estetika website.
3. Kualitas sistem penggunaan dan design: meliputi faktor kemudahan penggunaan website, kemudahan navigasi website, keamanan website, dan ketersediaan website.

Data dikumpulkan melalui kuesioner online yang berisi pertanyaan terkait faktor yang diukur, kemudian dianalisis untuk memberikan informasi tentang kualitas website dari perspektif pengguna. Metode WebQual telah terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas website dengan memahami kebutuhan dan preferensi pengguna.

2.3. Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian untuk mengukur kualitas sebuah website maupun sistem informasi berbasis online telah dilakukan menggunakan metode WebQual diantaranya [3] yang melakukan pengukuran website E-Learning di Universitas Surakarta dengan jumlah responden sejumlah 190 mahasiswa dari Prodi D3 Keperawatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website e-learning universitas di Surakarta berada pada level sangat baik dengan nilai capaian tiap dimensi yaitu variabel usability, information quality dan service interaction quality memiliki nilai capaian berturut – turut sebesar 80% (sangat baik), 80% (sangat baik) dan 79% (baik).

Penelitian dari [4] Menggunakan metode WebQual untuk mengukur website sistem Akademik dari Universitas PGRI Semarang menurut perspektif pengguna akhir dan menguji hubungan antar variabel dari WebQual 4.0 dengan User Satisfaction (kepuasan pengguna). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa User satisfaction (kepuasan pengguna) website sistem akademik universitas berpengaruh erat terhadap variabel webqual service interaction quality.

Penelitian dari [5] mengimplementasikan metode webqual untuk analisis website Politeknik Negeri Medan. Hasil penelitian menunjukkan bawah dimensi usability atau kemudahan pengguna, dan information quality / Kualitas Informasi berada dalam kategori baik. Sedangkan dimensi service interaction atau layanan interaksi mendapatkan nilai cukup. Penelitian dari [6] mengimplemtasikan metode WebQual dan End User Computing Satisfaction untuk menganalisa website Madrasah Aliyah Negeri Singkawang guna mengetahui pengaruh dari kualitas website terhadap kepuasan pengguna akhir. Hasil pengujian adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas website melalui variabel independent Webqual dan EUCS terhadap variabel dependent kepuasan pengguna (satisfaction), baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian yang dilakukan oleh [7] menggunakan metode Webqual untuk menganalisa kualitas website fakultas Ekonomi dan Bisnis di berbagai universitas. Hasilnya merekomendasikan perguruan tinggi untuk mengevaluasi informasi yang disediakan di situs web mereka, harus mempertimbangkan dimensi usability atau dimensi untuk kualitas kemudahan penggunaan karena itu adalah faktor terpenting yang dibutuhkan oleh pengunjung situs web. Berdasarkan penggunaan metode Webqual yang berhasil diterapkan pada berbagai perguruan tinggi untuk melakukan pengukuran kualitas dari sebuah website maka penelitian ini menggunakan metode Webqual untuk melakukan pengukuran kualitas dengan obyek penelitian website yang dimiliki oleh Universitas Boyolali yaitu <https://uby.ac.id>.

3. Metode Penelitian

3.1. Pengumpulan Data

Penelitian menggunakan sejumlah 173 Responden dengan metode *non probability incidental sample* bagi mahasiswa, tenaga pendidik dan dosen di Universitas Boyolali yang telah mengunjungi atau mengakses website uby.ac.id. Data dikumpulkan dengan mengisi survei online.

3.2. Skala Pengukuran

Penyusunan pertanyaan didasarkan pada dimensi WebQual 4. Skala Likert digunakan untuk pengukuran mengenai persepsi atau pendapat dari responden mengenai tingkat kepuasan setelah mengakses website. Nilai dari skala likert terdiri dari 5 jangkauan nilai antara 1 hingga 5.

Table 1 Skala Likert

<i>Keterangan</i>	<i>Nilai</i>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.3. Penyusunan Pertanyaan

Penyusunan pertanyaan didasarkan pada metode WebQual versi 4.0 yang fokus pada 3 dimensi pengukuran kualitas yaitu *usability*, *information*, *service interaction*. Setiap pernyataan yang disusun akan memiliki bobot sesuai dengan skala liker tantara nilai 1 hingga bobot nilai 5 untuk menyatakan tingkat persetujuan dari pernyataan yang telah disusun pada table 2.

Table 2 Instrumen Pernyataan WebQual 4.0

Instrumen Kategori Sesuai WebQual 4.0	Pertanyaan Sesuai Metode WebQual 4.0	Kode Pertanyaan
Usability Quality	website UBY mudah untuk dipelajari dan dioperasikan	Q1
	Interaksi dengan website UBY jelas dan mudah dimengerti	Q2
	Saya mendapati situs uby.ac.id memiliki navigasi / petunjuk yang jelas	Q3
	Bagi saya situs uby.ac.id mudah digunakan	Q4
	Bagi saya situs uby.ac.id memiliki tampilan yang menarik	Q5
	Desain website uby.ac.id sesuai dengan bidang akademik / universitas	Q6
	website memberikan kesan sesuai dengan kompetensi	Q7
	Bagi saya website memberikan pengalaman positif saat dikunjungi	Q8
Information Quality	Website menyediakan informasi yang akurat	Q9
	Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya	Q10
	Website menyediakan informasi yang tepat waktu	Q11
	Website menyediakan informasi yang relevan	Q12
	Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti	Q13
	Website menyediakan informasi secara detail	Q14
	Website menyediakan informasi dengan format yang sesuai	Q15
Service Interaction Quality	Saya merasa website uby.ac.id memiliki reputasi yang baik	Q16
	Saya merasa aman saat mengunjungi dan berinteraksi di website uby.ac.id	Q17
	Saya merasa informasi pribadi saya tersimpan dengan aman	Q18
	website memberikan kesan secara personal	Q19
	website menciptakan kesan kebersamaan	Q20
	Website Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Institusi	Q21
	Saya meyakini layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan	Q22
	Penilaian keseluruhan saya mengenai website	Q23
	Saran dan kritik membangun untuk website uby.ac.id	Q24

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Karakteristik Koresponden

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

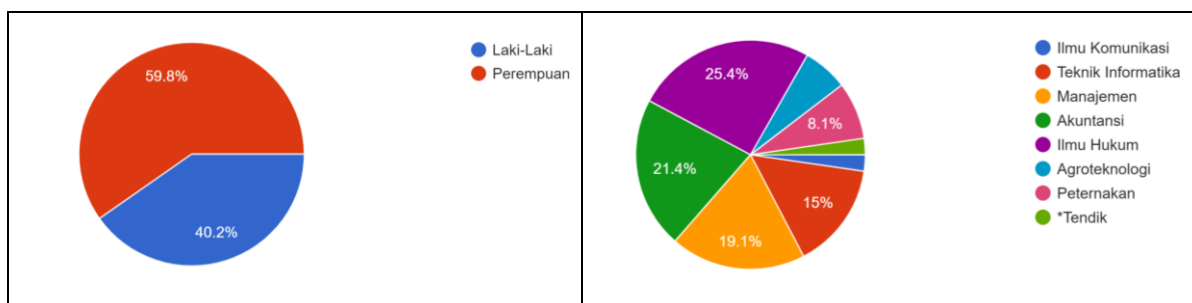


Fig. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Program Studi

4.2. Penghitungan Tingkat Kepuasan

WebQual Index (WQI) merupakan perhitungan analisis kualitas dari sebuah website yang didasarkan pada persepsi dan ekspektasi dari pengguna. Penghitungan tingkat kepuasan yang didasarkan pada pertanyaan yang disusun sesuai metode WebQual 4.0 dan bobot dari skala likert. Berikut rumus yang digunakan untuk melakukan penghitungan :

$$WQI = \sum \frac{\text{Weighted Score}}{\text{Maximum Score}} \quad [8]$$

- WQI : Nilai WebQual Index
 Weighted Score : Bobot dari setiap pertanyaan
 Maximum Score : Nilai ideal (Maksimal) dari bobot skala likert

Table 3 Penilaian Tingkat Kepuasan Pernyataan WebQual 4.0

Pertanyaan	Jumlah Responden					Total Score	Ideal Score	Prosentase
	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju			
Q1	48	88	35	1	2	701	870	80,57%
Q2	43	90	36	2	3	690	870	79,31%
Q3	41	91	37	4	1	689	870	79,20%
Q4	46	86	35	6	1	692	870	79,54%
Q5	32	81	48	10	3	651	870	74,83%
Q6	39	84	44	5	2	675	870	77,59%
Q7	35	86	47	5	1	671	870	77,13%
Q8	45	94	33	1	1	703	870	80,80%
Q9	42	93	31	7	1	690	870	79,31%
Q10	47	100	23	3	1	711	870	81,72%
Q11	26	84	48	13	3	639	870	73,45%
Q12	38	92	39	3	2	683	870	78,51%
Q13	38	101	30	4	1	693	870	79,66%
Q14	36	89	41	6	2	673	870	77,36%
Q15	37	96	35	4	2	684	870	78,62%
Q16	32	101	38	1	2	682	870	78,39%
Q17	34	100	33	6	1	682	870	78,39%
Q18	39	94	36	3	2	687	870	78,97%
Q19	26	93	43	9	3	652	870	74,94%
Q20	37	92	40	2	3	680	870	78,16%
Q21	40	89	39	4	2	683	870	78,51%
Q22	31	94	43	3	3	669	870	76,90%

Jumlah dari responden adalah 174. Sehingga maximum score atau ideal score dari setiap pertanyaan adalah sejumlah : $174 * 5 = 870$. Prosentase tingkat kepuasan dihitung dari perbandingan total skor yang didapat dengan ideal skor. Tabel 4.2 menunjukkan bahwa secara prosentase nilai yang didapat dari setiap pertanyaan adalah diatas 70%. Nilai terendah adalah 639 pada pertanyaan Q11 yaitu pernyataan : “Website menyediakan informasi yang tepat waktu”. Hal

ini menunjukkan bahwa lebih dari 20% responden menganggap bahwa penyampaian Informasi dari website cenderung mengalami keterlambatan.

Table 4 Rata-rata Penilaian setiap Dimensi

<i>Instrumen Kategori Sesuai WebQual 4.0</i>	<i>Pertanyaan Sesuai Metode WebQual 4.0</i>	<i>Prosentase</i>
Usability Quality	website UBY mudah untuk dipelajari dan dioperasikan	80,57%
	Interaksi dengan website UBY jelas dan mudah dimengerti	79,31%
	Saya mendapati situs uby.ac.id memiliki navigasi / petunjuk yang jelas	79,20%
	Bagi saya situs uby.ac.id mudah digunakan	79,54%
	Bagi saya situs uby.ac.id memiliki tampilan yang menarik	74,83%
	Desain website uby.ac.id sesuai dengan bidang akademik / universitas	77,59%
	website memberikan kesan sesuai dengan kompetensi	77,13%
	Bagi saya website memberikan pengalaman positif saat dikunjungi	80,80%
Rata-rata		78,62%
Information Quality	Website menyediakan informasi yang akurat	79,31%
	Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya	81,72%
	Website menyediakan informasi yang tepat waktu	73,45%
	Website menyediakan informasi yang relevan	78,51%
	Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti	79,66%
	Website menyediakan informasi secara detail	77,36%
	Website menyediakan informasi dengan format yang sesuai	78,62%
Rata-rata		78,22%
Service Interaction Quality	Saya merasa website uby.ac.id memiliki reputasi yang baik	78,39%
	Saya merasa aman saat mengunjungi dan berinteraksi di website uby.ac.id	78,39%
	Saya merasa informasi pribadi saya tersimpan dengan aman	78,97%
	website memberikan kesan secara personal	74,94%
	website menciptakan kesan kebersamaan	78,16%
	Website Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Institusi	78,51%
	Saya meyakini layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan	76,90%
	Penilaian keseluruhan saya mengenai website	80,57%
	Saran dan kritik membangun untuk website uby.ac.id	79,31%
Rata-rata		77,75%
Rata-Rata Keseluruhan		78,20%

Tabel 4 Menunjukkan bahwa secara keseluruhan setiap dimensi memiliki nilai yang tidak jauh berbeda. Dimensi Usability yang terkait dengan kemudahan penggunaan mendapati nilai tertinggi dengan 78,62% kemudian dimensi Information Quality 78,22% dan service interaction 77,75%. Hasil ini menunjukkan bahwa secara nilai responden menyatakan Puas.

4.3. Pengukuran Tingkat Kepuasan

Prosentase tingkat kepuasan didapatkan setelah membandingkan antara total skor dengan ideal score. Kriteria dari prosentase tingkat kepuasan ditampilkan pada table berikut:

Table 5 Pengukuran Tingkat Kepuasan

<i>Skala</i>	<i>Prosentase</i>	<i>Nilai</i>	<i>Kualitas</i>
1	0% - 20%	Tidak Puas	Tidak Baik
2	21% - 40%	Kurang Puas	Kurang Baik
3	41% - 60%	Cukup Puas	Cukup
4	61% - 80%	Puas	Baik
5	81% - 100%	Sangat Puas	Sangat Baik

5. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat diambil kesimpulan kualitas website Secara keseluruhan menunjukkan website dalam kualitas Baik menurut 173 responden dengan nilai rata-rata WQI sebesar 78,20%. Dimensi yang paling berpengaruh adalah dimensi Usability yang mendapatkan nilai prosentase 78,62%, kemudian dimensi Information Quality mendapatkan nilai prosentase 78,22% dan service interaction 77,75%. Harapannya nilai terendah adalah pada pertanyaan Q11 yaitu pernyataan : “Website menyediakan informasi yang tepat waktu” yang mendapat nilai prosentase 73,45%. Hal ini menjadi suatu masukan bagi Universitas Boyolali mengenai pembenahan penyampaian Informasi agar lebih tepat waktu. Website perlu dilakukan maintenance agar nilai kualitas bisa semakin baik nilai prosentasenya

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Boyolali yang telah menjadi obyek studi kasus dan kepada LPPM Universitas Boyolali yang telah mendukung proses penelitian.

Daftar Pustaka

- [1] H. Haryadi, *Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Visi Media, 2009.
- [2] S. Barnes and R. Vidgen, “An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality.,” *J. Electron. Commer. Res.*, vol. 3, pp. 114–127, 2002.
- [3] R. Handika, M. Hasbi, and T. Susyanto, “Analisis Kualitas Website E-Learning Universitas dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis,” *J. Ilm. SINUS*, vol. 20, no. 2, p. 67, Jul. 2022, doi: 10.30646/sinus.v20i2.618.
- [4] N. Q. Nada and S. Wibowo, “Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Inform. UPGRIS*, vol. 1, no. 2, pp. 112–119, 2015.
- [5] S. R. Tambunan and A. S. Hasibuan, “Analisis Kualitas Website Politeknik Negeri Medan,” *J. Educ. Hum. Soc. Sci.*, vol. 4, no. 4, pp. 2141–2147, May 2022, doi: 10.34007/jehss.v4i4.1020.
- [6] I. Rusi, “Implementasi Webqual dan End-User Computing Satisfaction untuk Menganalisis Kualitas dan Kepuasan Pengguna Website,” *J. Sisfokom (Sistem Inf. dan Komputer)*, vol. 11, no. 2, pp. 154–161, Aug. 2022, doi: 10.32736/sisfokom.v11i2.1244.
- [7] L. Maryana, R. Komaladewi, A. Mulyana, and K. Saefullah, “Importance Performance Analysis (IPA) on Website Quality (Webqual): An Evidence from A Higher Education Institution in Indonesia,” *Adv. Soc. Sci. Res. J.*, vol. 9, no. 2, pp. 1–7, Feb. 2022, doi: 10.14738/assrj.92.11696.
- [8] S. Muthmainnah, L. Slamet, and T. Sriwahyuni, “Analisis Kualitas Layanan Portal

kemahasiswaan.ft.unp.ac.id Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang Sebagai Pengguna Portal Kredit Ekstrakurikuler),” *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.,* vol. 5, no. 1, Jan. 2017, doi: 10.24036/voteteknika.v5i1.6423.