

# EVALUASI KUALITAS PELAYANAN *WEBSITE* UNIVERSITAS PGRI MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL*

Sumardi<sup>1</sup>, A Yani Ranius<sup>2</sup>, Suryayusra<sup>3</sup>  
Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Jalan Jenderal Ahmad Yani No.12 Palembang

E-mail: [mardisum2@gmail.com](mailto:mardisum2@gmail.com), [ay\\_ranius@binadarma.ac.id](mailto:ay_ranius@binadarma.ac.id), [suryayusra@binadarma.ac.id](mailto:suryayusra@binadarma.ac.id)

---

## Abstrak:

Website Universitas PGRI yang beralamat di <http://www.univpgri-palembang.ac.id/> merupakan salah satu bentuk layanan yang dilakukan oleh Universitas PGRI sebagai media penyampai informasi yang diperlukan oleh mahasiswa dan civitas akademik. Dalam penggunaannya website tersebut belum mengalami atau menjalani evaluasi untuk menilai kelayakan website tersebut dari persepsi pengguna akhir. Maka itu dalam penelitian ini evaluasi pelayanan website menggunakan metode webqual menjadi konsep utama dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menguji kualitas atau servis dari universitas PGRI dari persepsi pengguna dan sejauh mana persepsi tersebut mempengaruhi kualitas website dari persepsi pengguna agar diketahui atribut mana yang perlu perbaikan dan atribut mana yang sudah baik. Penelitian ini mengambil objek di universitas PGRI yang beralamat di [univ.pgri.ac.id](http://univ.pgri.ac.id) dan menggunakan webqual 4.0 sebagai metodologi dan 4 dimensi webqual yaitu Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi pelayanan dan pendapat secara keseluruhan mengenai web tersebut. Keempat dimensi tersebut diukur dan diproses dengan software SmartPLS dan melibatkan mahasiswa PGRI sebagai responden penelitian.

Kata Kunci : Evaluasi, Universitas, Webqual 4.0

---

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi Informasi dan Komunikasi telah membawa banyak perubahan pada hampir setiap aspek kehidupan manusia. Ini juga berlaku pada banyak bidang seperti bagaimana perusahaan melakukan aktifitas bisnis, cara pemerintah berinteraksi dengan warganya serta cara pengusaha berinteraksi dengan konsumen mereka dan lain lain. Dalam hal ini komputer memegang peranan yang penting sebagai alat bantu dalam pengolahan data. Penggunaan komputer yang dilengkapi dengan program aplikasi akan menghemat waktu, biaya, tenaga dan dapat menghasilkan informasi yang berkualitas bagi setiap orang yang memerlukannya.

*Webqual* atau *Web Quality* adalah sebuah metodologi atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari metode *servqual* atau *service quality* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Pada dasarnya *Webqual* mengukur mutu sebuah web berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs

Pengukuran atau evaluasi kualitas *website* inilah yang merupakan ide dasar dalam penulisan skripsi ini. Ide tersebut didasari oleh kesadaran untuk mencapai tata kelola yang baik bagi pihak universitas maupun pengguna. Implementasi dari ide tersebut telah dilakukan pihak universitas dengan membuat website universitas PGRI, namun tingkat kualitas website tersebut belum pernah diukur untuk mengetahui tingkat keberhasilan yang diharapkan

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Evaluasi

Evaluasi adalah proses menilai sesuatu berdasarkan kriteria atau tujuan yang telah ditetapkan yang selanjutnya

diikuti dengan pengambilan keputusan atas objek yang dievaluasi. [1]. Evaluasi meliputi mengukur dan menilai yang digunakan dalam rangka pengambilan keputusan. Hubungan antara pengukuran dan penilaian saling berkaitan. Mengukur pada hakikatnya adalah membandingkan sesuatu dengan atau atas dasar ukuran atau kriteria tertentu, pengukuran bersifat kuantitatif. [2].

## **2.2 Tahapan Evaluasi**

Proses evaluasi memiliki tahapan-tahapan, walaupun tahapan setiap objek evaluasi berbeda-beda namun tidak menghilangkan fungsi dari evaluasi itu sendiri [3]. Tahapan-tahapan evaluasi secara umum sebagai berikut:

1. Menentukan topik evaluasi.
2. Merancang kegiatan evaluasi.
3. Pengumpulan data.
4. Pengolahan dan analisis data.

## **2.3 Website**

*Website* adalah halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses di seluruh dunia selama terkoneksi dengan seluruh jaringan internet

Menurut Wahyudi [4] secara garis besar, web digolongkan menjadi 2 bagian yaitu :

1. Web statis.
2. Web dinamis

## **2.4 Evaluasi Website**

Evaluasi Website atau situs web adalah kegiatan pengukuran dan pemberian nilai terhadap sebuah situs web berdasarkan kriteria atau standar tertentu guna mengetahui mutu/kualitas dari situs web tersebut[5].

## **2.5 Pelayanan**

Menurut Philip Kotler [6], pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Hadipranata [7] berpendapat dalam bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

## **2.6 Webqual**

Webqual adalah pengukuran berdasarkan *quality function deployment* (QFD). Pengertian lebih lengkap menurut Barnes dan Vidgen [8] yaitu sebagai berikut :

*“WebQual is a method for assessing the quality of Web sites. The method has been developed iteratively through application in various domains, including Internet bookstores and Internet auction sites.”*

# **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

## **3.1 Karakteristik Responden**

Responden yang menjadi sampel dalam penelitian kali ini adalah mahasiswa Universitas PGRI fakultas ilmu pendidikan olahraga yang berjumlah kurang lebih sekitar 300 an orang. Menggunakan rumus slovia Hasilnya adalah sebagai berikut :

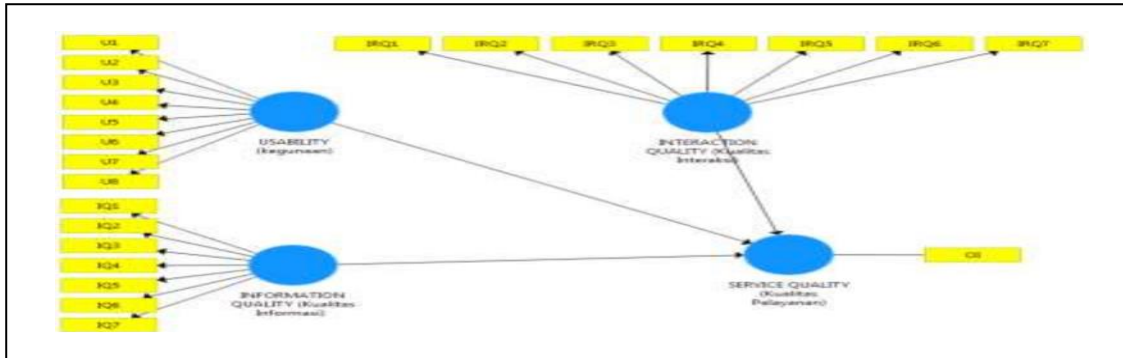
$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^{-2})}$$

$$n = \frac{300}{1 + (300 \cdot 0,1^2)}$$

$$n = 75 \text{ sampel}$$

### 3.2 Model Penelitian

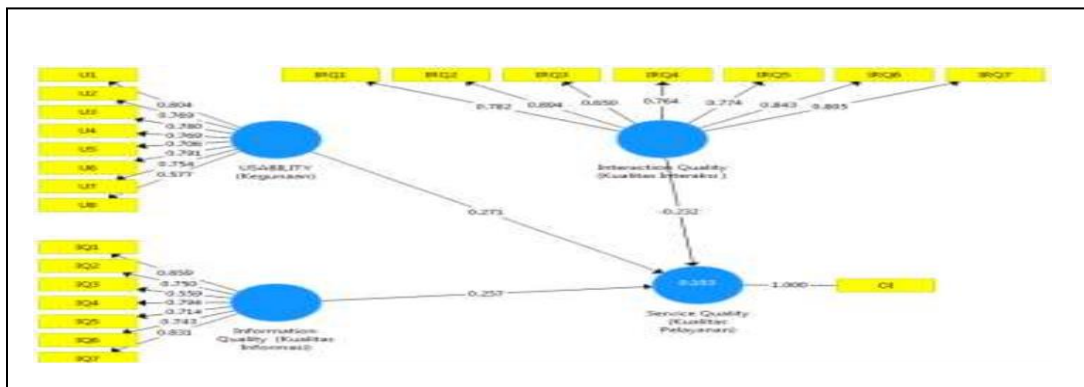
Model struktural dalam penelitian ini digambarkan pada Gambar 4.7 sebagai berikut:



Gambar 5.4 Model Konstruk WebQual 4.0

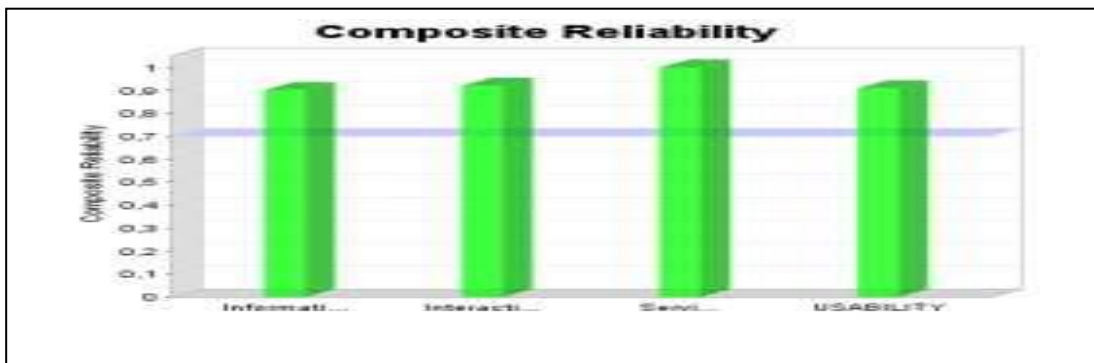
### 3.3 Analisa Measurement (Outer) Model

#### 3.3.1 Uji Validitas

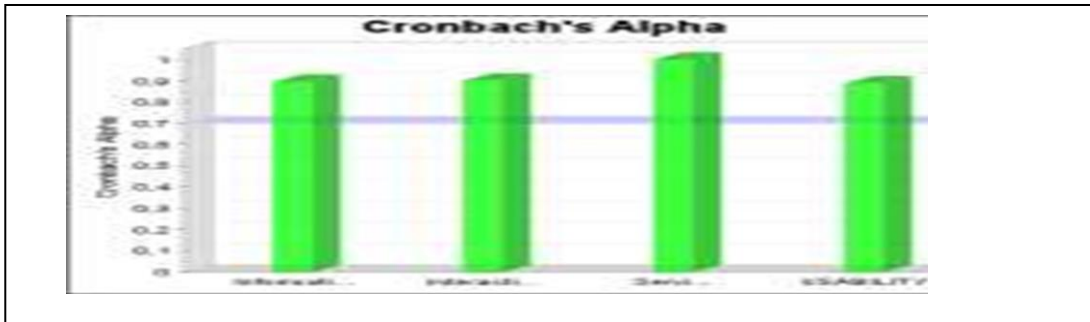


Gambar 5.5 Hasil Loading Factor SmartPls

#### 3.3.2 Uji Reliability



Gambar 5.7 Grafik Composite Reliability



**Gambar 5.8** Grafik *Cronbach's Alpha*

### 3.4 Analisa Measurement (Inner) Model

Analisa *inner model*/analisa struktural model dilakukan untuk memastikan bahwa model struktural yang dibangun *robust* dan akurat. Untuk pengujian Hipotesa dilakukan dengan melihat nilai probabilitas nya dan t statistik nya. Untuk nilai probabilitas, nilai p-value dengan alpha 5% adalah kurang dari 0,05.

#### 3.4.1 Pengujian Hipotesis

**Tabel 3.1** Hipotesis Uji

kode	Hipotesis
H1	Konstruk <i>Usability</i> mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap konstruk <i>Service Quality</i> atau kualitas keseluruhan pelayanan Universitas
H2	Konstruk <i>Information Quality</i> mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap konstruk <i>Service Quality</i> atau kualitas keseluruhan pelayanan Universitas PGRI
H3	Konstruk <i>Interaction Quality</i> mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap konstruk <i>Service Quality</i> atau kualitas keseluruhan pelayanan Universitas PGRI

Selanjutnya untuk menguji hipotesis-hipotesis tersebut akan digunakan fungsi *Bootstrapping* pada smartPLS versi 3 dimana keluaran *bootstrapping* dapat dilihat pada hasil *Path coefisient* yang dihasilkan sebagai berikut :

**Tabel 5.8** *Path Coeficient*

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics (IO/STDEVI)</b>	<b>P Values</b>
<b>Information Quality -&gt; Service Quality</b>	<b>0.257</b>	<b>0.143</b>	<b>0.256</b>	<b>1.004</b>	<b>0.319</b>
<b>Interaction Quality -&gt; Service Quality</b>	<b>-0.232</b>	<b>-0.086</b>	<b>0.187</b>	<b>1.243</b>	<b>0.218</b>
<b>USABILITY -&gt; Service Quality</b>	<b>0.271</b>	<b>0.251</b>	<b>0.185</b>	<b>1.462</b>	<b>0.148</b>

Tabel diatas menunjukkan bahwa pengaruh *Information Quality* terhadap *Service Quality* mempunyai pengaruh positif (0,143) tetapi tidak signifikan pada  $\alpha=0,05$  dengan nilai T Statistik 1.004 ( $1.1004 < 1,96$ ). Konstruk *Interaction Quality* menunjukkan pengaruh negatif (-0,086) serta tidak signifikan terhadap nilai alpha dengan nilai T statisticnya 1.243 ( $1.243 < 1,96$ ). Konstruk *Usability* menunjukkan adanya pengaruh positif (0,251) terhadap *Service Quality* tetapi tidak signifikan terhadap nilai alpha dengan nilai T statistic nya 1,462 ( $1,462 < 1,96$ ) . Berikut adalah tabel hasil uji hipotesis berdasarkan data yang dihasilkan oleh *path coefficient* :

**Tabel 3.2 Hasil Uji Hipotesis**

Hipotesis	Kode	Hasil Pengujian
Konstruk <i>Usability</i> mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap konstruk <i>Service Quality</i> atau kualitas keseluruhan pelayanan Universitas PGRI ( <b>H1</b> )	U ->OI	Ditolak
Konstruk <i>Information Quality</i> mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap konstruk <i>Service Quality</i> atau kualitas keseluruhan pelayanan Universitas PGRI ( <b>H2</b> )	IQ ->OI	Ditolak
Konstruk <i>Interaction Quality</i> mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap konstruk <i>Service Quality</i> atau kualitas keseluruhan pelayanan Universitas PGRI ( <b>H3</b> )	IRQ->OI	Ditolak

1. Hipotesis 1 ditolak yaitu *Usability* atau Kegunaan tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan website di universitas PGRI
2. Penolakan Hipotesis 2 mengindikasikan bahwa pengaruh kualitas Informasi atau *Information Quality* tidak berdampak pada kualitas pelayanan atau konstruk *Service Quality*, dengan kata lain kualitas pelayanan atau pendapat secara keseluruhan secara khusus tidak dipengaruhi oleh Kualitas Informasi.
3. Penolakan Hipotesis 3 mengindikasikan bahwa pengaruh *Interaction Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan website Universitas PGRI.

## 4 PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

1. Variabel *Usability* atau Kegunaan tidak mempengaruhi kualitas pelayanan website Universitas PGRI. kualitas penggunaan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dengan studi pada mahasiswa FKIP Olahraga Universitas PGRI.
2. Variabel *Information Quality* atau Kualitas Informasi tidak mempengaruhi kualitas pelayanan website Universitas PGRI. berarti konstruk *Information Quality* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan website Universitas PGRI
3. Variabel *Interaction Quality* atau Kualitas Interaksi pelayanan tidak mempengaruhi kualitas pelayanan website Universitas PGRI. Dengan demikian variabel *interaction Quality* atau kualitas interaksi pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan website Universitas PGRI.

Jadi dari hasil uji hipotesis tidak ada konstruk atau variabel yang berpengaruh positif dan signifikan pada kualitas pelayanan di website Universitas PGRI. Artinya kualitas pelayanan di *website* Universitas PGRI bisa dikatakan belum terlalu baik jika ditinjau dari setiap indikator yang diukur oleh webqual.

## 4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, ada beberapa saran yang dapat disampaikan kepada para pengelola situs web Univeritas PGRI yang menjadi objek dalam penelitian ini khususnya dan juga bagi semua pengelola situs *web* pendidikan pada umumnya yaitu sebagai berikut:

1. Hendaknya pengelola situs *web* Universitas PGRI lebih memperhatikan dan meningkatkan layanan situs terutama dalam semua aspek yang berkaitan dengan *Webqual* karena dari hasil uji hipotesis semua variabel dinyatakan tidak valid. Dengan lebih meningkatkan semua aspek yang berkaitan dengan kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi pelayanan diharapkan kualitas pelayanan pada Website Universitas PGRI akan memperoleh kualitas atau hasil yang positif yang signifikan.
2. Evaluasi kualitas pelayanan ini alangkah baiknya jika dilanjutkan dengan membandingkan hasil kepuasan tahun ini dengan tahun-tahun berikutnya seiring dengan perubahan yang dilakukan sehingga pengelola universitas dapat terus memperbaiki kualitas website Universitas PGRI.
3. Kombinasi dengan pendekatan/*framework* yang lain juga dirasakan masih perlu dieksplorasi untuk mengukur dan mengevaluasi sebuah *website* yang sekiranya belum terpenuhi dalam penelitian ini dan agar mampu melengkapi aspek-aspek yang lain yang kiranya dianggap sesuai dengan obyek penelitian yang akan diteliti

## DAFTAR RUJUKAN

- [1] Djaali and M. Pudji, Pengukuran dalam Bidang Pendidikan, Jakarta : Grasindo , 2008.
- [2] A. Cepi, Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan, Jakarta : Bumi Aksara , 2009.
- [3] ArtikelSiana.com, "Pengertian dan Definisi Evaluasi," 11 11 2015. [Online]. Available: <http://www.artikelsiana.com/2015/01/pengertian-evaluasi-definisi-pengertian.html>.
- [4] R. Wahyudi, "Perancangan Web Dinamis sebagai media Promosi dan Sarana Informasi pada Depok Sports Center Yogyakarta," *Naskah Publikasi SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER*, 2010.
- [5] N. K. Jha, "Repository Universitas Sumatera Utara," 04 2009. [Online]. Available: <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/19622/4/Chapter%20II.pdf>.
- [6] P. Kotler, Marketing Management 11th Edition, New Jersey : Prentice Hall , 2003.
- [7] Hadipranata, Budaya korporat dan keunggulan korporasi, Jakarta: Elex Media Komputindo , 2006.
- [8] S. J. Barnes and R. T. Vidgen, "An Integrative Approach to The Assesment of E-Commerce," *Journal of Electronic Commerce Research*, vol. 03, pp. 114-127, 2002



