

## **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE SMK MISBAHUL AULAD LABUHA BERDASARKAN METODE WEBQUAL 4.0**

Arfian Irsa Bayau<sup>1</sup>, Hairil Kurniadi Sirajuddin<sup>2</sup>, Rosihan<sup>3</sup>, Salkin Lutfi<sup>4</sup>

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Khairun  
Jl. Jati Metro, Kota Ternate Selatan

Email: Arfianbayau118@gmail.com<sup>1</sup>, hairil.kurniadi@unkhair.ac.id<sup>2</sup>, rosihan@unkhair.ac.id<sup>3</sup>  
salkin.lutfi@unkhair.ac.id<sup>4</sup>

### **Abstrak**

Teknologi informasi merupakan faktor penting dalam kemajuan segala bidang, tak terkecuali bidang pendidikan. SMK Misbahul Aulad Labuha adalah salah satu pendidikan dengan jenjang SMK di Amasing Kota Utara, Kec. Bacan, Kab. Halmahera Selatan, Maluku Utara. Di SMK Misbahul Aulad Labuha telah memiliki website mereka namun, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terdapat 1 (satu) point penting yaitu website belum pernah diukur kualitasnya melalui pendekatan dan metode terstruktur. Mengingat akan pentingnya website ini agar berjalan dengan baik, optimal serta belum pernah dilakukan evaluasi dan belum pernah diukur kualitasnya terhadap kepuasan siswa. Webqual 4.0 sebagai alat analisis website, suatu website secara detail dan menyeluruh akan mendapat perhatian khusus, sehingga kekuatan dan kelemahan website dapat diketahui untuk nantinya dijadikan acuan bagi kemajuan organisasi selanjutnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan pada website SMK Misbahul Aulad Labuha dengan persepsi pengguna akhir menggunakan metode Webqual 4.0. Dari hasil analisis website menggunakan metode webqual 4.0 kualitas website masih belum memuaskan harapan dari pengguna. dimana semua variabel yang ada di 3 area penelitian dimensi metode webqual 4.0 memiliki nilai kesenjangan (GAP) tidak lebih dari nilai 1, dimana nilai gap yang tertinggi ada pada variabel Y dari dimensi information quality yang mendapatkan nilai kesenjangan -0,12.

**Kata kunci:** Kepuasan, Website, SMK Misbahula Aulad Labuha, Webqual 4.0.

## **ANALYSIS OF USER SATISFACTION OF THE MISBAHUL AULAD LABUHA VOCATIONAL SCHOOL WEBSITE BASED ON THE WEBQUAL 4.0 METHOD**

### *Abstract*

*Information technology is an important factor in the progress of all fields, including education. Misbahul Aulad Labuha Vocational School is one of the Vocational School level education in Abelas Kota Utara, Kec. Bacan, Kab. South Halmahera, North Maluku. At Misbahul Aulad Labuha Vocational School they already have their website, however, based on the results of interviews conducted there is 1 (one) important point, namely that the quality of the website has never been measured using a structured approach and method. Remembering the importance of this website so that it runs well, optimally and has never been evaluated and its quality has never been measured in terms of student satisfaction. Webqual 4.0 as a website analysis tool, a detailed and comprehensive website will receive special attention, so that the website's strengths and weaknesses can be identified to later be used as a reference for the organization's further progress. The aim of this research is to determine the advantages and disadvantages of the Misbahul Aulad Labuha Vocational School website with end user perceptions using the Webqual 4.0 method. From the results of website analysis using the WebQual 4.0 method, the quality of the website still does not satisfy user expectations. where all variables in the 3 research areas of the webqual 4.0 method dimensions have a gap value (GAP) of no more than 1, where the highest gap value is in variable Y from the information quality dimension which gets a gap value of -0.12.*

**Keywords:** Satisfaction, Website, Misbahula Aulad Labuha Vocational School, Webqual 4.0.

## 1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi merupakan faktor penting dalam kemajuan segala bidang, tak terkecuali bidang pendidikan. SMK Misbahul Aulad Labuha adalah salah satu pendidikan dengan jenjang SMK di Amasing Kota Utara, Kec. Bacan, Kab. Halmahera Selatan, Maluku Utara. Dalam menjalankan kegiatannya, SMK Misbahul Aulad Labuha berada di bawah naungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. SMK Misbahul Aulad Labuha pertama kali dikenal sebagai salah satu Yayasan oleh masyarakat Halmahera selatan dan didirikan pertama kali oleh sultan Muhammad Usman Syah pada tahun 1971 yang bertempat di masjid kesultanan bacan. Kemudian yayasan itu di ganti menjadi sekolah SMK Misbahul Aulad Labuha oleh bapak Taufael Husin. website belum pernah diukur kualitasnya melalui pendekatan dan metode terstruktur. Di website SMK Misbahul Aulad Labuha hanya menggunakan item jejak pendapat yang terdapat di website tersebut sebagai acuan penilaian kualitas website. Mengingat akan pentingnya website ini agar berjalan dengan baik, optimal serta belum pernah dilakukan evaluasi dan belum pernah diukur kualitasnya terhadap kepuasan siswa. Maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan pada website SMK Misbahul Aulad Labuha dari segi kepuasan siswa dalam menggunakan website tersebut. Dalam memberikan analisis atau evaluasi terhadap suatu website, dapat dilakukan dengan beberapa model analisis. Dalam penelitian ini, akan digunakan model analisis Webqual 4.0. Webqual 4.0 merupakan metode Analisa kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir (Masyarakat). Metode ini menganalisa kualitas suatu website dengan menggunakan tiga area dimensi yaitu, Usability (kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Interaction Quality* (kualitas interaksi).

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 (SMK Misbahul Aulad Labuha

SMK Misbahul Aulad Labuha merupakan salah satu Sekolah Menengah Kejuruan yang ada di Amasing Kota Utara, Kec. Bacan, Kab. Halmahera Selatan, Maluku Utara yang memiliki jumlah siswa sebanyak 428 siswa yang terdaftar. Dalam perkembangannya terus berbenah diri mengikuti dan mengejar keteringgalan dengan daerah-daerah lain.

Website SMK Misbahul Aulad Labuha ini memiliki fitur atau item yaitu home, informasi, fasilitas, PPDB dan lain-lain, Dan juga memiliki konten-konten yang menarik. Untuk mengakses website SMK Misbahul Aulad Labuha kalian dapat mengaksesnya melalui link berikut

<https://smkmisbah.sch.id/>. Website ini digunakan atau berfungsi untuk memperkenalkan sekolah SMK Misbahul Aulad Labuha ke masyarakat Halmahera Selatan khususnya Pulau Bacan. Dan dengan adanya website ini SMK Misbahul Aulad Labuha dapat bersaing dengan sekolah-sekolah website ternama di Amasing Kota Utara, Kec. Bacan, Kab. Halmahera Selatan, Maluku Utara maupun di Indonesia.

### 2.2 Analisis Kesenjangan GAP

Proses untuk menentukan nilai kesenjangan gap dapat dihitung dari selisih nilai antara nilai dari masing-masing variabel kualitas Kinerja website atau website aktual (Performance) dan juga nilai dari masing-masing variabel kualitas website yang diharapkan responden atau website ideal (Importance). Berikut adalah rumus untuk menghitung kesenjangan gap

$$Q_i (\text{Gap}) = \text{Perf} (i) - \text{Imp} (i) \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

$Q_i (\text{Gap})$  = Nilai Kesengajaan

$\text{Perf} (i)$  = Nilai Kinerja

$\text{Imp} (i)$  = Nilai Harapan

### 2.3 Rumus Slovin

Proses untuk menyatakan bahwa sampel merupakan perwakilan dalam sejumlah kelompok kecil yang akan mewakili dari keseluruhan kelompok atau populasi. Rumus yang di gunakan untuk menghitung sampel:

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

Keterangan:

$n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$e$  = Batas Toleransi Kesalahan (1%)

### 2.4 Analisa Nilai Rata-Rata Dimensi Webqual 4.0

Pada proses ini dilakukan perhitungan nilai rata-rata Kinerja dan Harapan dari ke 3 dimensi area penelitian dari metode webqual 4.0. Yaitu dimensi Usability (X), *Information Quality* (Y), dan *Interaction Quality* (Z). Untuk perhitungan ini peneliti menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\text{Rata - rata} = \frac{\text{Nilai rata - rata data jawaban responden per variabel}}{\text{Jumlah Variable}}$$

Keterangan:

$R$  = Nilai Rata-rata

$RV$  = Nilai Rata-rata Variabel

$JV$  = Jumlah Variabel

## 2.5 Webqual 4.0

Kualitas website telah menjadi salah satu isu strategis dalam komunikasi dan transaksi dengan pelanggan. Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. Webqual berdasar pada konsep Quality Function Deployment (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada “voice of customer” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, Webqual disusun berdasar pada persepsi pengguna akhir (end user) terhadap suatu website. Webqual telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya. Versi terbaru adalah Webqual 4.0 yang menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 22 butir pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah usability, information dan service interaction [1]

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Webqual adalah salah satu dari banyak metode pengukuran website yang bisa digunakan saat ini. Metode ini merupakan pengembangan dari servqual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa [2].

## 2.6 Kesenjangan (GAP)

Kesenjangan (Gap) atau *Gap Analysis* diartikan sebagai perbandingan kinerja aktual dengan kinerja potensial atau diharapkan. GAP analysis digunakan untuk mengevaluasi bisnis dengan membandingkan kinerja perusahaan saat ini dengan kinerja yang sudah ditargetkan sebelumnya serta menentukan langkah-langkah apa yang perlu dilakukan untuk mengurangi kesenjangan tersebut dan mencapai kondisi yang diinginkan dimasa depan [1]

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan teknik survei untuk mendapatkan data melalui penyebaran kuesioner dimana siswa SMK Misbahul Aulad Labuha menjadi responden. Selanjutnya data hasil kuesioner diolah menggunakan software SPSS. Dalam pengukuran kualitas website, webqual menggunakan instrumen-instrumen penelitian dari tiga dimensi yaitu usability, information quality, dan service interaction quality. Objek penelitian ini adalah website SMK Misbahul Aulad Labuha <https://smkmisbah.sch.id/> yang akan dianalisa kualitasnya menggunakan metode webqual

4.0. Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode

kuantitatif merupakan metode yang bisa digunakan untuk survei guna mendapatkan data yang telah terjadi pada masa lampau atau masa kini tentang pendapat, perilaku, keyakinan untuk menguji beberapa hipotesis [3]

### 3.2 Pengumpulan Data Awal

Pengumpulan data menjadi satu hal yang perlu dilakukan dalam penelitian. Adapun tahapan pengumpulan data dalam penelitian sebagai berikut:

#### 1. Studi Pustaka

Pada tahap ini peneliti mengambil teori-teori maupun penelitian yang berkaitan dengan evaluasi website, webqual 4.0 yang dapat mendukung laporan ini. Untuk membantu proses evaluasi website SMK Misbahul Aulad Labuha.

#### 2. Observasi

Pada tahapan observasi ini, peneliti melihat langsung website SMK Misbahul Aulad Labuha. Dari hasil observasi saya melihat penilaian website yang hanya menggunakan item jejak pendapat sehingga perlu adanya pengukuran menggunakan metode yang terstruktur.

#### 1. Wawancara

Pada tahap ini dilakukan wawancara di SMK Misbahul Aulad Labuha tentang website SMK Misbahul Aulad Labuha. Narasumber ditanyakan pertanyaan tentang pengelolaan website dan tujuan dari website tersebut. Tujuan dari website adalah sebagai media promosi dan informasi untuk siswa.

#### 2. Kuesioner

Pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner dibuat berdasarkan tiga (3) area penelitian metode webqual (Variabel). Usability (X) terdapat 6 pertanyaan, Information Quality (Y) 6 pertanyaan, dan Interaction Quality (Z) terdapat 5 pertanyaan. Dan diolah untuk mendapatkan nilai kinerja dan harapan menggunakan Skala likert. Kuesioner ini ditujukan ke siswa yang telah mengunjungi dan mengakses website SMK Misbahul Aulad Labuha.

#### 3. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu

### 3.3 Rekomendasi

Pada tahap rekomendasi ini akan diberikan rekomendasi saran perbaikan dari hasil nilai rata-rata dimensi webqual 4.0 dan tujuan dari rekomendasi ini yaitu untuk dapat memberikan saran perbaikan pada layanan-layanan website yang nilai kurang baik dari

pengguna dan juga layanan yang berlebihan yang dapat merugikan pihak sekolah. Dan rekomendasi tersebut diharapkan dapat membantu memberikan hasil yang maksimal untuk layanan website SMK Misbahul Aulad Labuha.

## 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Pengambilan Populasi Dan Sampel

Jumlah populasi siswa pada sekolah SMK Misbahul Aulad Labuha sebanyak 428 siswa. Besarnya jumlah populasi yang ada maka sampel ditentukan menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan sebesar 1% dan selang kepercayaan 99% maka sampel yang didapatkan sebanyak 80 responden. Maka untuk mengetahui sampel penelitian dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{428}{1 + 428 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{428}{1 + 429 (0.01)}$$

$$n = \frac{428}{1 + 4,29}$$

$$n = \frac{428}{5,29}$$

$$n = 80$$

Berdasarkan perhitungan diatas dengan menggunakan rumus slovin didapatkan sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah 80 responden.

### 4.2 Implementasi Database

Pengolahan data dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan nilai kinerja dan harapan dari jawaban yang telah di dapatkan dari responden. Yang dimana kuesioner dibuat berdasarkan 3 area penelitian metode webqual 4.0 dan Kemudian diolah dengan menggunakan skala likert hasil nilai kinerja website yang didapatkan dari jawaban responden dapat dilihat pada tabel 1.

Varia bel	Pertanyaan/ pernyataan	Kin erja	Hara pan
X1	Website mudah untuk dioperasikan atau digunakan	2,25	2,26
X2	Berinteraksi dengan website jelas dan mudah dipahami	2,16	2,20
X3	Mudah untuk bernavigasi atau menelusuri website	2,14	2,17
X4	Website tepat dalam penyusunan letak informasi	2,12	2,15
X5	Website memiliki tampilan yang menarik	1,69	2,20
X6	Website dapat memberikan ilmu dan pengalaman positif	2,29	2,31
Y1	Website memberikan informasi yang dapat dipercaya	2,19	2,20
Y2	Informasi yang disajikan website up to date (terbaru)	2,20	2,23
Y3	Website menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami	2,25	2,26
Y4	Website memberikan informasi yang lengkap	2,17	2,22
Y5	Informasi yang disajikan website relevan dengan apa yang saya butuhkan	2,10	2,14
Y6	Website memberikan informasi tepat waktu	2,23	2,25
Z1	Website memiliki reputasi yang baik	2,16	2,18
Z2	Website menyediakan keamanan untuk pengunduhan (seperti file unduhan dari website terhindar dari virus)	2,20	2,25
Z3	Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi ke website	2,15	2,25

Tabel 1 Hasil Pengolahan Data Kuesioner

#### 1. Uji Validasi

Uji validasi digunakan untuk menguji dan mengukur item atau pernyataan pada kuesioner valid dan dapat digunakan dapat dilihat pada tabel 2.

Interaction Quality (z)				
Jawaban	SS	S	TS	STS
Skor	4	3	2	1
Total Jawaban	584	558	60	7

Tabel 2 Uji Validasi

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha If Item Deleted
X1	53,2278	28,973	,531	,806
X2	53,3418	30,202	,465	,811
X3	53,3797	29,033	,470	,809
X4	53,4051	30,552	,350	,816
X5	53,4177	29,964	,428	,812
X6	53,1392	30,737	,331	,817
Y1	53,3038	29,676	,440	,820
Y2	53,2911	31,106	,283	,817
Y3	53,1899	30,566	,342	,817
Y4	53,3291	28,224	,552	,804
Y5	53,4430	29,250	,444	,811
Y6	53,2405	29,775	,388	,814
Z1	53,3418	29,510	,425	,812
Z2	53,2785	29,639	,384	,815
Z3	53,3671	29,748	,444	,811
Z4	53,4177	28,836	,524	,806
Z5	53,4177	30,939	,268	,821

## 2. Uji Releabilitas

Uji Releabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang. Dasar pengambilan Uji Releabilitas Cronbach Alpha adalah kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,5 dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3 Uji Releabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,822	17

## 4.3 Hasil Perhitungan Data Usability

Pada domain kinerja sistem x terdapat enam point pernyataan terkait kinerja dari sistem website smk misbahul aulad labuha, hasil perhitungan pada masing- masing pernyataan dapat dilihat pada tabel

4.

Tabel 4 Nilai Usability

Usability (x)				
Jawaban	SS	S	TS	STS
Skor	4	3	2	1
Total Jawaban	740	675	60	3

$$SR = \frac{(4 \times 740) + (3 \times 675) + (2 \times 60) + (1 \times 3)}{1,478}$$

$$SR = \frac{2,960 + 2,025 + 120 + 3}{1,478}$$

$$SR = \frac{5,108}{1,478} = 3,45$$

## 4.4 Hasil Perhitungan Data Information Quality

Pada domain kinerja sistem terdapat enam point pernyataan terkait kinerja dari sistem website smk misbahul aulad labuha, hasil perhitungan pada masing- masing pernyataan dapat dilihat pada table 5

Tabel 5 Information Quality

Informasi Quality (y)				
Jawaban	SS	S	TS	STS
Skor	4	3	2	1
Total Jawaban	600	735	62	7

$$SR = \frac{(4 \times 600) + (3 \times 735) + (2 \times 62) + (1 \times 7)}{1,404}$$

$$SR = \frac{2,400 + 2,205 + 124 + 7}{1,404}$$

$$SR = \frac{4,736}{1,404} = 3,37$$

## 4.5 Hasil Perhitungan Data Interaction Quality

Pada domain kinerja sistem terdapat lima point pernyataan terkait kinerja dari sistem website smk misbahul aulad labuha, hasil perhitungan pada masing- masing.

$$SR = \frac{(4 \times 584) + (3 \times 558) + (2 \times 60) + (1 \times 7)}{1,209}$$

$$SR = \frac{2,336 + 1,674 + 120 + 7}{1,209}$$

$$SR = \frac{4,137}{1,209} = 3,42$$

#### 4.6 Analisis Kesenjangan GAP

Analisis kesenjangan ini digunakan untuk mendapatkan nilai jarak antara nilai kinerja kualitas website SMK Misbahul Aulad Labuha ke nilai harapan kualitas website SMK Misbahul Aulad Labuha kedepannya dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Nilai Kesenjangan GAP

NO	Dimensi Webqual 4.0	Kinerja	Harapan	Gap
1	Usability	3,45	3,48	-0,03
2	Information Quality	3,37	3,49	-0,12
3	Interaction Quality	3,42	3,52	-0,1

Berdasarkan hasil dari nilai kesenjangan gap dimensi webqual 4.0 dapat diambil kesimpulan bahwa harapan untuk kinerja website SMK Misbahul Aulad Labuha kedepannya harus ditingkatkan lagi agar dapat memuaskan pengguna dan dapat menarik lebih banyak pengunjung.

## 5 KESIMPULAN

Dari hasil penelitian kualitas website SMK Misbahul Aulad Labuha menggunakan metode webqual 4.0 Maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

- Terdapat beberapa kualitas item atau variabel yang kurang dari yang diharapkan pengguna website SMK Misbahul Aulad Labuha
- Dari hasil penelitian semua variabel yang ada di tiga area penelitian dimensi metode webqual 4.0 memiliki nilai kesenjangan (GAP) tidak lebih dari nilai 1, dimana nilai gap yang tertinggi ada pada variabel Y dari dimensi information quality yang mendapatkan nilai kesenjangan -0,12
- Kualitas website SMK Misbahul Aulad Labuha masih belum memuaskan harapan dari penggunanya. Berdasrkan hasil penelitian menyatakan bahwa dari tiga variabel yang dimiliki hasil kesenjangan gap, nilai kesenjangan dimensi webqual 4.0 dapat diambil kesimpulan bahwa

harapan untuk kinerja website SMK Misbahul Aulad Labuha kedepannya harus ditingkatkan lagi agar dapat memuaskan pengguna dan dapat menarik lebih banyak pengunjung.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Destiarini, D., Rahman, A., & Sumartayasa, K. 2023. Analisa Kualitas Website BPJS Kesehatan Dengan Metode WebQual 4.0 Dan User Acceptance Testing Di Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu. Jurnal Media Infotama, 19 (2), 237–243. <https://doi.org/10.37676/jmi.v19i2.3911>
- [2] Diana Apriliani, Muhammad Fikry, M. J. H. 2020. Analisa Metode Webqual 4 . 0 dan Importance- Performance Analysis ( IPA ) Pada Kualitas Situs Detik.com. Jurnal Ilmiah Merpati, 8(1), 34–45.
- [3] Utami, L. A., Gani, A., & Suparni, S. 2020. Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesia. Komputika : Jurnal Sistem Komputer, 9(1), 25–34. <https://doi.org/10.34010/komputika.v9i1.2849>.