

EVALUASI MUTU *WEBSITE* POLITEKNIK NEGERI BANDUNG MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

QUALITY EVALUATION OF POLITEKNIK NEGERI BANDUNG WEBSITE USING WEBQUAL 4.0 METHOD

Megi Donni Daradjat, Hidayat, Riand Saputra

Politeknik Negeri Bandung
megi.d.daradjat@polban.ac.id

ABSTRAK

Evaluasi mutu situs web Politeknik Negeri Bandung (POLBAN) menggunakan metode Webqual 4.0 bertujuan untuk menguji kualitas situs web untuk mengetahui letak kekurangan dan memberikan umpan balik dalam peningkatan kualitas situs web POLBAN. Polban merupakan salah satu politeknik terkemuka di Indonesia harus memiliki situs web yang dapat mencerminkan visi misi yang diusungnya. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode survei berbasis kuesioner berdasarkan Webqual 4.0 dengan tiga dimensi pengujian yaitu *Usability* (kemudahan penggunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Interaction Quality* (kualitas interaksi). Hasil pengukuran menunjukkan umumnya pengguna menyatakan kualitas *website* termasuk ke dalam kategori tinggi namun beberapa atribut masih perlu menjadi perhatian untuk diperbaiki atau dikembangkan dalam mencapai kualitas dan kepuasan pengguna yang lebih baik.

Kata kunci: Evaluasi Website, Kualitas Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, *Webqual 4.0*.

ABSTRACT

Quality evaluation of Politeknik Negeri Bandung (POLBAN) website using Webqual 4.0 method aims to assess the website quality in order to identify shortages and provide feedback in improving the quality of POLBAN website. As one of the leading Polytechnics in Indonesia, POLBAN must have a website that can reflect its vision and missions. The method used in this research was a questionnaire-based survey method based on Webqual 4.0 with 3 testing dimensions, i.e. Usability, Information Quality, and Interaction Quality. The results show that generally, the users state that the website quality is in the high category, but some attributes still need improvement or development in achieving better quality and user satisfaction.

Keywords: *Website Evaluation, Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality, Webqual 4.0.*

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi saat ini memiliki peran yang sangat penting di berbagai sektor, baik pada sektor publik maupun privat, tidak terkecuali dengan institusi pendidikan seperti Politeknik Negeri Bandung (Polban) sebagai salah satu institusi

pendidikan tinggi negeri vokasi. Salah satu fasilitas pelayanan perguruan tinggi adalah *website*. *Website* institusi perguruan tinggi dapat dijadikan sebagai media komunikasi dengan semua pihak pada perguruan tinggi baik dengan mahasiswa, orang tua, calon mahasiswa, dengan mitra perguruan tinggi

mapun dengan pihak lainnya (Helmiawan, Akbar, & Sofian, 2019). Selain itu, *website* tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur terhadap kualitas perguruan tinggi tersebut secara global terkait dengan kemudahan akses data atau informasi secara cepat, tepat, dan akurat (Susanto, 2019) *Website* perguruan tinggi juga berfungsi untuk memperkenalkan profil dan sejarah perguruan tinggi. Dengan ketersediaan informasi yang memadai, *website* tentu akan banyak diakses oleh para penggunanya.

Saat ini, banyak perguruan tinggi menyajikan beragam informasi melalui *website*, tetapi banyak di antara *website* tersebut tidak memberikan kemudahan dalam penggunaannya, kurang informasi akurat dan terbaru, tidak memperhatikan keamanan, dan tampilan seadanya sehingga dapat memengaruhi kualitas informasi dan pelayanan terhadap *stakeholder*.

Dalam menjalankan mandatnya, Polban sebagai perguruan tinggi negeri vokasi menyelenggarakan program pendidikan diploma dan magister terapan. (Polban, 2018). Saat ini, POLBAN telah memanfaatkan *website* (www.polban.ac.id) untuk memberikan pelayanan maupun informasi kepada *stakeholder*. Namun, sejauh ini belum diketahui tingkat kepuasan para pengguna *website*. Berdasarkan hal tersebut, penulis akan melakukan uji kualitas dengan menyebarkan kuesioner secara *online* kepada pengguna (*end users*) dan mengukur persepsi responden terhadap kualitas *website* Polban terkait dengan penggunaan, kualitas dan interaksi. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mengevaluasi kualitas situs *website* Polban.

Penelitian ini dilaksanakan dengan harapan mampu menjawab permasalahan terkait dengan kualitas *website* Polban yang selama ini belum dilakukan pengukuran sehingga dapat dijadikan dasar dalam evaluasi untuk meningkatkan kualitas *website*.

Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan

Keller dan Kotler (2010) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan kesesuaian keinginannya dengan yang diharapkan terhadap pilihan produk yang telah dipertimbangkan sebelumnya. Untuk mempertahankan eksistensi organisasi, salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah pelayanan prima guna memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan, organisasi tersebut akan memiliki keunggulan kompetitif. Upaya yang harus dipertahankan untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat antara lain fokus kepada pelanggan karena dengan memperhatikan kepuasan pelanggan, organisasi akan memperoleh manfaat berupa terkait dengan reputasi yang baik (Priharto, 2021).

Selain mahasiswa, pengguna jasa Polban meliputi orang tua siswa, mitra Polban, dunia usaha dan dunia industri, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, dan masyarakat lainnya (Amin, 2017). Dalam tujuannya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya, POLBAN perlu memberikan kualitas pelayanan terbaik, antara lain memberikan informasi yang dibutuhkan melalui situs *web*.

Webqual (Website Quality)

Metode *webqual* ini adalah pendekatan yang sering digunakan dalam pengukuran kualitas berdasarkan pengguna akhir (*end user*). Metode ini diawali dari kualitas pelayanan yang biasanya digunakan pada pengukuran kualitas jasa. Metode *Quality Function Development* (QFD) menjadi landasan dalam pengembangan *Webqual* versi 1.0 yang mulai dikembangkan pada tahun 1998. Dalam perjalanannya, terdapat pengembangan pada dimensi serta variabel. *Webqual* 1.0 lebih fokus kepada analisis kualitas informasi dengan kekurangan pada interaksi pelayanan. Perbaikan dilakukan pada *Webqual* 2.0 yang menekankan analisis

terhadap interaksi namun masih dipandang kurang terkait analisis kualitas informasinya. Selanjutnya, versi *Webqual* 3.0 menitikberatkan pada analisis kualitas dari situs, informasi, dan interaksi. Analisis kembali dikembangkan yang menghasilkan

pendekatan *WebQual* 4.0 (Barnes & Vidgin, 2003 dalam Napitupulu, 2016). Pada versi terakhir ini, dimensi kualitas situs diubah menjadi dimensi kegunaan yang ditunjukkan pada tabel 1

Tabel 1. Atribut Kualitas Web

NO	ATRIBUT
Dimensi Kegunaan (Usability)	
1	Situs mudah dipelajari untuk dioperasikan
2	Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti
3	Situs mudah untuk dijelajahi
4	Situs mudah untuk digunakan
5	Tampilan situs menarik
6	Desain situs tampak relevan dengan jenis/tipikal situs
7	Situs tampak meyakinkan dan kompeten (dikelola secara profesional)
8	Situs memberikan sebuah pengalaman positif
Dimensi Kualitas Informasi (information quality)	
1	Informasi yang tersedia akurat
2	Informasi yang disajikan terpercaya
3	Informasi yang disediakan up to date
4	Informasi yang disajikan relevan
5	Informasi yang disediakan mudah dimengerti
6	Informasi yang disediakan cukup terperinci
7	Informasi yang disajikan dalam format yang sesuai
Dimensi Kualitas Interaksi (interaction quality)	
1	Situs memiliki reputasi yang baik
2	Situs memberikan rasa aman ketika pengguna melakukan kegiatan interaksi dengan situs web
3	Informasi yang bersifat pribadi diperhatikan dengan seksama
4	Terciptanya nuansa personalisasi bagi pengguna
5	Menyampaikan rasa kebersamaan bagi komunitas
6	Memudahkan untuk berkomunikasi dengan organisasi
7	Layanan akan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan metode survei dengan berbasis penyebaran kuesioner. Kuesioner yang akan disebar

berisi atribut-atribut seperti pada Tabel 1. Diharapkan, dengan pengumpulan data melalui kuesioner ke seluruh pengguna web POLBAN, semua jenis *stakeholder* dapat

berpartisipasi untuk memperoleh bahan evaluasi kualitas web POLBAN.

Peneliti akan dibantu oleh dua orang anggota peneliti, yaitu:

1. Anggota 1 bertugas mengolah data kuesioner dan menganalisis hasil kuesioner
2. Anggota 2 bertugas mengolah data kuesioner dan mengevaluasi hasil kuesioner.

Selain itu, kedua anggota akan membantu pembuatan laporan.

Pengukuran dimensi pada instrumen berupa kuesioner dengan pernyataan-pernyataan berskala interval nilai 1 sampai dengan 5 (skala *Likert*) yaitu digunakan untuk persepsi responden. Skor minimal 1 untuk menyatakan skala Sangat Tidak Setuju dan skala maksimal 5 untuk menyatakan skala Sangat Setuju. Kriteria interpretasi skor menurut jawaban dari responden adalah skor maksimum pada kuesioner 5 dan skor minimumnya adalah 1 atau berkisar antara 20% sampai 100% sehingga jarak skor yang berdekatan ($(100\% - 20\%)/5 = 16\%$). Kriteria interpretasi skor disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Pedoman Interpretasi Skor

Interval	Interpretasi Skor
20% - 35,99%	Sangat Rendah
36 % - 51,99%	Rendah
52% - 67,99%	Sedang
68% - 83,99%	Tinggi
84% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber: Sugiono 2012

Tabel 3. Tafsiran Rerata

Interval	Interpretasi
1.00 s.d. 1.80	Sangat Rendah
1.81 s.d. 2.60	Rendah
2.61 s.d. 3.40	Cukup
3.41 s.d. 4.20	Tinggi
4.21 s.d. 5.00	Sangat Tinggi

Sumber : Husein Umar (2011)

Kriteria dalam mendeskripsikan nilai rerata pada setiap atribut maupun dimensi menggunakan formulasi di bawah ini

$$\text{Skor minimum} = 1$$

$$\text{Skor maksimum} = 5$$

$$\text{Lebar skala} = (5-1)/5=0,8$$

Rincian kategori skala ditunjukkan pada Tabel 3.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran evaluasi kualitas *website* Polban <https://www.polban.ac.id> memanfaatkan sistem formulir survey yang telah dimiliki oleh Polban (survey.Polban.ac.id). Responden yang berpartisipasi berjumlah 1.317, namun yang menyelesaikan pengisian kuesioner sampai tuntas sebanyak 495 responden. Karakteristik responden yang berpartisipasi meliputi status/pekerjaan responden, jenis kelamin, dan usia responden. Secara rinci, distribusi responden ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Karakteristik Responden

Variabel	Deskripsi	Jumlah
Status / Pekerjaan	Alumni	11
	Dosen	85
	Industri/pengguna Lulusan/ Penampung Kerja Praktik	4
	Mahasiswa	255
	Mitra Kerjasama	2
	Orang Tua Mahasiswa	30
	Pegawai	108
	Jenis Kelamin	Laki-laki
Perempuan		219
Usia (Tahun)	< 17	3
	> 50	91
	17 s.d. 20	190
	21 s.d. 25	71
	26 s.d. 30	25
	31 s.d. 35	28
	36 s.d. 40	29
	41 s.d. 50	58

Hasil rekapitulasi jawaban responden yang disebar kepada alumni, dosen, industri/pengguna lulusan/

Penampung Kerja Praktik, mahasiswa, mitra Polban, orang tua mahasiswa, dan pegawai (tendik) ditunjukkan pada tabel 5

Tabel 5. Skor Nilai Kualitas *Website*

Dimensi	Skor				
	1	2	3	4	5
Kegunaan (<i>Usability</i>)	246	311	847	1367	1301
	6,1%	7,6%	20,8%	33,6%	28,6%
Kualitas Informasi (<i>information quality</i>)	150	218	629	1053	1004
	4,9%	7,1%	20,6%	34,0%	32,9%
Kualitas Interaksi (<i>interaction quality</i>)	184	285	702	1222	1170
	5,2%	8,0%	19,7%	34,3%	32,8%
Kualitas Website Metode Webqual 4.0	580	814	2178	3642	3475
	5,4%	7,6%	23,0%	34,0%	31,4%

Berdasarkan Tabel 5 tersebut, diperoleh total skor sebesar 65,4% penjumlahan dari yang menjawab skor 4 atau setuju sebesar 34,0% dan skor 5 atau sangat setuju adalah sebesar 31,4%. Hal tersebut menunjukkan *domain* rata-rata menyetujui kualitas *website* Polban. Dari hasil pengukuran, secara keseluruhan kualitas situs web Polban menunjukkan bahwa pengguna

website, khususnya mahasiswa dan umumnya pengguna yang lainnya, cenderung menyatakan kualitas *website* masuk kategori tinggi. Namun, beberapa variabel masih perlu menjadi perhatian untuk diperbaiki atau dikembangkan agar dicapai kualitas yang lebih baik.

Dimensi kesatu yaitu kegunaan (*usability*) memiliki delapan indikator ditunjukkan pada tabel 6. **Tabel 6.**

Tabel 6. Skor Dimensi *Usability Quality*

No	Indikator	Skor				
		1	2	3	4	5
1	Situs web POLBAN mudah untuk dipelajari dan dioperasikan	33	24	95	182	175
		6,5%	4,7%	18,7%	35,8%	34,4%
2	Interaksi dengan situs web POLBAN jelas dan mudah dimengerti	26	38	98	192	155
		5,1%	7,5%	19,3%	37,7%	3,5%
3	Situs web POLBAN mudah untuk dijelajahi	26	36	102	168	177
		5,1%	7,1%	20,0%	33,0%	34,8%
4	Situs web POLBAN mudah untuk digunakan	26	25	94	182	182
		5,1%	4,9%	18,5%	35,8%	35,8%
5	Tampilan situs web POLBAN menarik	36	67	134	144	128
		7,1%	13,2%	26,3%	28,3%	25,1%
6	Desain situs web POLBAN relevan dengan tipikal situs web perguruan tinggi	31	48	104	171	155
		6,1%	9,4%	20,4%	33,6%	30,5%
7	Situs web POLBAN tampak meyakinkan dan kompeten	38	46	105	166	154
		7,5%	9,0%	20,6%	32,6%	30,3%
8	Situs web POLBAN memberikan sebuah pengalaman positif bagi pengguna	30	27	115	162	175
		5,9%	5,3%	22,6%	31,8%	34,4%
Kegunaan (<i>Usability</i>)		6,1%	7,6%	20,8%	33,6%	28,6%

Berdasarkan tabel 6, terlihat skor yang menjawab setuju sebesar 33,6% dan sangat setuju sebesar 26,8% sehingga total 60,4%. Hal tersebut menunjukkan pengguna situs *web* menyetujui pernyataan kuesioner *usability quality* masuk ke dalam kategori baik.

Dimensi kedua yaitu *information quality* terdiri dari enam indikator

ditunjukkan pada Tabel 7. Skor kualitas informasi (*information quality*) sebagaimana ditunjukkan pada tabel 7 yang menjawab skor 4 atau setuju sebesar 34,5% dan skor 5 atau sangat setuju sebesar 32,9% sehingga total menjadi 67,4%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna menyetujui dimensi *information quality* kategori (kriteria baik).

Tabel 7. Skor Information Quality

No	Indikator	Skor				
		1	2	3	4	5
1	Informasi situs web POLBAN yang tersedia akurat	26	28	115	166	174
		5,1%	5,5%	22,6%	32,6%	34,2%
2	Informasi situs web POLBAN yang disajikan terpercaya	24	20	78	172	215
		4,7%	3,9%	15,3%	33,8%	42,2%
3	Informasi situs web POLBAN yang disajikan terpercaya	29	52	114	161	153
		5,7%	10,2%	22,4%	31,6%	30,1%
4	Informasi situs web POLBAN yang disajikan relevan dengan kebutuhan	20	39	104	194	152
		3,9%	7,7%	20,4%	38,1%	29,9%
5	Informasi situs web POLBAN yang disediakan cukup terperinci	26	45	122	172	144
		5,1%	8,8%	24,0%	33,8%	28,3%
6	Informasi situs web POLBAN yang disajikan dalam format yang sesuai dengan informasi yang diberikan	25	34	96	188	166
		4,9%	6,7%	18,9%	36,9%	32,6%
Kualitas Informasi (<i>information quality</i>)		4,9%	7,1%	20,6%	34,5%	32,9%

Pada dimensi yang ketiga, *interaction quality* yang terdiri atas tujuh indikator ditunjukkan pada tabel 8. Persentase terbesar pada distribusi frekuensi dimensi *interaction quality* yang menyatakan setuju adalah 34,3% kemudian yang

menyatakan sangat setuju sebanyak 32,8% sehingga total 66,11%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengguna situs *web* menyatakan *interaction quality* berkualitas baik.

Tabel 8. Skor *Interaction Quality*

No	Indikator	Skor				
		1	2	3	4	5
1	Situs web POLBAN memiliki reputasi yang baik	29	31	100	163	186
		5,7%	6,1%	19,6%	32,0%	36,5%
2	Situs web POLBAN memberikan rasa aman ketika pengguna melakukan kegiatan interaksi dengan situs web	24	31	78	201	175
		4,7%	6,1%	15,3%	39,5%	34,4%
3	Situs web POLBAN yang bersifat pribadi diperhatikan dengan seksama	25	37	92	182	173
		4,9%	7,3%	18,1%	35,8%	34,0%
4	Situs web POLBAN menciptakan nuansa personalisasi bagi pengguna	25	42	100	176	166
		4,9%	8,3%	19,6%	34,6%	32,6%
5	Situs web POLBAN dapat menyampaikan rasa kebersamaan bagi komunitas, khususnya bagi pengguna	24	49	98	180	158
		4,7%	9,6%	19,3%	35,4%	31,0%
6	Situs web POLBAN memudahkan untuk berkomunikasi dengan organisasi	33	52	113	161	150
		6,5%	10,2%	22,2%	31,6%	29,5%
7	Layanan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	24	43	121	159	162
		4,7%	8,4%	23,8%	31,2%	31,8%
Kualitas Interaksi (<i>interaction quality</i>)		5,2%	8,0%	19,7%	34,3%	32,8%

Distribusi karakteristik deskriptif responden ditunjukkan pada tabel 9.

Tabel 9. Rerata Jawaban Responden

VARIABEL	Item	N	MIN	MAX	RERATA	STANDAR DEVIASI
<i>Usability</i>	U01	549	1	5	3,86	1,14
	U02	549	1	5	3,81	1,11
	U03	549	1	5	3,85	1,13
	U04	549	1	5	3,92	1,10
	U05	549	1	5	3,51	1,20
	U06	549	1	5	3,73	1,17
	U07	549	1	5	3,68	1,21
	U08	549	1	5	3,83	1,14
<i>Information Quality</i>	I01	549	1	5	3,85	1,11
	I02	549	1	5	4,04	1,09
	I03	549	1	5	3,7	1,17
	I04	549	1	5	3,82	1,07
	I05	549	1	5	3,7	1,13
	I06	549	1	5	3,85	1,10
<i>Interaction Quality</i>	K01	549	1	5	3,86	1,15
	K02	549	1	5	3,92	1,08
	K03	549	1	5	3,85	1,12
	K04	549	1	5	3,8	1,13
	K05	549	1	5	3,77	1,13
	K06	549	1	5	3,66	1,19
	K07	549	1	5	3,76	1,13

Pada dimensi *usability*, responden memersepsikan sudah baik. Hal ini tecermin dari besarnya nilai rata-rata atribut *usability* sebesar 3,77 (kategori tinggi). Indikator *usability* yang diterima mendapat nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,92 bahwa situs web POLBAN mudah untuk digunakan. Nilai tersebut termasuk kategori tinggi.

Selanjutnya, dimensi *information quality* dipersepsikan responden sudah tinggi. Hal ini dapat dilihat pada besarnya nilai rata-rata atribut *information quality* sebesar 3,83 (kategori tinggi). Indikator *information quality* yang diterima memperoleh nilai rata-rata 4,04 (kategori tinggi) yang menunjukkan bahwa informasi situs web POLBAN yang disajikan tepercaya.

Pada persepsi responden terhadap dimensi *interaction quality*, diperoleh nilai rata-rata 3,80; nilai tersebut termasuk pada kategori tinggi. Indikator *interaction quality* yang diterima mendapat nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,92 (kategori tinggi) yang menunjukkan bahwa reputasi situs web POLBAN memiliki kualitas tinggi dan memberikan jaminan keamanan kepada para pengguna saat berinteraksi dengan *website* Polban.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas situs web Polban (<https://www.Polban.ac.id>) berada pada kategori tinggi. Dari ketiga dimensi tersebut, rerata nilai yang tertinggi adalah pada dimensi *information quality*, kedua *interaction quality*, dan ketiga kegunaan (*usability*). Namun demikian, untuk meningkatkan kepuasan pelayanan kepada para pengguna website Polban, perlu terus melakukan perbaikan secara berkelanjutan (*quality continuous improvement*) agar kualitas web Polban lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin Web Polban. 2018. "Politeknik Negeri Bandung" . [Online]. Available: <https://www.polban.ac.id/sejarah>.
- Amin, S. 2017. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Sekolah Tinggi," *Wahana Akademika*, vol. 4, no. 2, 2017.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran* Jilid 1 -13/E, Jakarta: Erlangga.
- Helmiawan, Muhammad Agreindra, Yopi Hidayatul Akbar, Yan Yan Sofian. 2019."Evaluasi dan Uji Kualitas Website dengan Metode Webqual (Studi Kasus : STMIK Sumedang)," *JOINT*, Vol. 01, 2019.
- Irawan, Candra. 2012. "Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah dengan Menggunakan WebQual (Studi Kasus pada Kabupaten Ogan Ilir)," *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, vol. 4, no. 2, 2012.
- Napitupulu, Darmawan Baginda. 2016. "Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ dengan Pendekatan Webqual," *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, vol. 14, no. 1, pp. 51-64, 2016.
- Priharto, Sugi. 2020. "Accurate," Agustus. [Online]. Available: <https://accurate.id/>. [Accessed Juni 2021].
- Susanto, A. 2019. "Evaluasi Kualitas Website STMIK Bina Bangsa Kendari Menggunakan Metode WebQual 4.0," *SIMKOM*, vol. 4, no. 2, 2019.