

ANALISIS KUALITAS WEB KONI KOTA SEMARANG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

SEMARANG CITY KONI WEB QUALITY ANALYSIS ON USER SATISFACTION USING THE WEBQUAL 4.0 METHOD

Nova Fadhilah Rahmadian¹, Edy Supriyanto², W. T. Handoko³, Rara Sriartati Redjeki⁴
^{1,2,3,4}Sistem Informasi, Universitas Stikubank, Semarang, Indonesia
novafadhilahrah@gmail.com

ABSTRACT

In the rapidly developing digital era, websites have become an important communication tool for organizations and government entities, including the Indonesian National Sports Committee (KONI). Website quality has a significant role in ensuring the effectiveness and success of organizations, including KONI Semarang City, in achieving their goals. This research aims to identify factors that influence user satisfaction with the Semarang City KONI website using the WebQual 4.0 method. Using the questionnaire method, 65 respondents obtained User Satisfaction of 4.00 and Information Quality of 4.01, which means that users agree that they are satisfied with KONI Semarang City web services and the quality on the web is quite good. However, the results of Interaction Quality 3.97 and Usability 3.90 mean that the quality of web user interaction and web usability are still felt by users to be lacking. This research proposes that a high-quality website not only improves an organization's internal efficiency, but also influences perceptions of people's professionalism and organizational commitment to sport.

Keywords: *User Satisfaction, Webqual4.0, Quality, Online Interaction*

ABSTRAK

Dalam era digital yang berkembang pesat, situs web telah menjadi alat komunikasi krusial bagi organisasi dan entitas pemerintah, termasuk Komite Olahraga Nasional Indonesia (KONI). Kualitas situs web memiliki peran signifikan dalam memastikan efektivitas dan keberhasilan organisasi, termasuk KONI Kota Semarang, dalam mencapai tujuan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap situs web KONI Kota Semarang dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Dengan metode questioner pada 65 responden diperoleh *User Satisfaction* 4,00 dan *Information Quality* 4,01 yang berarti pengguna setuju bahwa mereka puas dengan layanan web KONI Kota Semarang dan kualitas yang ada pada web cukup baik. Namun hasil dari *Interaction Quality* 3,97 dan *Usability* 3,90 yang berarti bahwa kualitas interaksi pengguna web dan ketergunaan web masih dirasa kurang oleh pengguna. Penelitian ini mengusulkan bahwa situs web yang berkualitas tinggi tidak hanya meningkatkan efisiensi internal organisasi, tetapi juga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap profesionalisme dan komitmen organisasi terhadap olahraga.

Kata Kunci: *Kepuasan Pengguna, Webqual4.0, Kualitas, Interaksi Online*

PENDAHULUAN

Dalam era digital yang berkembang pesat saat ini, situs web telah menjadi salah satu alat komunikasi yang penting bagi organisasi dan entitas pemerintah, termasuk Komite Olahraga Nasional Indonesia (KONI). Situs web adalah media utama yang digunakan untuk menyampaikan informasi, berkomunikasi dengan masyarakat, dan memberikan layanan kepada pemangku kepentingan. Oleh karena itu, kualitas situs web menjadi salah satu faktor kunci dalam memastikan

efektivitas dan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. KONI Kota Semarang, sebagai salah satu entitas yang mempromosikan dan mendukung perkembangan olahraga di tingkat lokal Semarang, juga memiliki situs web yang berfungsi sebagai saluran promosi dan informasi kepada masyarakat dan komunitas olahraga. Kemajuan teknologi dan tuntutan pengguna terhadap pengalaman online yang lebih baik membuat kualitas situs web semakin penting.

Keberadaan situs web yang berkualitas tinggi menjadi penting karena dampak positifnya tidak hanya berdampak pada efisiensi internal organisasi tetapi juga mempengaruhi persepsi masyarakat tentang profesionalisme dan komitmen organisasi terhadap olahraga. Dengan informasi yang akurat, mudah diakses, dan tampilan yang menarik, situs web dapat menjadi sarana yang menjadi efektif untuk mempromosikan olahraga, menggairahkan minat masyarakat, dan berkomunikasi dengan pemangku kepentingan. Web KONI Kota Semarang sumber informasi resmi terkait kegiatan dan program olahraga di Kota Semarang. Situs web KONI Kota Semarang menyediakan informasi seperti Beranda, Profil, Sport Science, Unduhan, Sistem Informasi, Galeri, Struktur Organisasi, Kontak, Pengumuman, IOCO.

Saat ini, metode, penilaian kualitas situs web telah berkembang secara signifikan, dan salah satu metode yang relevan WebQual 4.0. Metode ini memiliki pendekatan yang lebih komprehensif dalam mengukur aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas situs web dan pengalaman pengguna. WebQual 4.0 mencakup beberapa dimensi, seperti informativeness, efficiency, system availability, playfulness, dan trust. Oleh karena itu, analisis kepuasan pengguna terhadap situs web adalah langkah penting dalam menilai efektivitas komunikasi online. Dalam konteks penelitian ini, penelitian akan mengidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap situs web KONI Kota Semarang dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Dalam konteks ini, penelitian ini akan mengkaji dan menganalisis pengaruh kualitas situs web KONI Kota Semarang terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Analisis ini diharapkan akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang elemen-elemen yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap situs web KONI Kota Semarang

dan sejauh mana kualitas situs web tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna

METODE

Peneliti menggunakan metode Webqual 4.0 untuk menilai kualitas website KONI Kota Semarang. Versi terbaru adalah Webqual 4.0 yang menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 20 butir pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah usability, information, dan service interaction. Kategori usability berdasar dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan computer dan kajian mengenai kegunaan web, diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kategori information dikaji berdasar kajian sistem informasi secara umum. Kategori ini berhubungan terhadap kualitas dari konten website yaitu kepastian informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan. Kategori service interaction berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan website (Barnes & Vidgen, 2002).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu memecahkan suatu masalah dengan cara pencarian data mengenai masalah yang diteliti. Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan.

a. Metode WebQual 4.0

Menurut Barnes dan Vidgen (2003) dikutip oleh Irawan (2012) model pengukuran mutu website dengan kuisisioner berdasarkan 3 dimensi webqual 4.0 dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut ini:

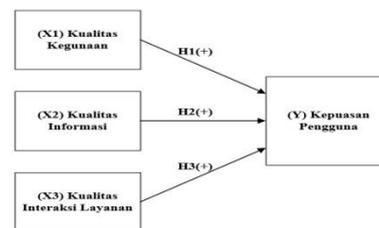
Tabel 1. Tabel Dimensi

Dimensi	Kuisisioner WebQual 4.0
---------	-------------------------

Usability	1.	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website
	2.	Interaksi antara website dengan pengguna jelas dan mudah dipahami.
	3.	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website
	4.	Pengguna merasa website mudah untuk digunakan
	5.	Website memiliki tampilan yang menarik
	6.	Desain sudah sesuai dengan jenis website
	7.	Website mengandung kompetensi
	8.	Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
Information Quality	1.	Website telah memberikan informasi yang akurat.
	2.	Website telah memberikan informasi yang terpercaya.
	3.	Website memberikan informasi yang tepat waktu (up-to-date).
	4.	Website memberikan informasi yang relevan
	5.	Website memberikan informasi yang mudah untuk dipahami pengguna.
	6.	Website memberikan informasi dengan detail yang tepat.
	7.	Website menyajikan informasi dalam format yang sesuai.
Service Interaction	1.	Website memiliki reputasi yang baik.
	2.	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi pada website.
	3.	Pengguna website merasa aman

4.	Website memberi ruang untuk personalisasi
5.	Website memberikan ruang untuk komunitas
6.	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
7.	Pengguna website merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan
8.	Pandangan secara keseluruhan mengenai website terhadap informasi pribadinya

Penelitian ini menggunakan model konseptual seperti pada gambar 1. Gambar dibawah ini bertujuan untuk mengetahui apakah ketiga variable bebas memiliki pengaruh positif terhadap variable terikat.



Gambar 1. Model Konseptual

b. Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengukuran variable dilakukan dengan menggunakan skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang dengan memberikan skor kepada masing – masing alternative jawaban. Jawaban terdiri dari 5 pilihan, yaitu sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju seperti tabel berikut

Tabel 2. Skala Likert

Keterangan	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak setuju	1

HASIL DAN PEMBAHASAN

c. Uji Validitas dan Realibilitas

Jika r hitung tiap butir pertanyaan bernilai positif dan lebih besar terhadap r tabel (lihat corrected item-total correlation) maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid. Uji validitas dilakukan dengan persamaan ke 3. Uji validitas dilakukan menggunakan Pearson Correlation pada masing-masing variabel yaitu *Usability (X₁)*, *Information Quality (X₂)*, *Interaction Quality (X₃)*, *Customer Satisfaction (Y)* melalui program SPSS. Hasil data kuisisioner yang telah dilakukan uji validitas pada setiap item menggunakan aplikasi SPSS.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	item	r-hitung	r-tabel	keterangan
Usability (X ₁)	1	0,571	,2441	valid
	2	0,496	,2441	valid
	3	0,607	,2441	valid
	4	0,565	,2441	valid
	5	0,522	,2441	valid
	6	0,555	,2441	valid
	7	0,655	,2441	valid
Information Quality (X ₂)	1	0,583	,2441	valid
	2	0,617	,2441	valid
	3	0,706	,2441	valid
	4	0,702	,2441	valid
	5	0,623	,2441	valid
	6	0,683	,2441	valid
Interaction Quality (X ₃)	1	0,476	,2441	valid
	2	0,565	,2441	valid
	3	0,688	,2441	valid
	4	0,708	,2441	valid
	5	0,478	,2441	valid
User Satisfaction(Y)	1	0,583	,2441	valid
	2	0,538	,2441	valid

Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha.

Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas

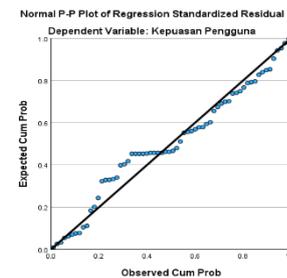
Variabel	Koefisien Reabilitas	Keterangan
Usability (X ₁)	0,824	Reabilitas Tinggi
Information Quality (X ₂)	0,861	Reabilitas Tinggi
Interaction Quality (X ₃)	0,797	Reabilitas Tinggi
User Satisfaction (Y)	0,700	Reabilitas Sedang

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa setiap variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi

dan sedang. Hal tersebut dibuktikan bahwa nilai Cronbach Alpha pada setiap variabel memiliki angka diantara 0,70 – 0,90 dan 0,50.

d. Uji Asumsi

Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode Normal Probabilitas Plots. Normal Probabilitas Plots berbentuk grafik yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, nilai regresi residual terdistribusi dengan normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS untuk menghasilkan grafik *P-P Plot of Regression Standarized Residual*.



Gambar 2. Uji Normalitas Grafik P-P Plot

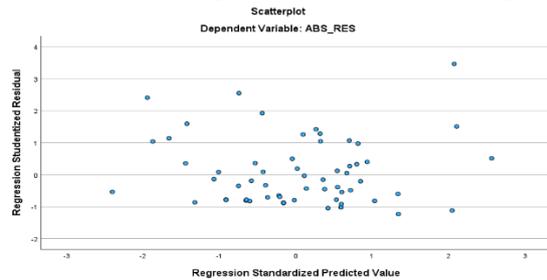
Tabel 5. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Tolerance	VIF
Variabel Kegunaan	0,269	3,724
Variabel Informasi	0,216	4,620
Variabel Interaksi	0,169	5,922

Dapat kita lihat nilai tolerance lebih dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Maka tidak terjadi multikolinearitas pada penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS

untuk menghasilkan *Scatterplot*



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 3 diperoleh hasil bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas hingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi. Hal tersebut dapat dibuktikan karena titik – titik data pada gambar Scatterplot berada di sekitar angka 0, dan penyebaran titik – titik tidak hanya berada di atas atau di bawah saja.

e. Uji T dan Uji F

Tabel 5. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	T Hitung	T Tabel
Variabel Kegunaan	2,669	2,441
Variabel Informasi	1,911	2,441
Variabel Interaksi	0,584	2,441

Pengaruh variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan interaksi dan kualitas desain diketahui berdasarkan uji F. F hitung yang didapat sebesar $77,294 >$ nilai F tabel (2,47). Maka dapat dinyatakan bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan interaksi dan kualitas desain website Polsri berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

SIMPULAN

Faktor-faktor kualitas web berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna di situs web KONI Kota Semarang. Variabel kualitas kegunaan dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kinerja pengguna. Artinya, setiap kali terjadi peningkatan kualitas kegunaan,

maka prestasi atlet juga meningkat. Sebaliknya variabel kualitas interaksi tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna

DAFTAR PUSTAKA

- Ariska, O. D., Kusyanti, A., & Bachtiar, F. A. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(8), 2595-2603.
- Erlangga, R. G. (2018). TA: Analisis Pengaruh Kualitas Website ppta.stikom.edu Terhadap Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Metode Webqual 4.0 (Doctoral dissertation, Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya).
- Ihsan, M. R., Rezki, M., & Alamsyah, D. P. (2019). Pengaruh Kualitas Website Pada Keputusan Pembelian Pada Situs Shopee Menggunakan Metode Webqual 4.0. *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*, 4 (1), 14–20.
- Ismail, I., & Al-Bahri, F. P. (2019). WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA): Eksplorasi Kualitas Situs Web e-Kuisisioner. *Jurnal JTIC (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)*, 3(2), 52-58.
- Kurniawati, R. A., Kusyanti, A., & Mursityo, Y. T. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(3), 1151-1160.
- Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E. (2017). Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna

- Website Politeknik Negeri Sriwijaya.
Jurnal Elektro dan Telekomunikasi
Terapan (e-Journal), 4(1), 477-477.
- Rahmatullah, S., Purnia, D. S., &
Triasmoro, R. (2019). Analisis
Kualitas Website Sekolah North
Jakarta Intercultural School dengan
Metode Webqual 4.0. *Jurnal Kajian
Ilmiah*, 19(2), 157-164.
- Susanto, T. V., Yudiana, Y., & Setiyani, L.
(2022). Analisis Kualitas Aplikasi
Jurnal. Id Menggunakan Metode
Webqual 4.0 (Studi Kasus: PT.
Wahana Sakti). *Jurnal Interkom:
Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang
Teknologi Informasi dan
Komunikasi*, 16(4), 142-152.