

ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PPDB SMA NEGERI 2 PALEMBANG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0

Nico Tamara Willyanja Swara¹, Nia Oktaviani²

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

Email: Nicotamara97@gmail.com, Niaoktaviani@binadarma.ac.id

Perkembangan komputer baru meningkatkan sekolah dilaksanakan menggunakan sistem online. Faktor-faktor pendukung sebagai contoh dengan menggunakan situs *web*. Salah satu sekolah berinteraksi dengan siswa melalui *web* salah satunya adalah *website* PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) di SMA Negeri 2 Palembang yang merupakan penyedia sistem online berbagai informasi tentang sekolah dan pendaftaran online. Dalam penelitian ini menggunakan metode *WebQual 4.0* ini diantaranya terdapat 3 macam-macam sebagai berikut kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna. Data yang dipergunakan ialah data primer merupakan data yang didapat langsung dari sumber asli dengan menyebar berbagai kuesioner terhadap responden. Responden penelitian ini adalah pengguna *website* PPDB di SMA Negeri 2 Palembang yang diharapkan dapat memberikan penilaian secara obyektif terhadap *website* yang akan dianalisis.

Kata Kunci: analisis kualitas layanan website metode webqual

1. PENDAHULUAN

Perkembangan komputer dan komunikasi semakin luas disetiap berbagai waktu diantara ialah munculnya internet dan *website*. Melainkan akses sangat mudah, dapat dilakukan di berbagai penjuru dan kapan saja oleh berbagai komunis, internet dan *website* juga suatu media yang selalu paling cepat memberikan suatu informasi. Hingga zaman ini internet telah menjadi prioritas dalam hidup bagi berbagai orang dimuka bumi ini, termasuk Negara Indonesia kita tercinta ini. Sekolah Menengah Atas (SMA) merupakan jenjang pendidikan formal di Indonesia setelah lulus sekolah menengah pertama (atau SMP). Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi sehingga pada SMA Negeri 2 Palembang yang beralamat berada di Jalan Puncak Sekuning No. 84 telah menggunakan teknologi informasi (TI) yang berbentuk *website*, khususnya pada pendaftaran online PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru).

Untuk mengetahui kualitas *website* pada SMA Negeri 2 tersebut. Dalam mengukur dibutuhkan sebagai alat pertimbangan untuk meningkatkan kinerja pada *website* PPDB SMA Negeri 2 Palembang, sehingga kedepannya akan banyak yang menyukai dan menarik loyalitas

pengguna website. Penelitian ini penulis menggunakan metode *Webqual 4.0* untuk pengukuran kualitas *website*. *WebQual* merupakan salah satu dari banyak berbagai metode mengukur kualitas sistem *website*. *WebQual* melakukan teknik mengukur berdasarkan pendapat pengguna *website*. *WebQual* merupakan suatu metode yang telah dilakukan perkembangan dari metode *ServQual*. Dengan menganalisis kualitas layanan *website* ini diharapkan dapat mengukur tingkat layanan dalam *website* tersebut. Metode pengumpulan data yang dipergunakan yaitu dengan penyebaran kuisioner terhadap pengguna *website* PPDB SMA Negeri 2 yaitu siswa-siswi yang telah menggunakan fasilitas *website* PPDB SMA Negeri 2 Palembang.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam berbagai penelitian-penelitian, dibutuhkan berbagai metode yang dicoba supaya capai tujuan penelitian yang telah diberikan. Metode penelitian ialah sesuatu cara yang dilakukan untuk pengumpulan data, menganalisis dan menginterpretasikan berbagai data. Metode penelitian yang digunakan untuk penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini merupakan salah satu metode peneliti berdasarkan filsafat *positivisme* dalam menggunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel. Pengumpulan data menggunakan uji instrumen peneliti, analisis data bersifat kuantitatif yang bertujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan [Siagian and Cahyono, 2014].

2.1. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Berbagai tehnik pengumpulan data yang digunakan untuk melakukan penelitian diantaranya :

a. Kuesioner

Kuesioner ialah suatu perangkat untuk memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis terhadap pengguna sesuai objek penelitian untuk kemudian dijawabnya.

b, Observasi

Peneliti mengadakan analisis dan pengamatan langsung terhadap *website*, dari hasil obsevarsi diketahui bahwa sistem yang berjalan ialah dalam mendapatkan informasi sekolah di *website*, pengguna bisa mendapatkan informasi secara online untuk melihat informasi yang diperlukan.

C. Studi Pustaka

Dalam menginginkan suatu data yang bersifat teoritis sehingga sipenulis mengerjakan pengumpulan data dengan cara melihat dan belajar buku, makalah, jurnal atau referensi lain-lain berhubungan dalam suatu masalah dan penelitian yang dibahas.

2.2. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

2.2.1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yaitu terdiri suatu objek dan subjek untuk mempunyai kualitas atau karakteristik kemudian dalam menetapkan untuk penelitian dengan cara mempelajari dan mencari kesimpulannya [Sugiyono. 2013]. Dalam pendapat tersebut sehingga dapat dijadikan sampel oleh sipenulis untuk penelitian ini ialah siswa-siswi kelas 1 yang berjumlah 210 orang di SMA Negeri 2 Palembang.

2.2.2. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel merupakan setengah dari populasi yang mempunyai karakteristik yang efisien kembar dan diperkirakan bisa mewakili populasi, Untuk penelitian ini digunakan yaitu rumus menentukan jumlah sampel [Arikunto, 2010].

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

1 = Konstanta

N = jumlah populasi

e^2 = (10% yang dapat ditoleransi atau diinginkan terhadap ketidakinginan pengguna sampel sebagai pengganti populasi)

$$N = 210 / (1 + 210 \cdot (10\%)^2)$$

$$N = 210 / (1 + 210 \cdot (0,1)^2)$$

$$N = 210 / (1 + 210 \cdot (0,01))$$

$$N = 210 / (1+2,1)$$

$$N = 210 / 3,1$$

$$n = 67,74$$

$$n = 68$$

Dengan menggunakan rumus slovin tersebut didapatkan jumlah sampel sebanyak 68 responden.

2.3. Skala Pengukuran

Suatu kumpulan data primer digunakan untuk metode menyebarkan pertanyaan atau kuesioner terhadap media objek dalam mendapatkan data. Skala Likert dilakukan dalam mengukur sifat, komentar, dan pendapat orang atau kelompok orang dalam fenomena sosialisasi yaitu adalah skala kontinum bipolar, pada sudut sebelah kiri (angka terendah) menggambarkan suatu jawaban yang bersifat negative. Sedang ujung sebelah kanan (angka tinggi), menggambarkan suatu jawaban yang bersifat positif.[Rahadi, 2014]:

Tabel 3.1 Skor Skala Likert

PK	STS	TS	CS	ST	SS
Nilai	1	2	3	4	5

Sumber: (Prof.Dr.Sugiyono, 1999)

Keterangan :

PK = Pertanyaan Kuisisioner

CS = Cukup Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

ST = Setuju

SS = Sangat Setuju

2.4. Metode Analisis Data

2.4.1. Pengujian Kualitas Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini salah satunya adalah dengan menggunakan kuisioner, oleh karena itu dilakukan dalam digunakan uji validitas dan uji realibilitas data. Pengujian dilakukan dengan menggunakan aplikasi program *SPSS (Statistical Product and Service Solution) for windows* versi 23.

2.4.2. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (content) dalam salah satu instrumen, untuk tujuan pengukuran keefesiensi instrumen yang dilakukan dalam satu penelitian. Terhadap berkembang model pengajaran berbasis komputer, sehingga uji validitas bertujuan untuk pengujian sebgus mana model e-media yang berkembang dalam dilakukan sebagai suatu model media pembelajaran, maka dapat diketahui tingkat kebenaran dan koefesienan pengguna media tersebut [Sugiyono. 2006].

2.4.3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten) dari suatu instrumen. Pengujian ini dimaksudkan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrumen yang handal, konsistensi, stabil dan dependibalitas, maka bila dilakukan terus-menerus akan menghasilkan data yang sama [Husaini, 2003].

Uji reliabilitas dalam e-Media sebagai instrumen, dapat disebutkan dalam pengujian kesigapan e-Media itu sebagai suatu media pembelajaran, sehingga akan diperoleh sama terhadap salah satu kelompok mahasiswa-mahasiswi untuk tahun yang berbeda [Husaini, 2003]. Instrumen yang reliable adalah instument yang bila digunakan berkali-kali dalam pengukuran obyek yang sama, akan membuahkan data yang sama. Benda pengukur panjang dari karet ialah contoh instrument yang tidak reliable/ konsisten.

2.4.4. Uji t

Pengujian hipotesis Uji t berfungsi untuk pengujian pengaruh dalam setiap variabel independen, variabel (X1), (X2), dan (X3) berpengaruh secara parsial (terpisah) terhadap

variabel dependen yaitu (Y). Menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian [Gulla et al., 2015].

1. Hipotesis diterima jika $t_{signifikan} < 0,005$
2. Hipotesis ditolak jika $t_{signifikan} > 0,005$

2.4.5. Uji F

Dalam Uji F Pengujian hipotesis Uji F terhadap penelitian ini secara simultan maksudnya untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas diantaranya, (X1), (X2), dan (X3) secara simultan (bersama) kepada variabel (Y). Menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian [Gulla et al., 2015].

1. Hipotesis diterima jika $F_{signifikan} < 0,005$
2. Hipotesis ditolak jika $F_{signifikan} > 0,005$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.7 Hasil Validitas Usability

Indikator	No Item	Rxy	R Tabel 10%	Keterangan
	X1.1	0,671	0.2012	VALID
	X1.2	0,650	0.2012	VALID
	X1.3	0,656	0.2012	VALID
Usability	X1.4	0,645	0.2012	VALID
	X1.5	0,658	0.2012	VALID
	X1.6	0,571	0.2012	VALID
	X1.7	0,716	0.2012	VALID

Tabel 4.9 Hasil Validitas Information Quality

Indikator	No Item	Rxy	R Tabel 10%	Keterangan
Information Quality	X2.1	0,447	0.2012	VALID
	X2.2	0,721	0.2012	VALID
	X2.3	0,658	0.2012	VALID
	X2.4	0,772	0.2012	VALID
	X2.5	0,655	0.2012	VALID
	X2.6	0,754	0.2012	VALID

Tabel 4.11 Hasil Validitas Interaction Quality

Indikator	No Item	Rxy	R Tabel 10%	Keterangan
Interaction Quality	X3.1	0,645	0.2012	VALID
	X3.2	0,687	0.2012	VALID
	X3.3	0,631	0.2012	VALID
	X3.4	0,777	0.2012	VALID
	X3.5	0,795	0.2012	VALID

Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas 4 dimensi

No	Indikator	R Hitung	Croanbach Alpha	Hasil
1	Usability (X1)	0,762	0,6	Reliable
2	Information Quality (X2)	0,753	0,6	Reliable
3	Interaction Quality (X3)	0,739	0,6	Reliable
4	Overall Impression (Y1)	0,817	0,6	Reliable

Tabel 4.24 Hasil total dari nilai rata-rata perdimensi

No	Dimensi Webqual	Rata-rata
1	Kegunaan (Usability)	3,79
2	Kualitas Informasi (Information Quality)	3,81
3	Kualitas Layanan (Interaction Quality)	3,91
4	Pendapat Keseluruhan (Overall Impression)	3,83

Tabel 4.18 Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,509	,916		,555	,581
	Usability	,112	,022	,524	5,182	,000
	Information Quality	,108	,050	,392	2,178	,033
	Interaction Quality	-,109	,068	-,286	-1,605	,113

a. Dependent Variable: Y1

Tabel 4.19 Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17,673	3	5,891	12,760	,000 ^b
	Residual	29,548	64	,462		
	Total	47,221	67			

a. Dependent Variable: Y1
b. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

3.1. Pembahasan

Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik analisis data dengan uji coba kepada 68 responden, kemudian mengkolerasikan skor butir dengan total. Jika butir pertanyaan mempunyai korelasi r hitung > 0.2012 sehingga pertanyaannya dinyatakan valid. Jika salah satu pertanyaan butir memiliki korelasi pearson r hitung lebih dari < 0.2012 sehingga pertanyaan dapat dikatakan tidak valid maka harus dibuang kemudian diteruskan pengujian ulang sesuai prosedur sebelumnya dalam mengurangi suatu pertanyaan yang telah dibuang maka diperoleh semua butir pertanyaan yang valid.

Dalam hasil perhitungan r hitung pada tabel 4.6, 4.8, 4.10 tentang kuisisioner layanan yang diterima dimana nilai Rxy dibedakan dengan nilai r tabel dalam jumlah populasi 68 responden (100% dari jumlah pengguna website yang mengisi kuisisioner) dan presentase kesenggangan ketidaktelitian karena kesalahan 10% didapat nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel maka dapat menyimpulkan bahwa setiap butir pertanyaan diatas dinyatakan **valid**.

Berdasarkan tabel 4.17 tersebut hasil uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Croanbach's Alpha* semua menunjukkan hasil nilai lebih dari nilai *Croanbach's Alpha* maka dinyatakan Reliabel.

4. KESIMPULAN

Hasil pengamatan pada penelitian ini didapatkan nilai rata-rata pada 4 dimensi webqual yaitu 1. Kegunaan (Usability) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,79 berada pada skala nilai cukup setuju dalam kegunaan website ppdb sma negeri 2, 2. Kualitas Informasi (Information Quality) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,13 berada pada skala nilai cukup setuju dalam kualitas informasi website tersebut, 3. Kualitas Layanan (Interaction Quality) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,91 berada pada skala nilai cukup setuju dalam kualitas layanan website, 4. Pendapat keseluruhan (Overall Impression) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,83 berada pada skala nilai cukup setuju dalam pendapat keseluruhan website ppdb sma negeri 2 palembang. Untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna website PPDB SMA Negeri 2 Palembang dengan menggunakan metode *Website Quality (Webqual)*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] [Siagian and Cahyono, 2014] Siagian, H. and Cahyono, E. (2014). Analisis website quality, trust dan loyalty pelanggan online shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(2):55–61.
- [2] [Sugiyono. 2013] Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- [3] [Arikunto, 2010] Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi 2010. Jakarta : Rineka Cipta.
- [4] [Rahadi, 2014] Rahadi, D. R. (2014). Pengukuran usability sistem menggunakan use questionnaire pada aplikasi android. *Jurnal Sistem Informasi*, 6(1).
- [5] [Husaini, 2003] Husaini, Usman, dkk. 2003. *Pengantar Statistika*. Jakarta : Bumi Aksara.
- [6] [Gulla et al., 2015] Gulla, R., Oroh, S. G., and Roring, F. (2015). Analisis harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel manado grace inn. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(1)