

## Pengukuran Kualitas Layanan Website EF2 Menggunakan Metode WebQual 4.0

Fuad Nur Hasan<sup>1</sup>, Kartika Handayani<sup>2</sup> dan Noor Hasan<sup>3</sup>

Universitas Bina Sarana Informatika

[fuad.fnu@bsi.ac.id](mailto:fuad.fnu@bsi.ac.id)<sup>1</sup>, [kartika.kth@bsi.ac.id](mailto:kartika.kth@bsi.ac.id)<sup>2</sup>, [noor.nhs@bsi.ac.id](mailto:noor.nhs@bsi.ac.id)<sup>3</sup>

**Abstrak** - Penyebaran COVID-19 menyebabkan pembatasan pada berbagai aspek kehidupan. Salah satunya adalah pendidikan. Pembelajaran secara daring merupakan perubahan yang harus dilakukan. Tujuannya agar kualitas pendidikan tetap terjamin dengan baik. Penggunaan website dalam pembelajaran daring menjadi salah satu pilihan. Penggunaan website dalam media pembelajaran daring digunakan pada mata kuliah entrepreneurship di Universitas Bina Sarana Informatika. Website Entrepreneur Fair atau website EF2 digunakan sebagai penilaian proposal bisnis kelompok mahasiswa pada mata kuliah tersebut. Perlu dilakukan evaluasi dan pengembangan sehingga dilakukan pengukuran kualitas website. Webqual 4.0 digunakan untuk penilaian kualitas website EF2. Variabel Webqual yang digunakan adalah Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan, Kualitas Antar Muka Pengguna, Usability dan Tingkat Kepuasan. Dari data yang didapatkan, terdapat 472 responden yang mengisi kuesioner dengan pertanyaan yang diajukan sebanyak 25 pertanyaan. Dalam mengolah data penelitian menggunakan aplikasi smatPLS untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas dari data yang didapat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas interaksi layanan, kualitas antar muka pengguna dan usability memiliki efek yang positif pada tingkat kepuasan, sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh positif pada tingkat kepuasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas interaksi layanan, kualitas antar muka pengguna dan usability mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna website EF2. Sedangkan kualitas informasi perlu dilakukan perbaikan lebih lanjut.

Kata Kunci : Website, Entrepreneur, Covid-19 dan Webqual

**Abstract** - The spread of COVID-19 causes restrictions on various aspects of life. One of them is education. Online learning is a change that must be made. The goal is that the quality of education is guaranteed to be good. The use of websites in online learning is an option. The use of websites in online learning media is used in entrepreneurship courses at Bina Sarana Informatika University. The Entrepreneur Fair website or the EF2 website is used as an assessment of student groups' business proposals for these courses. It is necessary to evaluate and develop so that the quality of the website is measured. Webqual 4.0 is used to assess the quality of the EF2 website. The Webqual variables used are Information Quality, Service Interaction Quality, User Interface Quality, Usability and Satisfaction Level. From the data obtained, there were 472 respondents who filled out a questionnaire with 25 questions asked. In processing research data using the SMATPLS application to determine the level of validity and reliability of the data obtained. The results showed that the quality of service interaction, user interface quality and usability had a positive effect on the level of satisfaction, while the quality of information did not have a positive effect on the level of satisfaction. So it can be concluded that the quality of service interaction, user interface quality and usability affect the level of satisfaction of EF2 website users. Meanwhile, the quality of information needs to be improved further.

Keywords: Website, Entrepreneur, Covid-19 and Webqual

### I. PENDAHULUAN

Coronavirus 19 (COVID-19) adalah infeksi virus sangat menular yang disebabkan oleh sindrom pernapasan akut coronavirus 2 (SARS-CoV-2) (Handayani et al., 2020). Ditemukan pada akhir 2019 sehingga menyebabkan pada awal 2020, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menetapkan status pandemi di mana penyebaran virus Corona telah menyebar ke berbagai belahan dunia (Nugraha et al., 2020). WHO merekomendasikan pemberhentian sementara segala bentuk kegiatan yang berpotensi menimbulkan kerumunan masa untuk mencegah tersebarnya COVID-19 (Firman & Rahman, 2020).

Khusus untuk peraturan pencegahan COVID-19 dilingkungan perguruan tinggi, pemerintah

melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dalam mencegah COVID-19 adalah dengan mengeluarkan larangan kepada perguruan tinggi untuk tidak melakukan perkuliahan tatap muka (konvensional) dan memerintahkan untuk menyelenggarakan perkuliahan atau pembelajaran secara daring (Surat Edaran Kemendikbud Dikti No. 1 tahun 2020) (Sadikin & Hamidah, 2020).

Pembelajaran adalah poin utama dari pendidikan. Kualitas pendidikan mencerminkan kualitas pembelajaran. Peningkatan kualitas pendidikan dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pembelajaran (Diana Novita, 2020). Pembelajaran secara daring untuk para pendidik merupakan perubahan yang harus dilakukan oleh dosen untuk

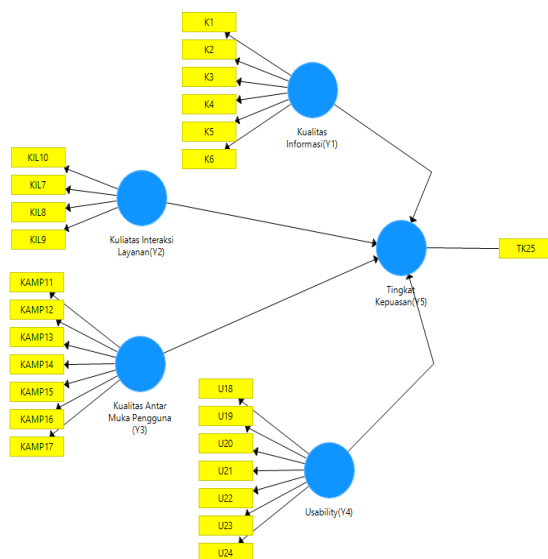
mengajar mahasiswa. Tujuannya agar kualitas pendidikan tetap terjamin dengan baik (Argaheni, 2020). Pembelajaran daring merupakan pembelajaran yang menggunakan jaringan internet dengan aksesibilitas, konektivitas, fleksibilitas, dan kemampuan untuk memunculkan berbagai jenis interaksi pembelajaran (Sadikin & Hamidah, 2020). Penggunaan website dalam pembelajaran daring menjadi salah satu pilihan (Sitohang et al., 2021). Penggunaan website dalam media pembelajaran daring digunakan pada mata kuliah entrepreneurship di Universitas Bina Sarana Informatika. Website Entrepreneur Fair atau website EF2 digunakan sebagai penilaian proposal bisnis kelompok mahasiswa pada mata kuliah tersebut.

Website EF2 perlu dilakukan evaluasi dan pengembangan sehingga dilakukan pengukuran kualitas website.

WebQual 4.0 merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas suatu halaman web. WebQual adalah teknik pengukuran kualitas situs web berdasarkan persepsi pengguna (Marliana, 2019). Oleh karena itu, metode WebQual 4.0 dapat digunakan untuk mengukur kualitas Website EF2 yang diakses melalui web browser pada personal computer.

**II. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner menggunakan google form sebagai penilaian terhadap kualitas website. Berdasarkan pemodelan Website Quality (WebQual) 4.0, Berikut adalah model webqual 4.0 yang terdapat pada gambar 1.



Sumber: (Hasan et al., 2022)  
Gambar 1. Model Spesifikasi

- H1: Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan.
- H2: Kualitas Interaksi Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan.
- H3: Kualitas Antar Muka Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan.
- H4: Usability Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan.

Model pengukuran kualitas website EF2 dapat diukur dengan indikator pertanyaan dari masing-masing variabel, berikut adalah indikator yang dirancang pada kuesioner pada tabel 1 :

Berdasarkan kuesioner yang saat ini berhasil dikumpulkan berjumlah 472 responden yang merupakan mahasiswa/i Universitas Bina Sarana Informatika penerima mata kuliah Entrepreneurship pengguna website EF2, dimana jumlah responden tersebut sudah termasuk sampel dan populasi dari penelitian ini. Dalam penelitian ini mengubah penelitian kualitatif dengan menyebarkan lembaran kuesioner, sehingga data yang didapat dikonversikan menjadi data numerik dengan menggunakan Skala Likert.

Tabel 2. Skala Likert

No	Keterangan	Score
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Hasan et al., 2022)

Tabel 1. Rancangan Kuesioner

Variabel	Pertanyaan	Notasi
<b>Kualitas Informasi</b>	Website EF2 menyediakan informasi yang akurat	K1
	Website EF2 menyediakan informasi yang terpercaya	K2
	Website EF2 menyediakan informasi tepat waktu	K3
	Website EF2 menyediakan informasi yang relevan	K4
	Website EF2 menyediakan informasi yang mudah dimengerti	K5
	Website EF2 menyediakan informasi yang detail	K6
<b>Kualitas Interaksi Layanan</b>	Mahasiswa merasa aman terhadap informasi pribadi	KIL7
	Website EF2 memberikan ruang untuk personalisasi	KIL8
	Website EF2 memberikan ruang untuk anggota	KIL9
	Website EF2 memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan dosen	KIL10
<b>Kualitas Antar Muka Pengguna</b>	Website EF2 memberikan gambar yang tepat	KAM11
	Website EF2 menggunakan huruf (font) yang sesuai Rating	KAM12
	Website EF2 menggunakan warna yang sesuai	KAM13
	Website EF2 menggunakan desain halaman yang sesuai	KAM14
	Link pada Website EF2 bekerja dengan baik	KAM15
	Kecepatan download pada halaman Website EF2 baik	KAM16
	Website EF2 memiliki tata letak yang terstruktur dan konsisten	KAM17
<b>Usability</b>	Mahasiswa dengan mudah mengumpulkan Proses Pengumpulan Proposal Entreprenuer Fair dengan Website EF2	U18
	Interaksi mahasiswa dengan Website EF2 jelas dan dapat dimengerti	U19
	Website EF2 mudah untuk dinavigasi	U20
	Website EF2 mudah untuk digunakan	U21
	Website EF2 mengandung nilai kompetensi	U22
	Website EF2 menciptakan pengalaman positif bagi mahasiswa	U23
	Website EF2 memiliki tampilan yang menarik	U24
<b>Tingkat Kepuasan</b>	Secara keseluruhan Website EF2 memuaskan	TK25

Sumber: (Hasan et al., 2022)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyebaran kuesioner dilakukan sejak bulan Desember 2021. Data kuesioner yang berhasil dikumpulkan berjumlah 472 data, dan data tersebut juga akan dianalisis lebih lanjut. Data yang diperoleh memiliki karakteristik responden pada tabel 3.

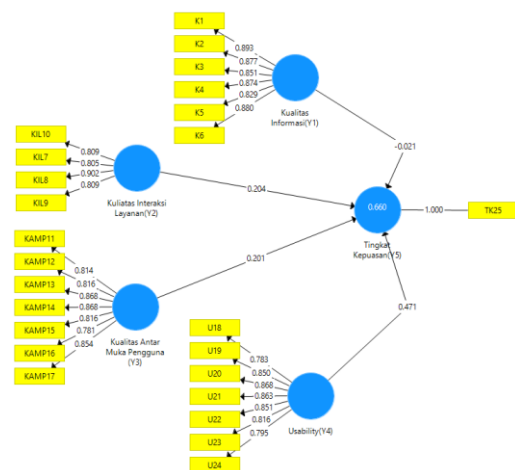
Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik	Keterangan	Jumlah
Jenis Kelamin	Laki-Laki	282
	Perempuan	190
Usia	< 19	228
	20 - 29	240
	30 - 39	3
	40 - 59	1
Semester	1	307
	3	165

Sumber: (Hasan et al., 2022)

Selanjutnya dilakukan pengujian hubungan antar variabel laten dengan indikator – indikatornya atau pada *outer* model menjelaskan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Terdapat beberapa tahapan pada pengujian *outer* model yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, *Composite Reliability*, *Average Variance Extracted (AVE)* dan

*Cronbach Alpha*. Nilai convergent validity adalah nilai faktor loading pada variabel laten dengan indikator – indikatornya. Nilai faktor loading yang diharapkan adalah > 0,7 namun jika nilai *outer* loading 0,5 masih dapat ditoleransi untuk diikuti dalam model. Berikut model penelitian setelah nilai masing – masing indikator dimasukkan dan diproses menggunakan PLS Algorithm pada Gambar 2.



Sumber: (Hasan et al., 2022)

Gambar 2. Diagram Path Antar Variabel

Berdasarkan persepsi pengguna pengukuran variabel Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan, Kualitas Antar Muka Pengguna, Usability dan Tingkat Kepuasan disimpulkan bahwa nilai yang dihasilkan pada masing-masing indikator memiliki nilai outer loading >7.0. Hal ini berarti memberikan dampak yang positif bagi pengguna karena kemudahan dalam menggunakan website, mencari informasi yang akurat dan interaksi layanan yang baik dapat diperoleh pada website EF2. Suatu konstruk akan bernilai realible jika mempunyai nilai Average Variance Extracted (AVE) diatas 0,50 dan composite reliability diatas 0,70 (Kurniasih et al., 2020). Berikut hasil pengujian EVE pada tabl 4, pengujian Composite Reliability pada tabl 5, dan pengujian Cronbach's Alpha pada tabel 6.

Tabel 4. Hasil AVE

Variabel	AVE
Kualitas Antar Muka Pengguna	0,692
Kualitas Informas	0,753
Kuliatas Interaksi Layanan	0,693
Tingkat Kepuasan	1,000
Usability	0,694

Sumber: (Hasan et al., 2022)

Pada tabel 4 hasil perhitungan nilai AVE bahwa semua variabel penelitian sudah sesuai dengan standar yaitu >0,50.

Tabel 5. Hasil Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability
Kualitas Antar Muka Pengguna	0,940
Kualitas Informas	0,948
Kuliatas Interaksi Layanan	0,900
Tingkat Kepuasan	1,000
Usability	0,941

Sumber: (Hasan et al., 2022)

tabel 5 menunjukkan hasil perhitungan nilai composite reliability, terlihat nilai composite reliability untuk semua variabel atau dimensi sudah memiliki nilai >0,70

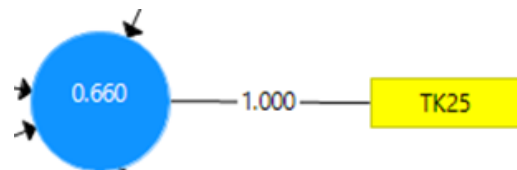
Tabel 6. Hasil Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha
Kualitas Antar Muka Pengguna	0,925
Kualitas Informas	0,934
Kuliatas Interaksi Layanan	0,852
Tingkat Kepuasan	1,000
Usability	0,926

Sumber: (Hasan et al., 2022)

Pada tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's alpha semua variabel dalam penelitian sudah baik karena nilai Cronbach alpha >0,70. Hasil dari pengujian Cronbach's alpha dapat disimpulkan bahwa model

penelitian ini telah memenuhi uji reliabilitas sehingga dapat dilakukan pengujian selanjutnya yaitu pengujian inner model. Pengujian inner model pada analisis partial least square dilakukan untuk mengetahui kesesuaian model dengan melihat dari nilai R square. Berdasarkan hasil pengolahan partial least square (PLS) akan menghasilkan nilai koefisien determinasi (Rsquare) pada variabel endogen, suatu model dikatakan kuat jika nilai R square >0,75, model moderat jika nilai R square >0,50 dan model lemah jika nilai R square <0,25. Berikut hasil Rsquare pada gambar 3.



Sumber: (Hasan et al., 2022)

Gambar 3. Rsquare

Maka hasil dari gambar 3 diperoleh nilai R square sebesar 0.660, yang artinya nilai tersebut mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel konstruk Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan, Kualitas Antar Muka Pengguna, Usability) sebesar 66 % sedangkan sisanya 30% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini.

Untuk mendapatkan uji hipotesis dan nilai path coefficient maka dilakukan pengujian dengan fungsi Bootstrapping. Berikut tabel 7 yang merupakan hasil dari T-statistik.

Tabel 7. Uji Hipotesis

Hipotesis	T-statistik	Hasil
Kualitas Antar Muka Pengguna -> Tingkat Kepuasan	2,357	Diterima
Kualitas Informasi -> Tingkat Kepuasan	<u>0,254</u>	<u>Ditolak</u>
Kuliatas Interaksi Layanan -> Tingkat Kepuasan	2,918	Diterima
Usability -> Tingkat Kepuasan	5,826	Diterima

Sumber: (Hasan et al., 2022)

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk menganalisa penggunaan website EF2 pada kegiatan pembelajaran daring matakuliah entrepreneursihp di Universitas Bina Sarana Informatika menggunakan metode Webqual 4.0, diperoleh hasil bahwa dari total 4 hipotesis, 3 Hipotesis berpengaruh positif, dan 1 hipotesis tidak berpengaruh positif Kualitas Informasi

dengan Tingkat Kepuasan. Dengan ini dapat menjadi saran perbaikan website EF2. Berdasarkan R-Square penelitian ini masuk ke dalam R-Square moderat. 60% variabel endogen dipengaruhi variabel konstruk penelitian ini, sedangkan sisanya 30% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

## V. REFERENSI

- Argaheni, N. B. (2020). Sistematis Review: Dampak Perkuliahan Daring Saat Pandemi COVID-19 Terhadap Mahasiswa Indonesia. *PLACENTUM: Jurnal Ilmiah Kesehatan Dan Aplikasinya*, 8(2), 99. <https://doi.org/10.20961/placentum.v8i2.43008>
- Diana Novita, A. R. H. (2020). Plus Minus Penggunaan Aplikasi-Aplikasi Pembelajaran Daring Selama Pandemi Covid-19. *Unimed Medan*, June, 1–11.
- Firman, & Rahman, S. R. (2020). Pembelajaran Online di Tengah Pandemi Covid-19. *Indonesian Journal of Educational Science (IJES)*, 2(2), 81–89. <https://ojs.unsulbar.ac.id/index.php/ijes/article/view/659>
- Handayani, K., Juningsih, E. H., Riana, D., Hadiani, S., Rifai, A., & Serli, R. K. (2020). Measuring The Quality of Website Services covid19.kalbarprov.go.id Using The Webqual 4.0 Method. *Journal of Physics: Conference Series*, 1641, 012049. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1641/1/012049>
- Hasan, F. N., Handayani, K., & Hasan, N. (2022). *Pengukuran Kualitas Layanan Website EF2 Menggunakan Metode WebQual 4.0*.
- Kurniasih, A., Santoso, A. K., Riana, D., Kadafi, A. R., Dari, W., & Husin, A. I. (2020). TAM Method and Acceptance of COVID-19 Website Users in Indonesia. *Journal of Physics: Conference Series*, 1641(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1641/1/012020>
- Marliana, R. R. (2019). Partial Least Square-Structural Equation Modeling Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi*, 16(2), 174. <https://doi.org/10.20956/jmsk.v16i2.7851>
- Nugraha, R. A., Andriyanto, D., Riana, D., & Khasanah, S. N. (2020). Analysis of Factors Affecting Quality of corona.jatengprov.go.id Website Towards User Satisfaction using Webqual 4.0 Method. *Journal of Physics: Conference Series*, 1641, 012066. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1641/1/012066>
- Sadikin, A., & Hamidah, A. (2020). Pembelajaran Daring di Tengah Wabah Covid-19. *Biodik*, 6(2), 109–119. <https://doi.org/10.22437/bio.v6i2.9759>
- Sitohang, H., Rosmiati, & Elisa, Era Sinaga, S. (2021). Aplikasi E-Learning Berbasis Web untuk Pembelajaran Jarak Jauh. *JSAI: Journal Scientific and Applied Informatics*, 4(01), 106–115. <https://doi.org/10.36085/jsai.v4i1.1334>