

ANALISIS KUALITAS WEBSITE PERPUSTAKAAN FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

Ryan Loanardo¹, Moh. Hidayat Koniyo², Lillyan Hadjaratie³

¹²³Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo

*email : loanardor01@gmail.com¹, hidayat_koniyo@ung.ac.id², lillyan.hadrajatie@ung.ac.id³

Abstract

The research aimed to determinate the user satisfaction score on the quality of a library website and identify the factors affecting the quality of a library website. In this research, the researcher carried out observation, literature study related to the research topics and questionnaire as the data collection methods. The population of this research was the public who have utilized the library website, specifically at the Faculty of Engineering. In addition, the sampling employed a Webqual 4.0 method where the number of samples were 57. Respondents taken for two week. The website evaluated in this research was the library website at the Faculty of Engineering. The research finding proved that all the proposed model variable affect user satisfaction. The variable with the highest score in influencing the library website user satisfaction was Service Quality. Meanwhile, Information and Usability Quality were variables that remain to be improved to enhance user satisfaction.

Keywords: *Quality of Website, Webqual 4.0, Content, Library .*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan nilai kepuasan pengguna dan mendapatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas *website* perpustakaan . Untuk menunjang penelitian, peneliti melakukan observasi, studi literatur sejenis, dan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat umum yang telah menggunakan *website* perpustakaan, khususnya di Fakultas Teknik. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Webqual 4.0*. Terkumpul 57 responden yang menjadi sampel pada penelitian ini setelah 2 (dua) minggu masa pengumpulan data. *Website* yang dimaksud pada penelitian ini adalah perpustakaan Fakultas Teknik. Hasilnya, seluruh variabel pada model yang diajukan terbukti berpengaruh pada pembentukan kepuasan pengguna. Variabel dengan nilai tertinggi dalam pembentukan kepuasan pengguna *website* perpustakaan adalah *Service Quality*. *Information* dan *Usability Quality* menjadi variabel yang perlu ditingkatkan sehingga kepuasan pengguna dapat terbentuk lebih baik

Kata Kunci : *Kualitas Website, Webqual 4.0, Konten, Perpustakaan .*

1. Pendahuluan

Perkembangan informasi dan komunikasi mampu memberikan informasi yang meliputi pengumpulan, pengolahan, pengambilan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi secara luas yang disalurkan melalui website. Website adalah media komunikasi dalam bentuk online yang menggunakan internet dalam pendistribusian informasinya. Penggunaan website saat ini terus berkembang, seperti dalam lingkup dunia pendidikan. Dalam perkembangan teknologi saat ini perpustakaan sering menjadi gambaran dalam sebuah kemajuan teknologi informasi pada perpustakaan, begitu pun pada perpustakaan perguruan tinggi. Menurut Sri Rahayu (2015), Perpustakaan adalah kumpulan informasi yang berisi kebutuhan informasi seperti koleksi buku, artikel dan informasi publikasi yang disusun dengan sistem perpustakaan. Perguruan tinggi sebagai salah wadah pendidikan menjadikan perkembangan teknologi informasi di dalam perpustakaan dengan membangun website perpustakaan.

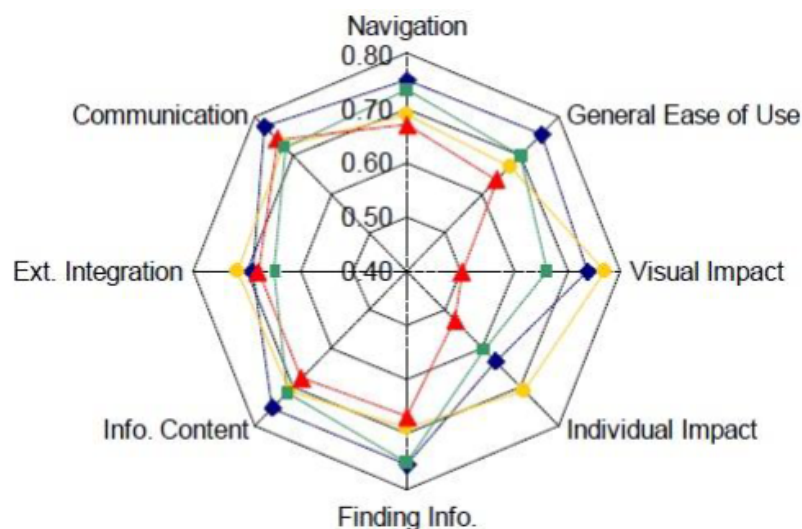
Adanya website perpustakaan mempermudah civitas akademika dalam menemukan dan mencari informasi yang efektif dan efisien melalui website perpustakaan tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Dalam pemanfaatan website perpustakaan, maka sebuah perpustakaan selayaknya dapat membangun serta mengembangkan website perpustakaan sebagai penunjang perkembangan dan kemudahan dalam menjangkau informasi yang tersedia di perpustakaan. Oleh sebab itu ,menarik untuk diadakan analisis kualitas terhadap website perpustakaan yang digunakan oleh Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo. Analisis kualitas Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo dapat memberikan gambaran dan masukan terhadap kualitas website perpustakaan yang baik dan bermutu, dimana website perpustakaan belum pernah dilakukan evaluasi . Dalam penelitian evaluasi website ini menggunakan metode WebQual 4,0 dalam mengevaluasi website mengenai kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan (*Service Quality*) pada website Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo.

Dalam melakukan evaluasi pada website perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo menggunakan metode WebQual 4,0 yang memiliki indikator berupa pertanyaan yang terdiri dari kegunaan, kualitas informasi serta kualitas layanan. Fokus analisis yang dilakukan oleh penulis adalah kualitas website yang ditinjau dari sisi kemudahan pengguna, kualitas informasi , dan kualitas layanan .

2. Metode

Website Quality (WebQual) adalah pengembangan dari metode *Service Quality* (*ServQual*) yang banyak digunakan pada penelitian terkait analisis kualitas jasa. WebQual merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan penilaian pengguna akhir website tersebut. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. Penelitian Barnes & Vidgen (2002) yang menggunakan WebQual 4.0 untuk mengukur kualitas website. WebQual 4.0 tersebut disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu:

- 1) Kualitas informasi dari penelitian sistem informasi
- 2) Interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas sistem informasi, *e-commerce*, dan pemasaran, serta
- 3) Usability dari *human-computer interaction*.



Gambar 1 Dimensi WebQual

Sumber : (Barnes & Vidgen, 2002)

WebQual merupakan instrumen untuk menilai persepsi pengguna terhadap kualitas website (Barnes dan Vidgen, 2002). Metode WebQual digunakan untuk memberikan rating terhadap website e-commerce dengan berdasarkan persepsi pelanggan, saat ini instrumen WebQual telah dikembangkan melalui aplikasi dari berbagai domain termasuk situs Internet Bookstore dan Internet Auction. WebQual sudah dapat digunakan untuk website yang bersifat umum seperti website pemerintahan, lembaga pendidikan, maupun website organisasi lainnya.

WebQual untuk menganalisis kualitas beberapa website, baik website internal (*career center, staffsite, studentsite, central library*, dan lain-lain) maupun website eksternal (website maskapai penerbangan, *e-banking*, dan lain-lain). Persepsi pengguna tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu persepsi tentang mutu layanan yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan (ideal).

Website yang bermutu berdasarkan perspektif pengguna dapat dilihat dari :

- 1) Tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan,
- 2) Kesenjangan persepsi aktual dengan ideal (gap) yang rendah. Tingkat pengukurannya banyak menggunakan *seven likert scale*.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan metode WebQual 4.0 telah dimodifikasi oleh Shia, dkk (2016) yakni dengan menambah satu dimensi lagi yaitu dimensi overall impression (kesan keseluruhan). Keseluruhan dimensi yang akan diteliti meliputi *usability, information quality, interaction quality, dan overall impression*. *Usability* merupakan kualitas yang berkaitan dengan rancangan website, seperti tampilan website, kemudahan dalam penggunaan, kemudahan dalam navigasi, dan gambaran website yang diutarakan oleh pengguna (Barnes dan Vidgen, 2002). Dimensi *usability* meliputi: (1) adanya keterlibatan pengguna, (2) pengguna melakukan suatu instruksi pekerjaan, dan (3) pengguna melakukan sesuatu dengan adanya sistem. Kualitas informasi (*information quality*) merupakan mutu dari sebuah isi yang terdapat pada sebuah laman website. Mutu informasi berkaitan dengan keakuratan data, sumber informasi, akurasi, format, dan kepantasan informasi tersebut dipublikasi pada website perusahaan. Kualitas interaksi (*interaction quality*) merupakan kualitas dari interaksi layanan yang diterima oleh pengguna saat mengunjungi website tersebut. Kualitas informasi berkaitan dengan kepercayaan dan empati, personalisasi dan komunikasi terhadap website perusahaan tersebut (Barnes & Vidgen. 2002), dan overall impression merupakan kesan kualitas website secara menyeluruh Shia (2016).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden. Penyebaran secara langsung (melalui kuesioner manual) dilakukan oleh penulis melalui pembagian kuesioner di sekitar area Fakultas Teknik

3.2 Analisis Deskriptif

1. Gambaran Umum Responden

Tabel 1 Jumlah Data responden

Responden berasal dari berbagai latar belakang jurusan yang ada di Fakultas Teknik. Mayoritas responden merupakan mahasiswa dan beberapa perwakilan Dosen serta Operator.

Jurusan	Jumlah	Presentase
Teknik Informatika	26	45,61
Teknik Sipil	13	22,81
Teknik Industri	4	7,02
Teknik Arsitektur	4	7,02
Teknik Elektro	9	15,79
Pendidikan Seni Rupa	1	1,75
Total	57	100,00

Tabel 1 Jumlah Data Responden

2. Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif digunakan untuk melihat karakteristik data, seperti rata – rata (*mean*) dari suatu kelompok data. Untuk melakukan analisis deskriptif dapat menggunakan *IBM SPSS 20 Statistic*.

1) Analisis Deskriptif Variabel Usability (X_1)

Variabel *Usability* memiliki rata-rata penilaian sebesar 5,36 yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju dengan pernyataan dalam kuesioner yang berhubungan dengan *Usability* dan *Site Design*

Item	Skala (%)							Mean
	1	2	3	4	5	6	7	
<i>Website</i> mudah dipelajari	2	0	2	6	22	60	8	5,58
Interaksi mudah dan jelas	2	0	2	10	24	52	10	5,50
<i>Website</i> mudah dinavigasikan	2	0	2	6	30	48	12	5,54
<i>Website</i> mudah digunakan	0	0	6	10	16	52	16	5,62
Tampilan <i>website</i> menarik	2	2	14	24	24	34	0	4,68
Tampilan <i>website</i> sesuai tipe	0	2	0	20	26	42	10	5,36
Mengandung kompetensi	0	0	8	12	28	48	4	5,28
<i>Website</i> memberi kesan positif	0	2	2	12	30	50	4	5,36

Tabel 2 Deskripsi Usability

2) Analisis Deskriptif Variabel Information Quality (X_2)

Variabel *Information Quality* memiliki rata-rata penilaian sebesar 5,26 yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju dengan pernyataan dalam kuesioner yang berhubungan dengan kualitas informasi.

Item	Skala (%)							Mean
	1	2	3	4	5	6	7	
Informasi akurat	0	0	6	20	34	28	2	5,10
Informasi dapat dipercaya	0	0	4	26	34	20	6	5,08
Informasi <i>up-to-date</i>	0	0	2	28	26	42	2	5,14
Informasi relevan	0	0	0	14	26	44	16	5,62
Informasi mudah dipahami	0	2	4	0	28	54	12	5,64
Informasi lengkap	0	0	10	18	30	38	4	5,08
Informasi tersusun rapi	0	2	8	14	30	38	8	5,18

Tabel 3 Deskripsi Information Quality

3) Analisis Deskriptif Variabel Service Quality (X₃)

Variabel *Service Quality* memiliki rata-rata penilaian sebesar 5,15 yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju dengan pernyataan dalam kuesioner yang berhubungan dengan *Trust* dan *Empathy*

Item	Skala (%)							Mean
	1	2	3	4	5	6	7	
Reputasi baik	0	0	2	24	24	48	2	5,24
Personalisasi	0	0	4	8	36	48	4	5,40
Interaksi antar pengguna	6	2	12	14	26	30	10	4,82
Interaksi dengan pengelola	2	2	6	14	28	44	4	5,12

Tabel 4 Deskripsi Service Quality

4) Analisis Deskriptif Variabel Overall Impression (Y)

Variabel *Overall Impression* memiliki rata-rata penilaian sebesar 5,74 yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan dalam kuesioner yang berhubungan dengan kepuasan pengguna website.

Item	Skala (%)							Mean
	1	2	3	4	5	6	7	
<i>Download time</i>	0	0	2	6	28	32	32	5,86
Mengunjungi website lagi	0	0	0	12	18	48	22	5,80
Merekomendasikan website	0	0	4	16	28	40	12	5,40
Dapat diakses 24 jam	0	0	0	12	14	40	34	5,96

Tabel 5 Deskripsi Overall Impression

3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda digunakan dalam penelitian pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode WebQual 4.0 pada website Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo . Metode ini digunakan karena ada lebih dari satu variabel independen (*Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*) yang dianalisis hubungannya dengan satu variabel dependen (*Overall Impression*).

1) Hasil Uji F

Uji F atau uji ANOVA digunakan untuk melihat pengaruh *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Quality* secara bersama-sama terhadap *Overall Impression*. Uji F dapat dilihat dari perbandingan F hitung dan F tabel. Jika F hitung > F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa keragaman *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* berpengaruh signifikan pada keragaman *Overall Impression*.

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	173,458	3	57,819	8,736	,000 ^b
Residual	304,462	46	6,619		
Total	477,920	49			

Tabel 6 Hasil Uji F

Tabel 6 menunjukkan nilai F hitung 8,736. Nilai ini dibandingkan dengan F tabel atau $F_{0,05}(\text{jumlah variabel, residual})$. Nilai $F_{0,05}(3,46)$ pada tabel F dengan tingkat kepercayaan 0,05 adalah 2,807. Karena $8,736 > 2,807$, maka dapat disimpulkan bahwa keragaman variabel dependen *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Quality* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keragaman variabel *Overall Impression*. Selain menggunakan F hitung, uji keragaman juga dapat dilakukan dengan melihat kolom tingkat signifikansi (Sig.) pada Tabel 3.6. Karena nilai pada kolom Sig. $< 0,05$, maka *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Quality* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keragaman variabel *Overall Impression*.

2) Hasil Uji T

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen, Uji T dilakukan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,276	3,116		2,335	,024
Total Usability	,130	,081	,240	1,596	,117
Total Information Quality	,203	,095	,328	2,138	,038
Total Service Interaction	,129	,142	,142	,908	,369

Tabel 7 Hasil Uji T

Tabel 7 menunjukkan bahwa tingkat signifikansi konstanta dan tingkat signifikansi variabel *Information Quality* kurang dari 0,05. Analisis juga dapat dilakukan dengan menggunakan T hitung dan T tabel. Uji T merupakan uji dua sisi sehingga untuk melihat nilai pada T tabel digunakan rumus $T/0,025$ (jumlah sampel – jumlah variabel – 1). Nilai T tabel yang didapatkan adalah 2,013. Berdasarkan Tabel 3.7 di atas, nilai T yang lebih besar dari 2,013 adalah nilai konstanta dan variabel *Information Quality*

4. Hubungan dan Hasil Analisis

Hipotesis		β	<i>t-test</i>	R^2	f			Q^2	q^2			Analyses					
No	Jalur				R^2 -in	R^2 -ex	Σf^2		Q^2 -in	Q^2 -ex	Σq^2	β	<i>t-test</i>	R^2	f^2	Q^2	q^2
H1	USQ - CUS	0,288	2,611	0,716	0,716	0,704	0,04225	0,523	0,523	0,514	0,019	Sign	Diterima	Kuat	k	Predictive Relevance	k
H2	INQ - CUS	0,219	2,063	0,716	0,716	0,704	0,04225	0,523	0,523	0,514	0,019	Sign	Diterima	Kuat	k	Predictive Relevance	k
H3	SIQ - CUS	0,297	2,537	0,716	0,716	0,704	0,04225	0,523	0,523	0,514	0,019	Sign	Diterima	Kuat	k	Predictive Relevance	k
H4	CON - CUS	0,166	2,031	0,716	0,716	0,704	0,04225	0,523	0,523	0,514	0,019	Sign	Diterima	Kuat	k	Predictive Relevance	k

Tabel 8 Hubungan dan Hasil Analisis

Berikut hasil analisis yang penulis tentukan: 1) H0 = Tidak terdapat pengaruh antara Usability, Information Quality, Interaction Quality terhadap kepuasan pengguna. 2) H1 = Variabel Usability berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. 3) H2 = Variabel Information Quality berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. 4) H3 = Variabel Interaction Quality berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, adapun kesimpulan yang diperoleh yakni: 1) Kualitas kegunaan (*Usability Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesan keseluruhan (*Overall Impression*) website perpustakaan.ung.ac.id, 2) Kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesan keseluruhan (*Overall Impression*) website. Maka setiap peningkatan kualitas informasi akan meningkatkan kepuasan pengguna. 3) Kualitas Interaksi (*Service Quality*) tidak berpengaruh positif terhadap kesan keseluruhan (*Overall Impression*) pengguna perpustakaan. 4) Kesan keseluruhan (*Overall Impression*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website perpustakaan. Maka setiap peningkatan kualitas akan meningkatkan kepuasan pengguna tersebut. Pengelola website harus meningkatkan indikator tampilan karena masih banyak mahasiswa khususnya di Fakultas Teknik yang tidak mengetahui adanya website perpustakaan .

Daftar Pustaka

- Afif, K. (2018). *Penerapan Pr* Abbas, Wahidin. (2013). Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY).
- Anwariningsih, Sri Huning., Multi Faktor Kualitas Website. Paper online, (2011), Diakses 29 Oktober 2015.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). An Integrative Approach To The Assessment Of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*.
- Ghozali, Imam. (2012). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Irawan, Vega (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website WWW.SMKDAKA.SCH.ID
- Kotler, P. (2000), *Marketing_Management Millenium_Edition*. New York: Prentice Hall.
- Liyan Nasution, Ismiarta Aknuranda, Aditya Rachmadi. (2018). Evaluasi Situs Web Pemerintahan Menggunakan Metode Webqual dan Importance-Performance Analysis (Studi Kasus: Situs Kecamatan Lowokwaru-Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol. 2, No. 11, 4377-4384.
- Likert, Rensis (1932), "*A Technique for the Measurement of Attitudes*", *Archives of Psychology*, 140: 1-55
- Loanata T., & Tileng, K. G. (2016). Pengaruh Trust dan Perceived Risk pada Intention To Use Menggunakan Technology Acceptance Model (Studi Kasus Pada Situs E-Commerce Traveloka) . *JUISI*, Vol. 02, No. 01.
- Manik, Agnes & Salamah, Irma. (2017). Pengaruh Metode WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya.

- Mediyawati, Henny, dkk. (2012). Model Pengukuran Kualitas Layanan Website E-Banking di Indonesia. Jurnal SNATI.
- Prabowo, N. S., & Fathoni, A. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Engagement Employee dengan Turnover Intention Sebagai Variabel Intervening. Journal of Management.
- Rahayu, Sri (2015). Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, dan Pertumbuhan Perusahaan Terhadap Penerimaan Opini Audit Going Concern. e-Proceeding of Management.
- Shia, B.C., Chen, M., Ramdanyah, A.D. & Wang, S. (2016). Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance Performance Analysis (Case Study on Aliexpress Site in Indonesia).
- Slovin, M.J., (1960). Sampling, Simon and Schuster Inc. New York.