

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN WEBSITE UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG MENGUNAKAN METODE SERVQUAL

Rikki Rismatullah¹, Linda Atika²

Fakultas Teknik Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma
Email: rrikkirismatullah@yahoo.com¹, linda.atika@binadarma.ac.id²,

ABSTRAK

Keselarasan Universitas Muhammadiyah Palembang (UMP) adalah salah satu dari sekian banyak perguruan tinggi swasta di Indonesia yang terletak di Palembang, Sumatera Selatan.. Seiring dengan perkembangan teknologi, (UMP) telah banyak melakukan pembangunan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu jurusan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi tersebut yaitu Jurusan Teknik Informatika. Teknik informatika memiliki sebuah website yang bernama UM-Palembang.ac.id. Untuk mengetahui kualitas sebuah website um-palembang.ac.id maka perlu dilakukan pengukuran kualitas suatu website yang dapat diketahui persepsi pengguna terhadap website tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan metode Servqual yang terdiri dari 5 variabel yaitu Daya Tanggap, Keandalan, Nyata, Empati dan Jaminan terhadap kepuasan pengguna. Dari penelitian yang ada, ditemukan atribut-atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan sesuai dengan kebutuhan pengguna website yaitu mahasiswa yang pernah mengakses website tersebut. Dari penelitian ini diharapkan bagaimana menggambarkan kualitas layanan website dan memberikan saran perbaikan website berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

Kata Kunci: Website, Website Quality, UMP

1. PENDAHULUAN

Universitas Muhammadiyah Palembang (UMP) merupakan salah satu dari sekian banyak perguruan tinggi swasta di kota Palembang. Seiring dengan perkembangan teknologi UMP menyikapi sangat positif dalam perkembangan teknologi, salah satunya yaitu dengan memiliki *website* sendiri yang beralamatkan di www.um-palembang.ac.id yang berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

ServQual merupakan suatu cara *instrument* untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry [1] dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor-sektor jasa, model ini juga dikenal dengan istilah *Gap*. Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Website Universitas Muhammadiyah Palembang Menggunakan Metode *ServQual*”.

Menurut Wirawan [2] evaluasi adalah “Riset untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, selanjutnya menilainya dan membandingkannya dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi tersebut”.

Menurut Zeithalm, et, al [3] mengatakan bahwa saat ini kualitas layanan menjadi area yang populer untuk menyelidiki dibidang akademik, dan mengenai kunci factor dalam menjaga keuntungan kompetitif dan mempertahankan hubungan yang berkualitas dengan pelanggan. Pada tahun 1998 Parasuraman et al menjelaskan bahwa kualitas layanan sebagai keseluruhan evaluasi dari layanan perusahaan melalui perbandingan kinerja perusahaan dengan harapan umum pelanggan tentang harapan umum pelanggan tentang bagaimana perusahaan harus bertindak.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Pengukuran *Service Quality*

Pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* ini didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta *Gap* diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu : *Reliability*, Daya tanggap, Jaminan, *Empaty*, Bukti fisik.

Skor *Servqual* untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithalm, et, al.,1990) dalam Tjiptono [4].

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan} \dots\dots(1)$$

Skor *Gap* kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan:

a. *Item-by-item analysis*, misal $P1 - H1$, $P2 - H2$, dst.

Dimana P = Persepsi dan H = Harapan

b. *Dimensi-by-dimensi analysis*, contoh: $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$ dimana $P1$ sampai $P4$ dan $H1$ sampai $H4$ mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.

c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/*gap servqual* yaitu :
 $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22 / 22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22 / 22)$

d. Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus (*Bester field* dalam Teguh, 2005)

$$\text{Kualitas}(Q) = \frac{\text{Persepsi } (P)}{\text{Harapan } (P)} \dots\dots(2)$$

Jika Kualitas $(Q) \geq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

2.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan oleh penulis adalah metode deskriptif atau dikenal dengan metode survei. Metode deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subyek/obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya

2.3 Instrumen Penelitian

Pada umumnya opsi jawaban terdiri atas 5 (lima) dan masing-masing mempunyai nilai yang berbeda, hal ini dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Ukuran Alternatif Jawaban Kuesioner

Pilihan Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat tidak setuju	1

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kampus Universitas Muhammadiyah Palembang memiliki area seluas 5 hektar, dibagi menjadi 2 (dua) kampus yaitu kampus A (3,5 hektar) dan kampus B (1,5 hektar), dengan gedung berlantai satu, dua, dan tiga yang terdiri dari:



Sumber: Universitas Muhammadiyah Palembang, 2019

Gambar 1. Struktur Organisas Universitas Muhammadiyah Palembang

3.1 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

3.1.1 Variabel Responsiveness

Kualitas Responsiveness diukur dengan 7 item pernyataan, adapun analisis deskriptif hasil jawaban responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Analisis Jawaban Responden Responsiveness (X_1)

Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah
	SS	S	RR	TS	STS	
X11	50	48	2	0	0	100
X12	35	51	14	0	0	100
X13	35	53	12	0	0	100
X14	39	49	12	0	0	100
X15	36	52	12	0	0	100
X16	35	55	10	0	0	100
X17	27	55	18	0	0	100

Sumber: Data diolah, 2019.

Tabel 3. Persentase Jawaban Responden Responsiveness (X_1)

Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah
	SS	S	RR	TS	STS	
X11	50,00	48,00	2,00	0,00	0,00	100,00
X12	35,00	51,00	14,00	0,00	0,00	100,00
X13	35,00	53,00	12,00	0,00	0,00	100,00
X14	39,00	49,00	12,00	0,00	0,00	100,00
X15	36,00	52,00	12,00	0,00	0,00	100,00
X16	35,00	55,00	10,00	0,00	0,00	100,00
X17	27,00	55,00	18,00	0,00	0,00	100,00

Sumber: Data diolah, 2019.

Berdasarkan uraian tentang penerapan Responsiveness dapat disimpulkan bahwa butir item pernyataan satu yaitu penerapan website menyediakan informasi yang akurat dapat dikatakan efisiensi dan efektifitas jika website yang diterapkan mudah dipelajari dan dipahami oleh operator atau pengguna website. Serta website yang digunakan mampu memberikan informasi dan dipahami secara jelas dan dapat membantu pengguna untuk memprediksi masa yang akan datang berdasarkan masa lalu dengan kejadian masa kini.

3.1.2 Variabel Reliability

Kualitas Reliability diukur dengan 4 item pernyataan, adapun analisis deskriptif hasil jawaban responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. Analisis Jawaban Responden Reliabilty (X_2)

Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah
	SS	S	RR	TS	STS	
X21	56	39	5	0	0	100
X22	67	31	2	0	0	100
X23	44	54	2	0	0	100
X24	45	50	5	0	0	100

Sumber: Data diolah, 2019

Tabel 5. Persentase Jawaban Responden Reliabilty (X_2)

Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah
	SS	S	RR	TS	STS	
X21	56,00	39,00	5,00	0,00	0,00	100,00
X22	67,00	31,00	2,00	0,00	0,00	100,00
X23	44,00	54,00	2,00	0,00	0,00	100,00
X24	45,00	50,00	5,00	0,00	0,00	100,00

Sumber: Data diolah, 2019.

Berdasarkan uraian tentang penerapan Reliabilty dapat disimpulkan bahwa butir item pernyataan kedua yaitu penerapan website memberikan ruang untuk komunitas akurat dapat dikatakan efisiensi dan efektifitas jika website yang diterapkan oleh mahasiswa untuk organisasi dan komunitas kalangan remaja bagi pengguna website. Serta website yang digunakan mampu

memberikan dapat memberikan pendidikan teknologi dan kemajuan di kalangan mahasiswa untuk berbagi saling info di komunitas.

3.1.3 Variabel Tangibles

Kualitas Tangibles diukur dengan 8 item pernyataan, adapun analisis deskriptif hasil jawaban responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 6. Analisis Jawaban Responden Tangibles (X₃)

Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah
	SS	S	RR	TS	STS	
X31	51	36	13	0	0	100
X32	38	50	12	0	0	100
X33	46	40	14	0	0	100
X34	34	51	15	0	0	100
X35	38	58	4	0	0	100
X36	39	53	8	0	0	100
X37	32	54	14	0	0	100
X38	37	47	16	0	0	100

Sumber : Data diolah, 2019.

Tabel 7. Persentase Jawaban Responden Tangibles (X₃)

Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah
	SS	S	RR	TS	STS	
X31	51,00	36,00	13,00	0,00	0,00	100,00
X32	38,00	50,00	12,00	0,00	0,00	100,00
X33	46,00	40,00	14,00	0,00	0,00	100,00
X34	34,00	51,00	15,00	0,00	0,00	100,00
X35	38,00	58,00	4,00	0,00	0,00	100,00
X36	39,00	53,00	8,00	0,00	0,00	100,00
X37	32,00	54,00	14,00	0,00	0,00	100,00
X38	37,00	47,00	16,00	0,00	0,00	100,00

Sumber : Data diolah, 2019.

Berdasarkan uraian tentang penerapan Tangibles dapat disimpulkan bahwa item butir pernyataan kelima yaitu penerapan link pada website bekerja secara baik dapat dikatakan efisiensi dan efektifitas jika link website yang diterapkan oleh Universitas Muhammadiyah Palembang menggunakan kecepatan download pada halaman website sudah berjalan dengan jalan dan bisa diakses juga untuk masyarakat luar yang bisa mengambil info dan perkembangan tentang Universitas Muhammadiyah Palembang, sehingga pengguna website tersebut aman dalam mengakses.

3.1.4 Variabel Emphaty

Kualitas Emphaty diukur dengan 7 item pernyataan, adapun analisis deskriptif hasil jawaban responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 8. Analisis Jawaban Responden Emphaty (X₄)

Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah
	SS	S	RR	TS	STS	
X41	32	53	15	0	0	100
X42	38	48	14	0	0	100
X43	45	43	12	0	0	100
X44	28	60	12	0	0	100
X45	35	53	12	0	0	100
X46	30	55	15	0	0	100
X47	26	58	16	0	0	100

Sumber: Data diolah, 2019.

Tabel 9. Persentase Jawaban Responden Emphaty (X₄)

Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah
	SS	S	RR	TS	STS	
X41	32,00	53,00	15,00	0,00	0,00	100,00
X42	38,00	48,00	14,00	0,00	0,00	100,00
X43	45,00	43,00	12,00	0,00	0,00	100,00
X44	28,00	60,00	12,00	0,00	0,00	100,00
X45	35,00	53,00	12,00	0,00	0,00	100,00
X46	30,00	55,00	15,00	0,00	0,00	100,00
X47	26,00	58,00	16,00	0,00	0,00	100,00

Sumber: Data diolah, 2019.

Berdasarkan uraian tentang penerapan Emphaty dapat disimpulkan bahwa butir item pernyataan ketiga yaitu penerapan website mudah untuk dinavigasi dapat dikatakan efisiensi dan efektifitas jika website yang diterapkan oleh Universitas Muhammadiyah Palembang yaitu penentuan kedudukan (position) dan penggunaan mudah dipahami, sehingga pedoman pengguna website mudah memahami website tersebut dengan pedoman yang telah ditentukan.

3.1.5 Variabel Assurance

Kualitas Assurance diukur dengan 4 item pernyataan, adapun analisis deskriptif hasil jawaban responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 10. Analisis Jawaban Responden Assurance (X₅)

Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah
	SS	S	RR	TS	STS	
X51	38	48	14	0	0	100
X52	43	44	13	0	0	100
X53	24	67	9	0	0	100
X54	38	58	4	0	0	100

Sumber: Data diolah, 2019.

Tabel 11. Persentase Jawaban Responden Assurance (X₅)

Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah
	SS	S	RR	TS	STS	
X1	38,00	48,00	14,00	0,00	0,00	100,00
X2	43,00	44,00	13,00	0,00	0,00	100,00
X3	24,00	67,00	9,00	0,00	0,00	100,00
X4	38,00	58,00	4,00	0,00	0,00	100,00

Sumber: Data diolah, 2019.

Berdasarkan uraian tentang penerapan Assurance dapat disimpulkan bahwa butir item pernyataan kedua yaitu pengguna merasa aman terhadap informasi pribadi dapat dikatakan efisiensi dan efektifitas jika website yang diterapkan oleh Universitas Muhammadiyah Palembang yaitu pengguna website untuk mengetahui dan mengakses informasi, pengguna website memberikan perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

3.2 Pengujian Variabel Penelitian

3.2.1 Uji Validitas

Tabel 12. Hasil Uji Validitas Responsiveness (X₁)

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,299	0,1966	Valid
Pernyataan 2	0,368		Valid
Pernyataan 3	0,394		Valid
Pernyataan 4	0,366		Valid
Pernyataan 5	0,428		Valid
Pernyataan 6	0,542		Valid
Pernyataan 7	0,337		Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Tabel 13. Hasil Uji Validitas Reliability (X₂)

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,560	0,1966	Valid
Pernyataan 2	0,597		Valid
Pernyataan 3	0,495		Valid
Pernyataan 4	0,522		Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Tabel 14. Hasil Uji Validitas Tangibles (X_3)

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,448	0,1966	Valid
Pernyataan 2	0,276		Valid
Pernyataan 3	0,527		Valid
Pernyataan 4	0,324		Valid
Pernyataan 5	0,287		Valid
Pernyataan 6	0,338		Valid
Pernyataan 7	0,458		Valid
Pernyataan 8	0,339		Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019.

Tabel 15.. Hasil Uji Validitas Emphaty (X_4)

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,463	0,1966	Valid
Pernyataan 2	0,439		Valid
Pernyataan 3	0,510		Valid
Pernyataan 4	0,307		Valid
Pernyataan 5	0,243		Valid
Pernyataan 6	0,384		Valid
Pernyataan 7	0,400		Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019.

Tabel 16. Hasil Uji Validitas Assurance (X_5)

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,511	0,1966	Valid
Pernyataan 2	0,579		Valid
Pernyataan 3	0,358		Valid
Pernyataan 4	0,442		Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019.

3.2.2 Uji Reabilitas

Dari program SPSS yang digunakan, hasil yang diperoleh dalam pengujian reliabilitas ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 17. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	r table	Status
X1	0,738	0,7	Reliabel
X2	0,756	0,7	Reliabel
X3	0,825	0,7	Reliabel
X4	0,770	0,7	Reliabel
X5	0,758	0,7	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019

4. KESIMPULAN

Hasil analisis deskripsi jawaban responden atas item pernyataan responsiveness dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil tabulasi skor jawaban tersebut, tampak terlihat bahwa responden cenderung memilih jawaban variabel responsiveness pada kisaran skor 4, 5 dan 3. Dari ke 7 item pernyataan terlihat bahwa pada item pernyataan ke tujuh yaitu mengenai website menyediakan informasi yang akurat dengan baik terlihat bahwa kecenderungan responden menjawab pada skor 5 yaitu 50 atau 50,00% dan 4 sebanyak 48 atau 48,00% responden menyatakan sangat setuju dan setuju dengan alasan website menyediakan informasi dengan baik.

Hasil analisis deskripsi jawaban responden atas item pernyataan reliability dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil tabulasi skor jawaban tersebut, tampak terlihat bahwa responden cenderung memilih jawaban website memberikan ruang untuk komunitas pada kisaran skor 4, 5 dan 3. Dari ke 8 item pernyataan terlihat bahwa pada item pernyataan ke lima yaitu mengenai link pada website bekerja secara dengan baik Terlihat bahwa kecenderungan responden menjawab pada skor 5 yaitu 38 atau 38,00% dan 4 sebanyak 58 atau 58,00% responden menyatakan sangat setuju dan setuju dengan link website yang sangat berhasil dilaksanakan dengan baik.

Dari ke 7 item pernyataan terlihat bahwa pada item pernyataan ke tiga yaitu mengenai website mudah untuk dinavigasi secara dengan baik Terlihat bahwa kecenderungan responden menjawab pada skor 5 yaitu 45 atau 45,00% dan 4 sebanyak 43 atau 43,00% responden menyatakan sangat setuju dan setuju dengan website mudah dinavigasi yang sangat berhasil dilaksanakan dengan baik. Dari ke 4 item pernyataan terlihat bahwa pada item pernyataan ke dua yaitu pengguna merasa aman terhadap informasi pribadi secara dengan baik terlihat bahwa kecenderungan responden menjawab pada skor 5 yaitu 43 atau 43,00% dan 4 sebanyak 44 atau 44,00% responden menyatakan sangat setuju dan setuju dengan pengguna merasa aman terhadap informasi pribadi secara dilaksanakan dengan baik.

Hasil analisis deskripsi jawaban responden atas item pernyataan responsiveness, reliability, tangibles, emphaty dan assurance dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil tabulasi skor jawaban tersebut, tampak terlihat bahwa responden cenderung memilih jawaban variabel kinerja pada kisaran skor 4 dan 5.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa responsiveness, reliability, tangibles, emphaty dan assurance dapat mempengaruhi metode *Servqual* di Universitas Muhammadiyah Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A Parasuraman, V Zeithaml & L Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. Journal Of Marketing, Vol 49.
- [2] Wirawan. 2012. *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Depok PT Raja Grafindo Persada.
- [3] Zeithaml, V. et al. 1990. *Delivering Quality*. 5 th Edition, Free Press A Division of Macmillan Inc.

- [4] Tjiptono, F. 2005. *Brand Management & Strategy*. Cetakan 1. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.