

Penerapan Model Webqual: Sebuah Studi Literatur

The Application of the Webqual Model: A Literature Study

Uce Indahyanti^{1*}, Hamzah Setiawan², Nuril Lutvi Azizah³

^{1,2,3}Program Studi Informatika Fakultas Saintek Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

ARTICLE INFO

Article history:

DOI:

[10.30595/pspfs.v1i.142](https://doi.org/10.30595/pspfs.v1i.142)

Submitted:

Maret 2, 2021

Accepted:

June 14, 2021

Published:

Oct 31, 2021

Keywords:

User Satisfaction, Literature Study, Website, Webqual

ABSTRACT

The functions of a website are very strategic, such as a tool to promote goods and services, display information, and share files or images. In addition, a website is also needed in providing online services to its users, especially during the current pandemic. Because of its very strategic function, many studies have been carried out to measure website user satisfaction using the Webqual model. This study aimed to conduct a literature review on the application of the Webqual model in Indonesia between 2016 and 2020. This study identified the type of website being measured, the data processing techniques used and analyzed the findings. The results of this study indicated that the Webqual model as a measuring tool for website quality could find dimensions and attributes that were positively or negatively correlated with user satisfaction, which could be used as a benchmark in evaluating the quality of the website.

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



Corresponding Author:

Uce Indahyanti

Program Studi Informatika Fakultas Saintek Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Kampus 2 Jalan Raya Gelam 250 Candi Sidoarjo

Email: uceindahyanti@umsida.ac.id

1. PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat terhadap internet telah merambah ke semua aspek kehidupan, termasuk aplikasi website yang berjalan di dalam internet. Dari beberapa sumber dapat disimpulkan, website adalah sebuah aplikasi yang berjalan di dalam internet, yang terdiri dari satu set halaman web yang saling berhubungan, berada pada server yang sama, dikelola oleh seseorang atau organisasi, dan diakses melalui alamat yang dikenali sebagai *Uniform Resource Locator* (URL). Berdasarkan fungsinya website dibagi menjadi website perusahaan, pemerintah, sekolah, organisasi atau lembaga, e-commerce, komunitas, dan lain-lain.

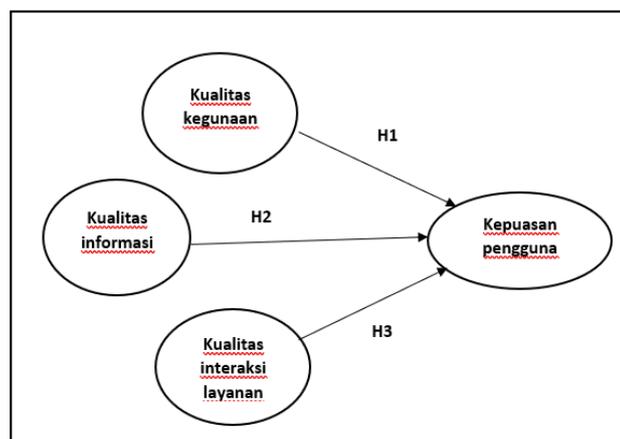
Fungsi website sangat strategis, dan telah menjadi alat bantu yang penting untuk dimiliki dan dikelola oleh sebuah lembaga. Selain sebagai alat untuk mempromosikan produk barang dan jasa, menampilkan informasi, membagi file atau gambar; website juga sangat diperlukan untuk memberikan layanan kepada penggunanya, apalagi di masa pandemi Covid-19 seperti saat ini. Mengingat fungsi website yang strategis tersebut, maka telah banyak dilakukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna website yang merupakan parameter penting kualitas sebuah website. Penelitian-penelitian yang telah dilakukan tersebut menggunakan model Webqual, sebuah alat ukur kepuasan pengguna website. Dan penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian literatur penerapan model Webqual di Indonesia antara tahun 2016 dan 2020. Penelitian ini mengidentifikasi jenis website yang diukur mengidentifikasi teknik pengolahan data yang digunakan, dan menganalisis temuannya. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kajian literatur tersistematis.

Model Webqual merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual mulai dikembangkan tahun 1998 dan telah mengalami beberapa perbaikan dalam penyusunan instrumennya, dimulai dari Webqual versi 1.0 sampai dengan versi 4.0. (Barnes et al, 2003).

Model Webqual 4.0. digunakan untuk mengevaluasi kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan interaktif website. Metode tersebut memiliki keunggulan dalam menganalisis website langsung dari persepsi pengguna akhir untuk menemukan kesenjangan antara persepsi yang ada dengan harapan ideal dari pengguna yang disusun berdasarkan tiga dimensi yang berhubungan dengan kepuasan pengguna atau *user satisfaction* (Barnes et al, 2003):

1. Kualitas kegunaan (*usability quality*): kualitas yang berkaitan dengan desain website, misalnya penampilan, kemudahan kegunaan navigasi dan tampilan yang disampaikan kepada pengguna.
2. Kualitas informasi (*information quality*): kualitas isi website, kesesuaian informasi untuk keperluan pengguna seperti akurasi, format, dan relevansi.
3. Kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*): kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna, misalnya transaksi, keamanan informasi, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik website.

Meskipun kualitas dalam Webqual dirancang untuk menjadi subjektif, ada sejumlah analisis data menggunakan teknik kuantitatif untuk melakukan tes dari reliabilitas instrumen Webqual (Barnes et al,2003).



Gambar 2. Model Webqual 4.0

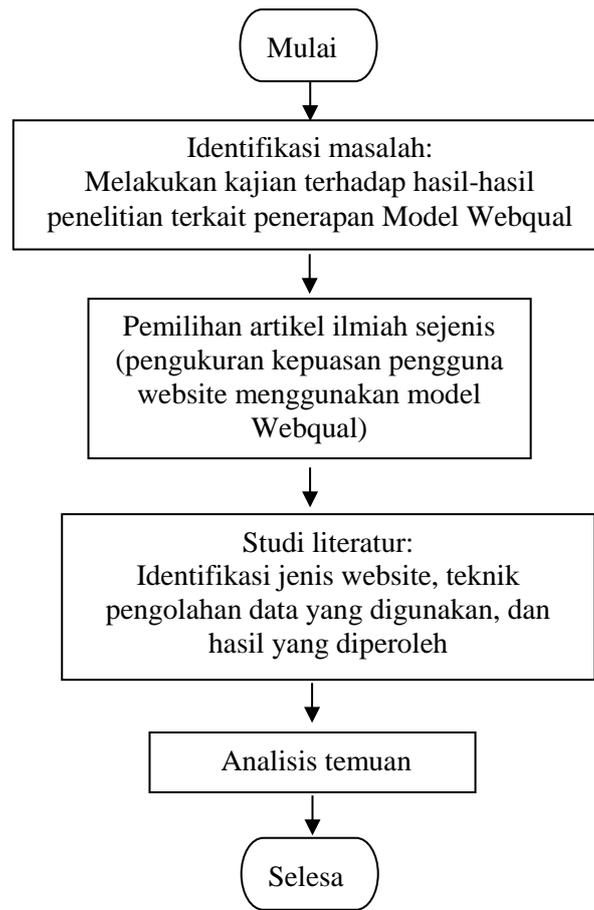
Pada gambar 1 di atas menunjukkan hubungan antarvariabel sekaligus merupakan hipotesa, yaitu :

- H1: Terdapat hubungan positif antara variabel kegunaan (*usability quality*) dengan variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- H2: Terdapat hubungan positif antara variabel kualitas informasi (*information quality*) dengan variabel kepuasan pengguna.

H3: Terdapat hubungan positif antara variabel kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) dengan variabel kepuasan pengguna.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kajian literatur tersistematis. Tahapan penelitian dimulai dari pemilihan artikel sejenis, mengidentifikasi jenis website dan teknik pengolahan data yang digunakan, dan menganalisis temuannya. Tahapan selengkapnya pada gambar 2 di bawah ini:



Gambar 2. Tahapan Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak lima belas artikel ilmiah yang merupakan publikasi hasil penelitian penerapan Webqual di Indonesia antara tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 ditelaah. Berikut Tabel 1 berisi telaah literatur penerapan model Webqual yang diklasifikasikan berdasarkan jenis website dan teknik pengolahan datanya.

Tabel 1. Telaah Literatur Penerapan Model Webqual

Nama Peneliti & Tahun Penelitian	Jenis Website	Teknik Pengolahan Data	Hasil Penelitian
Rahmawati (2016)	Website Oriflame	Regresi linier	Dimensi kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, secara keseluruhan pengaruh kualitas website terhadap tingkat kepuasan pengguna relatif tinggi.
Masthori et al (2016)	Website Pemerintah Kabupaten Sleman	<i>Partial Least Square</i>	Menggunakan model Webqual yang dimodifikasi, hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan website yang baik dan dapat memberikan manfaat bagi penerapan <i>e-government</i> dengan cukup baik. Ketiga dimensi Webqual memberikan pengaruh secara langsung terhadap kualitas layanan website. Dan kualitas layanan website berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan juga memengaruhi niat masyarakat untuk menggunakannya.

Sastika (2016)	Website Traveloka	Regresi linier	Kualitas website berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian penggunanya.
Nugroho et al (2016)	Website Tokopedia	Statistik deskriptif	Dari ketiga dimensi atau variable Webqual, terdapat dua variabel yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu <i>usability</i> dan <i>service interaction</i> . Sedangkan variabel <i>information quality</i> tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian maka yang harus difokuskan untuk peningkatan adalah <i>service interaction</i> karena memiliki presentase pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pengguna.
Manik et al (2017)	Website Poltek Negeri Sriwijaya	Analisis regresi	Kualitas kegunaan dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan interaksi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna website.
Baiti et al (2017)	Website Dinas Pendidikan Kota Malang	<i>Importance Performance Analysis</i>	Tingkat kinerja website masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna. Atribut-atribut yang diperlukan untuk dilakukan perbaikan kualitas adalah atribut yang berhubungan dengan dimensi kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan.
Warjiyono et al (2018)	Website Pemerintah Desa Jagalempeni	Regeresi linier	Penelitian kualitas website pemerintah desa Jagalempeni menunjukkan hanya kualitas interaksi layanan yang belum baik, karena kepuasan pengguna belum terpenuhi dari sisi variabel tersebut
Fitrony et al (2018)	Website Malang Dorm Hostel	<i>Importance Performance Analysis</i>	Kualitas aktual yang dirasakan belum bisa memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna website Malang Dorm Hostel, terutama dari atribut kualitas informasi.
Riyanto et al (2019)	Website Ebill Tour	Regresi linier	Secara signifikan, kualitas Website yang terdiri dari <i>usability</i> , <i>information quality</i> dan <i>service interaction quality</i> mempengaruhi kepuasan pelanggan Ebill Tour Organizer. Terlihat dari hubungan antar variabel bebas memberikan hubungan positif terhadap variabel kepuasan pelanggan.
Pamungkas et al (2019)	Website SMKN 2 Sragen	<i>Importance Performance Analysis</i>	Kualitas kegunaan kurang memenuhi harapan pengguna sehingga perlu ditingkatkan. Kualitas informasi sudah sesuai harapan pengguna dan perlu dipertahankan.
Apriliani et al (2020)	Website Detik.com	<i>Importance Performance Analysis</i>	Hasil dari perhitungan rata-rata nilai kesenjangan pada website Detik.com memberikan angka negatif yang menggambarkan bahwa taraf kinerja website Detik.com masih minim dan belum menyanggupi harapan penggunanya.
Makapedua et al (2020)	Website PT. DAW	<i>Importance Performance Analysis</i>	Hasil dari analisis kuadran untuk prioritas utama adalah website perusahaan tidak mempunyai desain yang menarik, informasi yang ada pada website tidak akurat.

Analisis temuan terhadap hasil telaah literatur penerapan Webqual di Indonesia antara tahun 2016 dan 2020 di atas, dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Secara umum menggunakan model Webqual versi 4.0 untuk mengevaluasi hubungan kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan interaktif website terhadap kepuasan pengguna.
2. Ditemukan penelitian yang memodifikasi metode webqual untuk mengeksplorasi kualitas layanan website pemerintah dari persepsi pengguna dan pengaruhnya terhadap manfaat yang diperoleh (Masthori et al, 2018).
3. Jenis website yang diteliti bervariasi yaitu website: perusahaan, pemerintah, sekolah atau perguruan tinggi, dan website komersial atau e-commerce.
4. Teknik pengolahan dan pengujian data yang digunakan juga bervariasi yaitu: statistik deskriptif, regresi linier, *Partial Least Square* (PLS), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Masing-masing peneliti mempunyai argumen ilmiah yang mendasari pemilihan teknik statistik tersebut.
5. Dari tiga dimensi yang berhubungan dengan kepuasan pengguna yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan; ditemukan hasil yang bervariasi sebagai berikut:

- a. Ketiga dimensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website,
- b. Hanya dimensi kualitas kegunaan dan kualitas interaksi layanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website,
- c. Hanya dimensi kualitas kegunaan yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website,
- d. Hanya kualitas interaksi layanan yang berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan pengguna (berbanding terbalik),
- e. Atribut yang berhubungan dengan dimensi kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan perlu dilakukan perbaikan, karena kurang memenuhi harapan pengguna.

Dan sebaliknya, hanya kualitas kegunaan yang kurang memenuhi harapan pengguna sehingga perlu ditingkatkan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa model Webqual sebagai alat ukur kualitas Website, telah teruji penerapannya pada berbagai jenis website. Dengan ditemukannya dimensi maupun atribut yang berkorelasi secara positif maupun negatif terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat digunakan sebagai tolok ukur dalam mengevaluasi kualitas website untuk meningkatkan kepuasan penggunaannya.

Saran pengembangan penelitian ini adalah menambah jumlah kajian literatur sejenis dari luar negeri untuk memperkaya telaah literatur dan mengetahui tren penerapan model Webqual.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, D., Fikry, M., & Hutajulu, M. (2020). Analisa Metode Webqual 4.0 dan IPA Pada Kualitas Situs Detik.com. *Jurnal Ilmiah MERPATI Volume 8 No 1*, 34-45.
- Arifin, S. R. (2018). Pengukuran Kualitas Layanan Website Universitas Tadulako Menggunakan Metode WebQual. *Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi 4 (2)*, 125-136.
- Baiti, A. A., Suprpto, & Rachmadi, A. (2019). Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol. 1 No. 9*, 885-892.
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2003). Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study Of The Forum On Strategic Management Knowledge Exchange, *Industrial Management & Data Systems*. (hal. 297-309). Emerald Vol. 103. 2003, 5.
- Fitroni, F. A., & Marisa, F. (2018). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Pada Malang Dorm Hostel. *Journal of Information Technology and Computer Science*, 61-68.
- Husain, T., & Budiyantra, A. (2018). Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Dan WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi Volume 4 No 2*, 164-176.
- Makapedua, M., Tompunu, A., & Sandag, G. A. (2020). Analisis Kualitas Website pada PT.DAW Menggunakan Metode Webqual dan IPA. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (Justin) Volume 8 No 4*, 339-345.
- Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E. (2017). Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya. *Jurnal Elektro Telekomunikasi Terapan*, 477- 484.
- Masthori, A., Nugroho, H. A., & Ferdiana, R. (2016). Penggunaan Metode Webqual Modifikasi dalam Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Daerah. *Jurnal Perkomnas Volume 1 No 1*, 57-68.
- Pamungkas, R. A., Alfariishi, E., & Aditiarna, E. (2019). Analisis Kualitas Website Smk Negeri 2 Sragen Dengan Metode Webqual 4.0 Dan IPA. *Jurnal TEKNOKOMPAK Volume 13 No 1*, 12-17.
- Riyanto, R. E., & Bachri, O. S. (2019). Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Webqual 4.0. *Jurnal Ilmiah INTECH Volume 1 No 1*, 89-97.
- Rohman, F., & Kurniawan, D. (2017). Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer Volume 3 No 1*, 31-38.
- Santiari N.P.L., R. I. (2018). Analisis Kualitas Website Alumni Stikom Bali Menggunakan Metode Webqual. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol.5, No.2*, 231-238.
- Warjiyono, H. C. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol. 5 No. 2*, 139-146.