



Literature Review: Metode Webqual 4.0 dalam Pengukuran Kualitas Website

Wisnu Rangaadhy Kusumawardhana

Universitas Sebelas April

Alamat: Jl. Angkrek Situ No.19 Sumedang, Jawa Barat 45323

Email: wisnura13@gmail.com

Abstract. *At this time, technological development is something that cannot be avoided. This is because technological development goes hand in hand with the development of science. One of the technological developments that is growing rapidly at this time is the information system. The method used in this study uses the WebQual method, measuring based on the quality of the distribution function (quality function deployment) or commonly called QFD, which is a structured and disciplined process that provides a means to identify and bring customer aspirations through each stage of product and or service development and its implementation. WebQual 4.0 is a measurement to measure website quality based on research instruments that can be categorized into four variables, namely usability, information quality, interaction quality, and overall impression. The WebQual 4.0 method is widely used to show the quality of the website or application used. With many articles discussing the analysis of user experience using the webqual 4.0 method, it has proven effective in assessing usability, information quality, and service interaction quality of an application or website.*

Keywords: *quality, measurement, webqual 4.0, website.*

Abstrak. Pada saat ini perkembangan teknologi merupakan sesuatu hal yang tidak dapat dihindari. Hal ini dikarenakan perkembangan teknologi berjalan beriringan dengan berkembangnya ilmu pengetahuan. Salah satu perkembangan teknologi yang berkembang pesat pada saat ini adalah sistem informasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode WebQual, mengukur berdasarkan pada kualitas fungsi penyebaran (quality function deployment) atau biasa disebut dengan QFD, yang merupakan proses terstruktur dan disiplin yang menyediakan sarana untuk mengidentifikasi dan membawa aspirasi pelanggan melalui setiap tahap pengembangan produk dan atau jasa serta implementasinya. WebQual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas website berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variabel, yaitu kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), kualitas interaksi (interaction quality), dan overall impression. Metode WebQual 4.0 banyak digunakan untuk menunjukkan kualitas website atau aplikasi yang digunakan. Dengan banyaknya artikel yang membahas tentang analisis pengalaman pengguna menggunakan metode webqual 4.0 terbukti efektif untuk menilai kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality) dari suatu aplikasi atau website.

Kata kunci: kualitas, pengukuran, webqual 4.0, situs web.

1. LATAR BELAKANG

Seiring berkembangnya teknologi, semakin banyak sumber informasi yang tersedia diberbagai kalangan, yang memudahkan masyarakat untuk mencari informasi sehingga memudahkan dalam melakukan review karya ilmiah. Pengulasan berarti mengkaji suatu karya ilmiah secara mendalam atau mengulas kembali dan memberi tindakan terhadap artikel, tujuannya agar saat membaca artikel menjadi lebih singkat dan juga menambah pengetahuan kita. Saat ini banyak sekali penelitian mengenai review suatu artikel. Seperti saat ini di media sosial kita bisa banyak menerima review (ulasan) terhadap sebuah artikel. Dengan adanya review ini akan memudahkan dalam mendapatkan informasi, sehingga tidak lagi kesulitan ketika membaca sebuah artikel, kita tinggal membaca bagian penting dari artikel tersebut.

WebQual merupakan metode pengukuran yang didasarkan pada *quality function deployment* (QFD), yaitu suatu proses sistematis dan terstruktur yang digunakan untuk mengenali serta mengakomodasi harapan pelanggan di setiap tahapan pengembangan dan pelaksanaan produk atau layanan. Penerapan QFD dimulai dengan mendengarkan "suara pelanggan", yaitu mengidentifikasi kebutuhan kualitas yang diinginkan pengguna. Kualitas ini kemudian dikembalikan dalam bentuk produk atau layanan sebagai dasar penilaian kualitasnya. Pengguna juga diminta untuk menilai masing-masing kualitas, yang dapat membantu pemahaman tentang kualitas apa yang dianggap oleh pengguna paling penting dalam situasi tertentu.

2. KAJIAN TEORITIS

Pengalaman

Pengalaman adalah segala hal yang pernah dialami, dirasakan, atau dijalani oleh seseorang (KBBI, 2005). Selain itu, pengalaman juga dianggap sebagai memori episodik, yaitu ingatan tentang kejadian yang dialami individu pada waktu dan tempat tertentu, yang berfungsi sebagai referensi dalam otobiografi (Alwisol, 2012). Pengalaman merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari manusia. Ia sangat bernilai, dan bisa dibagikan kepada orang lain sebagai pedoman atau pelajaran hidup (Daru Purnomo, 2014).

Sementara itu, pengetahuan adalah hasil dari proses mengenali sesuatu, yang didapat setelah melakukan pengindraan terhadap objek tertentu, terutama melalui mata dan telinga. Pengetahuan menjadi landasan dalam membentuk tindakan seseorang (Notoatmodjo, 2007).

Sikap adalah respons terhadap suatu stimulus atau objek. Meskipun tidak tampak secara langsung, sikap bisa ditafsirkan dari perilaku tersembunyi. Dalam kehidupan sehari-hari, sikap menunjukkan adanya respons emosional terhadap rangsangan sosial (Notoatmodjo, 2007).

Kualitas

Kualitas adalah suatu keadaan yang bersifat dinamis dan berkaitan dengan produk, layanan, manusia, proses, serta lingkungan, yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan (Goeths dan Davis (1994) dalam Simamora, 2003). Menurut International Organization for Standardization (ISO), kualitas mencerminkan tingkat dari karakteristik yang dimiliki suatu produk atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan atau keinginan. Dalam ISO-8402, kualitas diartikan sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik dari produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan secara eksplisit maupun implisit.

WebSite

Secara istilah, website adalah sekumpulan halaman situs yang biasanya berada dalam satu domain atau subdomain tertentu. Domain atau subdomain ini termasuk dalam jaringan World Wide Web (WWW) di Internet (Lau & Lee, 1999). Pendapat lain menyatakan bahwa website merupakan kumpulan informasi yang dapat diakses melalui internet, dalam bentuk dokumen hypermedia (file komputer) yang disimpan dan diambil melalui sistem pengalamatan tertentu. Website juga dapat diartikan sebagai sekumpulan halaman yang menampilkan berbagai jenis informasi seperti teks, gambar, animasi, suara, atau kombinasi dari semuanya. Halaman-halaman tersebut bisa bersifat statis maupun dinamis, dan saling terhubung membentuk satu kesatuan yang diakses melalui jaringan (Hikmah, et al. 2015).

Sebuah halaman website atau webpage merupakan dokumen yang ditulis menggunakan format Hyper Text Markup Language (HTML), webpage ini biasanya dapat diakses melalui Hyper Text Transforming Protocol (HTTP), yaitu sebuah protokol yang menyampaikan informasi dari server untuk disampaikan kepada para pengguna website melalui web browser.

WebQual

WebQual adalah salah satu metode untuk mengukur kualitas sebuah website berdasarkan persepsi dari pengguna akhir. Metode ini telah dikembangkan sejak tahun 1998 dan terus mengalami penyempurnaan, baik dalam dimensi maupun item pertanyaannya, hingga versi terbaru yaitu WebQual 4.0 (Nada dan Wibowo, 2015).

WebQual dikembangkan dari metode Servqual yang dikenalkan oleh Parasuraman. Dasar dari WebQual adalah quality function deployment (QFD), yaitu suatu proses sistematis dan disiplin yang dirancang untuk mengidentifikasi dan menerjemahkan kebutuhan pelanggan dalam setiap tahap pengembangan dan pelaksanaan produk maupun layanan. Proses ini dimulai dengan menangkap "suara pelanggan", yaitu kebutuhan kualitas yang diharapkan pengguna, yang kemudian dijadikan dasar evaluasi kualitas. Pengguna juga diminta memberikan penilaian terhadap setiap aspek kualitas, sehingga dapat diketahui aspek mana yang paling dianggap penting dalam konteks tertentu.

WebQual 4.0

kualitas WebQual 4.0 dirancang menggunakan 22 instrumen yang dikelompokkan ke dalam tiga dimensi, di mana masing-masing dimensi berperan dalam memahami berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna website (Elangovan, 2013). Menurut Nada dan Wibowo (2015), WebQual 4.0 merupakan metode pengukuran kualitas website yang berdasarkan pada instrumen penelitian, yang diklasifikasikan ke dalam empat variabel utama:

kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), kualitas interaksi (interaction quality), dan kesan keseluruhan (overall impression).

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan karya ilmiah ini yaitu menggunakan metode literature review/studi pustaka, yang dilakukan mulai dari pengumpulan artikel tentang penggunaan metode webqual 4.0 untuk pengukuran kualitas website, membaca kemudian memilah artikel yang akan dijadikan bahasan serta hasil penelitian. Penulisan karya ilmiah ini memanfaatkan pustaka yang ada dengan topik penelitian berkaitan untuk menghasilkan satu kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang diperoleh penulis akan menguraikan ulasan dari 6 artikel terkait. Artikel pertama penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Website Tokopedia.com Menggunakan Metode WebQual 4.0.” yang dilakukan oleh *Darwin* pada tahun 2023, penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0. dan metode CSI. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan metode WebQual 4.0. dan CSI terbukti efektif.

Penelitian selanjutnya berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan WebSite PMB Amikom Purwokerto Menggunakan Metode WebQual 4.0.” yang dilakukan oleh Luzi Dwi Oktaviana, Indah Ghina Shafira Wardhany, Nindiya Ramadhani Aryo Pradana, Retno Waluyo pada tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 dengan total responden sebanyak 103 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan metode WebQual 4.0 terbukti efektif untuk melihat kepuasan pengguna.

Penelitian selanjutnya berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode WebQual 4.0” yang dilakukan oleh Arey dan Rangga Sanjaya pada tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 dengan jumlah responden sebanyak 108 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan metode WebQual 4.0 terbukti efektif untuk melihat Usability, Information Quality dan Service Interaction sebuah aplikasi.

Penelitian selanjutnya berjudul “Analisis Kualitas WebSite Perpustakaan Menggunakan Metode WebQual 4.0” yang dilakukan oleh Mahida Hanifah Ramadini, Asif Faraqo, Anita Wulansari pada tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 dan IPA dengan jumlah responden sebanyak 339 responden. Hasil dari penelitian ini dengan menggunakan

metode WebQual 4.0 dan IPA menunjukkan bahwa secara keseluruhan cukup sesuai dengan harapan pengguna namun beberapa hal ada yang masih diperlukan peningkatan.

Penelitian selanjutnya berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Google Classroom Sebagai Media E-Learning Menggunakan WebQual 4.0 (Studi Kasus Fakultas Teknik Komputer UNCP)” yang dilakukan oleh Fajar Novriansyah Yasir dan Rusmala pada tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 dengan hasil dari ketiga variable memberikan pengaruh terhadap user satisfaction.

Penelitian selanjutnya berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan WebSite Simanta PKN Universitas Muhammadiyah Malang Dengan Pendekatan WebQual 4.0 dan Analisis IPA” yang dilakukan oleh Yasina Tisha Karina dan Wahyu Andhyka. Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 dan IPA. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan IPA terbukti efektif.

Dari Tabel 1 dapat dilihat uraian 6 artikel yang berisi ulasan yang meliputi judul, nama penulis, metode dan hasil.

No	Judul	Nama Penulis	Metode	Hasil
1	Analisis Kualitas Layanan Website Tokopedia.com Menggunakan Metode WebQual 4.0	Darwin	WebQual 4.0	Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan pada penelitian “Analisis Kualitas layanan Website Tokopedia.Com dengan menggunakan Metode Webqual 4.0”, menunjukkan persentase 79,88385%. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa kualitas website tokopedia.com mendapatkan hasil kriteria CSI adalah puas, yang artinya pengguna website tokopedia.com di Universitas Teknologi Digital Indonesia (UTDI) Yogyakarta sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh website tokopedia.com
2	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan WebSite PMB Amikom Purwokerto Menggunakan Metode WebQual 4.0	Luzi Dwi Oktaviana, Indah Ghina Shafira Wardhany, Nindiya Ramadhani Aryo Pradana, Retno Waluyo	WebQual 4.0	Dari analisis yang dilakukan dengan uji T menyatakan bahwa seluruh variabel pada metode Webqual 4.0 memiliki hubungan positif kepadauser satisfaction Website PMB Amikom Purwokerto. Sehingga ini menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kualitas layanan Website PMB Amikom Purwokerto terhadap calon mahasiswa baru.
3	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode WebQual 4.0	Arey dan Rangga Sanjaya	WebQual 4.0	Hasil analisis variabel bebas yaitu kualitas kegunaan (usability) memiliki skor 3.620, dengan tingkat persentase 83,79% dalam kategori sangat baik. Variabel kualitas informasi (information quality) memiliki skor 4.051 dengan tingkat persentase 83,35% dalam kategori sangat baik. Variabel kualitas interaksi (interaction quality) memiliki skor 2.167 dengan tingkat persentase 80,25% dalam kategori sangat

				baik. Dan hasil analisis variabel terikat yaitu kepuasan pengguna (user satisfaction) memiliki skor 1.791 dengan tingkat persentase 82,91% dalam kategori sangat baik.
4	Analisis Kualitas WebSite Perpustakaan Menggunakan Metode WebQual 4.0	Mahida Hanifah Ramadini, Asif Faraqo, Anita Wulansari	WebQual 4.0 dan Analisis IPA	variabel yang memiliki kesesuaian paling tinggi adalah variabel service interaction quality dengan tingkat kesesuaian sebesar 104,20%, yang artinya bahwa kualitas website UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur cukup berhasil pada aspek service interaction quality. Variabel dengan tingkat kesesuaian yang paling rendah adalah variabel information quality dengan tingkat sebesar 103,37%. Hal tersebut menunjukkan bahwa aspek yang paling perlu ditingkatkan kinerjanya oleh pihak pengelola website UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur adalah variabel information quality.
5	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Google Classroom Sebagai Media E-Learning Menggunakan WebQual 4.0 (Studi Kasus Fakultas Teknik Komputer UNCP)	Fajar Novriansyah Yasir dan Rusmala	WebQual 4.0 dan Analisis IPA	Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa ketiga variabel utama yaitu Usability Quality, Information Quality dan Service Interaction Quality memberikan pengaruh yang baik terhadap User Satisfaction atau kepuasan pengguna.
6	Evaluasi Kualitas Layanan WebSite Simanta PKN Universitas Muhammadiyah Malang Dengan Pendekatan WebQual 4.0 dan Analisis IPA	Yasina Tisha Karina dan Wahyu Andhyka	WebQual 4.0 dan Analisis IPA	Dari hasil analisa yang dilakukan didapatkan fakta bahwa layanan SIMANTA PKN UMM perlu diadakan perbaikan pada beberapa atribut yang ada.

Dari beberapa artikel yang penulis baca dan *review*, penulis menemukan satu artikel yang membahas tentang analisis pengalaman pengguna menggunakan webqual 4.0 dengan jelas dan terperinci. Berikut ini penulis paparkan hasil review berdasarkan dari tolak ukur yang dibuat penulis.

Judul : Analisis Kualitas WebSite Perpustakaan Menggunakan Metode WebQual 4.0

Penulis: Mahida Hanifah Ramadini, Asif Faraqo, Anita Wulansari

Tabel 2. Tentang Judul, Nama Penulis, Metode, Hasil

No	Judul	Nama Penulis	Metode	Hasil
4	Analisis Kualitas WebSite Perpustakaan Menggunakan Metode WebQual 4.0	Mahida Hanifah Ramadini, Asif Faraqo, Anita Wulansari	WebQual 4.0 dan Analisis IPA	variabel yang memiliki kesesuaian paling tinggi adalah variabel service interaction quality dengan tingkat kesesuaian sebesar 104,20%, yang artinya bahwa kualitas website UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa

				Timur cukup berhasil pada aspek service interaction quality. Variabel dengan tingkat kesesuaian yang paling rendah adalah variabel information quality dengan tingkat sebesar 103,37%. Hal tersebut menunjukkan bahwa aspek yang paling perlu ditingkatkan kinerjanya oleh pihak pengelola website UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur adalah variabel information quality.
--	--	--	--	---

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Metode WebQual 4.0 banyak digunakan untuk menunjukan kualitas website atau aplikasi yang digunakan. Dengan banyaknya artikel yang membahas tentang analisis pengalaman pengguna menggunakan metode webqual 4.0 terbukti efektif untuk menilai kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality) dari suatu aplikasi atau website

DAFTAR REFERENSI

- Darwin (2023) “Analisis Kualitas Layanan Website Tokopedia.com Menggunakan Metode WebQual 4.0” <https://eprints.utdi.ac.id/10166/>
- Luzi, Indah, Nindiya, Retno (2022) “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan WebSite PMB Amikom Purwokerto Menggunakan Metode WebQual 4.0” Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi Vol. 9, No. 3, September 2022, Hal. 2127-2136 <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view/1681>
- Arey dan Rangga (2021) “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode WebQual 4.0” ICON, Vol. 9 No. 2, Oktober 2021, pp. 214~222 <https://ejurnal.undana.ac.id/jicon/article/view/5273>
- Mahida, Asif, Anita (2022) “Analisis Kualitas WebSite Perpustakaan Menggunakan Metode WebQual 4.0” Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi Jl. Ahmad Yani, K.M. 33,5 <http://ojs.stmik-banjarbaru.ac.id/index.php/jutisi/article/view/870#>
- Fajar dan Rusmala (2021) “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Google Classroom Sebagai Media E-Learning Menggunakan WebQual 4.0 (Studi Kasus Fakultas Teknik Komputer UNCP)” Konferensi Nasional Ilmu Komputer (KONIK) 2021 <https://prosiding.konik.id/index.php/konik/article/view/50>
- Yasina dan Wahyu “Evaluasi Kualitas Layanan WebSite Simanta PKN Universitas Muhammadiyah Malang Dengan Pendekatan WebQual 4.0 dan Analisis IPA” Teknika: Engineering and Sains Journal ISSN 2579-5422 online Volume 2, Nomor 1, Juni 2018, 11-16 <https://media.neliti.com/media/publications/541984-none-f15cfbcd.pdf>