

OPINI MAHASISWA TERHADAP WEBSITE UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO SEBAGAI MEDIA INFORMASI

Zaqqiyatul Ifadah

Ainur Rochmaniah

Prodi Ilmu Komunikasi – FISIP Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Jalan Majapahit 666 B Sidoarjo, email: email: zaqi_89@yahoo.com; ainur@umsida.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini ialah untuk menjelaskan opini mahasiswa terhadap kualitas website Universitas Muhammadiyah Sidoarjo sebagai media informasi. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 4260 mahasiswa Umsida. Teknik samplingnya menggunakan teknik proposional random sampling. Sampel penelitian sebanyak 97 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dan nilai persepsi sebagai pedoman penginterpretasian. Hasil penelitian menyatakan bahwa Kualitas penggunaan (usability quality) website Universitas Muhammadiyah Sidoarjo sebagai media informasi ialah kurang baik. Kualitas informasi (information quality) website Universitas Muhammadiyah Sidoarjo sebagai media informasi ialah kurang baik. Kualitas interaksi (interaction quality) website Universitas Muhammadiyah Sidoarjo sebagai media informasi ialah tidak baik. Kesan keseluruhan (overall impression) responden terhadap website Universitas Muhammadiyah Sidoarjo sebagai media informasi ialah kurang baik.

Kata kunci: website, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, media informasi

ABSTRACT

The aim of this research is to describe the students' opinion of the website quality as an information media at University of Muhammadiyah Sidoarjo. The population of this research consists of 4.260 students of University of Muhammadiyah Sidoarjo. Random proposional technique is used as a technique sampling of this research which takes 97 repondences as the samples. The technique of data analysis used in this research is descriptive statistic. To interpret the data the perception value is also used as the guideline. The results of this research indicate that the use quality and information quality of website as an information media at University of Muhammadiyah Sidoarjo are less good. The interaction quality of website as an information media at University of Muhammadiyah Sidoarjo is not good and overall the respondecence impression of website at University of Muhamamdiyah Sidoarjo is also not so good.

Key words: website, University of Muhammadiyah Sidoarjo, Information Media.

PENDAHULUAN

Website telah menjadi media penyampaian informasi bagi berbagai macam perusahaan tidak terkecuali pada institusi pendidikan seperti sekolah ataupun kampus. Khairunnisa (2010) menyatakan bahwa informasi adalah data penting yang memberikan pengetahuan berguna. Kegunaan informasi tergantung pada: tujuan si penerima, ketelitian penyampaian dan pengolahan data, waktu, ruang dan tempat, bentuk, semantik. Seperti yang dihasilkan dalam penelitian

Rachmawati (2011) yang menyatakan bahwa penggunaan *website* DPRD Jawa Barat <http://dprd.jabarprov.go.id> dapat mempermudah kerja Humas dan Protokol, seperti saat menginformasikan agenda kegiatan Dewan yang harus diperbaharui setiap waktu.

Tahun 2007 Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi melakukan penilaian terhadap situs perguruan tinggi. Data atau alamat URL yang dinilai pada tahun 2007 ini sebanyak 754 situs sesuai data yang ada di EPSBED. Penilaian dilakukan dalam 3 (tiga) tahap, yang meliputi: tahap I : penilaian menggunakan kriteria umum dan fungsi situs, tahap II: penilaian kualitas yang meliputi konsistensi, desain, browser, metadata, english version, publikasi dan link, tahap III : integrasi skor webometric dengan hasil penilaian tahap II. Dari penilaian tersebut didapatkan hasil bahwa *website* Institut Teknologi Bandung menduduki peringkat I sebagai *website* terbaik dengan alamat <http://www.itb.ac.id> disusul secara berturut-turut oleh Universitas Gadjahmada dengan alamat <http://www.ugm.ac.id> sebagai Terbaik II, Universitas Brawijaya dengan alamat <http://www.brawijaya.ac.id> sebagai Terbaik III, Institut Pertanian Bogor dengan alamat <http://www.ipb.ac.id> sebagai Harapan I, Universitas Indonesia dengan alamat <http://www.ui.ac.id> sebagai Harapan II, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya dengan alamat <http://www.its.ac.id> sebagai Harapan III. *Website* – *website* tersebut dirasa berkualitas, interaktif dan informatif.

Pada tahun 2012 *Webometrics (Webometrics Ranking World Universities)* yang merupakan sistem perankingan universitas sedunia berbasis *website* dan dilakukan oleh Cybermetric Spanyol menilai lebih dari 20.000 *website* perguruan tinggi di dunia. Sistem pemeringkatan *Webometrics* bertujuan untuk mempromosikan publikasi Web, mendukung inisiatif Open Access, mendukung akses elektronik untuk publikasi ilmiah dan materi akademik lainnya. Dan pada tahun 2012 Universitas Gadjah Mada menduduki peringkat I, lalu disusul secara berturut-turut oleh Institut Teknologi Bandung, Universitas Indonesia, Universitas Gunadarma, Universitas Brawijaya, Universitas Diponegoro, Institut Pertanian Bogor, Institut Teknologi Sepuluh November, Universitas Padjajaran, Universitas Airlangga.

Sebagai universitas terbesar di Kabupaten Sidoarjo yang terletak di Jalan Majapahit No. 666B di dalamnya terdiri dari program diploma, program sarjana serta program pascasarjana, pada tahun 2012 menduduki peringkat empat dalam Anugerah Kampus Unggul oleh Kopertis VII Jawa Timur dalam tiga kategori, yakni penelitian dan pengabdian masyarakat, pembinaan kemahasiswaan dan tatakelola, perguruan tinggi ini selain menyampaikan informasi dalam bentuk brosur, baliho, poster, radio dan televisi juga menggunakan media *website* dengan alamat www.umsida.ac.id.

Pada *website* tersebut terdapat menu yang menyajikan berbagai macam informasi, antara lain: beranda yang menyajikan headline-headline berita serta info terbaru, profil kampus yang menyajikan tentang profil dari Umsida, agenda yang berisi tentang daftar kegiatan yang akan berlangsung di Umsida, berita yang berisi tentang berita-berita terbaru yang ada di Umsida, kemahasiswaan yang mencakup informasi tentang mahasiswa baik berupa nilai atau pengambilan mata kuliah, fakultas yang menyajikan informasi tentang fakultas yang ada di Umsida,

fasilitas yang memberikan informasi tentang fasilitas apa saja yang tersedia di Umsida, lembaga yang menyajikan informasi mengenai kelembagaan Umsida, lowongan kerja yang menyajikan informasi berupa lowongan pekerjaan terbaru, mail yang menyajikan tentang bagaimana pengguna dapat berkomunikasi dengan universitas melalui website tersebut.

Website tersebut dikelola oleh Pusat Data Komputer Umsida tujuan untuk menginformasikan umsida lebih luas lagi melalui website.



Gambar 1
Website UMSIDA (www.umsida.ac.id)

Namun dari hasil wawancara pra penelitian dengan salah satu mahasiswa program studi ilmu komunikasi semester 5 fakultas ilmu sosial dan ilmu politik yang bernama Moch. Muchson Darul Fatoni berpendapat bahwa informasi website umsida jarang di update, tampilan desain website juga standart, dan informasi website yang monoton seperti pada menu fasilitas yang hanya sebatas teks dan tidak ada tambahan visualisasi fasilitas tersebut yang dapat memperkuat informasi tersebut, sehingga untuk dikatakan berkualitas atau sebagai media informasi penunjang website umsida kurang memadai.

Penelitian ini difokuskan pada kualitas website sebagai media informasi dengan menggunakan metode webqual yang diperkenalkan oleh Barnes and Vidgen (2003), karena kualitas sebuah website dapat diukur dengan menggunakan webqual, yaitu pengukuran mutu sebuah web berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs. Jadi pengukurannya menggunakan instrumen penelitian atau kuisisioner, yang oleh penemunya dibuat berdasarkan konsep house of quality dengan struktur instrumennya juga mengacu ke model SERVQUAL.

WebQual sendiri disusun berdasarkan 3 dimensi yang membentuk kualitas desain *web content* Barnes dan Vidgen yaitu: kualitas informasi *website (web information quality)*, kualitas penggunaan (*usability quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*), kesan keseluruhan (*overall impression*). Seperti yang terdapat dalam jurnal penelitian Risyad Fauziansyah Budi (2012) bahwa webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna terakhir. Berdasarkan permasalahan, peneliti mengambil tema penelitian Opini Mahasiswa Terhadap Kualitas Website Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Sebagai Media Informasi. Tujuan dari penelitian ini

yaitu untuk mengetahui opini mahasiswa terhadap kualitas website Universitas Muhammadiyah Sidoarjo sebagai media informasi.

LANDASAN TEORI

1) Internet

Internet (kependekan dari *interconnection-networking*) secara harfiah ialah sistem global dari seluruh jaringan komputer yang saling terhubung menggunakan standar *Internet Protocol Suite* (TCP/IP) untuk melayani miliaran pengguna di seluruh dunia. Manakala Internet (huruf 'I' besar) ialah sistem komputer umum, yang terhubung secara global dan menggunakan TCP/IP sebagai protokol pertukaran paket (*packet switching communication protocol*). Rangkaian internet yang terbesar dinamakan Internet. Cara menghubungkan rangkaian dengan kaedah ini dinamakan *internetworking*. Menurut pakar internet Onno W. Purbo, internet dengan berbagai aplikasinya seperti Web, VoIP, E-Mail pada dasarnya merupakan media yang digunakan untuk mengefesiensikan proses komunikasi (Prayitno: 2012).

Hair (2009) menggolongkan aktivitas-aktivitas internet yang dilakukan para pengguna internet menjadi empat kelompok kepentingan penggunaan internet, yaitu: (a) E-mail; (b) Aktivitas kesenangan (*Fun activities*) yaitu aktivitas yang sifatnya untuk kesenangan atau hiburan, seperti: *online* untuk bersenang-senang, klip video/audio, pesan singkat, mendengarkan atau *download* musik, bermain *game*, atau *chatting*; (c) Kepentingan informasi (*Information utility*) yaitu aktivitas internet untuk mencari informasi, seperti: informasi produk, informasi travel, cuaca, informasi tentang film, musik, buku, berita, informasi sekolah, informasi kesehatan, pemerintah, informasi keuangan, informasi pekerjaan, atau informasi tentang politik; (d) Transaksi (*Transaction*), yaitu aktivitas transaksi (jual beli) melalui internet, seperti: membeli sesuatu, memesan tiket perjalanan, atau *online banking*.

2) Website

Situs web (bahasa Inggris: *web site*) atau sering disingkat dengan istilah situs adalah sebesar halaman web yang memiliki topik saling terkait, terkadang disertai pula dengan berkas-berkas gambar, video, atau jenis-jenis berkas lainnya. Sebuah situs web biasanya ditempatkan setidaknya pada sebuah server web yang dapat diakses melalui jaringan seperti internet, ataupun jaringan wilayah lokal (LAN) melalui alamat internet yang dikenali sebagai URL. Kriyantono (2008) menyatakan bahwa persepsi tentang organisasi dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan dalam mengunjungi website organisasi tersebut. Organisasi pemerintah pun harus mengukur kualitas website yang meliputi aspek *delivery of site objectives, user satisfaction, usability, standards compliance, dan editorial quality*. Kepuasan pengguna website merupakan ukuran utama dari kualitas website. Manfaat dari pelaksanaan survey kepuasan pengguna website meliputi (1) identifikasi pelanggan atau profil demografi pelanggan, (2) Identifikasi kekuatan dan kelemahan website, (3) rekomendasi perbaikan website, (4) hasil survey dapat digunakan sebagai masukan untuk perencanaan strategis dari website,

dan (5) pemahaman yang lebih baik mengenai kinerja web site melalui *benchmarking* dengan website lain.

Beberapa fitur website yang dapat mempengaruhi persepsi adalah kemudahan navigasi, konten, kesan pertama terhadap tampilan website. Peringkat lima atribut yang mempengaruhi citra perusahaan adalah kemudahan navigasi, penama atau alamat URL yang intuitif, kontak yang lengkap, dan ketersediaan informasi yang bermanfaat.

SERVQUAL adalah model yang sudah dikenal sebelumnya dalam mengukur kualitas jasa. Model tersebut pertama kali dikemukakan oleh Parasuraman. Selanjutnya pada tahun 2002 Parasuraman bersama Zeithaml dan Maholtra mengembangkan model tersebut khusus untuk layanan berbasis internet atau e-service yang memberikan informasi kepada orang yang mengakses. Informasi merupakan data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang mempunyai arti dan bermanfaat bagi manusia. Informasi ialah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang (Nurudin, 2007).

Model pengukuran kualitas website oleh Barnes and Vidgen (2003), dengan instrumen yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1
Model Pengukuran Kualitas Website

Category	Webqual 4.0 Questions	Deskripsi Indikator
Usability (Dimensi Kemudahan Penggunaan)	<i>I find the site easy to learn to operate</i>	Pengguna menilai mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i>
	<i>My interaction with the site is clear and understandable</i>	Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
	<i>I find the site easy to navigate</i>	Pengguna menilai mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i>
	<i>I find the site easy to use</i>	Pengguna menilai <i>website</i> mudah untuk digunakan
	<i>The site has an attractive appearance</i>	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
	<i>The design is appropriate to the type of site</i>	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>
	<i>The site conveys a sense of competency</i>	<i>Website</i> mengandung kompetensi
	<i>The site creates a positive experience for me</i>	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
Information quality (Dimensi Kualitas informasi)	<i>Provides accurate information</i>	Memberikan informasi yang akurat
	<i>Provides believable information</i>	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	<i>Provides timely</i>	Menyediakan informasi

Category	Webqual 4.0 Questions	Deskripsi Indikator
	<i>information</i>	yang tepat waktu
	<i>Provides relevant information</i>	Menyediakan informasi yang relevan
	<i>Provides easy to understand information</i>	Menyediakan informasi yang mudah dimengerti
	<i>Provides information at the right level of detail</i>	Menyediakan informasi dengan tingkat rincian yang tepat
	<i>Presents the information in an appropriate format</i>	Memberikan informasi dalam format yang tepat
<i>Interaction quality</i> (Dimensi Kualitas Interaksi)	<i>Has a good reputation</i>	Website memiliki reputasi yang baik
	<i>It feels safe to complete transactions</i>	Pengguna menilai aman untuk melakukan transaksi
	<i>My personal information feels secure</i>	Pengguna menilai aman terhadap informasi pribadinya
	<i>Creates a sense of personalization</i>	Website memberi ruang untuk personalisasi
	<i>Conveys a sense of community</i>	Website memberikan ruang untuk komunitas
	<i>Makes it easy to communicate with the organization</i>	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
	<i>I feel confident that goods/services will be delivered as promised</i>	Pengguna menilai yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan
<i>Overall Impression</i> (Kesan Keseluruhan)	<i>My overall view of this Web-site</i>	Pandangan keseluruhan saya terhadap website ini

Sumber : <http://www.webqual.co.uk>

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif kuantitatif adalah metode yang hanya memberikan gambaran atau deskripsi tentang variabel dari sebuah fenomena yang diteliti. Variabel yang diteliti bisa satu, dua, tiga, atau lebih (Sanjaya, 2011). Objek dalam penelitian ialah website dari Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, dimana kampus ini ialah perguruan tinggi terbesar di Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan teknik proposional random sampling, yaitu pengambilan sampel secara proposional dan

acak, artinya jumlah sampel sesuai dengan jumlah populasi masing-masing mahasiswa tiap fakultas, kemudian dipilih secara acak. Jumlah sampel 97, yang terbagi secara proposional berdasarkan jumlah populasi tiap jurusan. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif dan nilai persepsi sebagai pedoman dalam penginterpretasian data yang berkaitan dengan kualitas website.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini akan disajikan beberapa temuan data yang diperoleh dari hasil wawancara semistruktur dan kuesioner. Adapun hasil tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Penelitian

Kategori	Deskripsi Indikator	%
Dimensi Kemudahan Penggunaan	Pengguna menilai mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i>	69%
	Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami	57%
	Pengguna menilai mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i>	60%
	Pengguna menilai <i>website</i> mudah untuk digunakan	70%
	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik	49%
	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>	59%
	<i>Website</i> mengandung kompetensi	62%
	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	63%
Dimensi Kualitas informasi	Memberikan informasi yang akurat	61%
	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	69%
	Menyediakan informasi yang tepat waktu	32%
	Menyediakan informasi yang relevan	60%
	Menyediakan informasi yang mudah dimengerti	62%
	Menyediakan informasi dengan tingkat rincian yang tepat	55%
	Memberikan informasi dalam format yang tepat	57%
Dimensi Kualitas Interaksi	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik	62%
	Pengguna menilai aman untuk melakukan transaksi	47%
	Pengguna menilai aman terhadap informasi pribadinya	44%
	<i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi	39%
	<i>Website</i> memberikan ruang untuk komunitas	45%
	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	38%
	Pengguna menilai yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan	36%
Dimensi Kesan Keseluruhan	Kesan pengguna terhadap keseluruhan dari isi <i>website</i>	61%

Sumber: Wawancara semistruktur

Dari tabel 2 di atas menggambarkan bahwa pada dimensi kemudahan penggunaan atau kualitas penggunaan : pada indikator kemudahan dalam mempelajari pengoprasian website Umsida, karena cara pengoprasian website Umsida sama dengan website-website pada umumnya. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam mempelajari pengoprasian website Umsida sebesar 69%.

Pada interaksi antara website dengan pengguna jelas dan mudah dipahami karena website Umsida seperti website statis yang hanya bisa dibaca, hanya berisi komentar-komentar pengunjung biasa dan admin web tidak ikut berinteraksi, sehingga interaksi yang terbentuk tidak dapat dipahami dengan jelas. Hal ini berarti interaksi antara website dengan pengguna sebatas 57%. Selanjutnya pada kemudahan pengguna dalam bernavigasi atau berpindah dari menu satu ke menu lainnya sebesar 60%, pengguna berpendapat bahwa tidak ada menu kembali di ujung informasi, pengguna harus kembali keatas untuk kembali ke menu awal. Hal ini berarti bahwa kemudahan untuk bernavigasi hanya sebatas. Pada indikator keempat yakni kemudahan dalam penggunaan website, pengguna menilai menu-menu yang ada di dalam website Umsida tidak jauh berbeda dengan website kebanyakan, sehingga penggunaannya terasa mudah. Hal ini berarti bahwa kemudahan dalam penggunaan website sebanyak 70%. Kualitas tampilan website, pengguna berpendapat bahwa pemilihan warna pada desain website Umsida terlalu mencolok, website juga tidak terlalu bervariasi, tidak ada tambahan animasi dan visualisasi yang dapat membuat website terlihat menarik. Hal ini berarti bahwa kualitas tampilan website umsida sebatas 49%.

Pada desain sesuai dengan jenis website sebesar 59%, pengguna berpendapat bahwa website Umsida lebih terkesan seperti website iklan, tidak terkesan seperti website sebuah institusi pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian desain website dengan jenis website sebatas 59%. Selanjutnya pada indikator website mengandung kompetensi sebanyak 62%, pengguna berpendapat bahwa isi dari website Umsida hanya sebatas informasi-informasi tentang kampus yang tidak ada fungsinya bagi keberlangsungan pembelajaran mahasiswa. Hal ini berarti bahwa website umsida mengandung kompetensi hanya sebatas 62%. Apabila dicermati pada website mampu memberikan pengalaman positif tentang informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sebanyak 63%, pengguna berpendapat bahwa tidak ada informasi yang dapat diambil atau bermanfaat dengan apa yang dibutuhkan mahasiswa, seperti mendownload jurnal, hand out, bahan ajar, dan lain sebagainya. Hal ini berarti kemampuan website Umsida dalam memberikan pengalaman positif bagi pengguna sebatas 63%.

Selanjutnya yakni pada dimensi kualitas informasi: indikator pertama yakni website memberikan informasi yang akurat sebesar 61%, pengguna berpendapat bahwa informasi yang ada pada website Umsida kebanyakan adalah informasi yang sudah jelas kebenarannya, sehingga kebanyakan pengguna telah mengetahui kebenaran informasi tersebut, dengan kata lain pengguna telah mengetahui keakuratan informasi. Website juga menyediakan informasi yang dapat dipercaya, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna berpendapat bahwa informasi-informasi yang ada di website telah jelas sumbernya dan telah diketahui kebenarannya. Hal ini berarti kredibilitas informasi website sebesar 69%. Pada website juga menyediakan informasi yang tepat waktu, pengguna

berpendapat bahwa selama ini pengelola website Umsida tidak pernah mengupdate informasi tepat pada waktunya dengan kata lain selalu terlambat, isi dari website sendiri tidak pernah dirubah atau diperbaiki. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu website Umsida dalam mengupdate informasi sebatas 32%. Selanjutnya pada website menyediakan informasi yang relevan sebesar 60%, pengguna berpendapat bahwa sebagai website institusi seharusnya website umsida dapat memberikan informasi tentang apa yang ada di dalam kampus, seperti fasilitas yang tidak hanya sebatas teks, namun dapat ditambahkan visualisasi dari fasilitas tersebut, kemudian tentang informasi dosen pengampu mata kuliah, dan sebagainya, sehingga informasi website cenderung tidak relevan dengan jenis website. Pada indikator kelima penelitian ini yaitu website menyediakan informasi yang mudah dimengerti dibuktikan bahwa bahasa yang digunakan dalam penyajian informasi sudah tepat, sehingga dapat dan mudah dimengerti. Hal ini berarti tingkat kemudahan dalam memahami informasi website ialah 62%. Website menyediakan informasi dengan tingkat rincian yang tepat, informasi yang ada di dalam website kurang detail, hanya sebatas pandangan umum saja, tidak terperinci secara jelas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat rincian informasi website umsida ialah sebesar 55%. Website juga memberikan informasi dalam format yang tepat, format/desain informasi terkesan membingungkan, tidak terfokus atau terfilter sesuai dengan tempatnya. Hal ini berarti tingkat ketepatan format informasi website Umsida ialah 57%.

Selanjutnya pada dimensi kualitas interaksi website, dalam tabel diatas menunjukkan bahwa: website memiliki reputasi yang baik, kebanyakan mahasiswa website Umsida tidak menarik dan banyak pula mahasiswa yang tidak mengetahui akan adanya website Umsida dengan alamat www.umsida.ac.id, dari hasil wawancara pra penelitian pula terdapat mahasiswa yang tidak mengetahui dan tidak pernah membuka website umsida karena dengan alasan tidak membutuhkan website tersebut serta tidak ada yang menarik dari website tersebut. Hal ini berarti bahwa tingkat reputasi website Umsida ialah 62%. Pengguna menilai aman terhadap informasi pribadinya, dalam hasil wawancara pengguna berpendapat bahwa dalam website umsida tidak ada informasi pribadi pengguna. Hal ini berarti bahwa tingkat keamanan informasi pengguna dalam website umsida ialah 44%. Selanjutnya website memberikan ruang pribadi kepada pengguna, dalam hasil wawancara dilapangan dengan informan/responden berpendapat bahwa tidak ada menu yang menyediakan pembuatan akun pribadi pada website Umsida dimana mahasiswa dapat berinteraksi dalam website tersebut dan mengeksplor kepribadian mahasiswa tersebut. Hal ini berarti bahwa tingkat penyediaan ruang pribadi pada website umsida ialah 39%.

Website www.umsida.ac.id memberikan ruang untuk komunitas, hasil wawancara menunjukkan bahwa pengguna berpendapat bahwa tidak ada ruang untuk komunitas yang ada di kampus seperti UKM, BEM, dan lain-lain dalam website Umsida, sehingga komunitas yang ada di umsida tidak dapat mengeksplor kelebihan dari komunitas tersebut. Hal ini berarti bahwa tingkat penyediaan ruang untuk komunitas dalam website umsida ialah 45%. Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan kampus, tidak ada menu tersendiri yang memberikan ruang untuk pengguna agar dapat memberikan aspirasinya kepada kampus, hanya sekedar komentar biasa yang tidak direspon oleh pihak kampus,

kemudian pada menu “mail” tidak dapat digunakan sebagaimana fungsinya dan tidak ada petunjuk yang lebih jelas. Hal ini berarti tingkat kemudahan website untuk digunakan sebagai media komunikasi dengan kampus ialah 38%.

Pengguna menilai yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan dengan kata lain website dapat digunakan untuk bertransaksi tentang informasi yang ada di dalamnya (misalnya: pembelian tiket seminar, daftar online, dan sebagainya), dalam website umsida tidak ada fasilitas tersebut, sehingga website terkesan tidak berfungsi, hanya terlihat seperti website statis, baiknya jika diberikan kemudahan seperti pembayaran SPP online dan lain sebagainya. Hal ini berarti bahwa tingkat website umsida untuk digunakan bertransaksi ialah 36%.

Kesan keseluruhan pengguna terhadap isi dari website Umsida, karena website Umsida terkesan tidak berfungsi, sehingga ada atau tidak ada keberadaannya tidak berpengaruh sama sekali untuk kemajuan kampus. Selain itu perlu adanya berbagai perbaikan di segala sisi, seperti penampilan desain yang kurang menarik, fitur- fitur yang kurang maksimal dan kurang bervariasi, informasi yang terlalu monoton, serta informasi yang kurang di update sehingga website terkesan statis dan tidak menarik minat pengguna untuk mengakses website tersebut

Tabel 3
Kualitas Website Umsida

No	Dimensi	Nilai	Kategori
1.	Kualitas Penggunaan	61%	Kurang Baik
2.	Kualitas Informasi	49%	Kurang Baik
3.	Kualitas Interaksi	39%	Tidak Baik
4.	Kesan Keseluruhan	61%	Kurang Baik

Sumber: Wawancara semistruktur

Tabel 3 menunjukkan bahwa dimensi kualitas penggunaan website umsida sebesar 61%, hal ini berarti kualitas penggunaan website umsida ialah kurang baik. Pada dimensi kualitas informasi website umsida ialah 49%, hal ini berarti kualitas penggunaan website umsida kurang baik. Pada dimensi kualitas interaksi website umsida ialah 39%, hal ini berarti kualitas interaksi website umsida ialah tidak baik. Kemudian kesan keseluruhan dari isi website umsida sebesar 61%, hal ini berarti kesan keseluruhan terhadap website umsida ialah kurang baik.

Secara keseluruhan kualitas website umsida sebagai media informasi menurut mahasiswa dihitung dari total nilai indikator dibagi nilai ideal indikator (jumlah indikator: 23 x nilai ideal: 4 x jumlah responden: 97) dan dikalikan 100% ialah sebesar 55%, hal ini berarti bahwa kualitas website Umsida ialah kurang baik.

Pembahasan

Temuan dalam penelitian ini cukup kompleks untuk indikator yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan teori webqual 4.0 yang diperkenalkan oleh Barnes and Vidgen (2003) :

1. Kualitas Penggunaan (*usability quality*)
 - a. Pengguna menilai mudah untuk mempelajari pengoperasian website
 - b. Interaksi antara website dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
 - c. Pengguna menilai mudah untuk bernavigasi dalam website
 - d. Pengguna menilai website mudah untuk digunakan
 - e. Website memiliki tampilan yang menarik
 - f. Desain sesuai dengan jenis website
 - g. Website mengandung kompetensi
 - h. Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna

Dengan berpegangan pada teori diatas yang merupakan teori kualitas website dari Barnes dan Vidgen, pertama akan dibahas tentang dimensi kualitas penggunaan website, dengan indikator yakni pengguna menilai mudah untuk mempelajari pengoperasian website, interaksi antara website dengan pengguna jelas dan mudah dipahami, pengguna menilai mudah untuk bernavigasi dalam website, pengguna menilai website mudah untuk digunakan, website memiliki tampilan yang menarik, desain sesuai dengan jenis website, website mengandung kompetensi, website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.

Berdasarkan tabel penyajian data pada sub bab sebelumnya, di dapatkan hasil bahwa tingkat pengguna menilai mudah untuk mempelajari pengoperasian website ialah 69%, tingkat interaksi antara website dengan pengguna jelas dan mudah dipahami ialah 57%, tingkat pengguna menilai mudah untuk bernavigasi dalam website ialah 60%, tingkat pengguna menilai website mudah untuk digunakan ialah 70%, tingkat website memiliki tampilan yang menarik ialah 49%, tingkat desain sesuai dengan jenis website ialah 59%, tingkat website mengandung kompetensi ialah 62%, tingkat website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna ialah 63%.

Dari hasil analisa tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas penggunaan website umsida ialah 61% yang berarti dalam range kurang baik, karena website umsida mudah dipelajari cara pengoperasiannya, pada tampilan dan menu-menu yang terbilang universal atau sama seperti website pada umumnya sehingga berdampak memberikan kemudahan bagi pengguna baru yang hendak menggunakan website umsida. Selain itu, website umsida juga mudah untuk digunakan, tampilan menu yang terbilang tidak terlalu ribet membuat website mudah digunakan.

2. Kualitas Informasi (*web information quality*) dapat diukur dari pemberian informasi yang akurat; menyediakan informasi yang dapat dipercaya; menyediakan informasi yang tepat waktu; menyediakan informasi yang relevan; menyediakan informasi yang mudah dimengerti; menyediakan informasi dengan tingkat rincian yang tepat; memberikan informasi dalam format yang tepat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat informasi dalam website Umsida akurat (jelas kebenarannya) ialah 61%, karena informasi yang di update kebanyakan ialah informasi yang sudah jelas kebenarannya. Tingkat informasi dalam website Umsida dapat dipercaya ialah 69%, karena informasi-informasi yang ada di dalamnya telah jelas sumbernya dan telah diketahui kebenarannya. Tingkat informasi yang ada dalam website Umsida juga mudah dimengerti ialah 62%, karena bahasa yang digunakan jelas dan tidak terlalu berat bahasanya.

Namun, informasi tingkat ketepatan waktu website dalam mengupdate informasi ialah 32%, selama ini pengelola website Umsida tidak pernah mengupdate informasi tepat pada waktunya, selalu terlambat, isi dari website sendiri juga tidak pernah diperbarui. Selain itu tingkat kerelavanan informasi ialah 60%, sebagai website sebuah institusi seharusnya dapat memberikan informasi tentang apa yang ada di dalam kampus seperti fasilitas, informasi dosen, dan sebagainya. Tingkat ketepatan rincian informasi ialah 55%, informasi yang ada hanya sebatas pandangan umum saja, tidak ada informasi penegas misalnya gambar dari informasi yang disediakan. Tingkat kesesuaian informasi dengan format/desain ialah 57%, format/desain informasi terkesan membingungkan, tidak terfokus atau terfilter sesuai dengan tempatnya.

Dari hasil analisa data tersebut di dapatkan hasil bahwa kualitas informasi website umsida ialah 49% yang berarti dalam range kurang baik.

Mc.Leod dan Schell (2008) juga menyebutkan ada 4 empat macam dimensi informasi yakni : relevansi yang berarti informasi memiliki relevansi jika informasi tersebut berhubungan dengan masalah yang sedang dihadapi, namun informasi yang ada di dalam website tidak relevan, yakni tidak berhubungan dengan apa yang ada saat ini, informasi yang monoton dan tidak lengkap membuat informasi yang ada tidak relevan atau tidak sesuai dengan website tersebut.

3. Kualitas Interaksi (*interaction quality*)

- a. *Website* memiliki reputasi yang baik
- b. Pengguna menilai aman untuk melakukan transaksi
- c. Pengguna menilai aman terhadap informasi pribadinya
- d. *Website* memberi ruang untuk personalisasi
- e. *Website* memberikan ruang untuk komunitas
- f. *Website* memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
- g. Pengguna menilai yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan

Berdasarkan tabel penyajian data pada sub bab sebelumnya, tingkat reputasi website umsida ialah 62%, dimana kebanyakan mahasiswa berpendapat bahwa website Umsida tidak menarik dan tidak ada kepentingannya untuk mahasiswa. Tingkat transaksi yang ada di dalam website ialah 47%, sehingga tidak dapat dikatakan memberikan keamanan untuk melakukan transaksi.

Tingkat pemberian ruang pribadi bagi pengguna oleh website ialah 44%, tidak adanya fasilitas ruang pribadi sehingga tidak dapat mengukur keamanan informasi pribadi yang ada di dalam website. Tingkat website Umsida dalam memberikan ruang untuk komunitas yang ada di dalam Umsida ialah 45%, karena

tidak terdapat fasilitas tersebut, seharusnya hal ini baik bagi kualitas website dan semakin memperkaya informasi pengguna, karena pengguna dapat mengetahui lebih jauh dan lebih lengkap tentang komunitas dan serba serbi yang ada di dalam kampus, selain itu dapat mengeksplorasi dan memperbanyak kreatifitas mahasiswa yang ada di dalam komunitas.

Simpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan pembahasan dari bab sebelumnya, peneliti dapat mengambil simpulan sebagai berikut :

- a. Kualitas penggunaan (*usability quality*) website Universitas Muhammadiyah Sidoarjo sebagai media informasi ialah kurang baik.
- b. Kualitas informasi (*web interaction quality*) website Universitas Muhammadiyah Sidoarjo sebagai media informasi ialah kurang baik.
- c. Kualitas interaksi (*interaction quality*) website Universitas Muhammadiyah Sidoarjo sebagai media informasi ialah tidak baik.
- d. Kesan keseluruhan (*overall impression*) website Universitas Muhammadiyah Sidoarjo sebagai media informasi ialah kurang baik.

Saran

- a. Kepada pengelola website agar lebih profesional dan kreatif dalam mengelola website Umsida, serta dapat kiranya untuk terus mengupdate informasi dan mengadakan perbaikan secara berkala sehingga website dapat digunakan sesuai dengan fungsinya, terlebih sebagai media informasi mahasiswa.
- b. Bagi mahasiswa supaya dapat lebih sering mengunjungi website Umsida sehingga dapat memberikan saran dan masukan kepada pihak pengelola website, dan ada baiknya agar mahasiswa dapat mengajak teman sejawatnya agar ikut membuka website Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

DAFTAR PUSTAKA

- Hair, N. 2009. **A Study of Website Quality Components**. Rochester Institute of Technology.
- Khairunnisa, Sarah. 2010. **Perilaku Penemuan Informasi Atlet Puslatcab Surabaya dalam Menunjang Prestasi Di Bidang Non Akademik (Studi Deskriptif Kuantitatif Perilaku Penemuan Informasi Atlet Taekwondo Puslatcab Surabaya dalam Menunjang Prestasi)**. <http://journal.unair.ac.id/filerPDF/Jurnal%20Sarah.pdf>.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. **Public Relations Writing**, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Nurudin. 2007. **Pengantar Komunikasi Massa**, Rajawali Pers, Jakarta.
- Prayitno, Heru. 2012. **Kualitas Situs Web Pemerintah Kabupaten Purbalingga Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik**, Universitas Jenderal Soedirman.

- Risyad, F. Budi. 2012. **Pengaruh Kualitas Web Terhadap Tingkat Kepuasan Penggunaan Google Scholar**, *Jurnal Ilmiah*, 2012.
- Sanjaya, Iman. 2011. **Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo dengan menggunakan Metode Webqual 4.0**, *Jurnal penelitian*, Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Badan Litbang SDM Kemkominfo.