



## Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Website Perpustakaan Universitas Terbuka Menggunakan Metode WebQual

Wira Puji Hendarwati<sup>1</sup>; Pratiwi Anindita Adji<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Hukum Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka, Indonesia

e-mail korespondensi: [wira.puji@ecampus.ut.ac.id](mailto:wira.puji@ecampus.ut.ac.id)

### ABSTRACT

*Evaluating student satisfaction levels regarding the quality of the library website is very important for a university library. To determine whether a website is successful or not, one way is to look at the perceptions and expectations of the users, who are the primary target of the service. This research is about evaluating the level of student satisfaction with the UT Library website based on user expectations and perceptions using the WebQual method. The aim is to determine the extent of student satisfaction with the quality of the UT Library website based on student perceptions and expectations. The webqual method is a method used to measure website quality. The research method used is a survey, a type of quantitative research by providing questionnaires to 100 students who have accessed the library website. The data processing and analysis technique used the SPSS for Windows version 17 with the mean difference T-test technique, which was observed from the average perception, minimum expectation average, and ideal expectation average. The difference between the perception score and the minimum expectation score creates an Adequacy Gap, and the difference between the perception score and the ideal expectation score creates a Superiority Gap. The research results show that the quality of the UT Library website has met the minimum expectations of students. Based on this, the library website still needs improvements to its interface to enhance user appeal.*

**Keywords:** *evaluation; website quality; webqual*

### ABSTRAK

*Evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas website perpustakaan sangat penting dilakukan untuk sebuah perpustakaan perguruan tinggi. Untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu website yang berkualitas salah satunya dapat diketahui dengan melihat persepsi dan harapan pemustaka yang merupakan sasaran utama pelayanan. Penelitian ini tentang evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap website Perpustakaan UT berdasarkan harapan dan persepsi pengguna dengan metode webqual. Tujuannya untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas website Perpustakaan UT berdasarkan persepsi dan harapan mahasiswa. Metode webqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website. Metode penelitian yang digunakan adalah survey, jenis penelitian kuantitatif dengan memberikan kuesioner kepada 100 mahasiswa yang pernah mengakses website perpustakaan. Teknik pengolahan data dan analisis data menggunakan alat bantu SPSS for windows versi 17 dengan teknik mean difference T-test yang dilihat dari rerata persepsi, rerata harapan minimum, dan rerata harapan ideal. Selisih antara skor persepsi dengan skor harapan minimum menciptakan Adequacy Gap, dan selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal menciptakan Superiority Gap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website Perpustakaan UT telah dapat memenuhi harapan minimum mahasiswa. Berdasarkan hal tersebut maka website perpustakaan masih perlu diperlukan perbaikan tampilan antarmuka untuk meningkatkan daya tarik pengguna.*

**Kata Kunci:** *evaluasi; kualitas website; webqual*

## A. PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai pusat dan sumber informasi memiliki tugas dan fungsi yang merupakan kegiatan rutin seperti kegiatan administrasi, memberikan pelayanan teknis dengan menyediakan informasi dalam berbagai bidang pengetahuan, serta memberikan pelayanan kepada para pemustaka yang membutuhkan informasi tentang suatu bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Salah satu jenis perpustakaan yaitu perpustakaan perguruan tinggi.

Menurut Rahayuningsih (2007:7) perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada dalam suatu perguruan tinggi atau sebagainya dan merupakan sebagai unit yang menunjang perguruan tinggi yang bersangkutan dalam mencapai tujuannya. Koleksi yang ada di perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya terbatas pada bahan koleksi buku-buku yang menunjang dalam kegiatan mengajar saja, akan tetapi koleksi seperti jurnal ilmiah dan koleksi lainnya juga sangat diperlukan oleh para mahasiswa dan para dosen dalam melakukan suatu penelitian.

Perkembangan teknologi informasi pada dekade terakhir ini meningkat dengan pesat. Pemanfaatannya dalam kehidupan masyarakat secara luas juga mengalami peningkatan yang sangat besar. Berbagai kepentingan menjadi dasar pertimbangan, dari mulai hanya sebagai life-style atau pelengkap sampai dengan menjadi perangkat dan sarana yang menempati posisi yang vital. Hal ini bukan saja terjadi pada masing-masing individu masyarakat tetapi juga terjadi pada organisasi secara luas. Internet telah melahirkan alam semesta baru dalam kehidupan manusia yang diberi nama website, yang menyediakan informasi tak terbilang banyaknya bagi siapapun yang memerlukannya. Yang diperlukan untuk mengaksesnya hanyalah seperangkat komputer yang terhubung ke jaringan internet beserta alamat-alamat website yang akan dituju.

Banyaknya website pada bidang pendidikan lainnya, diduga akan terjadi persaingan dalam menarik mahasiswa, oleh karena itu perpustakaan memberikan pelayanan yang terbaik dalam bidang teknologi informasi merupakan suatu upaya untuk memberikan kepuasan kepada pengguna yaitu mahasiswa dari universitas tersebut. Dengan kata lain, apabila pelayanan website yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka maka kualitas website dipersepsikan baik dan memuaskan. Tetapi sebaliknya, jika pelayanan website yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas website dipersepsikan buruk.

Untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu website yang berkualitas salah satunya dapat diketahui dengan melihat persepsi dan harapan pemustaka yang merupakan sasaran utama pelayanan. Persepsi adalah tingkat pelayanan yang diterima atau yang dirasakan pemustaka. Yang dimaksud harapan adalah tingkat pelayanan yang dibutuhkan atau diinginkan pemustaka. Dengan adanya persepsi dari pemustaka maka perpustakaan dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan pelayanan website yang telah diberikan kepada para pemustakanya.

Penelitian terkait juga telah menggunakan webqual dalam penelitian kualitas website yaitu penelitian yang dilakukan Purwandani & Syamsiah (2021) dengan judul Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. Tujuan dari penelitian menganalisa dan mengidentifikasi kepuasan pengguna website e-learning MyBest. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas kegunaan yang paling baik yaitu website menyediakan interaksi yang jelas sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak memiliki

kompetisi, kemudian kualitas informasi yang paling baik yaitu menyediakan website yang dapat dipercaya sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak menyediakan informasi yang detail serta kualitas interaksi pelayanan yang paling baik yaitu website memberikan keamanan sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak memberikan kemudahan untuk menyampaikan masukan.

Sedangkan dalam penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas website Perpustakaan UT berdasarkan persepsi dan harapan mahasiswa dengan menggunakan metode webqual. Manfaat dari analisa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap website ini dapat menjadi bahan acuan bagi Perpustakaan UT untuk melakukan perkembangan terhadap website perpustakaan.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan Perguruan Tinggi harus memiliki Perpustakaan. Sedangkan Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang bersama-sama dengan unit lain melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara menghimpun, memilih, mengolah, merawat serta melayani sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.

Terkait dengan perpustakaan perguruan tinggi sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 24, bahwa: (1) Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan. (2) Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, (3) Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi, (4) Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan.

Tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai penyedia jasa pelayanan informasi yang meliputi pengumpulan, pelestarian, pengolahan, pemanfaatan dan penyebaran informasi sehingga dapat dimanfaatkan pengguna, menyediakan fasilitas yang mendukung dalam memenuhi kebutuhan informasi civitas akademika, pemberian berbagai jasa informasi serta pengembangan mutu perguruan tinggi pada tempatnya bernaung.

Perpustakaan modern tidaklah terlepas dari yang namanya teknologi informasi. Teknologi website sendiri memberikan banyak kemudahan dan manfaat-manfaat yang banyak, dapat dicontohkan disini :

1. Sebagai media promosi Perpustakaan

Dengan website maka mampu memperkenalkan perpustakaan dan koleksinya menggunakan media aksesibilitas yang tinggi dan luas serta meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi yang ada di perpustakaan.

2. Otomasi terintegrasi dengan website

Perwujudan dari teknologi perpustakaan adalah system otomasi, banyak sekali software baik komersil atau pun open sources yang berbasis web. Dengan otomasi yang sudah terintegrasi ke website diharapkan fitur-fitur yang ada sudah dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

3. OPAC (Online Public Access Catalog)

Dalam portal perpustakaan berbasis web kita mengenal apa yang disebut OPAC, yaitu fitur yang memfasilitasi pengunjung web untuk mencari data koleksi. OPAC yang sudah terkoneksi ke website maka akan dengan mudah diakses dimana saja, kapan saja, dan oleh siapa saja.

4. Perpustakaan Digital

Konsep perpustakaan digital telah sedikit demi sedikit menggeser konsep perpustakaan konvensional. Perpustakaan digital dapat diartikan kumpulan informasi yang disimpan dalam format digital dan dapat diakses lewat jaringan. Perpustakaan digital sangat identik dengan internet, computer, dan website.

Banyaknya manfaat dari penggunaan teknologi informasi juga akan berpengaruh ke penggunaan website. Situs web adalah sekumpulan halaman web yang ditempatkan dalam satu server dengan nama domain tertentu. Website sebagai komponen dari suatu identitas, yang dipengaruhi oleh pendapat publik dan terbentuk dari perilaku dan karakter sebuah perusahaan, individu atau negara.

Menurut Mustikarani & Karyati (2024:84) webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. Instrumen penelitian pada Webqual tersebut dikembangkan dengan metode Quality Function Development (QFD). Menurut Ardiansyah (2024:21) webqual disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) kualitas yaitu sebagai berikut

1. Dimensi Kemudahan Penggunaan (Usability)

Usability adalah atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antar muka (interface). Kata "Usability" juga merujuk pada suatu metode untuk meningkatkan kemudahan pemakaian selama proses desain.

2. Dimensi Kualitas informasi (Information Quality)

Kualitas Informasi tergantung dari tiga hal yaitu : informasi harus akurat, tepat waktu, dan relevan.

3. Dimensi Kualitas Interaksi (Interaction Quality)

Kualitas interaksi adalah sejauh mana system dapat berinteraksi kepada pengguna, baik organisasi atau pengguna lainnya, agar hubungan terhadap system dapat berjalan dengan terus menerus.

Dalam penelitian ini metode webqual digunakan untuk mengukur kualitas website perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Persepsi merupakan tingkat layanan yang kenyataannya diterima pengguna. Persepsi setiap pemustaka berbeda-beda, karena setiap pengguna mempunyai perbedaan dalam menerima suatu objek rangsangan yang ditangkap oleh panca indera sebatas pengetahuan dan pengalaman yang telah dimiliki pengguna tersebut.

Sementara harapan adalah tingkat pelayanan yang dibutuhkan atau diinginkan pemustaka, sedangkan berdasarkan klasifikasinya dalam metode ini harapan dibagi menjadi dua yaitu, harapan minimum dan harapan yang diinginkan. Harapan minimum dalam penelitian ini adalah serendah-rendahnya pelayanan perpustakaan yang masih dapat ditolerir oleh pemustaka, sedangkan harapan yang diinginkan (*desired*) adalah tingkat pelayanan perpustakaan yang secara pribadi pemustaka inginkan.

Kualitas website perpustakaan dianggap baik apabila skor persepsi pengguna lebih tinggi dari harapan pengguna, dan sebaliknya kualitas website perpustakaan dianggap belum baik apabila skor persepsi pengguna lebih rendah dari harapan pengguna. Selisih antara skor persepsi dengan skor harapan minimum menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan minimum pengguna yang disebut *Adequacy Gap* (AG). Sementara itu, selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan yang diidealkan pengguna, yang disebut *Superiority Gap* (SG).

Rumus *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG) untuk mengetahui skor kesenjangan untuk setiap dimensi webqual tersebut adalah:

$$AG \text{ (Adequacy Gap)} = \text{Perceived (P)} - \text{Minimum (M)}$$

$$SG \text{ (Superiority Gap)} = \text{Perceived (P)} - \text{Desired (D)}$$

Keterangan:

1. *Adequacy Gap* (AG) merupakan nilai selisih atau kesenjangan antara persepsi mahasiswa (*perceived*) dengan harapan minimum mahasiswa (*minimum*)
2. *Superiority Gap* (SG) merupakan nilai selisih atau kesenjangan antara persepsi mahasiswa (*perceived*) dengan harapan ideal mahasiswa (*desired*)

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sukmadinata (2017:27) penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjabarkan fenomena yang ada. Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini dilakukan untuk mengolah data yang berupa angka. Menurut Machali (2018:13) penelitian kuantitatif adalah penelitian dalam proses pelaksanaan penelitiannya banyak menggunakan angka-angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran, sampai pada hasil atau penarikan kesimpulannya. Menurut Aziza (2023:165) penelitian deskriptif kuantitatif bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas terhadap data-data yang telah dikumpulkan sehingga mempermudah dalam pengambilan keputusan.

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Teknik pengolahan data dan analisis data menggunakan alat bantu SPSS for windows versi

17 dengan teknik mean difference T-test yang dilihat dari rerata persepsi, rerata harapan minimum, dan rerata harapan ideal. Selisih antara skor persepsi dengan skor harapan minimum menciptakan Adequacy Gap, dan selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal menciptakan Superiority Gap. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diambil melalui pengisian kuisioner online kepada para responden.

Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Pertimbangan bahwa populasi yang digunakan cukup banyak jumlahnya dan tidak diketahui secara pasti maka peneliti membuat penentuan jumlah minimal sampel dihitung menggunakan rumus Ferdinand (2014:173) yang mengatakan jumlah sampel adalah jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Penelitian yang dilakukan menggunakan 9 variabel, oleh karena itu jumlah sampel minimal adalah 90. Sampel yang dipilih oleh peneliti sejumlah 100 orang.

Untuk memperoleh instrument yang valid maka ditempuh beberapa langkah dalam penyusunan instrumen yaitu mengidentifikasi terhadap variabel-variabel yang ada dalam merumuskan judul penelitian (Arikunto, 2010:198). Menurut Arikunto (2019:203) instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah.. Pengujian keakuratan data dari instrumen penelitian dapat menggunakan skala. Perhitungan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert ditentukan dengan cara mengkombinasikan suatu bobot/nilai tiap jawaban responden pada tiap-tiap butir pertanyaan yang di beri nilai, sangat tidak setuju =1, tidak setuju =2, cukup = 3, setuju =4, sangat setuju =5.

Menurut Sugiyono (2020:39) variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari sehingga di peroleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Website Perpustakaan. Dimensi variabelnya meliputi (Sugiyono, 2019:202):

1. Dimensi kemudahan penggunaan (*usability*)
  - a. Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website
  - b. Interaksi antara website dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
  - c. Website menyediakan navigasi yang memadai untuk pengguna
  - d. Pengguna merasa mudah menggunakan website
  - e. Website memiliki tampilan yang menarik
  - f. Desain website nyaman untuk dibaca
  - g. Website membantu memperlancar studi saya
  - h. Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
2. Dimensi kualitas informasi (*information quality*)
  - a. Website menyediakan informasi yang cukup jelas

- b. Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya
  - c. Website menyediakan informasi yang mutakhir
  - d. Website menyediakan informasi yang relevan
  - e. Website menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami
  - f. Website menyajikan informasi yang lengkap dan terperinci
3. Dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*)
- a. Website memiliki reputasi yang baik
  - b. Website aman untuk di download
  - c. Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya
  - d. Website memberi ruang untuk personalisasi (pribadi)
  - e. Website memberikan ruang untuk kelompok pengguna turut berpartisipasi dalam masyarakat
  - f. Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
  - g. Website memberikan informasi yang tepat dan akurat

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penyusunan kuesioner, salah satu kriteria kuesioner yang baik adalah validitas dan reliabilitas kuesioner. Menurut Azwar (2019:21) tujuan pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner adalah untuk meyakinkan bahwa kuesioner yang disusun akan benar-benar baik dalam mengukur gejala dan menghasilkan data yang valid.

##### 1. Uji Validitas

Untuk melakukan uji validitas, metode yang dilakukan adalah dengan mengukur korelasi antara butir-butir pertanyaan dengan skor pertanyaan secara keseluruhan. Karakteristik uji yang digunakan untuk menentukan satu item dinyatakan valid atau tidak adalah dengan membandingkan  $r$  hitung (*corrected item-total correlation*) dengan  $r$  tabel. Menurut Ghazali (2018:132) jika  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel dan positif maka item tersebut dinyatakan valid. Untuk mengetahui besarnya  $r$  tabel digunakan  $\alpha$  0,05 dan  $df$  (*degree of freedom*) =  $n - 2$ . Jumlah  $n$  yang digunakan adalah 100 responden sehingga  $df = 98$ . Selanjutnya diperoleh nilai  $r$  tabel sebesar 0,197. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Dimensi Variabel	Interval r hitung			Keterangan
		Persepsi	Harapan Minimum	Harapan Ideal	
1.	<i>Usability</i> (Kemudahan Penggunaan)	0,571 – 0,702	0,700 – 0,792	0,822 – 0,877	Valid
2.	<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	0,695 – 0,762	0,811 – 0,848	0,800 – 0,931	Valid
3.	<i>Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi)	0,440 – 0,716	0,687 – 0,825	0,805 – 0,910	Valid

Hasil uji statistik validitas pada Tabel 1 tersebut, dapat diketahui ternyata r hitung (*corrected item-total correlation*) dari keseluruhan item menunjukkan angka yang lebih besar dari r tabel (0,197). Jadi dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item alat ukur adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui konsistensi alat ukur dalam mengungkapkan gejala-gejala yang sama dari objek yang diukur ulang pada waktu yang berlainan. Suatu alat ukur dikatakan *reliable* atau *handal* apabila jawaban seorang responden terhadap pertanyaan yang sama, konsisten atau stabil dalam waktu yang berbeda atau dari waktu ke waktu.

Hasil pengolahan data uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 2, dimana nilai *cronbach alpha* ( $\alpha$ ) dari keseluruhan variabel ternyata  $> 0,60$ . Jadi dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan yang dipakai sebagai alat ukur pada penelitian ini adalah reliabel. Lebih jelas mengenai hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Dimensi Variabel	Cronbach Alpha ( $\alpha$ )			Keterangan
		P	HM	HI	
1.	<i>Usability</i> (Kemudahan Penggunaan)	0,797	0,893	0,940	Reliabel
2.	<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	0,853	0,924	0,951	Reliabel
3.	<i>Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi)	0,737	0,879	0,933	Reliabel

### 3. Analisis Data Secara Umum

Penjelasan analisis secara umum, nilai didapat dengan cara menjumlahkan semua skor persepsi (*perceived*), harapan minimum (*minimum*), dan harapan ideal (*desired*) (Yusup, 2018:17). Lalu dibagi dengan jumlah butir pertanyaan untuk mendapatkan nilai rata-rata persepsi, harapan minimum (*minimum*), dan harapan ideal (*desired*). Skor kesenjangan (*gap*) diperoleh dengan rumus bahwa:

$$AG (Adequacy Gap) = Perceived (P) - Minimum (M)$$

$$SG (Superiority Gap) = Perceived (P) - Desired (D)$$

Menurut Lovelock *et al.* (2001:62), ada beberapa kemungkinan yang dapat terjadi

- Jika persepsi lebih kecil daripada harapan minimum hal ini akan menimbulkan suatu ketidakpuasan pada konsumen.
- Jika persepsi sama dengan harapan minimum hal ini akan membuat konsumen cukup puas dengan pelayanan tersebut
- Jika persepsi lebih besar daripada harapan minimum hal ini akan membuat konsumen merasa sangat puas dengan pelayanan tersebut.

Selanjutnya dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai rata-rata persepsi (*perceived*) responden yaitu 3,52 dan nilai rata-rata harapan minimum (*minimum*) sebesar 3,45. Sementara itu, nilai rata-rata harapan ideal (*desired*) responden yaitu 4,47. Dengan demikian dapat diketahui bahwa nilai nilai rata-rata persepsi lebih tinggi dari harapan minimum, sehingga diperoleh nilai kesenjangan AG (*Adequacy Gap*) positif yaitu 0,07 dan nilai SG (*Superiority Gap*) negatif yaitu -0,95. Lebih jelas mengenai hasil analisis data secara umum dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Hasil Analisis Data Secara Umum

Pertanyaan (22 butir) & Responden (100 orang)	Persepsi ( <i>Perceived</i> )	Harapan Minimum ( <i>Minimum</i> )	Harapan Ideal ( <i>Desired</i> )	Adequacy Gap ( <i>AG</i> )	Superiority Gap ( <i>SG</i> )
Rata-rata	3,52	3,45	4,47	0,07	-0,95

Berdasarkan pada Tabel 3 tersebut diketahui bahwa hasil AG skornya positif maka dapat diinterpretasikan bahwa website Perpustakaan UT dapat memenuhi harapan minimum pemustaka. Selanjutnya hasil SG skornya negatif, maka hal ini berarti dapat diinterpretasikan bahwa kualitas website Perpustakaan UT berada pada wilayah yang disebut dengan “batas toleransi (*zone of tolerance*)”.

Jadi angka 0,07 tersebut menunjukkan bahwa *Adequacy Gap* (*AG*) adalah positif dan dapat memenuhi harapan minimum pemustaka. Hal ini berarti bahwa kualitas website Perpustakaan UT masih dalam batas toleransi atau dinyatakan baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa pemustaka Perpustakaan UT menilai kualitas website yang diterimanya telah memenuhi harapan

minimum yang diinginkan. Berdasarkan hasil analisis secara umum tersebut, berarti dapat dikatakan bahwa secara umum pula kualitas website Perpustakaan UT sudah memenuhi harapan pemustakanya. Namun demikian ternyata masih berada di bawah harapan ideal

#### 4. Analisis berdasarkan dimensi kualitas website

Analisis berdasarkan dimensi kualitas website ini menggunakan indikator pengukuran dengan 3 dimensi pokok dalam WebQual seperti yang dikemukakan Khairunnisa & Wasiyanti (2018:37) yaitu:

- a. Kemudahan Penggunaan (*Usability*)
- b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
- c. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Analisis berdasarkan dimensi kualitas website ini diperoleh dengan cara menjumlahkan semua skor persepsi (*perceived*) responden, semua skor harapan minimum (*minimum*) responden, dan semua skor harapan ideal (*desired*) responden. Langkah selanjutnya yaitu masing masing skor tersebut, baik itu persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal dibagi dengan jumlah butir pertanyaan pada masing-masing dimensi. Dengan demikian, akan dapat diketahui nilai rata-rata persepsi, nilai rata-rata harapan minimum, dan nilai rata-rata harapan ideal per dimensi. Dan hasil perhitungan berdasarkan dimensi secara keseluruhan tersebut dapat dijelaskan pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Nilai Rata-Rata Per-Dimensi Kualitas Website Perpustakaan

Dimensi Kualitas Website Perpustakaan	Persepsi ( <i>Perceived</i> )	Harapan Minimum ( <i>Minimum</i> )	Harapan Ideal ( <i>Desired</i> )	Adequacy Gap (AG)	Superiority Gap (SG)
Kemudahan Penggunaan ( <i>Usability</i> )	342,12	334,37	446,62	7,75	- 104,50
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	342,57	334,43	450,71	8,14	-108,14
Kualitas Interaksi ( <i>Interaction Quality</i> )	373,28	364,71	444,71	8,57	-71,43

Menurut Fatmawati (2013:230) menyatakan bahwa pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan rumus sebagai berikut:

- a. AG (Adequacy Gap) = Persepsi – Harapan Minimum

AG (Adequacy Gap) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi dikurangi dengan harapan minimum. Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti responden “Cukup Puas” adalah apabila jika persepsi > harapan minimum

- b. SG (Superiority Gap) = Persepsi – Harapan Ideal

SG (Superiority Gap) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi dikurangi dengan harapan ideal. Jadi SG akan bernilai negatif, yang berarti “dalam batas toleransi (Zone of Tolerance)” adalah jika persepsi < harapan ideal

- c. Zone of Tolerance, merupakan suatu wilayah (area) antara tingkat minimum yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal.

Berdasarkan pada Tabel 4 tersebut, diketahui bahwa pada dimensi Kemudahan Penggunaan (*Usability*) nilai rata-rata persepsi adalah 342,12, nilai rata-rata harapan minimum adalah 334,37 sedangkan nilai rata-rata harapan ideal adalah 446,62. Lalu dapat diketahui angka kesenjangan *Adequacy Gap (AG)* yaitu 7,75. Angka 7,75 tersebut menunjukkan bahwa AG adalah “positif”. Hal tersebut menyatakan bahwa layanan website pada Perpustakaan UT sudah memenuhi harapan minimum. Sehingga dapat diartikan website Perpustakaan UT mudah digunakan oleh pengguna sehingga membantu pengguna mendapatkan informasi dengan cepat dan tepat. Hal ini sesuai dengan hasil yang diajukan berdasarkan penelitian sebelumnya Purwandani (2021:305) yang menyatakan bahwa dimensi Kemudahan Penggunaan sudah memenuhi kepuasan dan harapan pengguna.

Begitu juga hal yang sama terjadi pada kedua dimensi lainnya, yaitu Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) yang bernilai positif. Kualitas informasi yang disajikan website Perpustakaan UT dapat dipercaya, relevan, dan mutakhir sehingga pengguna akan merasa aman. Kualitas interaksi yang disajikan website Perpustakaan UT juga memiliki reputasi yang baik dan memberikan kemudahan untuk berkomunikasi.

Selain itu, nampak terlihat bahwa dimensi yang paling cukup memuaskan adalah dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) dengan nilai AG yaitu 8,57 lalu dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan nilai 8,14 kemudian dimensi Kemudahan Penggunaan (*Usability*) dengan nilai 7,75. Jadi dengan demikian, dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) adalah dimensi yang “paling baik”, sementara dimensi Kemudahan Penggunaan (*Usability*) adalah dimensi yang “kurang baik”. Berdasarkan teori webqual dalam Barnes & Vidgen (2002:115) website telah berhasil memenuhi harapan pengguna baik dari segi kualitas informasi, kemudahan penggunaan dan kualitas interaksi.

Namun jika dilihat dari skor nilai rata-rata kesenjangan *Superiority Gap (SG)* nampak bahwa nilai pada ketiga dimensi adalah “negatif”. Artinya bahwa kualitas website Perpustakaan UT masih dalam batas yang “bisa ditoleransi atau baik”. Alasannya karena hasilnya ternyata sudah berada pada wilayah batas toleransi (*zone of tolerance*). Hal ini senada dengan penelitian sebelumnya Habiba & Wijaya (2022:36) yang telah dilakukan bahwa perlu dilakukan perbaikan kualitas website untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna

Pada Tabel 4 tersebut terlihat bahwa dimensi yang paling bisa ditoleransi atau baik adalah pada dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) adalah hal yang mendekati harapan, sedangkan dimensi Kemudahan Penggunaan (*Usability*) adalah dimensi yang paling jauh dari harapan.

## E. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas website Perpustakaan UT telah dapat memenuhi harapan minimum pengguna. Jadi secara umum diketahui bahwa kualitas website Perpustakaan UT belum bisa melebihi harapan pengguna dengan layanan yang diberikan, maupun tidak berada pada layanan yang belum memenuhi harapan minimum pengguna terhadap kualitas website perpustakaan.

Metode webqual yang digunakan untuk mengukur kualitas website Perpustakaan UT menunjukkan bahwa berdasarkan analisis *Adequacy Gap (AG)*, maka dimensi yang belum memenuhi harapan dan persepsi pengguna adalah dimensi Kemudahan Penggunaan (*Usability*). Sementara itu, berdasarkan dari hasil analisis *Superiority Gap (SG)* maka dimensi Kemudahan Penggunaan (*Usability*) jugalah yang belum memenuhi harapan dan persepsi pengguna.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas website yang “belum memenuhi harapan dan persepsi pengguna” adalah dimensi Kemudahan Penggunaan (*Usability*). Hal tersebut mungkin dikarenakan oleh:

1. Ketidاكلancaran dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan pengguna
2. Kesulitan akses dalam menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog.
3. Kesulitan dalam membaca website yang disebabkan tampilan website kurang menarik pengguna.
4. Faktor *user training* yang masih sangat terbatas.

Untuk itu website perpustakaan masih perlu dibenahi dari segi tampilan agar menarik, keakuratan informasi dan kecepatan dalam pencarian informasi sehingga pengguna merasa puas dan akan kembali menggunakan website perpustakaan jika website mampu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, D. (2024). Monica, “Analisis Kepuasan Pengguna Website SMK Menggunakan Model Webqual 4.0 dan EUCS,.” *Jurnal Informatika Komputer, Bisnis Dan Manajemen*, 22(2), 40–50. <https://doi.org/10.61805/fahma.v22i2.127>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziza, N. (2023). *Metodologi Penelitian I : Deskriptif Kuantitatif*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Azwar, S. (2019). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), 114–127. [https://www.researchgate.net/publication/220437591\\_An\\_Integrative\\_Approach\\_to\\_the\\_Assessment\\_of\\_E-Commerce\\_Quality](https://www.researchgate.net/publication/220437591_An_Integrative_Approach_to_the_Assessment_of_E-Commerce_Quality)
- Fatmawati, E. (2013). *Matabaru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke LibQual+TM*. Jakarta: Sagung Seto.

- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Habiba, I., & Wijaya, G. (2022). Pengukuran Kualitas Website Skill Academy Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Paradigma-Jurnal Komputer Dan Informatika*, 24(1), 29–36. <https://doi.org/10.31294/paradigma.v24i1.963>
- Khairunnisa, K., & Wasiyanti, S. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Depok Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0. *Swabumi*, 6(1), 35–43. <https://doi.org/10.31294/swabumi.v6i1.3314>
- Lovelock, C. L., Walker, R. H., & Patterson, P. G. (2001). *Services Marketing: An Asia-Pacific Perspective* (2nd ed.). London: Pearson Education.
- Machali, I. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. FKIP UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Mustikarani, K., & Karyati, C. M. (2024). Analisis Kualitas Website Kompasiana. com dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 23(1), 83–92. <https://doi.org/10.32409/jikstik.23.1.3506>
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *JUSTIN (Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 9(3), 300–306. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. PT Remaja Bandung: Rosda Karya.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 1–12. <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>

This page has been intentionally left blank.