

## ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE CAKRAWALAMEDIA.CO.ID DENGAN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0

Muhammad Rifqi Firdaus<sup>1)</sup>, Dini Silvi Purnia<sup>2)</sup>, Kartika Handayani<sup>3)</sup> Muhamad Fahmi Julianto<sup>4)</sup>

*Sistem Informasi, STMIK Nusa Mandiri*

*Jl. Damai No. 8 Warung Jati Barat (Margasatwa), Jakarta Selatan*

*E-mail : muhammad.mku@bsi.ac.id<sup>1</sup>, dini.dlv@bsi.ac.id<sup>2</sup>, kartika.kth@bsi.ac.id<sup>3</sup>,  
fahmi.fjl@bsi.ac.id<sup>4</sup>*

### ABSTRACT

*The development of Information Technology has triggered the emergence of many online media. The cakrawalamedia.co.id website is an online media portal that utilizes these updates. Cakrawalamedia.co.id presents the focus of news around West Java especially the City of Tasikmalaya. The problem related to this research is whether the quality of cakrawalamedia.co.id website influences the readers' satisfaction. This study focuses on user satisfaction with the webqual method which consists of 3 variables, namely usability, information quality and interaction quality. The data used are primary data, namely by distributing questionnaires using a Likert scale with 22 questions to 133 respondents. Data obtained and processed using multiple linear regression analysis techniques using SPSS 16 software. Based on webqual variables, the results of the analysis state the quality of usability, information quality and interaction quality affect user satisfaction.*

**Keywords:** *Cakrawalamedia.co.id, Webqual 4.0, SPSS, Website Quality*

### ABSTRAK

Perkembangan Teknologi Informasi memicu banyaknya media daring bermunculan. *Website* cakrawalamedia.co.id merupakan sebuah portal media daring yang memanfaatkan pembaharuan tersebut. Cakrawalamedia.co.id menyajikan fokus berita di seputaran Jawa Barat khususnya Kota Tasikmalaya. Permasalahan yang terkait dalam penelitian ini adalah apakah kualitas *website* cakrawalamedia.co.id berpengaruh terhadap kepuasan pembacanya. Penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna dengan metode *webqual* yang terdiri dari 3 variabel yaitu kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Data yang digunakan adalah data primer, yakni dengan menyebar kuesioner menggunakan skala likert dengan 22 pertanyaan kepada 133 responden. Data yang diperoleh dan diolah menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan *software* SPSS 16. Berdasarkan variabel *webqual*, hasil analisis menyatakan kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

**Kata kunci:** *Cakrawalamedia.co.id, Webqual, SPSS, Kualitas Website.*

### I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin cepat setiap waktunya, terbukti dengan munculnya internet dan *website* juga kapasitas

penggunaannya. Dalam perkembangannya, internet lebih cepat dari produk teknologi lainnya. Dengan internet, berbagai hasil bisa dijelajahi dengan mudah dan cepat. Hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa

Internet Indonesia (APJI 2017) menunjukkan bahwa penggunaan internet sebanyak 143,26 juta orang.

Perkembangan internet yang cepat juga mempengaruhi portal media informasi daring (*online*) dalam menyampaikan informasi yang tidak terbatas. Meningkatnya media daring memberi pengaruh menurunnya minat masyarakat untuk membaca berita pada media cetak. Menurut survei Nielsen Consumer dan Media View dalam Bayu (2017) menyebutkan bahwa tingkat pembelian koran secara personal hanya 20% angka tersebut menurun dari tahun 2013 yang mencapai 28%.

Maraknya media daring ini sejalan dengan semakin ketatnya persaingan antara perusahaan-perusahaan media. Dalam mempertahankan pemasukan perusahaan juga agar tidak tergerus, maka banyak media cetak yang membuat sebuah portal media daring, *Website Cakrawalamedia.co.id* merupakan sebuah portal media daring yang fokus dalam penyajian informasi di seputaran Jawa Barat, khususnya Kota Tasikmalaya baik dalam bentuk berita, artikel, foto maupun video. Sebagai portal berita, tentu saja setiap harinya harus memuat informasi-informasi yang aktual.

Keunggulan metode Webqual sendiri yakni, melakukan teknik pengukuran berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Cakrawalamedia.co.id* tentu ingin memberikan pelayanan terbaik dalam menyajikan informasi berita terhadap pembaca. Kepuasan pembaca dalam metode Webqual diantaranya :

1. Bagaimana tingkat Kualitas Kegunaan *Cakrawalamedia.co.id* terhadap kepuasan pengguna?
2. Bagaimana tingkat Kualitas Informasi *Cakrawalamedia.co.id* terhadap kepuasan pengguna?
3. Bagaimana tingkat Kualitas Interaksi *Cakrawalamedia.co.id* terhadap kemudahan pengguna?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : untuk mengetahui seberapa besar efektivitas *website Cakrawalamedia.co.id* bagi pengguna; mengetahui pengaruh *website Cakrawalamedia.co.id* terhadap informasi yang didapatkan pengguna; juga mengetahui kesulitan dan kemudahan setiap pengguna dalam menggunakan *website Cakrawalamedia.co.id*.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode Ilmiah adalah metode sains yang menggunakan langkah-langkah ilmiah dan rasional (Heryansyah 2017).

Menurut (Anggito dan Setiawan 2018) Penelitian Ilmiah merupakan kegiatan yang dilaksanakan untuk mengkaji dan memecahkan suatu masalah menggunakan prosedur sistematis berdasarkan data empirik. Untuk meniadakan kebenaran ilmiah, penelitian harus mengandung unsur kelimuan dalam aktivitasnya.

Sementara fungsi metode ilmiah dalam penelitian adalah sebagai upaya penemuan asas pengaturan pengetahuan menjadi titik tolak untuk mengalahkan penemuan-penemuan baru (Hariwijaya 2017).

Dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian, penulis menggunakan beberapa metode, yaitu :

### A. Observasi

Observasi merupakan suatu cara pengumpulan data dengan mengamati secara langsung dan pencatatan informasi secara sistematis terhadap obyek yang akan diteliti dengan permasalahan yang ada. Pengamatan dilakukan langsung di kantor *Cakrawalamedia.co.id*

### B. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan direktur *Cakrawalamedia* untuk mengetahui seberapa luas jangkauan dari penyebaran informasi atau berita dari *Cakrawalamedia.co.id*.

### C. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah langkah awal dalam metode pengumpulan data, dengan mengumpulkan data dari berbagai referensi seperti buku, jurnal, dokumen-dokumen tertulis baik berupa foto, gambar maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung proses penelitian.

### D. Kuesioner

Metode kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan-pertanyaan yang harus di jawab responden yang ingin diselidiki dengan harapan dapat memberikan respon terhadap pertanyaan tersebut.

## 2.1. Pengertian Media Online

Media *Online* (Daring) adalah sarana komunikasi yang tersaji secara *online* di situs *web* (*Website*) internet. Media *online* disebut juga media daring, media digital, media internet dan media siber (*cyber media*) (Romeltea 2012).

Munculnya berbagai variasi *platform* dan aplikasi digital memaksa para pengelola media dimanapun untuk beradaptasi dengan lingkungan media yang baru. Menurut (Ambardi 2017) berkat teknologi digital ini, sebuah media pemberitaan online bisa memutakhirkan pemberitaan setiap saat, mampu melakukan pelaporan peristiwa secara real time, berjalan langsung mengikuti perkembangan peristiwa.

## 2.2. Metode WebQual

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan (Sastika 2016) *WebQual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode *WebQual* 4.0 diperoleh dari pengembangan *WebQual* versi 1 sampai 3 dan juga disesuaikan dari *Seryqual*.

*WebQual* 4.0 disusun berdasarkan tiga area utama yaitu informasi, kualitas interaksi dan *usability*, yaitu :

### 1. Kualitas informasi

Kualitas informasi meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang *up to date*, informasi sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

### 2. Kualitas interaksi

Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, mampu menciptakan komunitas yang spesifik, memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

### 3. Kualitas *usability*

Kualitas *usability* meliputi kemudahan website untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, kemenarikan website, interface yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan

## 2.3. Skala *Likert*

Menurut Sugiyono dalam Andriyansyah (2018) Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial. Dalam setiap pilihan pertanyaan diberikan skor dan responden harus menggambarkan dan mendukung pernyataan untuk digunakan dalam jawaban yang dipilih.

## 2.4. Analisis Regresi Linier

Regresi linier adalah sebuah metode yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Dalam hal ini, analisa regresi diperlukan

untuk memperkirakan arah dan kekuatan hubungan linier antar variabel, dengan mencari koefisien korelasinya. Jika koefisien korelasinya secara significant berbeda dari nol, maka langkah selanjutnya adalah menjabarkan suatu persamaan untuk mengungkap hubungan linier antara dua variabel tersebut. Teknik yang digunakan untuk menjabarkan persamaan, sehingga menghasilkan perkiraan, disebut dengan analisis regresi Lind dalam Warsino (2014).

Persamaan regresi hanya terdapat satu variabel bebas dan satu variabel terkait, maka disebut sebagai persamaan regresi sederhana. Sedangkan jika variabel bebasnya lebih dari satu, maka disebut sebagai persamaan regresi berganda.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Perancangan Konstruk

Konstruk merupakan konsep yang memiliki makna tambahan yang sengaja diadopsi untuk kepentingan ilmiah. Konstruk merupakan elemen dari kuesioner yang digunakan untuk mendefinisikan tujuan penelitian sebuah kuesioner terhadap objek kuesioner.

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah pengaruh kualitas *website* Cakarawalamedia.co.id terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Webqual 4.0.

Dalam metode Webqual terdapat tiga dimensi yang akan dipakai untuk mengukur pengaruh website terhadap kepuasan pengguna yang akan dijadikan sebagai variabel bebas (Variabel X). Tiga dimensi tersebut, yaitu :

- a. Variabel X1 Kualitas Kegunaan (Usability)
- b. Variabel X2 Kualitas Informasi (Information Quality)
- c. Variabel X3 Kualitas Interaksi (Interaction Quality)

Sementara variabel Terikat (Y) merupakan kepuasan pembaca (*Customer Satisfaction*).

**Tabel 1.**  
**Rancangan Instrumen Penelitian**

Variabel	Indikator	No Instrumen
1. Kualitas Kegunaan (Usability)	a. Kemudahan dalam pengoperasian website	1
	b. Interaksi dengan website mudah dipahami	2
	c. Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website	3
	d. Desain website sudah sesuai dengan kegunaan	4
	e. Tampilan yang atraktif	5
	f. User dapat mudah menemukan informasi yang dicari	6
	g. Komponen website yang ditampilkan sesuai dengan kebutuhan	7
	h. Penyajian informasi memenuhi kebutuhan user	8
2. Kualitas Informasi (Information Quality)	a. Menyediakan informasi yang cukup jelas	1
	b. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	2
	c. Menyediakan informasi yang selalu <i>up to date</i>	3
	d. Menyediakan informasi yang relevan	4
	e. Menyediakan informasi yang mudah dipahami	5
	f. Teks dalam website dapat dibaca dengan jelas	6
	g. Gambar dalam website dapat dilihat dengan jelas	7
	h. Menyediakan informasi yang cukup detail	8
	i. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai dengan kebutuhan	9
3. Kualitas Interaksi (Service Interaction)	a. Keseluruhan komponen tidak ada yang error	1
	b. Memberikan ruang untuk kemudahan berkomunikasi	2
	c. Kemudahan untuk menarik minat dan	3

	perhatian	
	d. Menyajikan informasi sesuai kebutuhan	4
	e. Kemudahan untuk memberikan masukan	5
	j. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website	6
4. <b>Kepuasan Pengguna (User Statis Faction)</b>	k. Saya merasa tidak menunggu lama untuk mengakses <i>website</i> Cakrawalamedia.co.id	1
	l. Saya merasa informasi yang dimuat <i>website</i> Cakrawalamedia.co.id sangat bermanfaat	2
	m. Saya merasa <i>website</i> Cakrawalamedia.co.id sudah berjalan dengan tepat sesuai fungsinya	3
	n. Saya merasa puas dengan kualitas layanan <i>website</i> Cakrawalamedia.co.id	4

Dalam penelitian ini, yang akan menjadi sampel yakni mahasiswa asal Tasikmalaya pembaca berita di Cakrawalamedia.co.id. Hal tersebut dilakukan agar data yang diolah lebih akurat dengan asumsi bahwa mereka telah memenuhi syarat sering mengunjungi website Cakrawalamedia.co.id.

Sementara populasi yang diambil berdasarkan pembaca aktif mahasiswa asal Tasikmalaya yang berhasil dikumpulkan sebanyak 133 orang. Teknik pengambilan sampel yang penulis lakukan yaitu menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang dipeilih adalah 5% atau  $d=0,05$ .

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{133}{1+133(0,05)^2}$$

$$n = \frac{133}{1,3325} = 99,81 \approx 100$$

Dari perhitungan tersebut didapat sampel sebanyak 100 responden.

Penelitian ini mengubah penelitian kualitatif dengan menyebarkan lembaran kuesioner, sehingga data yang didapat dikomersikan menjadi data numerik dengan menggunakan Skala Likert.

**Tabel 2**  
**Skala Likert**

No	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Cukup	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono 2018

Pada prinsipnya, penelitian ini digunakan untuk membuat suatu persamaan yang kelak diharapkan dapat membantu pihak-pihak yang membutuhkan dalam memprediksi nilai variabel terkait dari variabel-variabel bebas didalam portal media tersebut. Keunggulan analisis regresi adalah kemampuannya dalam meramalkan atau memprediksi nilai variabel terikatnya. Jika terdapat variabel terikat dan bebasnya satu, maka disebut sebagai persamaan regresi linier sederhana. Sedangkan jika variabel bebasnya lebih dari satu maka disebut sebagai regresi linier berganda.

### 3.2 Deskripsi Subjek Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuesioner melalui *Google Form*, yang disebar kepada mahasiswa asal Tasikmalaya. Dalam penelitian ini jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 133. Sedangkan kuesioner yang telah kembali adalah sebanyak 100. Kuesioner yang lengkap dan layak dianalisis.

**Tabel 3.**  
**Klasifikasi Responden**

No	Keterangan	Frekuensi	Presentase
1.	Laki-Laki	50	50%
2.	Perempuan	50	50 %

Total sampel yang diambil berdasarkan jenis kelamin yang masing-masing 50% jumlahnya.

Analisis regresi linier dilakukan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen (terikat) dan variabel dependen (bebas) apakah masing-masing variabel yang saling berhubungan terdapat pengaruh positif atau negatif juga mengalami kenaikan atau penurunan



### 3.3 Koefisien Determinasi (R Square)

Uji koefisien digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan yang dimiliki antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dalam penelitian.

**Tabel 4.**  
**Koefisien Determinasi (R Square)**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.947 <sup>a</sup>	.896	.893	.934

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Didapatkan nilai R Square = 0,896 = 89,6% artinya bahwa variabel independen yang diteliti memiliki pengaruh kontribusi sebesar 89,6 % terhadap variabel Y, sedangkan sisanya sebesar 10,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model persamaan pada penelitian.

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (*independent*) yang ada dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat (*dependent*).

**Tabel 5.**  
**Uji Anova**

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	724.053	3	241.351	<b>276.796</b>	.000 <sup>a</sup>
	Residual	83.707	96	.872		
	Total	807.760	99			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

a. Dependent Variable: Y

Pada tabel uji ANNOVA memaparkan uji kelinieran F test didapat nilai F hitung sebesar 276.796 dengan probabilitas 0.000, karena probabilitas

lebih kecil dari 0.05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pembaca portal media Cakrawalamedia.co.id atau dapat dikatakan bahwa semua variabel independen secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

**Tabel 6.**  
**Uji Parsial (Uji T)**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Coefficients		T	Sig.
		Unstandardized	Standardized		
		B	Beta		
1	(Constant)	.257		.474	.636
	X1	.080	.159	2.596	.011
	X2	.246	.558	7.010	.000
	X3	.210	.271	3.559	.001

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil diatas, Uji Parsial (Uji T) pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*) secara parsial atau individu.

### 4. KESIMPULAN

Melihat hasil tabel 6 Uji Parsial (Uji T) maka dapat disimpulkan sebagai berikut: X1 didapatkan p=0,011 (p<0,05) artinya secara parsial berpengaruh terhadap Y; X2 didapatkan p=0,000 (p<0.05) artinya secara parsial berpengaruh terhadap Y; dan X3 didapatkan p=0.001 (p<005), artinya secara parsial berpengaruh terhadap Y. Berdasarkan tabel 4 koefisien determinasi (R Square) didapatkan nilai R Square = 0,896 atau 89,6%. Artinya bahwa variabel independen (X) yang diteliti memiliki pengaruh atau kontribusi sebesar 89,6%

terhadap variabel Y, sementara 10,4% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti. Berdasarkan pemodelan *Webqual* terdapat tiga dimensi kualitas *website*, yaitu variabel X1 adalah dimensi Kualitas Kegunaan (Usability); variabel X2 adalah Kualitas Informasi (Interaction Quality); variabel X3 adalah Kualitas Interaksi (Interaction Quality). Sementara variabel terikat (Y) adalah kepuasan pengguna (Customer Satisfaction) yang merupakan pembaca dari portal media Cakrawalamedia.co.id. Ketiga variabel tersebut, variabel Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi ketiganya mempengaruhi secara dominan bagi Kepuasan Pengguna dalam menggunakan *website* Cakrawalamedia.co.id.

## 5. SARAN

Penulis memberikan pendapat atau saran pada kesimpulan dari hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas *website* Cakrawalamedia.co.id terhadap kepuasan pengguna :

1. Keterbatasan subjek pada penelitian ini hanya pada mahasiswa asal Tasikmalaya, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk memperluas ruang lingkup dengan menambahkan populasi yaitu dari seluruh pengguna *website* cakrawalamedia.co.id di Tasikmlaya bahkan di skala nasional, serta mencari faktor – faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna pada seluruh *website*.
2. Penelitian ini hanya menggunakan satu model kepuasan pengguna. Jika lebih dari satu bisa dibandingkan hasilnya.
3. Penelitian ini dapat dikembangkan dengan metode lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ambardi, Kuskridho. (2017). *Kualitas Jurnalisme Publik Di Media Online: Kasus Indonesia*. Cetakan Pe. ed. Olivia Lewi Pramesti. Yogyakarta: Gadjah Mada University Pers.
- [2] Andriyansyah, Ferly. 2018. “Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Aplikasi Ticket Monitoring Pt. Infrastruktur Telekomunikasi Dengan Metode Webqual.”
- [3] Anggito, Albi, and Johan S.Pd Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Cetakan Pe. ed. Ella Lestari Deffi. Sukabumi: Tim CV Jejak.
- [4] Hariwijaya, M. 2017. *Metodologi Dan Teknik Penulisan Skripsi, Tesis & Disertasi: Elmatara*. Cetakan Pe. ed. Elmatara. Jakarta: Elmatara.
- [5] Heryansyah, Tedy. (2017, May 26). “Konsep Metode Ilmiah.” Diambil dari : <https://blog.ruangguru.com/konsep-metode-ilmiah-pengertian-dan-langkah-langkah>.
- [6] Lind, Marchal & Wathen. 2014. “Metode Peramalan Permintaan Jasa Penerjemahan Bahasa Asing Dengan Algoritma Linear Regression, Menggunakan Rapidminer. Studi Kasus: Azzam Translator Bekasi.”
- [7] Romeltea. (2012, June 3). “Pengertian Dan Karakteristik Media Online.” Diambil dari : <https://romeltea.com/media-online-pengertian-dan-karakteristik/>.
- [8] Sastika, Widya. 2016. “Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) Terhadap Keputusan Pembelia Pada Website E-Commerce Traveloka.” ISSN: 2089: 653.