Pengukuran Kualitas Website CariRekan.com Berdasarkan Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0

Harry Dwika Putra, Bambang Santoso Soedibyo

Universitas Komputer Indonesia

Email: harrydwika@gmail.com

Abstrak - *Website* carirekan.com adalah media yang berfokus kepada pencarian *cofounder* dalam membangun sebuah *startup*. Membangun *startup* sendiri idealnya terdiri dari 3 *cofounder* dengan berbagai latar keilmuan. Namun *website* carirekan.com ini masih mengalami permasalahan terutama sebagian besar pengguna mengeluhkan bahwa *website* carirekan.com masih kurang *SEO friendly*. Berdasarkan hal tersebut, evaluasi mengenai kualitas *website* carirekan.com sangat diperlukan untuk lebih mengetahui kualitas dari *website* serta kepuasan dari pengguna, sehingga dalam pengembangan kedepannya akan lebih terarah. Permasalahan tersebut, di analisa dengan mengukur pengaruh suatu kualitas *website* terhadap kepuasaan pengguna dengan menggunakan metode WebQual 4.0 serta dimensi EUCS (*End User Computing Satisfaction*). *Website* carirekan.com yang sedang berjalan saat ini kurang optimal dilihat dari kualitas informasi yang dinilai oleh *user* kurang baik, namun untuk hal lainnya sudah di nilai cukup baik dan kepuasan pengguna sudah berada pada kategori cukup baik, sedangkan pengaruh dari kualitas *website* diketahui berpengaruh signifikan sehingga kepuasan pengguna dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas *website*.

Kata Kunci : Kualitas *website*, EUCS, kepuasan pengguna, WebQual 4.0 dan *Startup*

Abstract - Website carirekan.com is a media that focuses on searching cofounder in building a startup. Build your own startup ideally consists of 3 cofounders with various scientific backgrounds. But website carirekan.com is still experiencing problems, especially most users complain that the website is still less carirekan.com SEO friendly. Based on that, evaluation about the quality of carirekan.com website is needed to better know the quality of the website and the satisfaction of the user, so in the future development will be more focused. These problems are analyzed by measuring the effect of a website quality on user satisfaction by using WebQual 4.0 method and EUCS (End User Computing Satisfaction) dimension. Website carirekan.com that is running at this time less optimal than the quality of information assessed by the user is not good, but for other things are in good enough value and user satisfaction is in the category quite well, while the influence of the quality of the website is known to have a significant effect user satisfaction can be improved by improving the quality of the website.

Keywords: Website quality, EUCS, user satisfaction, WebQual 4.0 and Startup

I. PENDAHULUAN

Perkembangan tekologi yang semakin pesat nyatanya tidak di imbangi dengan ketersediaan Sumber Daya Alam (SDM) yang mumpuni. hal ini terlihat dari kesulitanya *starup* dalam menemukan *cofounder* untuk menjadi satu tim yang ideal. Sedangkan dalam *startup* sendiri, tim yang ideal terdiri dari 3 *cofounder* dengan berbagai latar belakang ilmu, seperti *cofounder* bisnis, *cofounder programmer* dan *cofounder design*. Permasalahan tersebut muncul dikarenakan oleh kurangnya media yang secara khusus dapat menjaring atau mempertemukan *cofounder*. Oleh karena itu,

website carirekan.com berupaya untuk memberikan alternatif sebagai tempat atau media untuk memberikan kemudahan mencari *cofounder* lainnya. Namun *website* carirekan.com sampai saat ini masih terus ditingkatkan guna mencapai kepuasan dari pengguna *website,* karena masih mengalami kendala, terutama dari sisi teknis dimana sebagian besar pengguna mengeluhkan bahwa *website* crirekan.com masih kurang *SEO friendly*. Oleh karena itu, evaluasi mengenai kualitas *website* carirekan.com sangat diperlukan untuk lebih mengetahui kualitas dari *website* serta kepuasan dari pengguna, sehingga dalam pengembangan kedepannya *website* carirekan.com akan lebih terarah.

II. Kajian Pustaka

1. Pengembangan *Website*

Menurut Lee dan Abrar secara sederhana, *website* diartikan sebagai kumpulan dari halaman situs, yang umumnya terhimpun pada domain atau sub domain, di dalam *World Wide Web* (WWW) [1]. Seiring semakin meningkatnya pengguna *website* carirekan.com maka diperlukan evaluasi secara sistematis. Mengenai hal ini evaluasi terhadap sistem *website* yang berjalan perlu untuk dilakukan supaya dapat mengetahui kesulitang dari pengguna serta dapat menyajikan pelayanan terbaik pada pengguna dimasa mendatang, seperti dijelaskan oleh Powel bahwa ukuran perbaikan *website* dilakukan dengan meningkatkan nilai guna *website* itu sendiri.

2. Kualitas *Website*

WebQual adalah teknik untuk mengukur kualitas *website* yang bertumpu kepada pengguna akhir. Kualitas inti dari metode ini terlihat pada gambar dibawah yang mana sumber didapatkan dari penelitian sebelumnya.

Category	*WebQual 4.0 Questions*	*Illustrative Support for Questions*
Usability	1. I find the site easy to learn to operate	Bailey and Pearson 1983[2], Davis et al. 1989[2], Davis 1989[2], 1993[1], Ventakesh and Davis 2000[2]
	2. My interaction with the site is clear and understandable	Davis et al. 1989[2], Davis 1989[2], 1993[2], Shneiderman 1998[2], Ventakesh and Davis 2000[2]
	3. I find the site easy to navigate	Eighmey 1997[2], Levi and Conrad 1996[2], Nielsen 1999[2], 2000a[2], Spool 1999[2]
	4. I find the site easy to use	Davis et al. 1989[2], Davis 1989[2], 1993[1], Ventakesh and Davis 2000[2], Nielsen 1993[2], 1999[2], 2000a[2]
	5. The site has an attractive appearance	Nielsen 2000a[2], Parasuraman et al. 1988[1], 1991[2], Pitt et al. 1995[2], 1997[2]
	6. The design is appropriate to the type of site	From WebQual workshops; no strong support, but tangential to research on customer expectations of appearance, e.g. Zeithaml et al. 1990
	7. The site conveys a sense of competency	Parasuraman et al. 1988[2], 1991[2], Pitt et al. 1995[2], 1997[2], Zeithaml et al. 1988[2], 1990[2], 1993[2]
	8. The site creates a positive experience for me	Eighmey 1997[2], Moon and Kim 2001[2], Nielsen 2000a[2], White and Manning 1998[2]
Information	9. Provides accurate information	Bailey and Pearson 1983[2], Strong et al. 1997[2], Wang 1998[2], Wang and Strong 1996[2], Wand and Wang 1996[2]
	10. Provides believable information	Strong et al. 1997[2], Wang 1998[2], Wang and Strong 1996[1], Wand and Wang 1996[2]
	11. Provides timely information	Bailey and Pearson 1983[2], Strong et al. 1997[2], Wang 1998[2], Wang and Strong 1996[2], Wand and Wang 1996[2]
	12. Provides relevant information	Bailey and Pearson 1983[2], Strong et al. 1997[2], Wang 1998[2], Wang and Strong 1996[2], Wand and Wang 1996[2]
	13. Provides easy to understand information	Bailey and Pearson 1983[2], Strong et al. 1997[2], Wang 1998[2], Wang and Strong 1996[2], Wand and Wang 1996[2]
	14. Provides information at the right level of detail	Bailey and Pearson 1983[2], Strong et al. 1997[2], Wang 1998[2], Wang and Strong 1996[2], Wand and Wang 1996[2]
	15. Presents the information in an appropriate format	Bailey and Pearson 1983[2], Chau et al. 2000[2], DeLone and McLean, 1992[2]
Service Interaction	16. Has a good reputation	Aaker 1991[2], Aaker and Joachimsthaler 2000[2], Akshay and Monroe 1957[2], Cuninghann 1966[2], Nielsen 1999[2]
	17 It feels safe to complete transactions	Parasuraman et al. 1988[2], 1991[2], Pitt et al. 1995[2], 1997[2], Zeithaml et al. 1988[2], 1990[2], 1993[2]
	18. My personal information feels secure	Clark 1999[2], Cranor 1999[2], Goodwin 1991[2], Hoffman et al. 1999[2], Wang et al. 1998[2]
	19. Creates a sense of personalization	Gilmore and Pine 2000[2], McKenna 2000[2], Parasuraman et al. 1988[1], 1991[2], Pitt et al. 1995[2], 1997[2], Schubert and Selz 1997[2], Zeithaml et al. 1988[2], 1990[2], 1993[2]
	20. Conveys a sense of community	Armstrong and Hagel 1996[2], Chang et al. 1998[2], Hagel and Armstrong 1997[2], Preece 2000[2], Rheingold 1993[2], Schubert and Selz 1997[2]
	21. Makes it easy to communicate with the organization	Bauer et al. 2000[2], Jarvenpaa et al. 2000[2], Hoffman et al. 1999[2], Nielsen 2000a[2]
	22. I feel confident that goods/services will be delivered as promised	Parasuraman et al. 1988[1], 1991[2], Pitt et al. 1995[2], 1997[2], Zeithaml et al. 1988[2], 1990[2], 1993[2]

[1] denotes a primary source for a question - reworded for WebQual 4.0
[2] denotes a secondary influence for the inclusion of a question in WebQual 4.0

Sumber : Stuart Barnes & Richard Vidgen (2000)

3. Kepuasan Pengguna *Website*

Kepuasan pengguna *website* adalah gambaran keseimbangan harapan dengan hasil yang diperoleh dari penggunaan *web* yang secara tidak langsung pengguna tersebut ikut berpartisipasi dalam pengembangannya. Secara umum Doll dan Torkzadeh menjelaskan model untuk mengukur kepuasan pengguna *web* dengan *End-user Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari lima komponen berikut [5].

a. Isi (*content*), tugas utamanya yaitu input, olah data dan *output* nantinya adalah informasi.
b. Akurasi (*accuracy*), hasil data harus akurat.
c. Bentuk (*format*), desain konten *web*.
d. Kemudahan (*ease*), langkah yang dilakukan mudah dipahami .
e. Ketepatan waktu (*timeliness*), ketepatan dan kecepatan output

III. Metode Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang sebelumnya telah dijelaskan, maka metode *deskriptif* dan metode *asosiatif* digunakan sebagai metode penelitian. Pemilihan metode ini dikarena ada variabel yang akan di teliti pengaruhnya dan tujuan dalam menyajikan gambaran dengan faktual dan akurat berdasarkan fakta-fakta yang diteliti. Pada penelitian ini dilakukan analisis sistem dan prosedur yang berjalan dengan menggunakan *Use Case Diagram*. *Use Case Diagram* ini digambarkan bagaimana interaksi antara *cofounder* yang melakukan proses pencarian yang sedang berjalan pada *website* carirekan.com

Dari sistem dan prosedur yang berjalan seperti tergambar dalam *Use Case Diagram*, dilakukan evaluasi terhadap sistem yang berjalan pada *web* carirekan,com dengan melihat persyaratan fungsional perangkat lunak berdasarkan penilaian pengguna *web* carirekan.com sendiri. Dalam penelitian ini persyaratan fungsional perangkat lunak di kategorikan sebagai kualitas *website* (Variabel X) merupakan variabel bebas dan penilaian pengguna *web* yang merupakan kepuasan pengguna (variabel Y) variabel terikat

Populasi pada penelitian ini yaitu pengguna *web* carirekan.com dan untuk jumlah secara pasti populasi tidak diketahui, sehingga dalam penarikan sampel di penelitian ini digunakan metode *accidental sampling* dan besaran sampel nantinya mengacu kepada pendapat Arikunto yang menjelaskan jika populasi kurang dari 100 orang semua populasi dijadikan sampel, jika subjeknya lebih dari 100 orang dapat diambil 10-25% [6], sehingga dalam penelitian ini di tetapkan sampel sebanyak 15 orang. Pada analisa deskriptif dilakukan perbandingan antara skor ideal dengan actual sehingga diperoleh persentase sebagai gambaran dari kualitas *website* dan kepuasan pengguna. Sedangkan untuk mengetahui besaran pengaruh dari kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna dilakukan uji regresi sederhana dengan persamaan berikut :

$Y = a + bX_1$ .....(1)

Keteranagan :

Y : Variabel terikat
X_1 : Varibel bebas
a : nilai tetap
b : nilai persamaan regresi

IV. Hasil dan Pembahasan

Dari hasil analisis deskriptif diketahui jika gambaran *website* carirekan.com secara umum berada pada kategori cukup baik, sedangkan jika dilihat dari setiap dimensi WebQual 4.0, kualitas informasi berada pada kategori yang kurang baik. Artinya, *user* menilai jika kualitas informasi dari *website* carirekan.com masih kurang dapat di percaya. Hal tersebut terjadi dimungkinkan oleh kurang *update* nya informasi yang disajikan dalam *web*.

No	Dimensi	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase	Kriteria
1	Kemudahan Pengguna	333	560	59,46	Cukup baik
2	Kualitas Informasi	241	490	49,18	Kurang baik
3	Kualitas Interaksi	256	490	52,24	Cukup baik
Total		830	1540	53,89	Cukup baik

Sedangkan deskriptif untuk kepuasan pengguna berada pada kategori cukup baik namun memiliki nilai yang minim pada kategori tersebut, sehingga jika tidak dilakukan pengembangan kemungkinan besar kepuasan dari pengguna akan menurun, hal ini dilihat dari nilai persentase yang hanya sebesar 62,6%.

Dari hasil perhitungan persamaan regresi yaitu berikut ini:

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.690	6.015		-.115	.911
Kualitas_web	.645	.101	.879	6.390	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_pengguna

Hasil perhitungan di atas menunjukan bahwa nilai konstanta (a) sebesar -0,690 dan b 0,645. Maka didapatkan persamaan regresi linier sederhana variabel Y = -0,690+ 0.645 X. Sedangkan hasil analisis korelasi dan besaran pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879[a]	.773	.754	2.173

a. Predictors: (Constant), Kualitas_web

b. Dependent Variable: Kepuasan_pengguna

Hasil uji nilai koefisien korelasi (R) diperoleh informasi yang didapatkan antara kualitas *website* berdasarkan kepuasan pengguna senilai 0,879. Nilai korelasi terdapat tanda positif, menunjukan pengaruh hubungan yang ada bergerak searah. Artinya jika kualitas *website* bernilai tinggi maka semakin tinggi kepuasan pengguna. Berdasarkan interpretasi Bambang S.Soedibjo (2013) [7], nilai korelasi senilai 0,879 menggambarkan kategori keterhubungan sangat kuat karena di area interval ±76 – 1,00.

Sedangkan hasil koefisien korelasi (R) yang didapat antara kompetensi maupun independensi berdasarkan kualitas audit adalah senilai 0,879, oleh karena itu maka koefisien determinasi dijelaskan dibawah berikut:

KD = r^2 x 100%
= $(0,879)^2$ x 100%
= 77,3%

Hal ini menunjukan bahwa kualitas *website* secara jelas berdampak terhadap kepuasan pengguna senilai 77,3%, dan bagian lainnya terpengaruh oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Selanjutnya untuk mendapatkan kepastian dari dampak kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna maka dilakukan uji hipotesis dengan uji t dibawah :

$H_0 : \beta \neq 0$ artinya tidak terdapat pengaruh antara kualitas *website* carirekan.com terhadap kepuasan pengguna.

$H_a : \beta = 0$ Artinya terdapat pengaruh antara kualitas *website* carirekan.com terhadap kepuasan pengguna.

Hasil uji hipotesis parsial X_1 sebagai berikut:

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.690	6.015		-.115	.911
Kualitas_web	.645	.101	.879	6.390	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_pengguna

Terlihat bahwa hasil t-hitung yang didapat variabel kualitas *website* (X) mencapai 6.390. Hasil ini kemudian dilakukan perbandingan dengan hasil t-tabel pada tabel distribusi t. Dengan α=0,05, df=n-k =14-1= 13, didapat hasil t-tabel untuk pengujian dari dua variabel adalah 2.16037. Sehingga t_{hitung} (6.390) > t_{tabel} (2.16073). Dari perbandingan hasil tersebut terlihat nilai t-hitung variabel bebas lebih dari t-tabel. Berdasarkan dari kriteria uji hipotesis bahwa H_0 ditolak, berarti kualitas *website* (X) memberikan dampak yang penting terhadap kepuasan pengguna (Y).

Daftar Pustaka

[1] Lee, Sang Hyun & Haider, Abrar. "*A Framework for Informatin Quality Assessment Using Six Sigma*". Vol. 2011, Article ID 927907, 1-9.

[2] Rahman, As-Syakur, "*Aplikasi Sistem Informasi Geografis (SIG) untuk Pemutakhiran Peta Agroklimat Pulau Lombok Berdasarkan Klasifikasi Oldeman dan Schmidt-Ferguson*". Skripsi. Denpasar : Fakultas Pertanian, Universitas Udayana, Bali, 2005.

[3] Rosalin Ellina Ririn, "*Peran Kualitas Website Internet Portal Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus : PT Solmit Bangun Indonesia)"* S.kom, Program Studi Sistem Informasi. Skripsi Sistem Informasi, UNIKOM, Bandung, 2014.

[4] Tjiptono, F, "*Prinsip-Prinsip Total Quality Service*". Yogyakarta: Andi Offset, 2008.

[5] Arikunto, S. 2010. Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta

[6] Bambang S.Soedibjo, 2013."*Pengantar Metode Penelitian"*, Universitas Nasional Pasim.Bandung.