Vol.2 No.2 Juli-Desember 2016
JESIK
JURNAL ELEKRONIK SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTER
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER (STMIK) BINA MULIA

ANALISA KUALITAS *WEBSITE* STMIK BINA MULIA PALU MENGGUNAKAN *FRAMEWORK WEBQUAL*

Desy Santi Djaeng[1)], Burhanudin Burhanudin

STMIK Bina Mulia Palu
Website: stmik-binamulia.ac.id

ABSTRAK

Sektor pendidikan adalah salah satu dari sebelas sektor jasa yang diberikan kesempatan untuk otonom. Kondisi ini menyebabkan tingkat persaingan di sektor ini semakin tinggi. Karena itu STMIK BMP terus melakukan pengembangan dan pembenahan untuk meningkatkan kualitas Perguruan Tinggi. Selain itu, tersedia *website* yang memperkenalkan STMIK BMP kepada masyarakat. Namun *website* ini masih dalam tahap pengembangan sehingga belum menerapkan pendaftaran *online* dan masih ada beberapa permasalahan seperti informasi belum *up to date*, beberapa konten masih kosong, dan modul yang kurang lengkap. Karena itu penelitian ini akan menganalisis kelayakan kualitas *website* STMIK BMP sehinggga dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas *website* yang ada. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan survey dan menganalisis kelayakan kualitas *website* STMIK BMP menggunakan *Framework Webqual* dengan metode *Quality Function Development* (QFD). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas *website* STMIK BMP telah berada dalam kategori Layak tetapi belum masuk dalam kategori Sangat Layak sehingga masih dapat dilakukan tindakan penyempurnaan untuk meningkatkan kualitas *website* yang ada. Untuk itu, Pengelola STMIK BMP perlu melakukan sosialisasi tentang keberadaan *website* agar pegawai, mahasiswa, bahkan masyarakat mengetahui dan memanfaatkannya, menempatkan SDM yang cukup untuk mengelola *website*, mendesain tampilan *website* yang lebih menarik, senantiasa meng-*update content website*, serta menambahkan beberapa fitur yang membuat *user* dapat berinteraksi seperti *form chat*, *facebook*, *twiter*, *instagram*, *path*, dan lain-lain.

Kata Kunci: *Website*, *Webqual*, Kualitas.

1. Latar Belakang

STMIK Bina Mulia Palu (BMP) merupakan salah salah PTS yang terus berupaya berbenah diri karena sektor pendidikan adalah salah satu dari sebelas sektor jasa yang diberikan kesempatan untuk otonom. Kondisi ini membuat tingkat persaingan di sektor ini semakin tinggi dengan banyaknya jumlah PTS di Kota Palu.

Menyadari tantangan ini, STMIK BMP terus melakukan pengembangan dan pembenahan, mulai dari SDM, fasilitas, sarana dan prasarana, hingga akademik, yang semuanya ditujukan untuk meningkatkan kualitas Perguruan Tinggi. Selain itu, tersedia suatu *website* yang memperkenalkan STMIK BMP kepada masyarakat luas.

Website STMIK BMP pada dasarnya merupakan sarana dimana berbagai komunitas dapat berinteraksi dengan komunitas lain secara bebas dan terbuka. Melihat kenyataan tersebut, desain dan *content* sebuah *website* merupakan salah satu kunci sukses suatu lembaga yang ingin mengimplementasikan konsep dalam persaingan. Namun saat ini *website* STMIK BMP masih dalam tahap pengembangan sehingga belum menerapkan pendaftaran *online* dan masih terdapat beberapa permasalahan seperti informasi belum *up to date*, beberapa konten masih kosong, dan modul yang kurang lengkap. Karena itu Pengelola STMIK BMP harus mengetahui kriteria apa saja yang harus dipertimbangkan dalam mendesain dan mengembangkan *website* yang ada.

Secara teoritis, kriteria *website* berdasarkan desain yang efektif adalah *Site Design*, *Site Functionality*, dan *Customer Value*. Selain itu, *website* yang baik juga harus memiliki kelayakan sebagai media yang dapat bermanfaat. Adapun untuk mengetahui kelayakan, dapat dilakukan pengukuran menggunakan metode *Webqual* yang merupakan teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Adapun beberapa tipe yang menentukan kelayakan sistem yaitu kelayakan teknis, kelayakan hukum, kelayakan ekonomi, serta kelayakan operasional.

Memperhatikan permasalahan yang dihadapi STMIK BMP maka perlu dilakukan analisis terhadap kelayakan operasional *website* yang ada untuk meningkatkan kualitas *website* tersebut.

[1)] *Dosen STMIK Bina Mulia Palu*

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Analisis

Analisis merupakan penguraian suatu pokok hal atas berbagai penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan [1]. Analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain, dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu [2].

Jadi, analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu pokok hal menjadi bagian-bagian atau komponen tertentu sehingga dapat diketahui ciri-ciri atau karakteristik setiap bagian, bagaimana hubungan antara bagian-bagian yang ada, serta fungsi masing-masing bagian terhadap keseluruhan pokok hal tersebut.

2.2 Kualitas Informasi

Kualitas sering diartikan sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Pengertian lain ada yang menekankan orientasi pemenuhan harapan pelanggan dan kualitas adalah perbaikan terus-menerus. Kualitas merupakan fungsi dari biaya dimana biaya dapat diturunkan dengan proses perbaikan atau pengurangan variasi dalam produk atau variasi dalam proses. [3].

Terdapat dua aspek kunci yang menjadi patokan untuk memahami kualitas, yaitu [3]:

a. Karakteristik kualitas, yaitu karakteristik *output* suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik ini menuntut pemahaman yang mendalam mengenai pelanggan.
b. Karakteristik kunci kualitas, yaitu kombinasi pemahaman mengenai pelanggan dan mengenai proses. Variabel kunci proses yang menjadi kunci dapat dimanipulasi atau dikendalikan.

Adapun informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya. Informasi adalah data yang penting yang memberikan pengetahuan yang berguna [4]. Informasi merupakan data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang penting bagi penerima dan mempunyai nilai nyata [5].

Informasi dikelompokkan menjadi tiga jenis sebagai berikut:

a. Isi Informasi. Informasi disebut berdasarkan isi pokok atau subjek dari informasi. Subjek tersebut adalah mengenai suatu kegiatan atau bidang kegiatan tertentu, mulai dari tingkat yang khas hingga tingkat yang sempit.
b. Bentuk Informasi. Berdasarkan bentuknya, informasi dibedakan dalam delapan bentuk, yaitu uraian, rekapitulasi, gambar, model, statistik, formulir, animasi, dan simulasi.
c. Keluaran Informasi. Informasi yang dikelompokkan berdasarkan hasil olahan komputer (*output*) umumnya dibagi menjadi dua bentuk, yaitu laporan dan jawaban.

Kualitas suatu informasi dapat ditinjau dari delapan kriteria sebagai berikut:

a. Akurat. Informasi harus bebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan, serta informasi harus jelas sehingga mampu mencerminkan maksudnya
b. Tepat waktu. Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, karena informasi usang tidak memiliki nilai lagi.
c. Relevan. Informasi harus mempunyai manfaat atau berguna bagi pemakainya.
d. Ketersediaaan. Pertumbuhan informasi sejalan dengan waktu sehingga membutuhkan ruang penyimpanan lebih besar. Padahal tidak semua informasi dapat diatur dengan sistem *offline* dan *online* sehingga informasi dapat tersedia sesuai kebutuhan pemakainya.
e. Mudah dipahami. Informasi harus mudah dimengerti dan dipahami oleh pembuat keputusan, baik keputusan rutin maupun keputusan strategis. Informasi yang rumit akan menghambat pengambilan keputusan
f. Bermanfaat. Informasi harus mampu memberikan sumbangan yang berguna bagi pemakai atau pembuat keputusan.
g. Kehandalan. Informasi harus diperoleh dari sumber-sumber yang diandalkan. Pemberi informasi harus menjamin kepercayaan yang cukup atas informasi yang disajikan.
h. Konsisten. Tidak boleh adanya pertentangan dalam setiap informasi yang disajikan.

2.3 *Internet*

Internet merupakan suatu jaringan komputer yang menghubungkan komputer lokal dengan jaringan interkoneksi atau komputer-komputer lain (umum atau pribadi) di seluruh dunia, dan menyediakan berbagai layanan seperti surat elektronik, layanan pengiriman dokumen atau data digital, layanan informasi multimedia, dan forum virtual (maya) [6].

Internet menawarkan banyak fasilitas yang dapat dimanfaatkan antara lain [6]:

a. *World Wide Web* (*Web*), adalah sistem yang menghubungkan antar dokumen *Hypertext* di *internet*. Melalui *web*, orang dapat mengakses informasi berupa teks, gambar, suara, dan film. Untuk mengakses *web* dibutuhkan *software* yang disebut *browser*. *Browser* terpopuler saat ini adalah *Microsoft Internet Explorer*, *Nestscape Communicator*, dan *Mozilla Firefox*.
b. *Electronic Mail* (*E-Mail*), adalah surat elektronik yang dikirimkan melalui *internet*. Dengan fasilitas ini, orang dapat mengirim atau

menerima surat dari dan ke pengguna *internet* di seluruh dunia.

c. *Mailing List* (*Milis*), adalah ajang diskusi dalam kelompok melalui *e-mail*. Melalui *milis*, orang dapat berdiskusi atau bertukar informasi dalam satu kelompok. Setiap *e-mail* yang dikirim ke alamat *milis* akan dikirimkan ke seluruh alamat *e-mail* yang terdaftar sebagai anggota *milis*.
d. *Telnet*, berada pada terminal berhubungan dengan komputer lain melalui *internet*. Pengguna dapat mengakses dan bekerja pada komputer yang dihubungi dengan *telnet*.
e. *File Transfer Protocol* (FTP), adalah mekanisme transfer data di *internet*. Melalui FTP, orang dapat mengirim data atau *file* dari satu komputer ke komputer lain. Prosesnya pengiriman tersebut disebut *upload.*

2.4 *Word Wide Web* (WWW) / *Website*

2.4.1 Pengertian *Website*

Word Wide Web (WWW) biasa disebut *web*, merupakan salah satu sumber daya *internet* yang berkembang pesat. Informasi *web* disebarluaskan melalui pendekatan *hypertext* yang merupakan cara untuk menghubungkan berbagai dokumen di *internet* sehingga suatu teks pendek dapat menjadi acuan untuk membuka dokumen lain.

Saat ini terdapat dua jenis *website*, yaitu [7]:

a. *Static Website* (*website* statis), adalah *website* yang isinya dirancang untuk sering berubah secara manual dan dikelola secara perorangan dengan beberapa *software editor*.
b. *Dinamic Website* (*website* dinamis), adalah *website* yang isinya dirancang untuk sering berubah dan ditulis dalam bahasa pemrograman dan *database*.

Adapun unsur-unsur atau komponen dalam penyediaan suatu *website* adalah [8]:

a. *Domain*, yaitu nama suatu *website*, misalnya yahoo.com, google.com dan sebagainya. *Domain* ini unik, tidak bisa dobel, dan tidak ada *domain* yang namanya sama. *Domain* dapat dibeli atau tepatnya disewa, biasanya per tahun dari jasa penyedia atau penjual *domain*.
b. *Hosting*, yaitu sebuah *server* atau tempat meletakkan/menyimpan yang nantinya dapat diakses oleh orang lain melalui *internet*.
c. Bahasa pemrograman. Bahasa yang paling mudah untuk membuat sebuah *file website* adalah HTML. Untuk membuat *file website* sederhana dapat dengan menggunakan *software* pengelola kata yang biasa seperti *Microsoft Office Word*, *Microsoft Office Excell*, atau *Open Office* untuk *Linux*. Kemudian *file* tersebut disimpan dalam dokumen dengan eksistensi .html. *File* tersebut harus diberi nama fdengan *index*.html jika menginginkan agar *file* menjadi halaman pertama pada *website*.

2.4.2 Aplikasi *Website*

Aplikasi *web* adalah sebuah sistem informasi yang mendukung interaksi pengguna melalui antarmuka berbasis *web*. Fitur-fitur aplikasi *web* biasanya berupa data *persistence*, mendukung transaksi dan komposisi halaman *web* dinamis sebagai hibridisasi antara hipermedia dan sistem informasi. Aplikasi *web* adalah bagian dari *client-side* yang dijalankan oleh *browser web*.

Aplikasi *web* mempunyai karakteristik-karakteristik sebagai berikut [9]:

a. Aplikasi *webs* akan secara konstan meningkat.
b. Aplikasi *web* tidak terpisahkan dari perangkat lunak. Konten dapat mencakup teks, grafis, citra, audio, atau video yang terintegrasi dengan pengolahan prosedural.
c. Aplikasi *web* untuk digunakan secara luas oleh komunitas *user*, dengan jumlah besar *user* anonim dengan berbagai kebutuhan, harapan, dan sekumpulan keahlian.
d. Sistem berbasis *web* berupa *content-driven* (*database-driven*). Pengembangannya meliputi penciptaan dan manajemen konten.
e. Sistem berbasis *web* menuntut *look and feel* menyokong kreativitas visual dan inkorporasi multimedia dalam presentasi dan antarmuka.
f. Aplikasi *web* memiliki jadwal pengembangan dan tekanan waktu yang padat.
g. Percabangan kegagalan atau ketidakpuasan *user* aplikasi berbasis *web* sering lebih buruk daripada sistem IT konvensional.
h. Aplikasi *web* dikembangkan oleh tim kecil.
i. Ada perubahan teknologi yang cepat, kemajuan tetap didalam standar dan teknologi *web* yang membawa tantangan.
j. Pengembangan *web* dengan *cutting edge,* standar, dan teknologi yang berbeda dan mengintegrasi banyak komponen, mencakup perangkat lunak tradisional dan nontradisional.
k. Media pengiriman aplikasi *web* sangat berbeda dengan perangkat lunak tradisional. Aplikasi *web* harus mengatasi format dan perangkat tampilan, dan mendukung *hardware*, *software*, dan jaringan dengan kecepatan akses beragam.
l. Keamanan dan privasi sistem berbasis *web* lebih dituntut dibandingkan dengan pada perangkat lunak tradisional.
m. Aplikasi *web* menunjukkan ikatan yang lebih besar antara seni dan ilmu.

Aplikasi *web* adalah suatu aplikasi yang sejak awal dirancang untuk dieksekusi didalam lingkungan berbasis *web*. Definisi ini mengungkapkan dua aspek penting, yaitu [9]:

a. Aplikasi *web* dirancang agar berjalan dalam lingkungan berbasis *web*, berarti aspek-aspek hipermedia dalam kaitannya dengan hiperteks dan multimedia dalam kombinasi dengan logika harus diperhitungkan di seluruh siklus

hidup aplikasi yang membuatnya berbeda dengan aplikasi konvensional.
b. Secara khusus, aplikasi *website* menguatkan notasi sesi yang membedakan dari paradigma *web* permintaan respon yang biasa.

2.4.3 Kriteria Desain *Website* Yang Efektif

Dalam berbagai bisnis, *web* memegang peranan yang sangat penting. Hal ini karena fungsi dan peranan *web* sebagai berikut [8]:

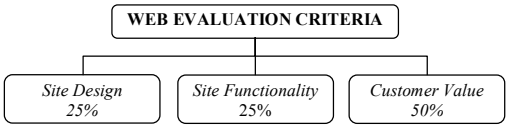
a. *Web* merupakan representasi perusahaan di dalam dunia maya, berarti seluruh aset fisik direduksi menjadi sekumpulan informasi digital yang dapat diakses oleh siapa.
b. *Website* adalah kanal akses (*accesschannel*) yang menghubungkan perusahaan dengan *stakeholder*-nya seperti *supplier*, pelanggan, pemerintah, masyarakat, atau mitra bisnisnya.
c. *Website* merupakan tempat perusahaan dapat menawarkan produknya pada para calon pelanggan yang memiliki akses ke *internet*, dan di tempat ini pula transaksi jual-beli diantara kedua belah pihak dapat terjadi.
d. *Website* merupakan tempat dimana berbagai komunitas dapat berinteraksi, membagi informasi dan pengetahuannya kepada orang lain secara bebas dan terbuka.

Melihat kenyataan tersebut maka desain sebuah *web* adalah salah satu kunci kesuksesan perusahaan yang ingin mengimplementasikan konsep bisnis dengan layanan *web*.

Salah satu lembaga riset terkemuka di dunia (Gartner Group) mempublikasikan hasil kajian terhadap faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam mendesain *web*, yaitu [8]:

a. *Site Design*, menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan tampilan *web* dan sistem menu yang dipergunakan.
b. *Site Functionality*, menyangkut ragam fasilitas dan kemudahan yang tersedia di *web*.
c. *Customer Value*, menyangkut berbagai aspek manfaat yang secara langsung dirasakan *user* yang mengakses *web*.

Ketiga kriteria utama tersebut digambarkan sebagai berikut [8]:



Gambar 1 Kriteria Desain *Website*

Dalam gambar diatas nampak bahwa *Customer Value* memiliki bobot yang lebih tinggi daripada dengan dua kriteria lainnya sehingga aspek ini harus diperhatikan sungguh-sungguh oleh manajemen maupun praktisi teknologi informasi.

2.4.4 Kriteia *Website* Yang Layak

Beberapa kriteria yang untuk menilai kelayakan sebuah *web* sebagai berikut [8]:

a. *Usability*, yaitu dapatkah *user* menemukan cara untuk menggunakan *web* dengan efektif (*doing things right*). *Usability* memiliki karakteristik sebagai berikut:
   1) Mudah untuk dipelajari;
   2) Efisien untuk digunakan;
   3) Mudah untuk diingat;
   4) Tingkat frekuensi kesalahan;
   5) Tingkat kepuasan pemakai;

   Karakteristik tersebut sangat sulit diterapkan 100%, terutama bila menyangkut kepentingan klien *web*. Tetapi dapat menjadi acuan *desainer* untuk merancang *layout web*, agar *web*:
   1) Mudah dipelajari penggunaannya;
   2) Mudah diingat dan digunakan navigasinya;
   3) Dapat digunakan secara efisien;
   4) Memperkecil tingkat kesalahan pemakaian *user* dalam mengoperasikan *web*;
   5) Memuaskan *user* hingga tertarik kembali.
b. Sistem navigasi, yaitu sistem navigasi yang mudah dipahami oleh *user* secara keseluruhan.
c. *Graphic Design*, yaitu pemilihan grafis, *layout*, warna, bentuk, maupun tipografi yang menarik visual *user* untuk menjelajahi *web*.
d. *Content*, yaitu isi/konten yang dengan manfaat (*content is king, but without good design, content is a naked king*), kecuali *web* tersebut adalah *web* eksperimental/*show off*.
e. Kompatibilitas, yaitu seberapa luas *web* didukung kompabilitas peralatannya, misalnya *browser* dengan berbagai *plug-in*-nya.
f. *Loading Time*, yaitu waktu panggil (*loading time*) yang singkat walaupun ada banyak faktor yang mempengaruhi waktu panggil *web* yang dibuka, antara lain ukuran *bandwith*/koneksi pengakses, kondisi *web server* saat diakses, aplikasi *web* yang digunakan, dan sebagainya. *Web* memiliki waktu 8 detik pertama untuk meyakinkan *user* agar meneruskan jelajah atau menutup *browser* dan pindah ke *web* lain. Karenanya, letakkan 'sesuatu' pada 8 detik pertama ini yang dapat menarik perhatian *user*.
g. *Functionality*. Hal ini melibatkan *programmer* dan *script-script*-nya, seperti PHP, ASP, *Java*, CGI, dan sebagainya, untuk menciptakan *web* yang dinamis, interaktif, dan 'hidup', yang dapat mengajak *user* berkomunikasi secara langsung. Hal ini menunjukkan seberapa baik *web* bekerja dari aspek teknologikalnya.

2.5 Bahasa Pemrograman

Bahasa pemrograman yang dapat digunakan pada sebuah *website* antara lain [10]:

a. *Personal Home Page* (PHP), yaitu bahasa yang memungkinkan para pengembang *web* untuk

membuat konten *web* yang dinamis dan dapat berinteraksi dengan *database*. PHP merupakan bahasa yang bersifat *Open Source*. Teknologi PHP disebut bahasa pengkodean *serverside* karena pemrosesan kode dilakukan di *server web* mana saja dan *user* hanya mendapatkan hasilnya di tampilan *browser*.

b. *Hypertext Markup Language* (HTML), yaitu bahasa yang digunakan untuk membuat halaman *web*. HTML merupakan suatu bahasa yang sangat fleksibel karena tidak tergantung pada suatu *platform* tertentu.
c. *Cascading Style Sheet* (CSS), yaitu metode yang digunakan untuk mempersingkat penulisan *tag* HTML seperti *font*, *color*, *text*, dan tabel sehingga tidak terjadi pengulangan penulisan. CSS merupakan bahasa *style sheet* untuk mengatur tampilan dokumen.
d. *Javascript*, biasanya digunakan untuk hal-hal tertentu dalam *web*, seperti untuk membuat validasi pada *form* pendaftaran, *form login*, buku tamu, animasi sederhana (bukan *flash*), dan pengaturan-pengaturan lainnya.

2.6 *Webqual*

Webqual adalah salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini adalah pengembangan dari metode *Servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian *Webqual* dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD) yaitu terstruktur dan disiplin proses yang menyediakan sarana untuk mengidentifikasi dan membawa hasil jawaban responden melalui setiap tahap produk dan/atau jasa pengembangan dan implementasi [11].

Webqual dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. *Webqual* 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area, yaitu [12]:

a. Kualitas Informasi (*Information Quality*), yaitu mutu dari isi yang terdapat pada *site*, pantas tidaknya informasi untuk tujuan *user* seperti akurasi, format, dan keterkaitannya. Kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *up to date* terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengeti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.
b. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*), yaitu mutu dari interaksi pelayanan yang dialami *user* ketika menyelidiki kedalam *site* lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati. Misalnya isu keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *site*.
c. *Usability*, yaitu mutu yang berhubungan dengan rancangan *site*. Misalnya tampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, dan gambaran yang disampaikan kepada *user*.

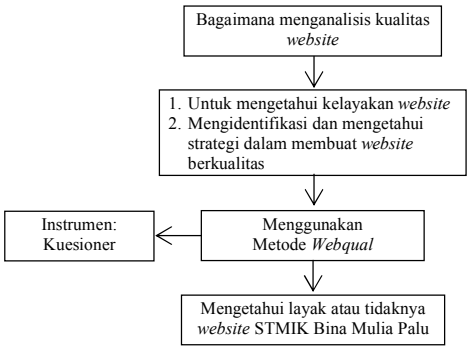
Kriteria-kriteria ini sangat berpengaruh karena tampilan atau *design* suatu *web* merupakan faktor utama dalam mempengaruhi *user*. Dengan *design* yang menarik, kemudahan penggunaan, dan navigasi yang jelas, *user* akan senang untuk mengunjungi *site* dan mudah juga dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Dalam konteks *Webqual*, *user* situs *web* diminta menanggapi menggunakan 5 (lima) skala poin. *User* juga diminta untuk menilai masing-masing kualitas. Meski kualitas dalam *Webqual* bersifat subjektif, sejumlah besar analisis data menggunakan teknik kuantitatif, misalnya, untuk melakukan tes dari keandalan instrumen *Webqual*.

Webqual dapat digunakan untuk menganalisis kualitas *web* internal maupun *web* eksternal. Persepsi *user* ini terdiri dari persepsi tentang mutu yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan (ideal). *Website* yang bermutu dari perspektif *user* dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan persepsi aktual dan ideal yang rendah.

2.7 Kerangka Pikir Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka kerangka pikir penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2 Kerangka Pikir Penelitian

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud memahami fenomena yang dialami subjek oleh penelitian, misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan. Dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah [13].

Metode pendekatan yang digunakan adalah metode survey, yaitu penelitian yang mengambil

sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data [14].

Dalam mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Observasi, adalah mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian, yaitu pada *website* STMIK BMP.
b. Wawancara, adalah melakukan percakapan dengan dan untuk maksud tertentu, yaitu dengan administrator *website* STMIK BMP untuk memperoleh informasi tentang permasalahan yang ada.
c. Kuesioner, adalah menggunakan suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data langsung dari sumbernya. Kuesioner yang digunakan adalah Kuesioner Tertutup dan disebarkan dalam jumlah terbatas pada sejumlah sampel dari Mahasiswa dan Dosen STMIK BMP.

Metode analisis yang digunakan adalah *Framework Webqual* dengan metode *Quality Function Development* (QFD) yang memberi penilaian terhadap jawaban responden dengan menggunakan kata-kata yang bermakna. Metode ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert karena skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial [16].

Butir-butir pertanyaan dalam kuesioner merupakan indikator-indikator setiap dimensi yang direkomendasikan oleh pencetus metode *Webqual* yang sudah teruji kevaliditas dan reabilitasnya sebagai berikut [11]:

a. *Usability* (Penggunaan), yaitu berhubungan dengan rancangan *site*. Indikator-indikator pengukurannya adalah:
   1) *User* merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian *website*.
   2) Interaksi antara *website* dengan *user* jelas dan mudah dipahami.
   3) *User* merasa mudah untuk bernavigasi dalam *website*.
   4) *User* merasa *website* mudah untuk digunakan.
   5) *Website* memiliki tampilan yang menarik.
   6) Desain sesuai dengan jenis *website*.
   7) *Website* mengandung kompetensi.
   8) *Website* menciptakan pengalaman positif bagi *user*.
b. *Information Quality* (kualitas Informasi), meliputi mutu dari isi yang terdapat pada *site,* pantas tidaknya informasi untuk tujuan *user*. Indikator-indikator pengukurannya adalah:
   1) Menyediakan informasi yang akurat.
   2) Menyediakan informasi yang dapat dipercaya.
   3) Menyediakan informasi yang tepat waktu.
   4) Menyediakan informasi yang relevan.
   5) Mudah untuk memahami informasi.
   6) Memberikan informasi pada tingkat yang tepat detail.
   7) Menyajikan informasi dalam format yang sesuai.
c. *Interaction Quality* (kualitas interaksi), meliputi mutu dari interaksi pelayanan yang dialami *user* ketika menyelidiki *site* lebih dalam. Indikator-indikator pengukurannya adalah:
   1) *Website* memiliki reputasi yang baik.
   2) *User* merasa aman untuk melakukan transaksi.
   3) *User* merasa aman terhadap informasi pribadinya.
   4) *Website* memberi ruang untuk personalisasi.
   5) *Website* memberikan ruang untuk komunitas.
   6) *Website* memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi.
   7) *User* yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan.

4. Hasil Penelitian

4.1 Analisis Kondisi

4.1.1 *Website* STMIK Bina Mulia Palu

STMIK BMP adalah salah satu PTS yang tengah berbenah diri dan berusaha ke arah yang lebih baik. Perubahan itu tidak hanya pada lini infrastruktur, SDM, sarana dan prasarana, serta mutu pelayanan dan Pendidikan, tetapi media dan cara penyampaian informasi juga dikembangkan agar lebih baik dan mengikuti perkembangan teknologi saat ini agar semua informasi tentang STMIK BMP dapat diketahui dengan cepat oleh semua pihak yang membutuhkannya.

Salah satu media yang digunakan STMIK BMP adalah *website* dengan alamat www.stmik-binamulia.ac.id. *Website* ini masih dalam tahap pengembangan sehingga masih ada beberapa permasalahan yang harus diatasi. Karena itu perlu dilakukan analisis kelayakan terhadap *website* STMIK BMP, baik dari dimensi *usability*, dimensi *information quality*, maupun dimensi *interaction quality*.

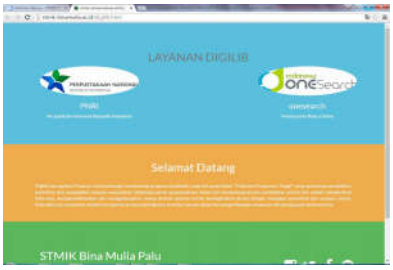
Adapun menu *Home* pada *website* STMIK BMP saat sebagai berikut:

Gambar 3 Tampilan *Home Website* STMIK BMP

4.1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang teridentifikasi adalah sebagai berikut:

a. Selama observasi ditemui beberapa keluhan dari pengguna terhadap *website*, juga diperoleh keluhan dari calon mahasiswa baru karena sulit memperoleh informasi yang dibutuhkan.
b. Dari wawancara dengan administrator *website* STMIK BMP diperoleh informasi bahwa:
   1) Dalam struktur tidak terdapat bidang TI dan Media *Centre* sehingga tidak ada kejelasan tentang hak dan wewenang atas pengelolaan *website* yang ada.
   2) *Server* pada *website* masih menggunakan *hosting* berbayar sehingga sering bermasalah seperti *suspended.*
   3) Masih ditemukan beberapa menu dan submenu pada *website* yang kosong. Hal ini karena pengisian konten dalam *website* hanya tergantung pada satu orang, yaitu administrator *web*.
   Beberapa contoh konten yang masih kosong pada *website* STMIK BMP sebagai berikut:



Gambar 4 Tampilan Layanan Digilib

Gambar 5 Tampilan Layanan *E-learning*

   4) Pada menu yang ada dalam *website* terdapat konten yang bersifat statis yang memuat informasi yang tidak ter-*update.* Hal ini juga karena masih kurangnya pengelola *website.*

4.2 Pengumpulan Data

4.2.1 Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel-variabel dalam penelitian ini sesuai dengan ketiga dimensi yang direkomendasikan dalam *Webqual 4.0.* Indikator variabel-variabel tersebut menjadi butir-butir pertanyaan dalam kuesioner sebagai berikut [11]:

a. Butir-butir pertanyaan dimensi *Usability* (Penggunaan)

Tabel 1 *Usability* (Penggunaan)

No	Deskripsi Indikator	SS	S	N	TS	STS
P1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian *website*					
P2	Interaksi antara *website* dengan pengguna jelas dan mudah dipahami					
P3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam *website*					
P4	Pengguna merasa *website* mudah untuk digunakan					
P5	*Website* memiliki tampilan yang menarik					
P6	Desain sesuai dengan jenis *website*					
P7	*Website* mengandung kompetensi					
P8	*Website* menciptakan pengalaman positif bagi pengguna					

b. Butir-butir pertanyaan dimensi *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Tabel 2 *Information Quality* (Kualitas Informasi)

No	Deskripsi Indikator	SS	S	N	TS	STS
P9	Menyediakan informasi yang akurat					
P10	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya					
P11	Menyediakan informasi yang tepat waktu					
P12	Menyediakan informasi yang relevan					
P13	Mudah untuk memahami informasi					
P14	Memberikan informasi pada tingkat yang tepat detail					
P15	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai					

c. Butir-butir pertanyaan dimensi *Interaction Quality* (kualitas interaksi)

Tabel 3 *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi)

No	Deskripsi Indikator	SS	S	N	TS	STS
P16	*Website* memiliki reputasi yang baik					
P17	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi					
P18	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya					
P19	*Website* memberi ruang untuk personalisasi					
P20	*Website* memberikan ruang untuk komunitas					
P21	*Website* memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi					
P22	Pengguna merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan					

4.2.2 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Hal-hal yang dilakukan sebelum data kuesioner diolah adalah [14]:

a. *Editing* Data, adalah untuk:
   1) Melihat kelengkapan pengisian kuesioner.
   2) Melihat logis tidaknya jawaban.
   3) Melihat konsistensi antar pertanyaan.
b. *Coding* Data, untuk pertanyaan-pertanyaan:
   1) Tertutup, dilakukan pengkodean sebelum ke lapangan.
   2) Setengah terbuka, pengkodean sebelum dan setelah dari lapangan.
   3) Terbuka, pengkodean sepenuhnya dilakukan setelah selesai dari lapangan.

Penyebaran kuesioner penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa/i STMIK BMP yang pernah mengakses *website* STMIK BMP dengan proses sebagai berikut:

Tabel 4 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner Disediakan	80
Kuesioner Tersebar	70
Kuesioner Tidak Kembali	14
Kuesioner Tidak Layak	3
Kuesioner Layak	53

Dalam tabel diatas nampak bahwa kuesioner yang disediakan berjumlah 80 set tetapi tidak semua tersebar karena banyak yang menolak mengisi kuesioner sehingga kuesioner yang berhasil disebarkan berjumlah 70 set. Hingga batas waktu pengumpulan kuesioner, sebanyak 14 set tidak kembali sehingga kuesioner yang terkumpul berjumlah 56 set. Saat kuesioner yang terkumpul diedit, ditemukan 3 set yang tidak layak untuk diolah lebih lanjut karena terisi secara lengkap sehingga kuesioner yang layak untuk diolah lebih lanjut adalah berjumlah 53 set.

Adapun kuesioner yang layak untuk diolah adalah kuesioner yang dikembalikan dengan pertanyaan yang terjawab semua, jawaban pertanyaan telah sesuai dengan petunjuk, tidak ada pertanyaan dengan jawaban ganda, dan tidak ada lembaran pertanyaan yang hilang atau rusak.

4.2.3 Uji Coba Instrumen Penelitian

Uji coba instrumen penelitian untuk memperoleh informasi sejauh mana persyaratan telah terpenuhi. Instrumen penelitian yang memenuhi syarat sebagai alat pengumpulan data adalah instrumen yang *valid* dan *reliable* [16].

Butir-butir pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini mengacu pada kuesioner yang direkomendasikan oleh pencetus metode *Webqual* yang telah teruji validitas dan reabilitasnya. Namun mengingat karakteristik sampel penelitian yang berbeda dan untuk menjamin keakuratan hasil penelitian ini, maka instrumen yang digunakan diuji kembali dengan bantuan program SPSS 17.0 sebagai berikut:

a. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Uji validitas untuk mengetahui kevalidan kuesioner dalam mengumpulkan data. Uji validitas dilakukan dengan rumusan korelasi *bivariate person*. Suatu butir pertanyaan dalam uji validitas dikatakan *valid* jika harga $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada nilai signifikasi 5%. Sebaliknya, suatu butir pertanyaan dikatakan tidak *valid* jika harga $r_{hitung} < r_{tabel}$ pada nilai signifikasi 5% [17]. Harga r_{tabel} dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5 Nilai *r Product Moment*

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	0,05	0,01		0,05	0,01		0,05	0,01
3	0,997	1,000	35	0,334	0,430	67	0,240	0,313
4	0,950	0,990	36	0,329	0,424	68	0,239	0,310
5	0,878	0,959	37	0,325	0,418	69	0,237	0,308
6	0,811	0,917	38	0,320	0,413	70	0,235	0,306
7	0,754	0,875	39	0,316	0,408	71	0,234	0,304
8	0,707	0,834	40	0,312	0,403	72	0,232	0,302
9	0,666	0,798	41	0,308	0,398	73	0,230	0,300
10	0,632	0,765	42	0,304	0,393	74	0,229	0,298
11	0,602	0,735	43	0,301	0,389	75	0,227	0,296
12	0,576	0,708	44	0,297	0,384	76	0,226	0,294
13	0,553	0,684	45	0,294	0,380	77	0,224	0,292
14	0,532	0,661	46	0,291	0,376	78	0,223	0,290
15	0,514	0,641	47	0,288	0,372	79	0,221	0,288
16	0,497	0,623	48	0,285	0,368	80	0,220	0,286
17	0,482	0,606	49	0,282	0,365	81	0,219	0,285
18	0,468	0,590	50	0,279	0,361	82	0,217	0,283
19	0,456	0,575	51	0,276	0,358	83	0,216	0,281
20	0,444	0,561	52	0,273	0,354	84	0,215	0,280

Kuesioner penelitian ini terdiri dari 22 butir pertanyaan. Sebelum disebarkan, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas butir-butir pertanyaan yang ada. Hasil uji validitas instrumen penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

No	r_{xy}	r_{tabel} 5% (n=53)	Hasil
P1	0.623	0.266	*Valid*
P2	0.547	0.266	*Valid*
P3	0.634	0.266	*Valid*
P4	0.615	0.266	*Valid*
P5	0.697	0.266	*Valid*
P6	0.604	0.266	*Valid*
P7	0.449	0.266	*Valid*
P8	0.405	0.266	*Valid*
P9	0.558	0.266	*Valid*
P10	0.549	0.266	*Valid*
P11	0.755	0.266	*Valid*
P12	0.656	0.266	*Valid*
P13	0.510	0.266	*Valid*
P14	0.754	0.266	*Valid*
P15	0.517	0.266	*Valid*
P16	0.616	0.266	*Valid*
P17	0.672	0.266	*Valid*
P18	0.645	0.266	*Valid*
P19	0.631	0.266	*Valid*
P20	0.669	0.266	*Valid*
P21	0.721	0.266	*Valid*
P22	0.747	0.266	*Valid*

Sumber: Kuesioner (data diolah).

Hasil uji validitas diatas menunjukkan bahwa harga r_{hitung} semua butir pertanyaan > r_{tabel} pada nilai signifikasi 5% sehingga disimpulkan semua butir pertanyaan ini *valid*, sehingga dapat digunakan untuk pengumpulan data.

b. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Selanjutnya dilakukan pengukuran reliabilitas instrumen, yaitu ukuran yang menunjukkan konsistensi instrumen dalam mengukur gejala yang sama di lain kesempatan [16].

Suatu instrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 dengan tingkat reliabilitas sebagai berikut [17]:

Tabel 7 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan *Alpha*

Cronbach's Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 s.d 0,20	Kurang Reliabel
0,21 s.d 0,40	Agak Reliabel
0,41 s.d 0,60	Cukup Reliabel
0,61 s.d 0,80	Reliabel
0,81 s.d 1,00	Sangat Reliabel

Uji reliabilitas menggunakan taraf signifikasi α = 0,05 dengan jumlah sampel (n) 53 sehingga r_{tabel} = (0,325). Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas

Dimensi	*Cronbach's Alpha*	r_{tabel} 5% (n=53)	Hasil
Usability	0.710	0.325	Reliabel
Information Quality	0.734	0.325	Reliabel
Interaction Quality	0.793	0.325	Reliabel

Sumber: Kuesioner (data diolah).

Hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* ketiga dimensi > r_{tabel} sehingga disimpulkan instrumen penelitian ini reliabel atau konsisten sehingga dapat digunakan untuk pengumpulan data.

4.3 Analisis Kelayakan

Dalam penelitian ini, responden diberikan beberapa pertanyaan dalam kuesioner dengan beberapa kriteria jawaban yang diukur dengan skala Likert. Responden diminta untuk memilih salah satu dari jawaban yang tersedia dan setiap jawaban memiliki bobot skor sebagai berikut [15]:

Tabel 9 Skor Penilaian Kuesioner

No.	Kategori	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Adapun analisis kelayakan menggunakan nilai persentase sehingga nilai skor diubah bentuknya menjadi bentuk persentase dengan rumus persentase sebagai berikut [18]:

$$\text{Persentase Kelayakan} = \frac{\text{Skor Observasi}}{\text{Skor Diharapkan}} \times 100$$

Dimana:
Skor Observasi = jumlah total skor setiap butir pernyataan hasil observasi yang dikalikan bobot skor skala Likert.
Skor Diharapkan = skor maksimal skala Likert dikalikan jumlah butir pertanyaan, dan dikalikan lagi dengan jumlah responden.

Hasil perhitungan persentase akan digunakan untuk memberikan jawaban atas kelayakan dimensi-dimensi yang diteliti. Adapun kategori kelayakan terbagi dalam lima skala yang memperhatikan rentang kategori kelayakan sebagai berikut [18]:

Tabel 10 Kategori Kelayakan

No	Kategori	Presentase
1	Sangat Layak	81 % - 100%
2	Layak	61 % - 80%
3	Cukup Layak	41 % - 60%
4	Tidak Layak	21 % - 40%
5	Sangat Tidak Layak	< 21 %

Semua data yang diperoleh dari kuesioner, selanjutnya diolah menjadi informasi dalam analisis kelayakan sebagai berikut:

4.3.1 Analisis Kelayakan Dimensi *Usability* (Penggunaan) *Website*

Hasil analisis kelayakan dimensi *usability* (penggunaan) *website* STMIK BMP secara keseluruhan dapat ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 11 Analisis Kelayakan Dimensi *Usability* (Penggunaan) *Website* STMIK Bina Mulia Palu

No	Jawaban Responden					Skor Skala Likert					Skor	Skor	Persentase
	SS	S	N	TS	STS	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Observasi	Diharapkan	Kelayakan
P1	8	38	6	1	0	40	152	18	2	0	212	265	80.00
P2	8	36	8	1	0	40	144	24	2	0	210	265	79.25
P3	4	25	18	6	0	20	100	54	12	0	186	265	70.19
P4	9	38	4	0	2	45	152	12	0	2	211	265	79.62
P5	23	22	5	3	0	115	88	15	6	0	224	265	84.53
P6	21	25	6	1	0	105	100	18	2	0	225	265	84.91
P7	5	30	17	0	1	25	120	51	0	1	197	265	74.34
P8	8	38	6	1	0	40	152	18	2	0	212	265	80.00
										Total	1677	2120	
												Persentase Kelayakan	**78.63**
												Kategori Kelayakan	**Layak**

Sumber: Kuesioner (data diolah).

Dari tabel diatas nampak bahwa keunggulan dimensi *usability* (penggunaan) *website* STMIK BMP adalah kesesuaian desain *website* dengan jenis *website*-nya (84,91%), sedangkan kelemahannya adalah kemudahan bernavigasi dalam *website* (70,19%).

Secara keseluruhan, persentase kelayakan yang diperoleh adalah sebesar 78,63% sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum dimensi *usability* (penggunaan) *website* STMIK BMP termasuk dalam kategori Layak untuk digunakan.

4.3.2 Analisis Kelayakan Dimensi *Information Quality* (Kualitas Informasi) *Website*

Hasil analisis kelayakan dimensi *information quality* (kualitas informasi) *website* STMIK BMP secara keseluruhan dapat ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 12 Analisis Kelayakan Dimensi *Information Quality* (Kualitas Informasi) *Website* STMIK BMP

o	Jawaban Responden					Skor Skala Likert					Skor	Skor	Persentase
	SS	S	N	TS	STS	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Observasi	Diharapkan	Kelayakan
P9	5	36	9	3	0	25	144	27	6	0	202	265	76.23
P10	9	30	13	1	0	45	120	39	2	0	206	265	77.74
P11	3	21	21	7	1	15	84	63	14	1	177	265	66.79
P12	4	34	13	1	1	20	136	39	2	1	198	265	74.72
P13	8	36	7	2	0	40	144	21	4	0	209	265	78.87
P14	3	16	24	9	1	15	64	72	18	1	170	265	64.15
P15	7	35	9	2	0	35	140	27	4	0	206	265	77.74
										Total	1.368	1.855	
												Persentase Kelayakan	**73.75**
												Kategori Kelayakan	**Layak**

Sumber: Kuesioner (data diolah).

Dari tabel diatas nampak bahwa keunggulan dimensi *information quality* (kualitas informasi) *website* STMIK BMP adalah informasi yang mudah dipahami (78,87%), sedangkan kelemahannya adalah detail informasi dalam *website* (64,15%).

Secara keseluruhan, persentase kelayakan yang diperoleh adalah sebesar 73,75% sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum dimensi *information quality* (kualitas informasi) *website* STMIK BMP termasuk dalam kategori Layak untuk digunakan.

4.3.3 Analisis Kelayakan Dimensi *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) *Website*

Hasil analisis kelayakan dimensi *interaction quality* (kualitas interaksi) *website* STMIK BMP secara keseluruhan dapat ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 13 Analisis Kelayakan Dimensi *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) *Website* STMIK BMP

No	Jawaban Responden					Skor Skala Likert					Skor	Skor	Persentase
	SS	S	N	TS	STS	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Observasi	Diharapkan	Kelayakan
P16	9	34	6	4	0	45	136	18	8	0	207	265	78.11
P17	6	34	11	2	0	30	136	33	4	0	203	265	76.60
P18	4	28	15	5	1	20	112	45	10	1	188	265	70.94
P19	3	37	10	3	0	15	148	30	6	0	199	265	75.09
P20	9	39	4	0	1	45	156	12	0	1	214	265	80.75
P21	2	24	24	2	1	10	96	72	4	1	183	265	69.06
P22	6	36	7	4	0	30	144	21	8	0	203	265	76.60
										Total	1.397	1.885	
												Persentase Kelayakan	**75.31**
												Kategori Kelayakan	**Layak**

Sumber: Kuesioner (data diolah).

Dari tabel diatas nampak bahwa keunggulan dimensi *interaction quality* (kualitas interaksi) *website* STMIK BMP adalah ruang komunitas dalam *website* (80,75%), sedangkan kelemahannya adalah kemampuan *website* untuk memberikan kemudahan berkomunikasi dengan organisasi (69,06%).

Secara keseluruhan, persentase kelayakan yang diperoleh adalah sebesar 75,31% sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum dimensi *interaction quality* (kualitas interaksi) *website* STMIK Bina Mulia Palu termasuk dalam kategori Layak untuk digunakan.

Lebih jauh, dari hasil analisis kelayakan dalam ketiga tabel diatas terhadap dimensi-dimensi yang diamati dalam penelitian ini diperoleh peringkat persentase kelayakan *website* yang ditinjau dari perspektif pengguna secara berurutan sebagai berikut:

a. Dimensi *usability* (penggunaan) *website* sebesar 78,63%.
b. Dimensi *interaction quality* (kualitas interaksi) *website* sebesar 75,31%.
c. Dimensi *information quality* (kualitas informasi) *website* sebesar 73,75%.

5. Kesimpulan

Dari hasil analisis kelayakan terhadap *website* STMIK BMP nampak bahwa keunggulan *website* STMIK BMP adalah dari segi penggunaannya (*usability*) yang berhubungan dengan rancangan *site*, sedangkan kelemahannya adalah dari segi kualitas informasi (*information quality*) yang berhubungan dengan kualitas dari isi (informasi) yang terdapat pada *site*.

Selain itu, dari hasil analisis kelayakan ini juga diketahui bahwa dari perspektif pengguna secara umum kualitas *website* STMIK BMP telah berada dalam kategori layak tetapi belum masuk dalam kategori sangat layak sehingga masih dapat dilakukan tindakan penyempurnaan untuk meningkatkan kualitas *website* STMIK BMP.

6. Penutup

Untuk meningkatkan kualitas *website* STMIK BMP maka perlu dilakukan sosialisasi tentang keberadaan *website* agar pegawai, mahasiswa, bahkan masyarakat mengetahui dan memanfaatkannya, menempatkan SDM dalam jumlah yang cukup untuk mengelola dan memelihara *website*, mendesain tampilan *website* yang lebih menarik, senantiasa meng-*update content website* yang menunjukkan aktivitas dan perkembangan STMIK BMP, serta menambahkan beberapa fitur yang membuat *user* dapat berinteraksi seperti *form chat*, *facebook*, *twiter*, *instagram*, *path*, dan lain-lain

Daftar Pustaka

[1] Prastowo, Julianti. 2002. *Metode Design dan Analisis Sistem*. Yogyakarta: Andi Offset.

[2] Komarudin. 2001. *Metode Desain dan Analisis Sistem*. Edisi 6. Yogyakarta: Andi.

[3] Tjiptono, Fandi. 2014. *Pengertian Kualitas; Apa Itu Kualitas*. http://ariplie. blogspot.co. id/2014/12/pengertian-kualitas-apa-itu-kualitas.html.

[4] Taufiq, Rohmat. 2013. *Sistem Informasi Manajemen; Konsep Dasar, Analisis dan Metode Pengembangan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

[5] Amsyah, Zulkifli. 2005. *Management System Informasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

[6] Laruhun, Lamansu. 2010. *Istilah-istilah Popular Dalam Internet*. Jakarta: Poliyama Widya Pustaka.

[7] Burhan, R. M. 2003. *Kamus Dunia Komputer dan Internet.* Surabaya: Indah.

[8] Indrajit, Richardus Eko. 2012). *Kriteria Desain Web*. http://www.dosen. narotama.ac. id/wpcontent/uploads/2012/01/KRITERIA-DESAIN-WEB-YANG-EFEKTIF.pdf.

[9] Kadir, Abdul. 2003. *Dasar Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP*. Yogyakarta: Andi Offset.

[10] Inspiro. *Pemrograman Web dengan PHP, Mysql dan Dreamweaver*. http://www. inosispro.com/pemograman-web-dengan-php-mysql-dan-dreamweaver. html

[11] *Webqual*. *Instrumen*. http://www.webqual. co.uk/instrument.html.

[12] Sanjaya, Imam. 2016. *Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementrian KOMINFO dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0.* Jurnal Penelitian IPTEK-KOM.Vol. 14 No.1.

[13] Maleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

[14] Sulistyo, Basuki. 2006. *Metodologi Penelitian.* Jakarta: Wedata.

[15] Rahmi, Ulfiah. 2011. *Teknik Pengumpulan Data*. https://tepenr06.wordpress. com/2011/10/30/teknik-pengumpulan-data/.

[16] Kountur, Ronny. 2012. *Pengukuran Tingkat Validitas dan Reliabilitas Aplikasi.* http:// jurnalmengukurtingkatkelayakanaplikasispss

[17] Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

[18] Arikunto, Suharsimi. 2009. *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 6. Jakarta: Rhinneka Cipta.