

Analisis Kualitas *Website* Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0

Rizki Febri Yanti¹, Retno Sayekti², Muslih Fathurrahman³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

yrizkifebri@gmail.com¹, retnosayekti69@uinsu.ac.id², muslih.fath@uinsu.ac.id³

ABSTRACT

This research aims to measure the service quality of the North Sumatra Islamic State University Library UPT website by comparing the level of performance and level of interest (expectations) of users. The research method uses the webqual 4.0 method with three main variables: Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality. The research sample involved 98 respondents with data collection using a questionnaire. Data analysis was carried out using descriptive statistical analysis and simple linear regression, with the help of SPSS Version 23 software. Hypothesis test results show that there is a positive and significant influence between performance variables and website importance, with $t_{count} > t_{table}$ ($4.998 > 0.16608$) and level significance 0.000 (below 0.05). Therefore, the conclusion drawn is that H_0 is rejected and H_a is accepted, indicating that there is a positive and significant influence between variables X and Y.

Keywords: *website, usability, information quality, service interaction quality*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan website UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dengan membandingkan tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (harapan) pengguna. Metode penelitian menggunakan metode webqual 4.0 dengan tiga variabel utama: *Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality*. Sampel penelitian melibatkan 98 responden dengan pengumpulan data menggunakan angket. Analisis data dilakukan menggunakan analisis statistik deskriptif dan regresi linear sederhana, dengan bantuan perangkat lunak SPSS Versi 23. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kinerja dan kepentingan website, dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,998 > 0,16608$) dan tingkat signifikansi 0,000 (di bawah 0,05). Oleh karena itu, kesimpulan yang diambil adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel X dan Y.

Kata Kunci: situs web, kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan

PENDAHULUAN

Tidak dapat disangkal bahwa *website* memegang peranan penting dalam perkembangan teknologi informasi. Situs web memainkan peran penting di semua industri, khususnya untuk bisnis dan organisasi. Oleh karena itu, *website* tanpa disadari sudah menjadi kebutuhan bagi para pelaku bisnis atau organisasi. Intinya, *website* menyajikan data-data yang bermanfaat bagi siapa saja yang mengunjunginya. Situs web menawarkan alat untuk berbagi informasi, berkomunikasi, dan berpromosi, selain menjadi penting. Agar dapat menjadi sumber informasi artikel mengenai acara-acara yang diselenggarakan oleh UPT Perpustakaan Universitas

Islam Negeri Sumatera Utara, koleksi-koleksi, serta kemampuan menemukan buku-buku yang diselenggarakan di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara melalui OPAC (Online Public Access Catalogue), *website* UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara diluncurkan pada tahun 2009. Tujuan kedua adalah sebagai wadah untuk menjawab kekhawatiran masyarakat terhadap efektivitas UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Civitas akademika dapat lebih mudah mencari dan menemukan bahan secara efektif dan efisien tanpa harus mengunjungi perpustakaan secara fisik berkat *website* Perpustakaan UINSU. <http://library.UINSU.ac.id> mengarah ke halaman web Perpustakaan UINSU. Dalam rangka meningkatkan standar *website* Perpustakaan UINSU, *website* ini dimanfaatkan sebagai sarana penelitian. Guna menghasilkan lulusan unggul yang berdaya saing lokal, nasional, dan internasional, Perpustakaan UINSU berupaya mengembangkan perpustakaan digital ideal dengan infrastruktur lengkap sesuai kebutuhan informasi. Perpustakaan harus melakukan penilaian situs web sebagai bagian dari proses pengembangan situs web untuk mengukur kepuasan pelanggan. Mahasiswa UINSU memanfaatkan *website* untuk perpustakaan. Karena belum pernah dilakukan penelitian kepuasan pengguna pada *website* perpustakaan ini, maka tidak diketahui seberapa baik kualitas *website* Perpustakaan UINSU.

Berdasarkan wawancara, Meskipun kualitas pelayanan *website* UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara telah dijalankan dengan baik, namun menurut peneliti belum dapat sepenuhnya memenuhi kebutuhan konsumennya. Pendapat ini diamini oleh Kepala Divisi Pelayanan Informasi dan Kerja sama. Namun hal ini dikarenakan *website* UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara belum pernah melakukan uji kualitas layanan sehingga belum diketahui seberapa berkualitasnya *website* perpustakaan UINSU, sebagian besar anggota staf perpustakaan jarang menggunakan layanan *website*, menurut wawancara pertama peneliti dengan sejumlah anggota staf perpustakaan, sehingga mereka belum mengetahui seberapa menarik dan seberapa berkualitasnya *website* di perpustakaan tersebut.

Beberapa penyebab *website* UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara jarang menggunakan layanan *website* perpustakaan dikarenakan tidak adanya akses informasi terbaru, kurangnya sumber daya perpustakaan, tidak adanya sistem monitoring dan evaluasi, kurangnya komunikasi dengan pengguna. Intinya, memperoleh kualitas *website* yang ideal akan meningkatkan kepuasan konsumen. Pengguna harus senang dengan layanan yang diterimanya agar kebahagiaan pengguna dapat berkembang. Landasan untuk mengembangkan pengguna yang berkomitmen atau setia adalah kebahagiaan pengguna. Dapat disimpulkan bahwa menampilkan *website* yang memenuhi persyaratan pendekatan Webqual 4.0 sebagai alat ukur untuk mencapai kepuasan pengguna akan menghasilkan terwujudnya kualitas *website* yang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kualitas layanan *website* UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara ditinjau dari harapan dan persepsi pengguna terhadap kinerja *website* dan tingkat minat. Untuk mengevaluasi tingkat pelayanan yang

diberikan *website* UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, peneliti menggunakan metodologi Webqual 4.0. Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, maka peneliti memilih istilah Tugas Akhir, yaitu **“Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Menggunakan Metode Webqual 4.0”**.

METODE PENELITIAN

Peneliti merupakan alat utama dalam penelitian deskriptif ini, yang memadukan metode kuantitatif untuk menghasilkan gambaran yang tepat dan benar tentang suatu kejadian dari objek alam yang diteliti. Temuan penelitian kuantitatif ini lebih menekankan pada signifikansi fakta dibandingkan generalisasi. Untuk memahami signifikansi Hasil penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan deskriptif untuk mengevaluasi kualitas *website* perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dengan menggunakan metodologi webqual 4.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Kebergunaan (*Usability*)

Pada aspek kebergunaan terdapat 4 indeks yang menjadi penilaian untuk menganalisis *website* perpustakaan UINSU. Pada indeks pertama, hasil data yang diperoleh menjelaskan bahwa kemudahan untuk mempelajari pengoperasian *website* perpustakaan UINSU termasuk golongan yang baik bagi pengguna dengan nilai rata-rata 3,89. Hal ini menjelaskan bahwa Perpustakaan UINSU sudah memberikan kemudahan kepada pengguna dalam mempelajari pengoperasian *website* perpustakaan seperti dalam mempelajari menu-menu atau fitur-fitur yang disediakan oleh perpustakaan UINSU. Namun, beberapa responden menyatakan bahwa situasi operasional perpustakaan tidak baik atau sangat buruk, hal ini bisa saja disebabkan langkah-langkah dalam pengoperasian *website* dan bahasa yang dipergunakan pada *website* sulit dipahami pengguna *website*.

Pada indeks kedua, hasil data yang didapatkan menjelaskan bahwa interaksi antara *website* perpustakaan UINSU dengan pengguna termasuk ke dalam golongan baik dengan nilai rata-rata 3,91. Hal ini menjelaskan bahwa perpustakaan UINSU sudah memberikan kemudahan dan jelas pada menu-menu serta layanan pada *website* perpustakaan sehingga para pengguna dapat memahami dan berinteraksi dengan mudah pada menu yang disediakan serta mempunyai respon dan tanggapan yang baik untuk *website* perpustakaan.

Pada indeks ketiga, hasil data yang didapatkan menjelaskan bahwa kemudahan pengguna dalam bernavigasi dalam *website* perpustakaan UINSU termasuk ke dalam golongan baik dengan nilai rata-rata 4. Hal ini menjelaskan bahwa perpustakaan UINSU sudah memberikan layanan yang baik agar pengguna mudah untuk bernavigasi atau mengikuti alur informasi dalam *website* perpustakaan UINSU. Walaupun terdapat sedikit responden yang menyatakan tidak baik, ini mungkin saja masih terdapat sedikit kekurangan mengenai navigasi *website* tersebut.

Dari hasil uji reabilitas variabel *usability* menunjukkan bahwa nilai dari variabel ini adalah $0,830 = 83,0 \%$.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Pada komponen kualitas informasi (*information quality*) terdapat 4 indeks yang menjadi penilaian untuk menganalisis *website* perpustakaan UINSU.

Pada indeks pertama hasil data yang didapatkan menjelaskan bahwa *website* perpustakaan UINSU sudah menyediakan informasi yang akurat dan ini termasuk ke dalam golongan yang baik dengan nilai rata-rata 3,32. Hal ini menjelaskan bahwa perpustakaan UINSU sudah menyediakan informasi yang akurat atau sesuai dan tepat pada *website* perpustakaan. Walaupun terdapat sedikit responden yang menyatakan tidak baik, ini mungkin saja masih terdapat sedikit kekurangan atau ketidaksesuaian mengenai informasi pada *website* perpustakaan tersebut. Seperti informasi yang dibutuhkan oleh pengguna tidak sesuai dengan informasi yang tersedia pada *website*.

Pada indeks kedua hasil data yang didapatkan menjelaskan bahwa *website* perpustakaan UINSU sudah menyediakan informasi yang dapat dipercaya dan ini termasuk ke dalam golongan baik dengan nilai rata-rata 3,89. Hal ini menjelaskan bahwa perpustakaan UINSU sudah menyediakan informasi yang jelas sumbernya dan dapat dipercaya pada *website* perpustakaan. Pada indeks ketiga hasil data yang didapatkan menjelaskan bahwa *website* perpustakaan UINSU sudah menyediakan informasi yang tepat waktu dan ini masuk dalam golongan baik dengan nilai rata-rata 3,84. Hal ini menjelaskan bahwa perpustakaan UINSU sudah menyediakan informasi yang *ter up to date* sesuai waktu pada *website* perpustakaan. Walaupun terdapat sedikit responden yang menyatakan tidak baik, ini mungkin saja masih terdapat sedikit kekurangan atau keterlambatan dalam mengupdate informasi baru pada *website* perpustakaan UINSU. Contohnya seperti informasi pada *website* tidak ada pembaharuan dalam kurung waktu yang lama.

Pada indeks keempat hasil data yang didapatkan menjelaskan bahwa *website* perpustakaan UINSU sudah menyediakan informasi yang akurat dan ini termasuk ke dalam golongan yang baik dengan nilai rata-rata 3,92. Hal ini menjelaskan bahwa perpustakaan UINSU menyediakan informasi yang jelas dan akurat agar pengguna tidak kesulitan dalam memahami informasi tersebut. Walaupun terdapat sedikit responden yang menyatakan tidak baik, ini mungkin saja masih terdapat sedikit kekurangan mengenai informasi yang disampaikan pada *website* perpustakaan UINSU sehingga pengguna sulit mengerti.

Dari hasil uji reabilitas variabel *information quality* menunjukkan bahwa nilai dari variabel ini adalah $0,835 = 83,5 \%$.

3. Kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*)

Pada komponen kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) terdapat 4 indeks yang menjadi penilaian untuk menganalisis *website* perpustakaan

UINSU. Pada indeks pertama hasil data yang didapatkan menjelaskan bahwa *website* perpustakaan UINSU mempunyai reputasi yang baik dan ini termasuk ke dalam golongan baik dengan nilai rata-rata 3,86. Hal ini menjelaskan bahwa perpustakaan UINSU telah memajemen *website* perpustakaan dengan baik serta mempunyai kinerja yang bagus.

Pada indeks kedua hasil data yang didapatkan menjelaskan bahwa *website* perpustakaan UINSU mempunyai keamanan dalam melaksanakan transaksi dan ini termasuk ke dalam golongan baik dengan nilai rata-rata 3,92. Hal ini menjelaskan bahwa perpustakaan UINSU mempunyai keamanan yang baik dalam bertransaksi informasi kepada pengguna *website* perpustakaan. Walaupun terdapat sedikit responden yang menyatakan tidak baik, ini mungkin saja masih terdapat sedikit kekurangan mengenai sistem keamanan dalam bertransaksi.

Pada indeks ketiga hasil data yang didapatkan menjelaskan bahwa *website* perpustakaan UINSU memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dan ini termasuk ke dalam golongan baik dengan nilai rata-rata 3,93. Hal ini menggambarkan bagaimana perpustakaan UINSU memberikan kemudahan bagi pengunjung *website* perpustakaan untuk berkomunikasi. Walaupun terdapat sedikit responden yang menyatakan tidak baik, ini mungkin saja masih terdapat sedikit kekurangan mengenai kemudahan berkomunikasi.

Pada indeks keempat hasil data yang didapatkan menjelaskan bahwa *website* perpustakaan UINSU memberikan informasi yang cukup dan ini termasuk ke dalam golongan baik dengan nilai rata-rata 3,89. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna *website* perpustakaan dapat menemukan segala informasi yang dibutuhkannya di perpustakaan UINSU. Walaupun terdapat sedikit responden yang menyatakan tidak baik, ini mungkin saja masih terdapat sedikit kekurangan mengenai informasi yang ada di perpustakaan UINSU.

Dari hasil uji reabilitas variabel *usability* menunjukkan bahwa nilai dari variabel ini adalah $0,832 = 83,2 \%$.

Website perpustakaan UINSU merupakan variabel independen atau variabel yang memengaruhi kualitas *website* perpustakaan UINSU sebesar $0,738 = 73,8\%$ menurut hasil uji koefisien determinasi, dan sisanya sebesar $26,2\%$ dipengaruhi oleh variabel independen lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Dari hasil pembahasan riset dapat diambil sebuah implikasi dari riset ini, yaitu seperti hasil kajian dengan metodologi webqual 4.0 dapat dijadikan gambaran kualitas *website* perpustakaan saat ini. Tidak hanya itu, riset ini dijadikan sebagai referensi bagi perpustakaan Universitas dan perpustakaan lainnya guna meningkatkan kualitas *website* perpustakaan. Berdasarkan kajian loanardo, *website* perpustakaan UINSU sangat baik dalam hal kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Perpustakaan UINSU memenuhi harapan pelanggan, menurut studi yang dilakukan para peneliti, yang mendukung hal ini. Pendapat dan ekspektasi pengguna *website* di Indonesia menjadi landasan penelitian kualitas *website* selanjutnya yang dilakukan oleh Larasati dan Nugraha.

Studi ini memberikan referensi bagi pembaca dalam memakai metodologi webqual 4.0 untuk menilai kualitas suatu halaman web dan menganalisis komponen-komponennya untuk mendapatkan perhatian lebih. Oleh karena itu, riset ini dijadikan sebagai insentif dan panduan untuk meningkatkan kualitas layanan *website* dari sudut pandang pengguna tentang kualitas *website*.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang melibatkan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, evaluasi terhadap kualitas *website* Perpustakaan UINSU telah dilakukan menggunakan metode Webqual 4.0. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum, *website* Perpustakaan UINSU mendapat penilaian positif dari segi kebergunaan (*usability*), kualitas informasi, dan interaksi layanan. Dalam aspek kebergunaan, *website* tersebut dinilai memiliki tingkat kegunaan yang tinggi, didukung oleh respons positif dari responden terhadap elemen-elemen kegunaan yang dievaluasi. Selain itu, kualitas informasi yang disajikan oleh *website* Perpustakaan UINSU juga dinilai sangat baik, dengan respons positif dari responden terhadap aspek kualitas informasi yang tersedia. Di sisi lain, aspek interaksi layanan pada *website* juga memperoleh penilaian baik, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh *website* Perpustakaan UINSU dianggap memuaskan oleh responden. Dengan demikian, temuan ini mengindikasikan bahwa *website* Perpustakaan UINSU telah berhasil memberikan pengalaman yang baik kepada penggunanya dalam hal kebergunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Daina, A., Michielin, O., & Zoete, V. (2019). SwissTargetPrediction: updated data and new features for efficient prediction of protein targets of small molecules. *Nucleic Acids Research*, 47(W1), W357–W3664. <https://doi.org/10.1093/nar/gkz382>
- De Lima, R., Padmowati, E., & Buditama, A. T. (2019a). Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS) Aplikasi Perangkat WebQual 4.0 untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Student Portal Unpar. *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*, 715–719.
- De Lima, R., Padmowati, E., & Buditama, A. T. (2019b). Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS) Aplikasi Perangkat WebQual 4.0 untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Student Portal Unpar. *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*, 715–719. <https://seminar-id.com/semnas-sainteks2019.html>
- Fatmala, W. S., Suprpto, & Rachmadi, A. (2018). Analisis kualitas layanan website e-commerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(1), 175–183.
- Furqani, H. (2018). Metodologi Ekonomi Islam: Membangun Paradigma dan Format Keilmuan.

- Hamdani, A. Z. (2020). *Analisis Pengukuran Kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual 4.0 Dan End-User Computing Satisfaction (Eucs)*. 152. king, david lee. (2008). *Designing the Digital Experience: How to Use Experience Design Tools and Techniques to Build Websites Customers Love* (J. B. Bryans (Ed.); 1st ed.). Bryans, Jhon B.
- Kusuma, H. B., Suprpto, & Az-Zahra, H. M. (2019). AKusuma, H. B., Suprpto, & Az-Zahra, H. M. (2019). Analisis Kualitas Layanan Website dengan menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA) pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(3), 2344–2353.
- Larasati, M., & Irawan, H. (2021). c. *EProceedings ...*, 8(2), 786–792.
- Lestari, D., Ilhamsyah, I., & Rusi, I. (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Tanjungpura Menggunakan Metode LibQual, WebQual 4.0, dan Importance Performance Analysis (IPA). *Coding: Jurnal Komputer Dan Aplikasi*, 10(01), 34–45.
- Loanardo, R., Hidayat Koniyo, M., & Hadjaratie, L. (2022). Analisis kualitas website perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo. *Diffusion: Journal of System and Information Technology*, 2(1), 107–114.
- Misbahuddin. (2013). *analisis data penelitian dengan statistik* (suryani (Ed.); 2nd ed.).
- Penilasari, Y., & Nugraha, J. (2021). Penggunaan Servqual dalam Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi di Kecamatan Gayungan Surabaya. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 15(2), 207–220. <https://doi.org/10.19184/jpe.v15i2.24624>
- Rahmadini, M. H., Faroqi, A., & Wulansari, A. (2022). Analisis Kualitas Website Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 11(2), 433. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v11i2.870>
- Ramadhanu, P. B., & Priandika, A. T. (2021). Rancang Bangun Web Service Api Aplikasi Sentralisasi Produk Umkm Pada Uptd Plut Kumkm Provinsi Lampung. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, 2(1), 59–64. *Referensi : <https://tafsirweb.com/1645-surat-an-nisa-ayat-113.html>*. (n.d.).
- Sawhani, dhiraj kelly. (2021). *KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE : KUALITAS WEBSITE, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN* (dhiraj kelly Sawhani (Ed.); 1st ed.). scopindo media pustaka.
- Sugiyono. (2011). prof. dr. sugiyono, metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d. intro (PDFDrive).pdf. In *Bandung Alf* (p. 143).
- Syahrum, & Salim. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (p. Bandung : Cipustaka Media).
- Utami, I. S., Winarno, & Setiadi, H. (2021). Analysis the Effect of Website Quality on User Satisfaction with the WebQual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA) (Case Study: SPMB Sebelas Maret University's Website). *Journal of Physics: Conference Series*, 1842(1), 0–8. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1842/1/012003>

- Wibowo, S., Setyanto, A., & Nasiri, A. (2018). Analisis Kualitas Website Universitas Amikom Yogyakarta Berdasarkan Persepsi Pengguna Internal Menggunakan Metode Webqual Modifikasi. *Semnasteknomedia Online*, 6(1), 2-13-19.
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). 濟無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952., 3(1), 10-27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Wulandari, E. R., Rizal, E., & Lusiana, E. (2021). Pengaruh kualitas website Kandaga terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 9(1), 79. <https://doi.org/10.24198/jkip.v9i1.29146>