



PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE NAHDLATUL ULAMA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Hafied Nur Siddiqi^a, Handy Fernandy^b

^a Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, hafied@unusia.ac.id, Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia

^b Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, handy@unusia.ac.id, Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia

ABSTRACT

The use of the website as a mass media has been carried out by organizations or companies as a means of information. The Executive Board of Nahdlatul Ulama (PBNU) as an Islamic organization has a website called NU Online with the address www.nu.or.id which provides social information services and moderate religious services to the community, and especially to Nahdlatul Ulama (NU) residents. Although it is claimed by PBNU as the number one Islamic website in Indonesia based on a web rating site with 3.19 million visits in the last six months, this number does not reach all NU citizens in Indonesia, which are 49.5 percent or 108 million people of the total population. Indonesian Muslims totaling 229 million people. This research was conducted to measure the quality of the NU Online website whether it was well-received or not by using the Webqual 4.0 method as an instrument to assess the quality of a website from the point of view of the end-user. In the research, the Webqual 4.0 method has been modified by adding a user satisfaction dimension with three main dimensions, namely usability, information quality, interaction quality, and user satisfaction (overall impression). The study was conducted using an online questionnaire involving 92 respondents and 23 questions. The results obtained in the Nu Online website research are very good or very satisfied.

Keywords: website quality, Webqual 4.0, Nahdlatul Ulama, NU Online.

ABSTRAK

Penggunaan *website* sebagai media massa sudah jamak dilakukan oleh organisasi atau perusahaan sebagai sarana informasi. Pengurus Besar Nahdlatul Ulama (PBNU) sebagai salah satu organisasi islam memiliki situs bernama NU Online yang beralamatkan www.nu.or.id yang memberikan layanan informasi sosial kemasyarakatan serta layanan keagamaan yang moderat kepada masyarakat, dan terutama kepada warga Nahdlatul Ulama (NU). Meski diklaim oleh PBNU sebagai situs *web* keislaman nomor satu di Indonesia berdasarkan situs pemeringkat web dengan kunjungan 3,19 juta dalam enam bulan terakhir, namun jumlah tersebut tidak menjangkau seluruh warga NU di Indonesia yang berjumlah 49,5 persen atau 108 juta orang dari jumlah penduduk muslim Indonesia yang berjumlah 229 juta orang. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kualitas website NU Online apakah sudah diterima dengan baik atau tidak dengan menggunakan metode Webqual 4.0 sebagai instrument untuk menilai kualitas suatu website dari sudut pandang pengguna akhir. Dalam penelitian metode Webqual 4.0 yang telah dimodifikasi dengan menambahkan dimensi kepuasan pengguna dengan tiga dimensi utama yaitu dimensi kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), dan kepuasan pengguna (*overall impression*). Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner secara online dengan melibatkan 92 Responden dan 23 pertanyaan. Hasil yang diperoleh dalam penelitian website Nu Online sangat baik atau sangat puas.

Kata Kunci: kualitas website, Webqual 4.0, Nahdlatul Ulama, NU Online

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan munculnya internet sebagai media yang efektif dalam menyampaikan informasi, maka kerap digunakan oleh sebuah organisasi atau perusahaan melalui *website*. Pengurus Besar Nahdlatul Ulama (PBNU) sebagai salah satu organisasi islam memiliki situs bernama NU Online yang beralamatkan <http://www.nu.or.id> yang menjalankan peran dan fungsinya sebagai pengelola media publikasi, konsolidasi organisasi serta media dakwah yang sejuk, toleran dan mengedepankan islam yang pemegang teguh ajaran Islam ahlussunnah waljamaah [1]. Meski diklaim oleh PBNU sebagai situs web keislaman nomor satu di Indonesia berdasarkan situs pemeringkat *web* [2] dan menurut situs cek *traffic website* www.similarweb.com NU Online mendapatkan kunjungan 3,19 juta dalam enam bulan namun jumlah tersebut tidak menjangkau seluruh warga NU di Indonesia yang berjumlah 49,5 persen atau 108 juta orang dari jumlah penduduk muslim Indonesia yang berjumlah 229 juta orang [3].

Berdasarkan masalah diatas diperlukan pengukuran terhadap kualitas website NU Online. untuk mengukur kualitas website NU Online apakah sudah diterima dengan baik atau tidak dengan menggunakan metode Webqual 4.0 [4]. Dalam penelitian ini metode Webqual 4.0 yang telah dimodifikasi dengan menambahkan dimensi kepuasan pengguna dengan tiga dimensi utama yaitu dimensi kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), dan kepuasan pengguna (*overall impression*) [5].

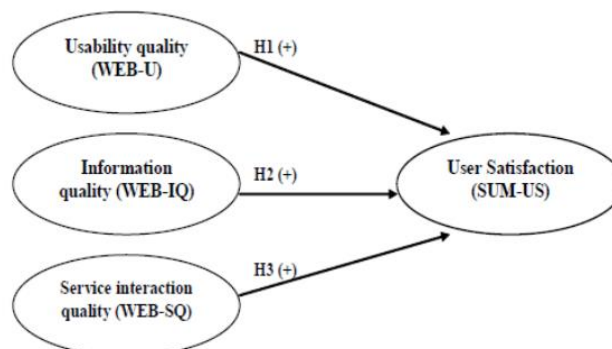
2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Website

Kualitas website merupakan suatu cara atau metode pengukuran yang didapat berdasarkan pada pendapat orang lain yang menggunakannya. Kualitas website juga dapat dilihat dari besarnya kontribusi terhadap kegunaan para pelanggan [6]. Terdapat empat atribut kualitas website yakni, informasi, keramahan, tanggap dan kehandalan. Namun, secara umum, yang disoroti dalam kualitas website adalah kualitas pelayanannya [7].

2.2. Webqual

Metode Webqual dikembangkan sejak tahun 1998 oleh Stuart J. Barnes dan Richard Vidgen sebagai salah satu metode atau Teknik pengukuran kualitas website yang merupakan pengembangan dari Servqual yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa [8]. Webqual mengalami perkembangan hingga versi terakhir Webqual 4.0 dengan tiga dimensi utama yaitu dimensi kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), dan kepuasan pengguna (*overall impression*) seperti yang diilustrasikan di dalam gambar dibawah ini:



Gambar 1 Model Webqual 4.0 [8]

2.3. Penulisan Referensi

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan hasil penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fathur dkk [9] yang berjudul “Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional

Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0” Hasilnya, 51,9% kepuasan pengguna didukung oleh ketiga faktor dimensi tersebut.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian berdasarkan filsafat *positivisme* yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel [10].

3.1. Populasi dan Sampel

Untuk melakukan penelitian ini menggunakan teknik populasi tak terhingga. Jenis ini dipilih karena jumlah pengunjung situs www.nu.or.id tidak terbatas. Sementara sampel yang digunakan adalah menggunakan *non-probability purposive sampling* sebanyak 92 responden pengunjung situs.

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pertanyaan dibuat dengan Teknik kuesioner dipilih karena pada instrumen tersebut, partisipan penelitian dapat mengisi pernyataan yang disediakan oleh peneliti [11]. Untuk skala pengukuran dalam kuesioner menggunakan Skala Likert, dengan pilihan kriteria jawaban dan pembobotan skor jawaban, yang terdapat pada tabel 1 dibawah ini :

Table 1 Skala Likert

Kode	Keterangan	Skor
STS	Sangat tidak setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat setuju	5

3.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Validitas alat ukur yang dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya alat ukur. Penelitian ini menggunakan software SPSS versi 20.0 IBM for Windows untuk menguji validitas item mengukur kualitas website. Batasan yang digunakan ialah 0,3 sehingga jika mempunyai index corrected item total correlation < 0,3 artinya item dinyatakan gugur, kemudian item yang mempunyai index corrected item total correlation > 0,3 artinya item dinyatakan valid. Reliabilitas alat ukur menggunakan metode Cronchbach Alpha dengan menggunakan software SPSS versi 20.0 IBM for Windows dengan besar koefisien reliabilitas antara 0,00-1,00. Semakin mendekati angka 1,00 maka tingkat reliabilitasnya semakin tinggi [12]

3.4. Daftar Pertanyaan Webqual

Berdasarkan pertanyaan yang diajukan responden pada penelitian sebelumnya adapun penyusunan instrumen dari penelitian yang terdiri dari tiga dimensi utama yaitu dimensi kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), dan kepuasan pengguna (*overall impression*) seperti tabel 2:

Table 2 Dimensi Webqual 4.0

Dimensi	Webqual 4.0
kegunaan (<i>usability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah website Nu Online mudah dioperasikan? 2. Apakah pengguna mudah untuk berinteraksi di dalam website? 3. Website NU Online muda untuk navigasi atau menemukan menu/link di dalam website?

	<p>4. Apakah website Nu Online mudah digunakan?</p> <p>5. Apakah Website NU Online menarik?</p> <p>6. Desain website NU Online sesuai dengan tema website?</p> <p>7. Apakah website NU Online memiliki informasi yang berguna?</p> <p>8. Apakah website NU Onlone memberikan informasi atau pengetahuan bagi pengguna?</p>
kualitas informasi (<i>information quality</i>)	<p>9. Apakah website NU Online menyediakan informasi yang cukup jelas?</p> <p>10. Apakah website NU Online menyediakan informasi yang dapat dipercaya</p> <p>11. Apakah Website NU Online menyediakan informasi yang <i>up to date</i>?</p> <p>12. Apakah Website NU Online Menyediakan informasi yang relevan?</p> <p>13. Apakah website NU Online menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami?</p> <p>14. Apakah website NU Online menyediakan informasi yang cukup detail?</p> <p>15. Apakah website NU Online menyajikan informasi dalam format yang cukup detail?</p>
kualitas interaksi (<i>interaction quality</i>)	<p>16. Apakah website NU Online mempunyai reputasi yang baik?</p> <p>17. Apakah pengguna website NU Online merasa aman ketika melakukan aktivitas di dalam website?</p> <p>18. Apakah pengguna website NU Online merasa aman dalam menyampaikan data pribadi?</p> <p>19. Apakah website NU Online menarik untuk dikunjungi?</p> <p>20. Adanya website Nu Online terdapat suasana komunitas/ adanya diskusi/bertukar pendapat di dalamnya?</p> <p>21. Apakah pengguna website NU Online memiliki kemudahan untuk memberi masukan (feedback) ke pengembang website?</p>

	22. Apakah website NU Online memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website?
kepuasan pengguna (overall impression)	23. Pendapat pengguna website NU Online secara keseluruhan tentang website seperti apa?

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Tabel

Pada Hasil penelitian Pengukuran Kualitas Website Nahdlatul Ulama Menggunakan Metode Webqual 4.0 mendapatkan hasil responden sebanyak 92 orang. Hasil rekapitulasi responden kualitas website sebagai berikut:

Deskripsi hasil jawaban responden terhadap *usability*. Rata-rata variabel *usability* bernilai 4,41 yang menandakan bahwa kualitas kegunaan yang dihasilkan dari website NU Online menurut responden sangat baik/sangat puas seperti yang terdapat di tabel 3:

Table 3 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Usability

No	Indikator	Frekuensi Jawaban					Total	Mean
		1	2	3	4	5		
1	U1	2	0	6	34	50	92	4,41
2	U2	2	4	10	35	41	92	4,18
3	U3	2	2	10	36	42	92	4,24
4	U4	1	1	9	28	53	92	4,42
5	U5	2	1	10	24	55	92	4,40
6	U6	1	1	7	28	55	92	4,47
7	U7	1	0	6	19	66	92	4,62
8	U8	1	0	6	17	68	92	4,53
Total Rata-rata Usability								4,41

Deskripsi hasil jawaban responden terhadap *information quality*. Rata-rata variabel *information quality* bernilai 4,36 yang menandakan bahwa kualitas informasi yang diberikan dari website NU Online menurut responden sangat baik/sangat puas.

Table 4 Deskripsi jawaban responden terhadap Information Quality

No	Indikator	Frekuensi Jawaban					Total	Mean
		1	2	3	4	5		
9	IQ9	1	0	7	33	51	92	4,45
10	IQ10	1	0	11	25	55	92	4,45
11	IQ11	2	3	11	36	40	92	4,18
12	IQ12	3	0	9	31	49	92	4,34
13	IQ13	1	0	9	30	52	92	4,43
14	IQ14	1	1	14	46	30	92	4,43

15	IQ15	1	3	7	41	40	92	4,26
Total Rata-rata Information Quality								4,36

Deskripsi hasil jawaban responden terhadap *interaction quality*. Rata-rata variabel *interaction quality* bernilai 4,16 yang menandakan bahwa kualitas interaksi yang diberikan dari website NU Online menurut responden sangat baik/sangat puas.

Tabel 5 Deskripsi jawaban responden terhadap *Interaction Quality*

No	Indikator	Frekuensi Jawaban					Total	Mean
		1	2	3	4	5		
16	SI16	1	1	8	27	55	92	4,46
17	SI17	1	2	14	26	49	92	4,30
18	SI18	3	4	23	30	32	92	3,66
19	SI19	2	0	15	26	49	92	4,30
20	SI20	2	4	18	33	35	92	4,03
21	SI21	2	4	21	34	31	92	3,97
22	SI22	1	2	9	29	51	92	4,38
Total Rata-rata Interaction Quality								4,16

Deskripsi hasil jawaban responden terhadap *Overall Impression*. Rata-rata variabel *overall impression* bernilai 4,35 yang menandakan bahwa keseluruhan sistem yang diberikan dari website NU Online menurut responden sangat baik/sangat puas.

Tabel 6 Deskripsi jawaban responden terhadap *Overall Impression*

No	Indikator	Frekuensi Jawaban					Total	Mean
		1	2	3	4	5		
23	OI23	1	1	9	35	46	92	4,35
Total Rata-rata Overall								4,35

Uji validitas menggunakan Batasan r table dengan signifikan 0,05 (5%) dan jumlah sampel sebanyak 92 (N=92) sehingga didapatkan nilai r-table adalah 0,203. Hasil pengujian di atas menunjukkan bahwa semua variabel untuk website Nu Online mempunyai nilai valid yang kuat dan nilai reliabel yang "Sangat Reliabel".

Tabel 7 Uji Validitas

Variabel	item	rhitung	rtabel	Tingkat Hubungan Koefisien	Keputusan
Usability	U1	.774	>0,203	Kuat	Semua butir valid dan reliabel
	U2	.766	>0,203	Kuat	
	U3	.764	>0,203	Kuat	
	U4	.812	>0,203	Kuat	
	U5	.734	>0,203	Kuat	
	U6	.777	>0,203	Kuat	
	U7	.705	>0,203	Kuat	
	U8	.668	>0,203	Kuat	
Information Quality	IQ9	.735	>0,203	Kuat	Semua butir valid dan reliabel
	IQ10	.708	>0,203	Kuat	
	IQ11	.744	>0,203	Kuat	
	IQ12	.718	>0,203	Kuat	
	IQ13	.759	>0,203	Kuat	
	IQ14	.821	>0,203	Kuat	
	IQ15	.778	>0,203	Kuat	
Interaction Quality	SI16	.720	>0,203	Kuat	Semua butir valid dan reliabel
	SI17	.804	>0,203	Kuat	
	SI18	.660	>0,203	Kuat	
	SI19	.790	>0,203	Kuat	
	SI20	.717	>0,203	Kuat	
	SI21	.662	>0,203	Kuat	
	SI22	.801	>0,203	Kuat	
Overall Impression	OI23	.787	>0,203	Kuat	Semua butir valid dan reliabel

Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan metode Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6 ($\alpha \geq 0.6$). Dari hasil pengukuran reliabilitas dimana $N=23$ (jumlah pertanyaan) didapatkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,968 ini berarti instrumen penelitian ini memenuhi syarat untuk dinyatakan reliabel yang hasilnya ditampilkan pada tabel 8.

Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	92	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.968	23

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between People		889.037	91	9.770		
Within People	Between Items	71.440	22	3.247	10.477	.000
	Residual	620.474	2002	.310		
	Total	691.913	2024	.342		
Total		1580.950	2115	.747		

Grand Mean = 4.3181

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini, bahwa ketiga variable Webqual 4.0, yaitu dimensi kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), dan kepuasan pengguna (*overall impression*) pada website NU Online sangat baik. Berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode Webqual 4.0 ada beberapa yang perlu ditingkatkan adalah lebih memudahkan pengguna untuk memberi masukan (*feedback*) ke pengembang website dan meningkatkan rasa aman bagi pengguna bila menyematkan data pribadi

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. A. Ulinuha, "Strategi Dakwah PBNU melalui Website www.nu.or.id," 2009.
- [2] M. S. NF, "Langkah NU Online Jadi Web Keislaman Nomor Satu di Indonesia," 2020. nu.or.id/post/read/121548/langkah-nu-online-jadi-web-keislaman-nomor-satu-di-indonesia.
- [3] kominfo.go.id, "Wujudkan Kesejahteraan Umat, NU Perlu Maksimalkan Gerakan Kemasyarakatan," 2021. <http://kominfo.go.id/content/detail/32981/wujudkan-kesejahteraan-umat-nu-perlu-maksimalkan-gerakan-kemasyarakatan/0/berita>.
- [4] Syaifullah and D. O. Soemantri, "Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)," *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 19–25, 2016, [Online]. Available: www.zamrudtv.com.
- [5] P. Pusfitaningrum and Y. Malau, "Analisis Kualitas Website Jd . Id Terhadap Kepuasan Pengguna

- Menggunakan,” vol. 02, pp. 109–116, 2018.
- [6] A. I. Permana, “Pengaruh Kualitas Website, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli Pelanggan Di Situs Belanja Online Bukalapak,” *Ekon. Bisnis*, vol. 25, no. 2, pp. 94–109, 2020, doi: 10.33592/jeb.v25i2.422.
- [7] J. Iswara, “PENGARUH KUALITAS WEB OKEZONE.COM TERHADAP KEPUASAN USER (Studi Pada Mahasiswa S1 Ilmu Komunikasi Universitas Lampung Angkatan 2014 - 2015),” 2018, [Online]. Available: http://digilib.unila.ac.id/30598/3/SKRIPSI_TANPA_BAB_PEMBAHASAN.pdf.
- [8] I. Sanjaya, “Jurnal Penelitian IPTEK-KOM PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE KEMENTERIAN KOMINFO DENGAN MENGGUNAKAN METODE WE ...,” *J. Penelit. IPTEK-KOM*, vol. 14, 2012.
- [9] F. Rohman and D. Kurniawan, “Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Ilmu Pengetah. dan Teknol. Komput.*, vol. 3, no. 1, pp. 31–38, 2017.
- [10] H. Siagian and E. Cahyono, “Analisis Website Quality, Trust Dan Loyalty Pelanggan Online Shop,” *J. Manaj. Pemasar.*, vol. 8, no. 2, pp. 55–61, 2014, doi: 10.9744/pemasaran.8.2.55-61.
- [11] B. Saidani, L. M. Lusiana, and S. Aditya, “Analisis Pengaruh Kualitas Website dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang pada Pelanggan Shopee,” *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 2, pp. 425–444, 2019.
- [12] E. S. Kusnan, Sulikah Asmorowati, “Jurnal Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi PEMERINTAHAN TERBUKA DI AKAR RUMPUT: STUDI KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DESA PEJAMBON , 1 Department of Public Administration , Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya . Jl . Semolowaru No . 45 Surabaya , Sura,” vol. 9, pp. 82–99, 2021, doi: 10.34010/agregasi.v9i1.4539.