

# Analisis Kualitas Website Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMK Telkom Bandung Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Tahun 2022

## *Website Quality Analysis of the New Student Admission Website for Telkom Vocational Secondary School Bandung Based on the Webqual 4.0 Method in 2022*

1<sup>st</sup> Alifia Laura Dendira  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
alifialaurad@student.telkomuniversity.ac.id

2<sup>nd</sup> Widya Sastika  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
wiedyasastika@telkomuniversity.ac.id

**Abstrak**—Internet telah menjangkau semua negara diberbagai belahan dunia. Tak terkecuali Indonesia. Di Indonesia sendiri sudah merambah ke semua kalangan. Aneka aktifitas dan kegiatan dilakukan dengan menggunakan teknologi internet. Mulai dari belajar, mencari pekerjaan, bekerja, berkomunikasi, berbelanja semua dapat dilakukan dengan mudah menggunakan internet. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas website, harapan pengguna website PPDB SMK Telkom Bandung dan atribut website quality yang harus ditingkatkan. Jenis Penelitian Kuantitatif dengan metode Deskriptif. Populasi penelitian ini adalah orang tua dan siswa pengguna website PPDB SMK Telkom Bandung, dengan sampel responden 100 orang. Pengumpulan data dengan metode kuesioner. Teknik Analisis data menggunakan Analisis Deskriptif, menggunakan Metode Webqual 4.0. Hasil penelitian ini adalah tingkat kualitas rata-rata Kualitas Website, diperoleh bahwa tingkat kualitas pada dimensi Usability of System Quality sebesar 78,125% yang artinya Tinggi, tingkat kualitas pada dimensi Information Quality sebesar 76,58% yang artinya tinggi, dan tingkat kualitas pada dimensi Service Quality sebesar 74,79% yang artinya tinggi. Dari hasil penelitian secara keseluruhan pada website PPDB SMK Telkom Bandung maka diperoleh jumlah rata-rata dari 21 pernyataan variable webqual sebesar 76,57%. Adapun atribut yang harus ditingkatkan adalah keamanan informasi pribadi dan keamanan bertransaksi.

**Kata kunci**— website quality, webqual 4.0, smk telkom bandung

**Abstract**—The internet has reached all countries in various parts of the world. Indonesia is no exception. In Indonesia itself has penetrated to all circles. Various activities and activities are carried out using internet technology. Starting from studying, looking for work, working, communicating, shopping can all be done easily using the internet. The purpose of this study is to determine the quality of the website, the expectations of PPDB website users at SMK Telkom Bandung and the website quality attributes that must be improved. Type of Quantitative Research with Descriptive method. The population of this study were parents and students using the PPDB SMK Telkom Bandung website, with a sample of 100 respondents. Data collection by questionnaire method. The data analysis technique uses descriptive analysis, using the Webqual 4.0 method. The results of this study are the average quality level of Website Quality, it is found that the quality level on the Usability of System Quality dimension is 78.125% which means High, the quality level on the Information Quality dimension is 76.58% which means high, and the quality level on the Service Quality dimension of 74.79% which means high. From the results of the overall research on the PPDB SMK Telkom Bandung website, the average number of 21 webqual variable statements was 76.57%.

*The attributes that must be improved are personal information security and transaction security.*

**Kata kunci**—*website quality, webqual 4.0, smk telkom bandung*

## I. PENDAHULUAN

Internet telah menjangkau semua negara diberbagai belahan dunia. Tak terkecuali Indonesia. Di Indonesia sendiri sudah merambah ke semua kalangan. Bukan hanya orang dewasa saja yang menggunakan internet bahkan anak kecil sudah mengenal yang namanya internet. Seperti yang kita ketahui internet tidak harus lagi diakses menggunakan komputer akan tetapi dengan adanya smartphone kita lebih mudah menggunakan internet.

Kemajuan internet membawa banyak keuntungan, khususnya untuk masyarakat secara luas dimana kini teknologi dapat dinikmati oleh hampir seluruh masyarakat tanpa adanya batasan dan juga kesulitan. Tidak dapat dipungkiri bahwa Internet telah menjadi bagian yang penting dari kehidupan manusia pada jaman modern ini. Aneka aktifitas dan kegiatan dilakukan dengan menggunakan teknologi internet. Mulai dari belajar, mencari pekerjaan, bekerja, berkomunikasi, berbelanja semua dapat dilakukan dengan mudah menggunakan internet.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi saat ini yang semakin canggih dan terjangkau masyarakat. Kini pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Dinas Pendidikan/Sekolah yang manual konvensional dapat lebih dimutakhirkan prosesnya menjadi online dan dalam waktu nyata (online real time). Sistem PPDB Online terbukti mampu mewujudkan pelayanan PPDB yang prima (lebih cepat, mudah, transparan, akuntabel, efektif dan efisien) kepada masyarakat dan penyelenggara diberbagai daerah di Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu bagian divisi seleksi PPDB SMK Telkom Bandung yaitu Bapak Egi, yang sering menjadi keluhan pengguna website saat ini yaitu kendala saat akses data ke fasilitas unduh data dan fasilitas penunjang lainnya pada website PPDB. Perkembangan sistem informasi yang dapat menunjang kebutuhan PPDB SMK Telkom Bandung yaitu memberikan fasilitas aplikasi web yang beralamat <https://primaseru.smktelkom-bdg.sch.id/> fasilitas ini memiliki fitur informasi, layanan, lokasi, dan sosial media.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis akan meneliti lebih mendalam lagi mengenai kualitas website menggunakan pendekatan Webqual . Webqual adalah salah satu metode untuk mengukur kualitas website berdasarkan penilaian pengguna akhir. Webqual disusun berdasarkan tiga kriteria penilaian yaitu usability of system quality, information quality dan service quality. Berdasarkan hal-hal yang dijelaskan diatas serta untuk mengetahui seberapa efektif kualitas website PPDB SMK Telkom Bandung terhadap penggunaannya, maka penulis mengadakan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Website Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMK Telkom Bandung Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Tahun 2022”

Berdasarkan apa yang telah dijelaskan penulis di latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah yang diteliti oleh penulis adalah :

- A. Bagaimana tanggapan responden terhadap kualitas *website* PPDB SMK Telkom Bandung berdasarkan dimensi *usability of system quality*?
- B. Bagaimana tanggapan responden terhadap kualitas *website* PPDB SMK Telkom Bandung berdasarkan dimensi *information quality*?
- C. Bagaimana tanggapan responden terhadap kualitas *website* PPDB SMK Telkom Bandung berdasarkan dimensi *service quality*?

## II. KAJIAN TEORI

### A. Pemasaran

Menurut Stanton dalam (Priansa, 2017:30) menyatakan bahwa Pemasaran adalah system total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang-barang yang memuaskan keinginan dan jasa, baik kepada konsumen saat ini maupun konsumen potensial.

### B. Manajemen Pemasaran

Menurut Priansa (2017:32) mengatakan bahwa “Manajemen pemasaran merupakan proses untuk memberikan nilai kepada konsumen dan membangun hubungan yang erat dengan konsumen dengan cara yang menguntungkan perusahaan.”

### C. Pemasaran Digital

Menurut Purwana (2017:2) pemasaran digital adalah kegiatan pemasaran yang menggunakan media digital dengan menggunakan internet melalui media berupa website, media sosial, email, database, mobile/wireless dan media digital televisi untuk meningkatkan target konsumen dan untuk mengetahui profil, perilaku, nilai produk, serta loyalitas para pelanggan atau target konsumen untuk mencapai tujuan pemasaran.

### D. Website

Menurut Yuhevizar (dalam Sadam Haidir, 2019) Website adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung sebuah informasi, sebuah website biasanya dibangun atas banyak halaman web yang saling berhubungan. Website adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung sebuah informasi, sebuah website biasanya dibangun atas banyak halaman web yang saling berhubungan.

### E. Kualitas

Menurut Riyanto (2018) Kualitas diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

### F. Kualitas Website (Webqual)

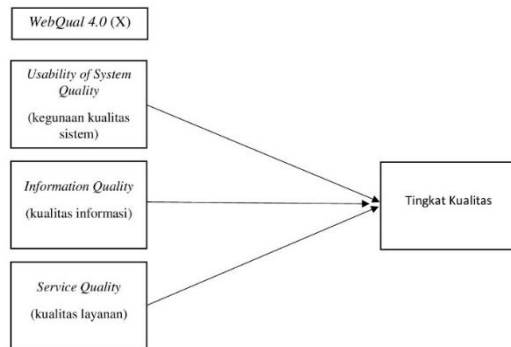
Menurut Semerádová & Weinlich (2020) kualitas website merupakan konsep penting dalam perdagangan elektronik karena persepsi kualitas website secara langsung mempengaruhi niat untuk menggunakan situs. Kualitas website didefinisikan sebagai persepsi keseluruhan kualitas situs pusat perbelanjaan internet sesuai dengan sudut pandang pelanggan.

### G. Kerangka Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:60) mengemukakan bahwa Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang

bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting.

Berikut digambarkan kerangka pemikiran secara sistematis :



GAMBAR 1  
KERANGKA PEMIKIRAN  
DATA OLAHAN PENULIS, 2022

### III. METODE

Menurut Sugiyono (2017:9) metode penelitian kuantitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif/statistik.

Penelitian yang digunakan penulis yaitu metode penelitian kuantitatif dan pendekatan penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2017:56) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri). Bertujuan untuk mengetahui kualitas website pada website PPDB SMK Telkom Bandung.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Uji Validitas

Variabel	Dimensi	Item	r Tabel	r Hitung	Keterangan
Website Quality	Usability (kegunaan)	P1	0.196	0.700	VALID
		P2	0.196	0.657	VALID
		P3	0.196	0.439	VALID
		P4	0.196	0.604	VALID
		P5	0.196	0.563	VALID
		P6	0.196	0.630	VALID
		P7	0.196	0.754	VALID
	Quality of Information (Kualitas Informasi)	P8	0.196	0.694	VALID
		P9	0.196	0.734	VALID
		P10	0.196	0.714	VALID
		P11	0.196	0.782	VALID
		P12	0.196	0.785	VALID
		P13	0.196	0.805	VALID
		P14	0.196	0.727	VALID
	Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi)	P15	0.196	0.635	VALID
		P16	0.196	0.570	VALID
		P17	0.196	0.440	VALID
		P18	0.196	0.701	VALID
		P19	0.196	0.677	VALID
		P20	0.196	0.703	VALID
		P21	0.196	0.729	VALID

GAMBAR 2  
UJI VALIDITAS  
DATA OLAHAN PENULIS, 2022

Berdasarkan gambar 4.1 diatas menunjukkan bahwa semua item yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel. Untuk sampel sebanyak 100 orang menggunakan r tabel sebesar 0.196. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua item pernyataan/indikator dikatakan valid.

##### 2. Uji Reliabilitas

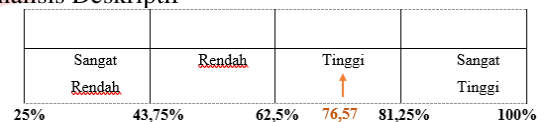
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Website Quality	0.937	21	Reliabel

GAMBAR 3  
UJI RELIABILITAS  
DATA OLAHAN PENULIS, 2022

Berdasarkan gambar 4.2 diatas hasil perhitungan data uji reliabilitas dari IBM SPSS 21, 21 pernyataan yang ada pada variabel *Website Quality* pada Website PPDB SMK Telkom Bandung telah dianggap reliabel karena nilai Cronbach's Alpha pada variabel ini memiliki nilai sebesar 0,937.

#### B. Analisis dan Pembahasan

##### 1. Analisis Deskriptif



GAMBAR 4  
GARIS KONTINUM  
DATA OLAHAN PENULIS, 2022

Berdasarkan pada gambar 4.3 yang merupakan garis kontinum menyatakan bahwa variabel *Webqual 4.0* memiliki rata – rata persentase sebesar 76,57% yang letaknya ditunjukkan oleh tanda panah dalam garis kontinum, angka tersebut diperoleh dari tanggapan responden melalui 21 pernyataan mengenai variabel *Webqual 4.0*. Rata – rata sebesar 76,57% menunjukkan bahwa tanggapan responden termasuk dalam rentang 62,5% - 81,25% yang berarti posisi variabel *Webqual 4.0* bernilai tinggi.

##### 2. Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif untuk variabel *Webqual 4.0* pada website PPDB SMK Telkom Bandung berada pada kategori tinggi secara keseluruhan mendapatkan skor total 76,57%.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Kualitas Website PPDB SMK Telkom Bandung berdasarkan metode *webqual 4.0*. Tanggapan responden terhadap Kualitas Website PPDB SMK Telkom Bandung berdasarkan metode *webqual 4.0* secara keseluruhan menghasilkan jumlah rata – rata persentase sebesar 76,57% nilai tersebut termasuk ke dalam kategori tinggi.

Berdasarkan permasalahan yang ada di latar belakang yang menunjukan bahwa SMK Telkom Bandung berusaha meningkatkan kualitas website PPDB SMK Telkom Bandung akan tetapi masih ada pelanggan yang merasa belum puas dan dapat dikaitkan dengan hasil kuesioner terdapat beberapa pernyataan yang memiliki nilai terendah yaitu :

- Pengguna tidak merasa aman dalam melakukan transaksi di website PPDB SMK Telkom Bandung,



pernyataan tersebut mendapatkan persentase terendah yaitu 72% dari responden.

- b. Pengguna tidak merasa aman memberikan informasi pribadi di website PPDB SMK Telkom Bandung, pernyataan tersebut mendapatkan persentase terendah yaitu 71,25% dari responden.
- c. Pengguna tidak merasa puas dengan informasi aktual yang diberikan di website PPDB SMK Telkom Bandung, pernyataan tersebut mendapatkan persentase terendah yaitu 73,75% dari responden.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan beberapa kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah, yaitu berdasarkan hasil analisis deskriptif, terhadap 100 responden variabel website quality pada dimensi usability of system quality yaitu mendapatkan persentase sebesar 78,125%, rata – rata persentase tersebut masuk kedalam kategori tinggi lalu berdasarkan hasil analisis deskriptif, terhadap 100 responden variabel website quality pada dimensi information quality sebesar 76,58%, rata – rata persentase tersebut masuk kedalam kategori tinggi dan berdasarkan hasil analisis deskriptif, terhadap 100 responden variabel website quality pada dimensi service quality sebesar 74,79%, rata – rata persentase tersebut masuk kedalam kategori tinggi. Dari hasil pengolahan data tentang variabel Website Quality secara keseluruhan pada website PPDB SMK Telkom Bandung diperoleh jumlah rata-rata dalam persentase dari 21 pernyataan variabel website quality sebesar 76,57%.

### A. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat diajukan saran – saran sebagai berikut :

1. Saran Untuk Perusahaan
  - a. Untuk meningkatkan pendapat responden terhadap dimensi Service Quality pada pernyataan “Keamanan informasi Pribadi” pihak PPDB SMK Telkom Bandung dapat meningkatkan standar keamanan responden dalam menjaga informasi pribadi.
  - b. Perusahaan diharapkan menambahkan informasi tentang keamanan website PPDB SMK Telkom Bandung, sehingga pengguna baru PPDB SMK Telkom Bandung yakin dan merasa aman untuk bertransaksi dan memberikan data pribadi.
  - c. Mempertahankan dimensi Usability of System Quality, Information Quality dan Service Quality yang ada pada website PPDB SMK Telkom Bandung karena implementasi tersebut sudah dianggap baik dibenak responden.
  - d. Perusahaan diharapkan menambah fitur review atau ulasan pengguna website PPDB SMK Telkom Bandung sebagai bahan evaluasi.
2. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya
  - a. Peneliti harus lebih teliti dalam memilih responden dan menyebarkan kuesioner.
  - b. Peneliti dapat mengembangkan ide dan inovasi dalam penelitiannya sehingga menghasilkan

penelitian terbaru dan objek yang belum pernah diteliti sebelumnya sehingga menghasilkan ilmu dan manfaat baru.

## REFERENSI

### Buku

- Barnes, S.J., & Vidgen, R.T. (2002). Assessing e-commerce quality with WebQual: An evaluation of the usability, information quality, and interaction quality of Internet bookstores. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3).
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial management & Data systems*. 103(5).
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2018). Principles of marketing (17th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Priansa, D. J. 2017. Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial. Bandung: CV Pustaka Setia
- Semerádová, T., Weinlich, P. (2020). Website Quality and Shopping Behavior: Quantitative and Qualitative Evidence. Germany: Springer International Publishing.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.

### Penelitian Terdahulu

- Falianda, S., & Disastra, G. M. (2020). Tinjauan Kualitas Website TOKOPERHUTANI. COM berdasarkan Pendekatan Webqual 4.0 pada Tahun 2019. *eProceedings of Applied Science*, 6(1).
- Giyanti, I., & Suparti, E. (2018). Penilaian kualitas aplikasi halal MUI dengan WEBQUAL 4.0 dan pengaruhnya terhadap keputusan penggunaan. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 13(2), 91-98.
- Hikmah, N., Sastika, W., & Junipriansa, D. (2019). Analisis Website Quality Pada Www. Nooresporthijab. Com (Studi Kasus Pelanggan Nooresporthijab. Com Di Kota Bandung TQWWQOahun 2019). *eProceedings of Applied Science*, 5(2).
- Widodo, I. F., Priyadi, Y., & Riskiana, R. R. (2021). Analisis dan Evaluasi Website Layanan Jasa Menggunakan Webqual 4.0 dan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP). *Techno. Com*, 20(4), 588-600