

Kualitas Layanan Website BSI Career Center Dengan Metode Webqual

Aryo Tunjung Kusumo ^{1*}

¹ Manajemen Informatika; AMIK BSI Karawang; Jl. Banten No. 1 Karangpawitan Karawang.
Telp. (0267)- 8454893; e-mail: aryo.atk@bsi.ac.id

*Korepondensi: e-mail: aryo.atk@bsi.ac.id

Diterima : 19 Februari 2018 ; Direview: 26 Februari 2018; Disetujui: 05 Maret 2018

Cara sitasi: Kusumo AT. 2018. Kualitas Layanan Website BSI Career Center Dengan Metode Webqual. Information Management For Educators And Professionals. 2(2): 109 – 118

Abstrak: Salah satu faktor yang memicu perkembangan teknologi saat ini adalah kebutuhan manusia akan teknologi untuk mendapatkan informasi yang cepat dan akurat. Dalam pemanfaatan teknologi informasi salah satunya adalah dengan pembuatan laman web pada BSI Career Center. Laman web inipun juga dibutuhkan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana kualitas laman tersebut dapat dioperasikan dengan mudah, informasi yang diberikan sudah sesuai target dan interaksi *website* yang memuaskan pengguna. Penelitian ini dibuat dengan menggunakan metode *webqual*, dengan melakukan proses evaluasi menyeluruh mengenai kegunaan, keakuratan informasi dan kualitas interaksi Pelayanan. Dari hasil penelitian ini didapat laman web BSI Career Center memiliki kualitas yang baik serta memuaskan bagi pengguna, hal ini diperoleh dari hasil nilai skala WQI: 0.76, maka metode *webqual* dapat menghasilkan nilai yang cukup akurat untuk menguji kualitas pada laman web.

Kata kunci: kepuasan pengguna, kualitas web, *webqual*.

Abstract : *One of the factors that develop today is the human need for technology to get information fast and accurate. The information needed is to create a web page at BSI Career Center. Even this webpage will also ask for information to know which ones can be used with ease, targeted information and site interactions that satisfy users. This research is made by using webqual method, by doing process, usability, accuracy of information and service quality. From the results of this study obtained web pages BSI Career Center has a good quality and satisfactory for the user, this is obtained from the scale of Webqual index (WQI): 0.76, Then the method of webqual can produce a value that is accurate enough to test the quality of web pages*

Keyword: *user satisfaction, web quality, webqual.*

1.Pendahuluan

Teknologi saat ini sudah menunjukkan kemajuan yang begitu pesatnya. Teknologi saat inipun memberikan manfaat yang sangat luar biasa bagi peradaban umat manusia. Adapun salah satu faktor yang memicu perkembangan teknologi ini adalah kebutuhan manusia akan teknologi yang dapat memberikan informasi yang cepat dan akurat.

BSI Career Center (BCC) adalah bagian dari Bina Sarana Informatika yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana untuk menyampaikan informasi mengenai kegiatan-kegiatan dan informasi lowongan pekerjaan. Adapun salah satu pemanfaatan teknologi informasi oleh BCC adalah pembuatan laman web BCC. Laman web BCC ini memberikan kemudahan bagi masyarakat umum dan khususnya bagi mahasiswa dan alumni untuk memperoleh informasi lowongan pekerjaan dan kegiatan-kegiatan BCC. laman web BCC sebagai objek penelitian dapat di akses di <http://career.bsi.ac.id/>.

Target pengguna dari laman web ini adalah mahasiswa, alumni, dan masyarakat umum sebagai pencari kerja. Dalam menyampaikan informasi yang cepat dan akurat, Dibutuhkan

laman web yang berkualitas baik. Evaluasi kualitaspun akan dilihat bagaimana penerapan penggunaan laman web BCC sebagai media informasi yang mudah dalam penggunaannya, apakah laman web ini dapat memenuhi harapan serta memuaskan bagi para pengguna atau tidak, dan menganalisa penggunaan dan pemanfaatan laman web apakah sudah memenuhi kebutuhan BCC. Mengetahui sejauh mana Metode *webqual* dapat menilai keunggulan dan kekurangan yang ada di laman web BCC. Sehingga dari hasil dari penelitian ini diharapkan akan menjadi masukan bagi BCC untuk mengembangkan laman web BCC yang lebih akurat, efektif di masa yang akan datang.

Pemanfaatan dan kegunaan website dilihat dari seberapa baik fungsi dan seberapa efektif pengguna dapat bernavigasi merupakan salah satu faktor kunci kualitas layanan website.

Ada beberapa hal yang dapat dipertimbangkan untuk menilai sebuah laman web di katakan baik dilihat dari beberapa sisi yaitu sistematika Isi (*Content*), navigasi, tampilan desain yang menarik, pilihan kombinasi(warna, gambar, animasi), Interaktivitas (forum diskusi, *download, email, chatting, polling*, buku tamu, fasilitas *member/user*), fungsionalitas, domain serta jasa pembuatannya, dan pengelolaan (aktivitas promosi laman web, interaksi dengan audiensi, kemudahan dalam *back up data, update data*) [Anwariningsih, 2011].

Laman yang baik dapat memberikan informasi yang berkualitas kepada penggunanya kualitas informasi adalah persepsi pelanggan akan kegunaan dan kualitas dari konten suatu laman yang diukur berdasarkan manfaat, keakuratan, *fit-to-task*, dan *up date* informasi yang disediakan [Swaid and Wigand, 2009].

Konsep kualitas harus bersifat menyeluruh, baik produk maupun prosesnya. Kualitas produk meliputi kualitas bahan baku dan barang jadi, sedangkan kualitas proses meliputi segala sesuatu yang berhubungan dengan proses produksi perusahaan manufaktur dan proses penyediaan jasa atau pelayanan perusahaan jasa, kualitas harus dibangun sejak awal, dari penerimaan input hingga perusahaan menghasilkan output bagi pelanggannya[Ariani, 2004].

Website adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah website biasanya dibangun atas banyak web yang saling berhubungan [Hidayat, 2010]. Pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang saat ini sedang banyak disoroti, dan pemerintah dituntut untuk dapat memberikan layanan yang efektif dan efisien terhadap masyarakat khususnya [Pramudita and Safitri, 2017].

Kualitas interaksi layanan adalah pengalaman yang dialami oleh pengguna ketika pengguna mempelajari lebih dalam suatu laman, diwujudkan berdasarkan kepercayaan dan empati, misalnya masalah transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik laman web [Sanjaya, 2012]. Interaksi adalah apa yang melibatkan pengguna laman web sebagai *user experience* dengan laman web itu sendiri [Suyanto, 2009].

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif evaluatif. Penelitian ini digolongkan ke dalam penelitian kuantitatif karena jenis data yang digunakan merupakan data kuantitatif atau angka (index pengukuran yang disebut WQI atau *webqual Index*) dan dapat diukur secara statistik saat pengujian.

Penelitian kuantitatif di samping menghasilkan angka hasil dari kegiatan pengukuran, penelitian kuantitatif juga berurusan dengan hasil pencatatan yang menghasilkan data berupa frekuensi, prosentase, atau rasio[Slamet, 2007].

Webqual merupakan instrumen untuk menilai kegunaan, informasi, dan kualitas layanan interaksi laman, terutama pada jenis bisnis yang menawarkan fasilitas *e-commerce* (*webqual Associates*). Metode ini merupakan pengembangan dari *SERVQUAL*, dimana meninjau kinerja pelayanan berdasarkan dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*. Indikator untuk *webqual* itu sendiri terdiri dari *Usability* (mutu yang berhubungan dengan rancangan laman web), *Information Quality* (mutu dari isi yang terdapat pada laman web, pantas atau tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya), *Interaction Quality* (mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna), *Overall Impression* (secara keseluruhan tampilan dan desain website terasa sudah baik) [Barnes and Vidgen, 2000].

Indikator untuk *WebQual* itu sendiri terdiri dari a) *Usability* merupakan mutu yang berhubungan dengan rancangan *website*. b) *Information Quality* merupakan mutu dari isi yang terdapat pada laman *web*, pantas atau tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi,

format dan keterkaitannya. c) *Interaction Quality* merupakan mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna. d) *Overall Impression* secara keseluruhan tampilan dan desain *website* terasa sudah baik.

Instrumen *webqual* menggunakan pendekatan *perception* dan *importance* dari pengguna. Pada *webqual* 1.0 ditekankan dalam hal menguji kualitas informasi dan memiliki kekurangan di interaksi layanan, sedangkan pada *webqual* 2.0 lebih menekankan pada menguji interaksi tetapi terasa kurang pada analisa kualitas informasi. Kedua instrumen tersebut dicoba untuk diterapkan pada sebuah penelitian terhadap kualitas *laman web* lelang online [Barnes and Vidgen, 2000]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisa kualitas *laman web* dikategorikan ke dalam tiga fokus area yang berbeda yaitu: Kualitas laman web, Kualitas informasi yang disediakan dan Kualitas interaksi yang ditawarkan oleh layanan. Hasil penelitian inilah yang dikenal sebagai *webqual* 3.0. Analisa lanjutan terhadap *webqual* 3.0 menghasilkan pendekatan model *webqual* 4.0 yang akhirnya mengganti dimensi pertama, yaitu kualitas laman web menjadi dimensi *usability* (Kegunaan). Model *webqual* 4.0 memiliki empat dimensi mempunyai empat dimensi yaitu *usability*, *information quality*, *interaction quality* dan *overall impression* yang dijelaskan dalam gambar 1,

Quality	Description
Usability	
1	I find the site easy to learn to operate
2	My interaction with the site is clear and understandable
3	I find the site easy to navigate
4	I find the site easy to use
5	The site has an attractive appearance
6	The design is appropriate to the type of site
7	The site conveys a sense of competency
8	The site creates a positive experience for me
Information Quality	
9	Provides accurate information
10	Provides believable information
11	Provides timely information
12	Provides relevant information
13	Provides easy to understand information
14	Provides information at the right level of detail
15	Presents the information in an appropriate format
Interaction Quality	
16	Has a good reputation
17	It feels safe to complete transactions
18	My personal information feels secure
19	Creates a sense of personalization
20	Conveys a sense of community
21	Makes it easy to communicate with the organization
22	I feel confident that goods/services will be delivered as promised
Overall Impression	
23	My overall view of this Web-site

Sumber : Barnes dan Vidgen (2002)

Gambar 1. Indikator *webqual*

Adanya manfaat dan informasi dari layanan *online* (konten digital, website), aksesibilitas, keamanan mengunjungi suatu laman web memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Inilah alasan suatu laman web harus memiliki kualitas yang sangat baik. Alat penelitian yang digunakan adalah kuisisioner. Pernyataan kuisisioner dalam penulisan ini berdasarkan indikator metode *WebQual* yang. Tujuan dari kuisisioner ini adalah untuk mengetahui penilaian responden terhadap indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas laman web BCC dari sudut pandang pengguna. Penyebaran kuisisioner dilakukan secara online dengan memanfaatkan fasilitas *google form*.

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabkan” [Sugiyono, 2009]. Kuisisioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respons terhadap daftar pertanyaan tersebut [Umar, 2003].

Pada indikator *webqual* terdapat 23 instrumen, namun pengujian kualitas laman web BCC hanya menggunakan 19 instrumen, hal ini dilakukan karena menyesuaikan dengan kebutuhan pada laman web BCC. Mengacu pada indikator *webqual*, instrumen yang tidak digunakan adalah (1) Instrumen ke- 17 “*It feels safe to complete transactions*” (instrumen ini tidak digunakan karena tidak adanya transaksi pada laman web BCC), (2) Instrumen ke- 20 “*Conveys a sense of community*” (instrumen ini tidak digunakan karena pada laman web BCC tidak adanya komunitas apapun), (3) Instrumen ke- 21 “*Makes it easy to communicate with the organization*” (instrumen ini tidak digunakan karena tidak adanya organisasi ataupun komunikasi melalui laman web BCC), (4) Instrumen ke- 22 “*I feel confident that goods/services will be delivered as promised*” (instrumen ini tidak digunakan karena laman web BCC tidak menjanjikan pengiriman barang/jasa). Pernyataan kuisisioner dibuat berdasarkan indikator metode *webqual* yang mempunyai empat dimensi yaitu *usability*, *information quality*, *interaction quality* dan *overall impression*. Kuisisioner berisi pernyataan yang berhubungan dengan laman web BCC. Pernyataan dalam kuisisioner dapat dilihat dalam tabel 1,

Tabel 1. Pernyataan Kuisisioner

No	Kode	Pernyataan
<i>Usability Dimension</i>		
1.	P1	Pengoperasian situs (laman web BCC) ini mudah
2.	P2	Interaksi saya dengan situs ini (Laman BCC) jelas dan dapat di mengerti
3.	P3	Menurut saya, situs ini (laman web BCC) mudah untuk dijelajahi
4.	P4	Menurut saya, situs ini (laman web BCC) mudah digunakan
5.	P5	Menurut saya. Situs ini (laman web BCC) memiliki tampilan yang atraktif
6.	P6	Desain yang ada pada situs ini (Laman BCC) sesuai dengan situs seperti ini (situs <i>career</i> lainnya)
7.	P7	Menurut saya, situs ini (laman web BCC) dapat bersaing dengan situs sejenis lainnya
8.	P8	Menurut saya,. Situs ini (laman web BCC) memberikan pengalaman positif bagi saya
<i>Information Quality Dimension</i>		
9.	P9	Menurut saya, situs ini (laman web BCC) memberikan informasi yang akurat
10.	P10	Menurut saya situs ini (laman web BCC) dapat di percaya
11.	P11	Menurut saya, situs ini (laman web BCC) memberikan informasi terbaru
12.	P12	Menurut saya, situs ini(laman web BCC) memnerikan informasi yang relevan
13.	P13	Menurut saya, situs ini (laman web BCC) mudah dimengerti
14.	P14	Informasi yang ditampilkan dalam situs ini (laman web BCC) detail
15.	P15	Menurut saya, seluruh informasi yang di tampilkan sangat masuk akal
<i>Interaction Quality Dimension</i>		
16	P16	Menurut saya, situs ini (laman web BCC) mempunyai reputasi yang baik
17	P17	Menurut saya, situs ini (laman web BCC) memberikan rasa aman pada saat saya memberikan data pribadi
18	P18	Menurut saya, situs ini (laman web BCC) memberikan ruang pribadi
<i>Overall Impression</i>		
19	P19	Menurut saya, apakah penilaian keseluruhan terhadap situs ini (laman web BCC) sangat bagus

Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Tabel 1 menunjukkan pernyataan kuisioner yang dipergunakan untuk menguji kualitas laman web BCC menggunakan metode *webqual*.

Variabel penelitian diartikan sebagai segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Selain itu, variabel penelitian berperan sebagai faktor-faktor apa saja yang terdapat dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti [Suryabrata, 2010]. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah *usability* yang mencakup mutu kualitas rancangan laman web BCC dari segi kegunaan, *information quality* yang mencakup mutu kualitas dari segi isi informasi yang ditampilkan pada laman web BCC, *interaction quality* yang mencakup mutu kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna laman web BCC dan *overall impression* yang mencakup keseluruhan dari mulai tampilan sampai dengan isi di laman web BCC.

Metode yang digunakan adalah analisa deskriptif dan kuantitatif. Pengumpulan data penelitian kuantitatif merupakan pengumpulan data yang datanya bersifat angka–angka statistik yang dapat di kuantifikasi [Sarwono, 2006]. Data tersebut berbentuk variabel–variabel dan operasionalisasinya dengan skala ukuran tertentu misalnya skala nominal, ordinal, interval dan ratio.

Menurut Sugiyono dalam bukunya "Metode Analisa Deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisa data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang sudah dikumpulkan tanpa proses lebih lanjut dan tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi [Sugiyono, 2015].

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada sample filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan [Sugiyono, 2015].

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif merupakan metode yang bertujuan menggambarkan secara sistematis dan faktual tentang fakta-fakta serta hubungan antar variabel yang diselidiki dengan cara mengumpulkan data, mengolah data, menganalisis data, dan menginterpretasi data dalam pengujian hipotesis statistik.

Populasi adalah sekumpulan suatu obyek/subyek yang memiliki karakteristik yang sama pada suatu wilayah, untuk kemudian dilakukan penelitian [Sugiyono, 2015]. , Populasi pada laman web BCC diambil dari pengunjung laman web BCC per tahun 2015 berjumlah 3072 pengunjung. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut(dikarenakan keterbatasan dana, tenaga dan waktu) [Sugiyono, 2015].

Penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan dari Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan 1%, 5% dan 10% [Sugiyono, 2015].

Rumus untuk menghitung ukuran sampel dari populasi adalah,

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dengan $dk=1$, tarif kesalahan bisa 1%, 5% dan 10%, $P=Q=0,5$. $d=0,05$. N = jumlah populasi, S =jumlah sampel.

Dengan mengacu pada rumus tersebut, Pengujian yang dilakukan adalah pengujian secara normalitas, dimana tingkat kesalahan yang di gunakan adalah 10% atau 0,1. Berikut ini adalah perhitungan jumlah sampel dengan mengacu pada rumus diatas

$$\begin{aligned} S &= \frac{2,706 \cdot 3072 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{((0,1)^2 \cdot (3072-1)) + (2,706 \cdot 0,5 \cdot 0,5)} \\ &= \frac{2078,208}{3071 + 0,6765} \\ &= \frac{2078,208}{31,38865} \\ &= 66 \end{aligned}$$

Jadi, Jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah 66 responden. Analisis data merupakan tahap analisis utama dari data yang telah diperoleh dari responden. Sebelum dilakukan analisis, maka dilakukan pembobotan kepentingan untuk setiap pernyataan dari responden. Skala kepentingan yang diberikan adalah satu sampai dengan empat, dimana semakin besar angka maka pernyataan semakin penting menurut responden. Pemilihan skala bobot diukur dengan menggunakan Skala *Likert* 1- 4, yaitu terdiri dari empat nilai untuk setiap jawaban dari responden.

Pada dasarnya, instrumen menggunakan kuesioner di mana individu mengevaluasi beberapa aspek layanan mempertimbangkan harapan mereka atas layanan yang akan ditawarkan dan persepsi atas layanan yang ditawarkan. Evaluasi dilakukan melalui skala *Likert*, yang mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan atas simetris skala setuju / tidak setuju [Silva et al., 2016].

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Penggunaan Skala Likert tujuannya adalah untuk mengetahui ukuran persepsi, ukuran sikap, dan ukuran pendapat seseorang atau sekelompok orang. Dengan menggunakan skala Likert, variabel yang akan diukur dan dijabarkan dijadikan indikator variabel, selanjutnya indikator tersebut akan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrument menggunakan skala Likert yang mempunyai gradasi sangat positif sampai sangat negatif dengan skor tertentu [Sugiyono, 2009].

Tabel 2. Skala *Likert*

No.	Jawaban	Nilai
1.	Sangat Setuju	4
2.	Setuju	3
3.	Tidak Setuju	2
4.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2009)

Tabel 2 menunjukkan nilai pembobotan skala *likert* yang akan dikombinasikan dengan data mentah responden untuk mencari nilai *webqual index*.

3. Hasil dan Pembahasan

Pengujian kualitas laman web ini terdiri dari beberapa langkah, diawali dengan mencari bobot kepentingan, perhitungan weight score, maximum score dan webqual index yang menjadi tolak ukur dari kualitas suatu laman web.

3.1 Perhitungan *Weight Score* dan *Maximum Score*.

Rumus yang digunakan untuk melakukan analisa deskriptif yaitu, (1) Mencari bobot kepentingan [Barnes and Vidgen, 2000]. Dari sampel sebanyak 66 responden, akan diambil 11 responden awal yang menjadi penentu untuk digunakan dalam kuesioner penelitian. Terjadi Pengulangan bobot kepentingan sebanyak enam kali untuk menutupi bobot kepentingan seluruh responden yang berjumlah 66 orang.

(2) *Weighted Score* merupakan rata-rata dari hasil kali antara data mentah responden dengan nilai tingkat kepentingan dari responden. *Weighted Score* didapat menggunakan rumus $Weighted\ Score = Mean \sum (I \times P)$, dengan I = Bobot kepentingan yang diberikan responden terhadap pernyataan dan P = Pernyataan yang dipilih oleh responden.

(3) *Maximum Score* adalah angka yang didapat dari hasil kali dari rata-rata kepentingan dengan nilai tertinggi dari bobot kepentingan, $Max.\ Score = Mol \times n$, dengan Mol (*Mean of Importance*) = rata-rata dari nilai kepentingan seluruh pernyataan, dan n = nilai tertinggi yang terdapat pada skala kepentingan.

(4) *WebQual Index* (WQI) adalah sebuah angka hasil penilaian yang digunakan untuk melihat kualitas sebuah sistem. WQI didapat dari hasil bagi antara total *weighted score* dengan total *maximum score*.

$$WQI = \sum \frac{Weighted\ Score}{Maximum\ Score}$$

Perhitungan *Mean of Importance* (Mol) yang didapatkan dari jawaban 66 responden yang mengandung bobot kepentingan dan dihitung rata-ratanya agar dapat ditemukan *Maximum Score* dari masing-masing pernyataan. Bobot kepentingan responden didapat dari 11 responden (16%) awal yang melakukan pengisian kuesioner. Bobot kepentingan ini diaplikasikan ulang sebanyak enam kali untuk bobot kepentingan responden ke-12 hingga 22, 23 hingga 33, 34 hingga 44, 45 hingga 55 dan 56 hingga 66.

Sementara itu *Maximum Score* merupakan data yang digunakan untuk menghitung nilai *webqual index* (WQI). *Maximum Score* didapatkan dari hasil kali Mol dengan nilai tertinggi yang terdapat pada skala kepentingan. Penjabaran *Mean of Importance* (Mol) dan *Maximum Score* dari masing-masing pernyataan tersaji pada tabel 3,

Tabel 3. *Mean of Importance* (Mol) dan *Maximum Score*

No	Pernyataan (P)	<i>Mean of Important</i> (Mol)	Nilai Tertinggi setiap Pernyataan	<i>Maximum Score</i>
1	P1	3,21	4	12,85
2	P2	3,18	4	12,73
3	P3	3,18	4	12,73
4	P4	3,15	4	12,61
5	P5	2,92	4	11,70
6	P6	3,08	4	12,30
7	P7	3,05	4	12,18
8	P8	3,09	4	12,36
9	P9	3,12	4	12,48
10	P10	3,12	4	12,48
11	P11	3,09	4	12,36
12	P12	3,15	4	12,61
13	P13	3,11	4	12,42
14	P14	3,00	4	12,00
15	P15	3,14	4	12,55
16	P16	3,09	4	12,36
17	P17	3,02	4	12,06
18	P18	2,92	3	8,77
19	P19	3,02	4	12,06

Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Tabel 3 menunjukkan *maximum score* yang akan dibagi dengan *weight score* sehingga menghasilkan nilai *webqual index* (WQI).

Pada nilai rata-rata bobot kepentingan (*Mean of Importance*), didapatkan nilai rata-rata pada setiap pernyataan. Dimana pernyataan ke-5 dan ke-18 dengan nilai 2,92 memiliki bobot kepentingan yang paling rendah. Pernyataan ke-5 yaitu, "Menurut saya, situs ini memiliki tampilan yang atraktif" dan pernyataan ke-18 "Menurut saya, situs ini memberikan ruang pribadi" menurut responden tidak terlalu penting karena dari hasil yang didapatkan, pernyataan ini memiliki nilai bobot kepentingan yang paling rendah. Lalu pada pernyataan ke-1, yaitu "Pengoperasian situs ini mudah" memiliki bobot kepentingan paling tinggi dengan nilai 3,21. Tingginya bobot kepentingan pada pernyataan ke-1 dikarenakan mudahnya dalam mengoperasikan suatu laman web merupakan nilai tambah dari sebuah laman web itu sendiri. Karena dengan kemudahan dalam mengoperasikan laman web BCC maka akan mempengaruhi keinginan seseorang untuk mengunjungi laman web BCC kembali apalagi ditunjang dengan informasi yang selalu terbaru.

3.2. Perhitungan *Webqual Index* (WQI)

Webqual Index (WQI) adalah sebuah angka hasil penilaian yang digunakan untuk melihat kualitas sebuah sistem. Dengan menggunakan WQI, patokan akan kualitas sebuah

sistem dapat dilihat berdasarkan bobot kepentingan dan jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuisioner.

Untuk mencari WQI diperlukan *weighted score* dan juga *maximum score*. *Maximum score* yang didapatkan dari hasil kali bobot kepentingan dengan skala nilai tertinggi. Sementara itu *weighted score* didapatkan dari rata-rata dari total hasil kali antara data mentah responden dengan bobot kepentingan responden. Perhitungan terhadap WQI didapatkan dari pembagian antara *weighted score* dengan *maximum score*.

Tabel 4. *Weighted Score* dan *WebQual Index*

No	Pernyataan (P)	Max. Score	Weighted Score	Webqual Index (WQI)
1	P1	12,85	10,85	0,84
2	P2	12,73	10,17	0,80
3	P3	12,73	9,85	0,77
4	P4	12,61	10,03	0,80
5	P5	11,70	7,88	0,67
6	P6	12,30	8,52	0,69
7	P7	12,18	8,61	0,71
8	P8	12,36	9,27	0,75
9	P9	12,48	9,65	0,77
10	P10	12,48	9,65	0,77
11	P11	12,36	9,58	0,77
12	P12	12,61	9,45	0,75
13	P13	12,42	9,32	0,75
14	P14	12,00	8,48	0,71
15	P15	12,55	9,71	0,77
16	P16	12,36	9,27	0,75
17	P17	12,06	9,05	0,75
18	P18	8,77	8,53	0,97
19	P19	12,06	9,05	0,75
	Total	231,62	176,91	0,76

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2015)

Tabel 4 menjelaskan nilai *webqual index*, WQI terbesar dari laman web BCC adalah bernilai 0,84 pada pernyataan ke-1 sedangkan yang terkecil sebesar 0,67 pada pernyataan ke-5. Kualitas suatu sistem (dalam hal ini laman web BCC) semakin baik jika nilainya mendekati 1 pada *webqual index* (WQI) [Barnes and Vidgen, 2000].

Penilaian berikutnya adalah skala pengukuran *webqual Index* (WQI). WQI adalah sebuah angka hasil penelitian yang digunakan untuk melihat kualitas sebuah sistem. Angka yang diolah dengan WQI merupakan data hasil penilaian respoden terhadap suatu pernyataan dengan melihat dimensi yang ada (dimensi *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*).

Dalam WQI, jika nilai suatu sistem mendekati 1,00, dapat dikatakan sistem tersebut sangat baik bagi pengguna. Laman BCC yang diteliti oleh penulis menunjukkan nilai WQI terbesar 0,84 pada pernyataan ke-1 dan terendah 0,67 pada pernyataan ke-5. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas laman web BCC ada yang perlu diperbaiki merujuk dari nilai WQI terendah di pernyataan ke-5, sedangkan secara total rata-rata WQI penilaian kualitas laman web BCC sudah cukup baik berdasarkan nilai yang didapatkan rata-rata 0,76 (76%) dari total responden sebanyak 66 orang.

Dari tabel 5 didapatkan dimensi yang paling mempengaruhi penilaian responden adalah *Interaction Quality* sebesar 0,809. Nilai WQI pada dimensi *usability* dan *information quality* yang terdapat pada laman web BCC kurang lebih memiliki nilai yang hampir sama, yakni sebesar 0,756 dan 0,758. Perbandingan secara jelas mengenai dimensi apa yang paling mempengaruhi kualitas laman web BCC dapat dilihat pada tabel 5,

Tabel 5. Analisis Nilai dari Tiap Dimensi

No	Dimensi	Pernyataan	Max. Score	Weighted Score	WQI
1	Usability	P1-P8	99,45	75,17	0,756
2	Information Quality	P9-P15	86,91	65,85	0,758
3	Interaction Quality	P16-P18	33,20	26,85	0,809
4	Overall Impression	P19	12,06	9,05	0,750
Total			231,62	176,91	0,764

Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Pada penilaian WQI tiap dimensi, yang pertama adalah penilaian yang dilakukan menggunakan delapan pernyataan usability terhadap laman web career menghasilkan nilai WQI sebesar 0,756. Kedua, penilaian yang dilakukan menggunakan tujuh pernyataan information quality terhadap laman web BCC menghasilkan nilai WQI sebesar 0,758. Ketiga, penilaian yang dilakukan menggunakan empat pernyataan interaction quality terhadap laman web BCC menghasilkan nilai WQI sebesar 0,809. Keempat, penilaian yang dilakukan menggunakan empat pernyataan overall impression terhadap laman web BCC menghasilkan nilai WQI sebesar 0,750. Berdasarkan ketiga hasil penilaian setiap dimensi tersebut didapatkan bahwa nilai terbesar didapatkan oleh dimensi interaction quality. Menurut penulis dari hasil penilaian tersebut secara keseluruhan kualitas laman web BCC sudah cukup baik karena nilainya sudah mendekati 1.

4. Kesimpulan

Perhitungan nilai *webqual index (WQI)* sebagai dasar pengujian kualitas laman web BSI Career Center (BCC) menghasilkan nilai sebesar 0,76 memiliki kualitas yang baik menurut pandangan responden. Hal ini mengacu pada skala (WQI) yang semakin baik jika mendekati nilai 1,00. Dimensi yang paling berpengaruh dan mendapat respon paling tinggi dari responden adalah dimensi *interaction quality*. Hal tersebut tentu saja mempengaruhi penilaian kualitas secara keseluruhan. Namun keseluruhan nilai kualitas laman web BCC terhadap dimensi *usability*, *information quality*, *interaction quality* dan *overall impressions* berada dalam kualitas yang baik karena total nilai rata-rata WQI 0,76 (Semakin baik jika mendekati nilai 1,00) menurut penilaian 66 responden yang berkontribusi pada penilaian ini. Keseluruhan kualitas laman BSI Career Center (BCC) memiliki kualitas yang baik. Namun beberapa dimensi masih harus ditingkatkan untuk mencapai kualitas yang lebih baik lagi. Hal ini perlu dilakukan agar pengguna laman BSI Career Center (BCC) merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam mencari informasi lowongan pekerjaan, yang perlu diperhatikan adalah dari sisi atraktifitas laman BSI Career Center (BCC) terhadap pengunjung. Selain itu, diharapkan juga agar pengunjung laman web BCC dapat berperan aktif dengan memberikan kritik dan saran kepada pengelola laman BSI Career Center (BCC) baik itu secara kepuasan ataupun saran yang membangun, sehingga peningkatan akan kualitas dari laman BSI Career Center (BCC) dapat terus ditingkatkan.

Referensi

- Anwariningsih SH. 2011. Multi Faktor Kualitas Website. J. Gaung Inform. 4 1: 17–29.
- Ariani DW. 2004. Pengendalian Kualitas Statistik : Pendekatan Kuantitatif Dalam Manajemen Kualitas. Yogyakarta: Andi.
- Barnes SJ, Vidgen RT. 2000. an Integrative Approach To the Assessment of E-Commerce Quality. 114–127.
- Hidayat R. 2010. Cara Praktis Membangun Website Gratis. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 185 p.
- Iman Sanjaya. 2012. Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. J. Penelit. IPTEK-KOM 14: 1–14.
- Pramudita R, Safitri N. 2017. Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Dinas

Komunikasi dan Informasi Kota Bandung. Jl. Siliwangi Telp. Fax 2: 11–20.

Sarwono J. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif. 306.

Silva VBS, Schramm F, Damasceno AC. 2016. A multicriteria approach for selection of agile methodologies in software development projects. IEEE Int. Conf. Syst. Man, Cybern.: 2056–2060.

Slamet SY. 2007. Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta: UNS Press.

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. 135 p.

Sugiyono. 2015. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta. 135 p.

Suryabrata S. 2010. Metodologi Penelitian. Jakarta: Raja Grafindo Persada (Rajawali Pers). 72 p.

Suyanto AH. 2009. Step By Step WEB Design Theory & Practices, 2e. Yogyakarta: Andi. 69 p.

Swaid SI, Wigand RT. 2009. Measuring the Quality of E-Service: Scale Development and Initial Validation. J. Electron. Commer. Res. 10: 13–28.

Umar H. 2003. Metode Riset Bisnis. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 324 p.