

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id)  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA  
MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Teknik Elektronika  
Sebagai salah satu persyaratan Guna memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan*



**Oleh**

**NORIKA WANASARI  
NIM : 1302895 / 2013**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA  
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

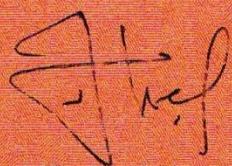
ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id)  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA  
MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Norika Wanasaki  
Nim / BP : 1302895 / 2013  
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika  
Jurusan : Teknik Elektronika  
Fakultas : Teknik

Padang, Januari 2018

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Dr. Asrul Huda, S.Kom, M.Kom  
NIP. 19801010 201012 1 001

Pembimbing II



Titi Sriwahyuni, S.Pd, M.Eng  
NIP. 19820119 200604 2 005

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Teknik Elektronika  
Fakultas Teknik UNP



Drs. Hanesman, MM  
NIP. 19610111 198503 1 002

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika  
Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik  
Universitas Negeri Padang

Judul : Analisis Kualitas Layanan Portal  
www.evaluasi.unp.ac.id Dengan Menggunakan  
Metode *Webqual 4.0* Pada Mahasiswa Universitas  
Negeri Padang

Nama : Norika Wanasari

Nim / BP : 1302895 / 2013

Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika

Jurusan : Teknik Elektronika

Fakultas : Teknik

Padang, Januari 2018

Tim Penguji

Ketua : Ahmad Dol Hadi, S.Pd, M.Kom

Anggota : Dr. Asrul Huda, S.Kom, M.Kom 1.

Titi Sri wahyuni, S.Pd, M.Eng

Drs. Zulhendra, M.Kom

Drs. Denny Kurniadi, M.Kom

## **SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Norika Wanasari  
Nim / BP : 1302895 / 2013  
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika  
Jurusan : Teknik Elektronika  
Fakultas : Teknik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi/Tugas Akhir/Proyek Akhir saya dengan berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Portal www.evaluasi.unp.ac.id Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 Pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang”** adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik diinstansi UNP maupun di masyarakat dan negara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, Januari 2018

Saya yang menyatakan,



**Norika Wanasari**  
**NIM. 1302895**

## ABSTRAK

**NORIKA WANASARI : Analisis Kualitas Layanan Portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id) Dengan Menggunakan Metode *WEBQUAL 4.0* Pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang.**

Universitas Negeri Padang merupakan salah satu perguruan tinggi yang menyediakan beberapa Sistem Informasi, salah satunya adalah portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id). Portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id) ini dibangun untuk mengetahui pendapat dan penilaian mahasiswa mengenai perkuliahan yang telah dilaksanakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan seberapa baik kualitas layanan yang diberikan oleh portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id) Universitas Negeri Padang. Serta untuk mengetahui pengaruh atau kontribusi *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *Desain Visual Quality* sebagai Variabel dari *Webqual 4.0* terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id) Universitas Negeri Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa aktif jenjang S1 (Strata-1) Mahasiswa Universitas Negeri Padang yang terdaftar sebagai pengguna portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id) tahun 2016 dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Hasil Pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa *Usability* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*, maka hipotesis 1 Ha diterima. *Information Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*, maka hipotesis 2 Ha diterima. *Service Interaction Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*, maka hipotesis 3 Ha diterima. *Desain Visual Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*, maka hipotesis 4 Ha diterima.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id), *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, *Desain Visual Quality*, *Webqual 4.0*

## KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam disampaikan kepada junjungan kita yakni nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan yang baik bagi umat islam.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan sarjana (S1). Semua tahap penyusunan dilakukan dibawah bimbingan pembimbing Skripsi. Hasil bimbingan dipresentasikan saat dilaksanakan ujin komprehensif di depan dewan penguji.

Skripsi ini diberi judul “Analisis Kualitas Layanan Portal evaluasi.unp.ac.id Dengan Menggunakan Metode *Webqual 4.0* Pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang”. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Dr. Asrul Huda, S.Kom, M.Kom, selaku pembimbing I yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibuk Titi Sriwahyuni, S.Pd, M.Eng, selaku pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Zulhendra, M.Kom, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.

4. Bapak Ahmaddul hadi, S.Pd, M.Kom, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Denny Kurniadi, M.Kom, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu dewan Dosen Pendidikan Teknik Informatika, Jurusan Elektronika, Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
7. Papa dan Mama yang telah memberikan semangat, motivasi dan doa selama menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Pendidikan Teknik Informatika angkatan 2013.

Semoga bantuan dan bimbingan serta arahan yang diberikan menjadi amal baik dan mendapat pahala dari Allah SWT, amin.

Disadari bahwa adanya keterbatasan kemampuan dan pengalaman dalam menulis skripsi ini, maka diharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak demi sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang khususnya dan semua pihak pada umumnya.

Padang, November 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Batasan Masalah .....	11
D. Rumusan Masalah .....	12
E. Tujuan Penelitian .....	12
F. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Hakikat Audit Sistem Informasi .....	15
1. Sistem .....	15
2. Informasi .....	16
3. Audit Sistem Informasi .....	18
4. Layanan Portal <a href="http://www.evaluasi.unp.ac.id">www.evaluasi.unp.ac.id</a> .....	21
B. Analisis Dalam Penggunaan Portal <a href="http://www.evaluasi.unp.ac.id">evaluasi.unp.ac.id</a> .....	27
1. Evaluasi Sistem Informasi .....	27
2. Aspek-Aspek yang Dievaluasi .....	28
3. Kriteria Situs Yang Baik .....	30
4. Metode dan Model Analisis Kualitas Layanan Portal .....	32
C. Webqual 4.0 yang Diperluas .....	45
D. Penelitian Relevan .....	47
E. Kerangka Berpikir .....	49
D. Hipotesis Penelitian .....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	52
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	55
1. Definisi Operasional .....	56
2. Variabel Penelitian .....	57
C. Jenis dan Sumber Data .....	58
D. Populasi dan Sampel .....	59
1. Populasi .....	59
2. Sampel .....	59
E. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengambilan Data .....	62
1. Instrumen Penelitian .....	62
2. Uji Coba Instrumen .....	65
3. Analisa Hasil Uji Coba Instrumen .....	65
F. Teknik Analisis Data .....	69

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Pengujian Instrumen .....	75
1. Analisis Uji Validasi .....	75
2. Analisis Uji Reliabilitas .....	79
B. Deskripsi Data Penelitian .....	80
1. Gambaran Subjek Penelitian .....	80
2. Analisis Deskriptif .....	81
3. Deskripsi Data Variabel .....	87
C. Prasyarat Uji Analisis .....	102
1. Uji Normalitas .....	102
2. Uji Homogenitas .....	103
3. Uji Multikolinearitas .....	104
4. Uji Linearitas .....	104
D. Regresi Berganda .....	105
E. Uji Hipotesi .....	107
F. Pembahasan .....	111

**BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	114
B. Saran .....	115

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	116
<b>LAMPIRAN</b> .....	118

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Hal</b>
1. Jumlah Mahasiswa UNP tahun 2016 .....	9
2. Jenis dan Model Evaluasi Kualitas Layanan Portal evaluasi.unp.ac.id .....	32
3. Jumlah Mahasiswa UNP tahun 2016 .....	59
4. Jumlah Sampel Penelitian .....	61
5. Skala Pengukuran Menggunakan Skala <i>Likert</i> .....	63
6. Instrumen Penelitian Variabel Terikat dan Variabel Bebas .....	64
7. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai <i>r</i> .....	69
8. Pengkategorian Nilai Pencapaian Responden .....	71
9. Hasil Uji Validitas <i>Usability</i> (X1) .....	75
10. Hasil Uji Validitas <i>Information Quality</i> (X2) .....	76
11. Hasil Uji Validitas <i>Service Interaction Quality</i> (X3) .....	77
12. Hasil Uji Validitas <i>Desain Visual Quality</i> (X4) .....	78
13. Hasil Uji Validitas <i>User Satisfaction</i> (Y) .....	78
14. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	79
15. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
16. Distribusi Responden Berdasarkan Fakultas .....	81
17. Kategori Berdasarkan Interval Kelas .....	82
18. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Usability</i> .....	83
19. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Information Quality</i> .....	84
20. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Interaction Quality</i> .....	85
21. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Desain Visual Quality</i> .....	86
22. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	87
23. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Usability</i> (X1) .....	88
24. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Usability</i> (X1) .....	89
25. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Information Quality</i> (X2) .....	91
26. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Information Quality</i> (X2) .....	92
27. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Interaction Quality</i> (X3) .....	94
28. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Interaction Quality</i> (X3) .....	95
29. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Desain Visual Quality</i> (X4) .....	97
30. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Desain Visual Quality</i> (X4) .....	98
31. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>User Satisfaction</i> (Y) .....	100
32. Distribusi Frekuensi Variabel <i>User Satisfaction</i> (Y) .....	101
33. Hasil Uji Normalitas .....	103
34. Hasil Uji Homogenitas .....	103
35. Hasil Uji Multikolinearitas .....	104
36. Hasil Uji Linearitas .....	105
37. Nilai Korelari <i>R</i> .....	106
38. Uji Regresu Berganda .....	106
39. Hasil Signifikan Uji <i>t</i> Variabel <i>Usability</i> – <i>User Satisfaction</i> .....	107
40. Hasil Signifikan Uji <i>t</i> Variabel <i>Information Quality</i> – <i>User Satisfaction</i> .....	108
41. Hasil Signifikan Uji <i>t</i> Variabel <i>Interaction Quality</i> – <i>User Satisfaction</i> .....	109

42. Hasil Signifikan Uji t Variabel <i>R Desain Visual Quality – User Satisfaction</i>	110
--	-----

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Hal</b>
1. Tampilan Awal Situs Portal evaluasi.unp.ac.id .....	3
2. Tampilan Layout Halaman Beranda wal Situs Portal evaluasi.unp.ac.id..	4
3. Tampilan Layout Halaman Petunjuk Pengisian .....	5
4. Tampilan Layout Halaman Pengisian Kuesioner .....	5
5. Tampilan Pengisian Angket.....	8
6. Modul Sistem.....	15
7. Tampilan Awal Portal Evaluasi .....	23
8. Tampilan Menu Home Portal Evaluasi.....	24
9. Tampilan Pengantar Portal Evaluasi.....	24
10. Tampilan Kuisioner Portal Evalausi .....	25
11. Bentuk Asli <i>Webqual 4.0</i> .....	36
12. Kerangka Berfikir .....	49
13. Alur Penelitian .....	53
14. Histogram Skor Variabel <i>Usability</i> (X1) .....	90
15. Histogram Skor Variabel <i>Information Quality</i> (X2) .....	93
16. Histogram Skor Variabel <i>Service Interaction Quality</i> (X3) .....	96
17. Histogram Skor Variabel <i>Desain Visual Quality</i> (X4) .....	99
18. Histogram Skor Variabel <i>User Satisfaction</i> (Y).....	102

## DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing .....	118
2. Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari FT-UNP .....	119
3. Surat Balasan Izin Melakukan Penelitian Dari Fakultas se-UNP .....	120
4. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	121
5. Angket Uji Coba .....	122
6. Tabulasi Data Uji Coba Instrumen .....	123
7. Angket Valid .....	124
8. Tabilasi Data Penelitian .....	125
9. Pengolahan Data dengan SPSS .....	126
10. Tabel Nilai r <i>Product Moment</i> .....	127
11. T <i>Table Statistic</i> .....	130

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Teknologi informasi saat ini telah berkembang dengan sangat pesat yang ditandai dengan penggunaan komputer sebagai sarana pendukung kegiatan manusia dalam melakukan aktivitas. Seiring dengan perubahan waktu, banyak usaha yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas kehidupan manusia salah satunya dengan memanfaatkan dan mengoperasikan sistem informasi yang berbasiskan komputer. Menurut Jogiyanto (2005:18), peran teknologi informasi dalam organisasi untuk menunjang efisiensi, efektivitas, komunikasi dan kolaborasi. Dukungannya dapat membuat sebuah organisasi memiliki keunggulan kompetitif. Keperluan untuk memperoleh informasi semakin penting, sehingga diperlukan sebuah teknologi agar informasi dapat diperoleh dan dapat diterima dengan cepat.

Peranan sistem informasi dalam suatu organisasi pada era globalisasi ini tidak dapat diragukan lagi. Sistem informasi dapat membuat tempat tersebut memiliki keunggulan kompetitif. Keberadaan sistem informasi tidak hanya bermanfaat bagi tempat itu sendiri, tetapi juga bagi konsumen. Keperluan untuk memperoleh informasi semakin penting, sehingga diperlukan sebuah teknologi agar informasi yang diperoleh dapat diterima dengan cepat.

Perguruan tinggi menunjang untuk mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi, tidak hanya dalam bidang akademik tetapi juga dibidang non-akademik meliputi kegiatan mahasiswa seperti berorganisasi, mengikuti

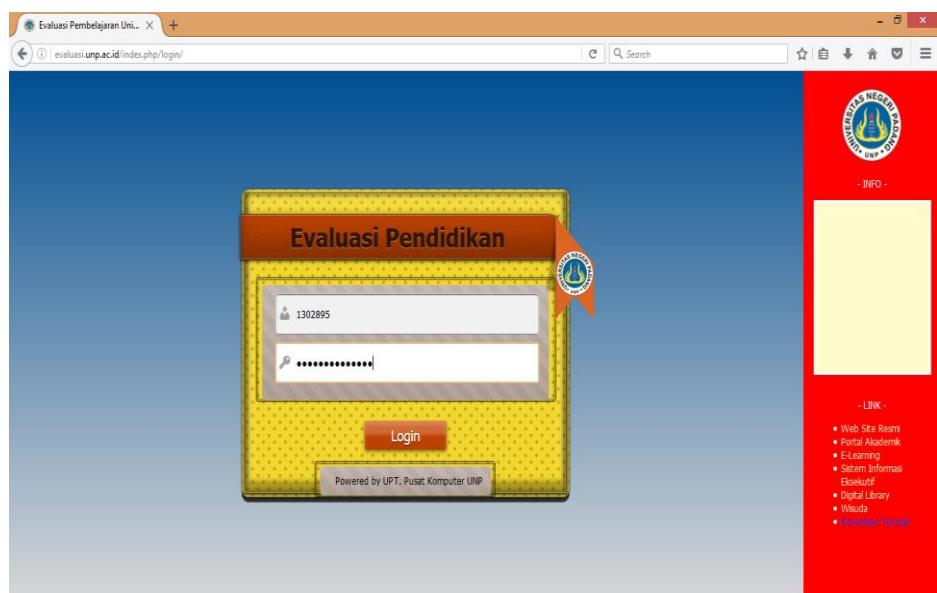
lomba, mengabdi kepada masyarakat dan lain sebagainya, semua kegiatan yang diikuti mahasiswa akan mendapatkan penghargaan berupa sertifikat. Untuk itu Perguruan tinggi membutuhkan suatu sistem informasi untuk mendata secara cepat dan akurat prestasi yang dimiliki mahasiswa selama berada di perguruan tinggi.

Universitas Negeri Padang memiliki delapan buah Fakultas yang terdiri dari Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP), Fakultas Bahasa dan Seni (FBS), Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA), Fakultas Ilmu Sosial (FIS), Fakultas Teknik (FT), Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK), Fakultas Pariwisata dan Perhotelan (FPP) dan Fakultas Ekonomi (FE). Universitas Negeri Padang juga memiliki beberapa *website* yang biasa digunakan mahasiswa untuk memperoleh informasi seperti baak.unp.ac.id, portal2.unp.ac.id, e-learning.unp.ac.id, akama.ft.unp.ac.id, sib.unp.ac.id, pustaka.unp.ac.id, digilib.unp.ac.id, evaluasi.unp.ac.id, dll.

Evaluasi Pembelajaran *Online* secara umum dirancang untuk mempermudah proses evaluasi pembelajaran yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja. Evaluasi pembelajaran adalah evaluasi mahasiswa terhadap penyampaian dan pengelolaan dosen dalam satu semester.

Berdasarkan hasil survei dan wawancara penulis dengan Bapak Jaka yang merupakan pengembangan portal evaluasi.unp.ac.id dari UPT PTIK pada tanggal 9 Maret 2017 mengatakan bahwa portal evaluasi.unp.ac.id ini rancang oleh Hilman Trijaka Suyuthie, S.Kom dan dibantu oleh rekannya

Mohamad amin, S.Kom dan Rahmad Hidayat, S.Kom pada tahun 2013. Sebelum adanya portal evaluasi.unp.ac.id pengisian evaluasi/angket mahasiswa diisi secara manual. Tujuan dari evaluasi itu sendiri mengetahui pendapat dan penilaian mahasiswa mengenai perkuliahan yang telah dilaksanakan. Dan untuk menanggulangi masalah pengolahan data manual tersebut maka dibuatlah sebuah portal khusus yakni evaluasi.unp.ac.id. Portal ini di pegang oleh bagian Badan Penjamin Mutu Internal (BPMI) dan pengembangan dari portal evaluasi.unp.ac.id adalah UPT-PTIK. Mahasiswa harus mengisi evaluasi setiap akhir semester yang merupakan syarat untuk mahasiswa agar dapat mengakses Lembar Hasil Siswa (LHS) pada portal2.unp.ac.id. Berikut adalah tampilan awal portal evaluasi.unp.ac.id :



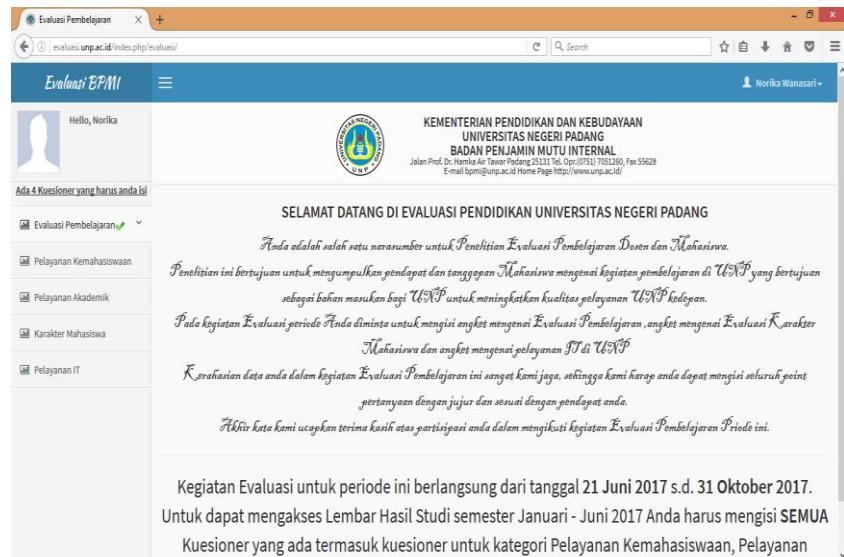
Gambar 1. Tampilan Awal Situs Portal www.evaluasi.unp.ac.id

Sumber : Portal www.evaluasi.unp.ac.id

Proses kerja pada portal evaluasi.unp.ac.id yang pertama adalah *Login*

untuk masuk ke Evaluasi Pembelajaran silahkan *Login* dengan *ID* dan

*Password* Portal kemudian akan masuk ke Halaman Beranda. Layout halaman beranda evaluasi pembelajaran adalah sebagai berikut :

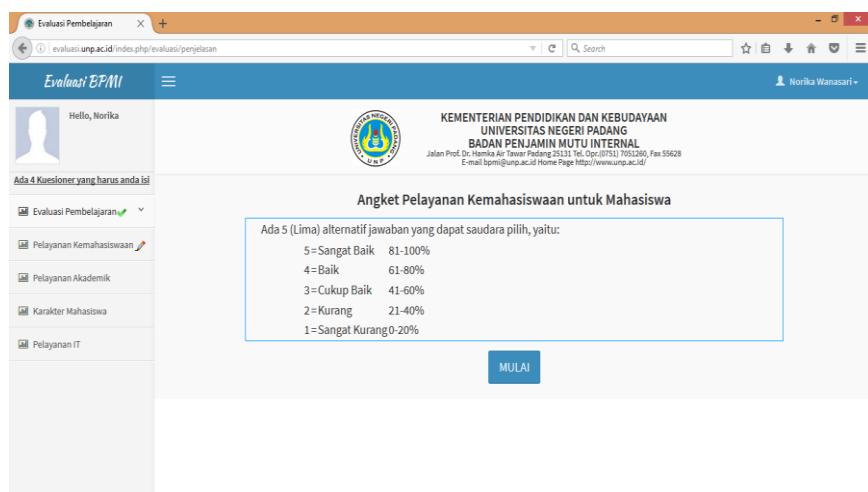


Gambar 2. Tampilan Layout Halaman Beranda [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id)

Sumber : Portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id)

Jumlah dan daftar kuesioner yang harus diisi terdapat di bagian kiri.

Untuk memulai proses pengisian kuesioner evaluasi klik salah satu kuesioner yang ingin diisi. Setelah mengklik kuesioner yang dipilih akan di bawa ke halam petunjuk pengisian.



Gambar 3. Tampilan Layout Halaman Petunjuk Pengisian

Sumber : Portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id)

Baca petunjuk pengisian dengan baik, apabila telah paham silahkan klik tombol mulai untuk memulai mengisi kuesioner.

Gambar 4. Tampilan Layout Halaman Pengisian Kuesioner  
Sumber : Portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id)

Untuk mengisi kuesioner silahkan klik kotak yang terdapat pada kolom jawaban yang dianggap paling sesuai sampai muncul tanda centang (✓).

Semua opsi pertanyaan harus diisi apabila tidak mengisi semua opsi pertanyaan maka kuesioner tidak akan dapat disimpan dan harus mengulang mengisi kuesioner kembali (untuk kolom saran boleh tidak diisi). Apabila telah mengisi semua opsi sesuai dengan pilihan, klik tombol simpan untuk menyelesaikan mengisi kuesioner. Apabila telah disimpan maka akan dibawa kembali ke halaman beranda. Dan kuesioner telah diisi akan diberi centang (✓) sebagai tanda telah mengisi kuesioner kategori tersebut.

Dalam [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id) ada beberapa unsir-unsur yang di evaluasi meliputi evaluasi pembelajaran, pelayanan kemahasiswaan, pelayanan akademik, karakter mahasiswa, pelayanan IT, dan kepuasan PPLK yang praktikum lapangan. Pada 2013 kategori yang diisi hanya evaluasi

pembelajaran, kepuasan pelayanan akademik dan pelayanan kemahasiswaan. Kemudian 2014 BPMI menambah kategori evaluasi karakter mahasiswa. Dan 2015 ditambah lagi pelayanan IT dengan kepuasan PPLK. Kategori evaluasi tidak semuanya diisi setiap semester, yang diisi setiap semester evaluasi pembelajaran, kepuasan PPLK, dan pelayanan IT. Selain itu kepuasan pelayanan akademik dan pelayanan kemahasiswaan diisi tiap tahun atau hanya saat semester genap saja. Dari beberapa unsur tersebut sehingga evaluasi penting dilakukan guna meningkatkan kualitas perkuliahan disemester berikutnya.

Pada hasil studi wawancara selanjutnya dengan beberapa orang mahasiswa Universitas Negeri Padang pada tanggal 23 Mei 2017, mengatakan bahwa jika ditinjau dari segi tampilan sistem dianggap belum *responsive* dikarenakan belum mendukung untuk tampilan *smartphone*. Sulit untuk mengisi evaluasi angket di *smartphone* kadang tampilan yang tidak *full* padahal lebih efektif kalau mengisi angket di *smartphone* karena dikalangan mahasiswa itu sendiri *smartphone* sudah menjadi salah satu kebutuhan, untuk mengakses jadi mahasiswa bisa mengisi angket evaluasi di mana saja dan kapan saja.

Sistem ini digunakan untuk mengevaluasi perkuliahan pada semester berjalan, evaluasi tersebut diberikan dalam bentuk angket dengan pertanyaan-pertanyaan yang diukur dalam skala *likert*, pertanyaan yang diukur cukup banyak untuk satu mata kuliah sehingga membuat mahasiswa bosan untuk menjawab pertanyaannya. Tidak semua dari pertanyaan tersebut

mempunyai kualitas yang baik, ada beberapa pertanyaan yang ambigu sehingga membuat mahasiswa asal-asalan dalam memberikan jawaban dan tidak sedikit mahasiswa yang mengeluh akan hal tersebut.

Dilihat dari segi pemakaian dan penggunaan terdapat kemudahan dalam penggunaan karena sistem ini memiliki prosedur yang mudah diikuti, tata cara yang mudah dipahami oleh mahasiswa serta Inagkah penggunaan yang sederhana sehingga mahasiswa merasa tidak perlu petunjuk khusus dalam hal penggunaan dan pemakaian sistem tersebut.

Faktor pendukung dalam penggunaan sistem yaitu konektivitas. Dari segi koneksi, sistem sering *error* dan tidak memberi respon apabila banyak yang mengakses dalam waktu bersamaan. Dan pengisian [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id) tidak bisa diisi secara cepat, jika terlalu cepat maka pengisian angket sebelumnya tidak terkirim dan akan akan diulangi kembali, karena [evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id) menggunakan algoritma pengatur waktu pembaca soal..

The screenshot shows a web browser window for 'Evaluasi Pembelajaran' on the 'evaluasi.unp.ac.id' website. The page title is 'Evaluasi Pembelajaran'. The left sidebar shows a user profile 'Hello, Norika' and a list of questions: 'Ada 4 kuesioner yang harus anda isi', 'Evaluasi Pembelajaran', 'Pelayanan Kemahasiswaan', 'Pelayanan Akademik', 'Karakter Mahasiswa', and 'Pelayanan IT'. The main content area displays the 'Angket Pelayanan Kemahasiswaan untuk Mahasiswa'. It includes two tables: 'A. Aspek tangibles (Sarana Kegiatan - fasilitas dan tempat kegiatan)' and 'B. Aspek Reliability (kehandalan pejabat, pembina, pendamping, dan staf kemahasiswaan)'. Both tables have columns for 'ASPEK' and 'Pilihan Jawaban' (1, 2, 3, 4, 5). The university logo and contact information for the 'KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG BADAN PENJAMIN MUTU INTERNAL' are visible at the top of the page.

Gambar 5 : Tampilan Pengisian Angket  
Sumber : Portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id)

Berdasarkan data sekunder yang penulis dapatkan di bagian UPT-PTIK UNP dapat diketahui jumlah mahasiswa UNP aktif Juli-Desember tahun 2016, data sekunder dibatasi hanya untuk mahasiswa jenjang S1 saja, yakni Sebagai berikut :

**Tabel 1. Jumlah Mahasiswa UNP tahun 2016**

No	Fakultas	Jumlah Yang Mengisi angket	Jumlah Yang tidak Mengisi angket	Total
1	Fakultas Ilmu Pendidikan	5412	1130	6542
2	Fakultas Bahasa dan Seni	3353	656	4009
3	Fakultas Matematika dan IPA	2930	375	3305
4	Fakultas Ilmu Sosial	2932	451	3383
5	Fakultas Teknik	2794	774	3568
6	Fakultas Ilmu Keolahragaan	3836	1209	5045
7	Fakultas Ekonomi	2118	528	2646
8	Fakultas Pariwisata dan Perhotelan	520	87	607
<b>Total</b>		<b>23.895</b>	<b>5.210</b>	<b>29.105</b>

Sumber : UPT PTIK UNP

Dari data diatas, dapat dilihat bahwa jumlah mahasiswa di UNP adalah sebanyak 29.105 orang. Mahasiswa yang mengakses evaluasi adalah sebanyak 23.895 orang dan mahasiswa yang tidak mengakses evaluasi adalah sebanyak 5.210 orang, banyaknya mahasiswa yang tidak mengisi evaluasi dikarenakan mahasiswa tersebut tidak membayar uang kuliah, mahasiswa pindah, mahasiswa cuti sementara dan mahasiswa yang berhenti kuliah. Dalam penelitian ini terdapat pembatasan data hanya mahasiswa jenjang S1. Tentunya dalam hal ini portal evaluasi.unp.ac.id harus mempunyai kualitas yang baik dalam penyampaian informasi dan layanan. Penelitian ini mengambil populasi studi kasus pada portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id) yang bertujuan untuk pengukuran kualitas portal tersebut.

Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang *user satisfaction* (kepuasan pengguna) agar dapat memanfaatkan portal tersebut secara optimal. Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaannya. Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan kualitas portal tersebut dilihat dari *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Salah satu model yang dapat digunakan untuk ini adalah *webqual* 4.0. *Webqual* adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* (Wahidin Abbas, 2013:4). *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas portal berdasarkan kepuasan pengguna yang merupakan pengembangan dari metode *webqual* 3.0. *Webqual* 4.0 terdiri dari tiga buah dimensi yakni dimensi *usability* (penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan).

Berdasarkan latar belakang diatas dan karena belum adanya penelitian mengenai kualitas layanan portal evaluasi.unp.ac.id maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul judul **“Analisis Kualitas Layanan Portal www.evaluasi.unp.ac.id Dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0 Pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka didapatkan identifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. *Interface* portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id) tidak *responsive* terhadap *smartphone*.
2. Instrumen-instrumen portal evaluasi.unp.ac.id yang digunakan setiap tahun sama.
3. Koneksi yang sering *eror* ketika terlalu banyak yang mengakses *website* dalam waktu yang bersamaan.
4. Belum adanya penelitian yang mengukur kualitas layanan portal evaluasi.unp.ac.id Universitas Negeri Padang dengan dimensi *Usability* (Penggunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan), *Desain Visual Quality* (Kualitas Desain Visual) dan *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian identifikasi masalah diatas dan untuk lebih terfokusnya masalah yang akan diteliti serta mengingat luasnya ruang lingkup permasalahan maka peneliti perlu membatasi masalah pada :

1. Objek Penelitian yaitu *website* [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id) dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*.
2. Analisa untuk menilai kualitas layanan website pada mahasiswa aktif pengguna portal evaluasi.unp.ac.id

3. Dimensi yang diteliti adalah dimensi *Usability* (Penggunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan), *Desain Visual Quality* (Kualitas Desain Visual) dan *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).
4. Waktu penelitian semester Januari-Juni 2017 di Universitas Negeri Padang
5. Populasi dalam penelitian ini dilaksanakan pada mahasiswa aktif Universitas Negeri Padang sebagai *user* dari portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id)

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan maka rumusan permasalahan yang mendasari analisis ini adalah :

1. Faktor apa yang mempengaruhi kualitas layanan portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id).
2. Apakah variabel penggunaan (*usability*) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam kualitas layanan portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id)?
3. Apakah variabel kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam kualitas layanan portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id)?
4. Apakah variabel kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam kualitas layanan portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id)?

5. Apakah variabel kualitas desain visual (*desain visual quality*) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam kualitas layanan portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id)?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas layanan portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id)
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel penggunaan (*usability*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam kualitas layanan portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id)?
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas informasi (*information quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam kualitas layanan portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id)
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam kualitas layanan portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id)?
5. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas desain visual (*desain visual quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam kualitas layanan portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id)

#### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat setelah penelitian dilaksanakan adalah sebagai :

1. Teoritis

- a. Memberikan ilmu pengetahuan sebagai bahan rujukan untuk penelitian serupa atau penelitian lanjutan tentang *Webqual 4.0*.
2. Praktis
  - a. Sebagai bahan evaluasi bagi Universitas Negeri Padang dalam upaya peningkatan portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id) kedepannya.
  - b. Untuk mengukur kualitas layanan portal [www.evaluasi.unp.ac.id](http://www.evaluasi.unp.ac.id) di Universitas Negeri Padang.
  - c. Memberikan pengalaman bagi penulis dalam melakukan penelitian.