

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin meningkat dengan pesat. Pemanfaatannya dalam kehidupan masyarakat secara luas juga mengalami peningkatan yang sangat besar. Salah satunya penerapan teknologi pada institusi pendidikan. Saat ini hampir seluruh institusi pendidikan menggunakan website sebagai salah satu bentuk pelayanan informasi kepada mahasiswa maupun dosen. Website sendiri merupakan salah satu bentuk media yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Melalui internet, segala informasi dengan mudah kita dapatkan, karena itulah perguruan tinggi menyediakan layanannya melalui website untuk memberikan kemudahan bagi mahasiswa yang ingin mencari informasi mengenai perkuliahan seperti kegiatan akademik, ekstrakurikuler kampus, nilai, jurnal dan lain sebagainya.

International Colleges & Universities (4ICU) merupakan sistem perangsangan perguruan tinggi negeri maupun swasta seluruh dunia melalui website 4ICU melakukan penilaian berdasarkan kepopuleran situs yang dimiliki oleh 11.307 perguruan tinggi diseluruh dunia yang telah terakreditasi dan tersebar dalam 200 negara. Sistem perangsangan 4ICU adalah inisiatif untuk mempromosikan dan membuka akses publikasi ilmiah guna meningkatkan kehadiran akademik dan lembaga-lembaga penelitian di situs web. Pada periode Januari 2015 dari 408 website perguruan tinggi di Indonesia telah diteliti, peringkat 10 besar tetap didominasi oleh Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dengan tiga urutan pertamanya Institut Teknologi Bandung (ITB), Universitas Gadjah Mada (UGM) dan Universitas Indonesia (UI). Kemudian disusul secara berturut-turut Universitas Brawijaya (UB), Universitas Sebelas Maret (UNS), Universitas Airlangga (UNAIR), Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), Universitas Gunadarma (UG), Universitas Diponegoro (UNDIP) dan Institut Pertanian Bogor

(IPB). Saat ini website Universitas Katolik Darma Cendika (UKDC) menempati ranking ke 381 dari 400 website perguruan tinggi yang ada di Indonesia. Pada peringkat dunia UKDC menempati ranking ke 10.868 dari 11.000 website perguruan tinggi seluruh dunia di 200 negara.

Kualitas layanan website akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas layanan website maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses website tersebut. Sejauh ini layanan website Universitas Katolik Darma Cendika belum pernah diukur untuk mengetahui kualitasnya berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung website. Sehingga pengelola website belum bisa menerima umpan balik tentang layanan website tersebut.

Penelitian ini difokuskan pada pengukuran kualitas layanan website dengan menggunakan metode Webqual yang diperkenalkan oleh Barnes and Vidgen (2003). Kualitas sebuah website dapat diukur dengan menggunakan Webqual yaitu pengukuran mutu sebuah website berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs. Jadi pengukurannya menggunakan instrumen penelitian atau kuisioner, yang oleh penemunya dibuat berdasarkan konsep of quality dengan struktur instrumennya juga mengacu ke model SERVQUAL. Penelitian ini juga mengukur sejauh mana persepsi tentang mutu layanan website yang dirasakan (actual) dengan tingkat harapan (ideal) sehingga dapat diketahui atribut atau fitur website apa saja yang sudah baik atau yang masih memerlukan perbaikan.

Webqual sendiri disusun berdasarkan 3 dimensi yang membentuk kualitas desain web content Barnes dan Vidgen yaitu: kualitas kemudahan penggunaan (usability quality) kualitas informasi (information quality) kualitas interaksi (interaction quality) serta kesan keseluruhan (overall impression). Seperti yang terdapat dalam jurnal penelitian Risyad (2013) bahwa Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna terakhir. Dengan menggunakan metode Webqual kualitas layanan website dapat diukur dan sejauh mana persepsi tentang mutu layanan website yang dirasakan (actual) dengan tingkat harapan (ideal), diharapkan menjadi umpan

balik (feedback) bagi manajemen website untuk mempertahankan layanan yang sudah baik dan meningkatkan layanan website yang belum dirasa baik oleh pengguna akhir. Berdasarkan permasalahan, penulis mengambil tema penelitian Redesain Website UKDC Berbasis Pengukuran Kualitas Layanan Website Terhadap Pengguna Dengan Menggunakan Metode Webqual (Studi Kasus Website Universitas Katolik Darma Cendika).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas perumusan masalah yang akan di kaji dalam penulisan penelitian pada tugas akhir ini adalah “Bagaimana mengukur kualitas layanan website UKDC terhadap pengguna dengan menggunakan metode Webqual serta bagaimana meredesain website UKDC agar mempunyai tampilan yang menarik, memberikan informasi yang berkualitas dan memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengakses informasi.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk memperjelas maksud dari perumusan masalah diatas maka penulis membuat tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mengukur kualitas layanan website yang ada di Universitas Katolik Darma Cendika terhadap pengguna.
2. Meredesain website UKDC agar mempunyai tampilan yang menarik, memberikan informasi yang berkualitas dan memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengakses informasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian pada tugas akhir ini, maka dapat diperoleh beberapa manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Hasil dari pengukuran kualitas layanan website ini dapat menjadi bahan acuan bagi kampus untuk melakukan perkembangan terhadap website kampus yang digunakan.

2. Menghasilkan kualitas layanan yang lebih baik ~~daripada~~ sebelumnya.
3. Mempermudah pengguna untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan kegiatan akademik maupun non akademik.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dibawah ini adalah ruang lingkup dari penelitian yang akan dijalankan ini juga terdiri dari batasan dan asumsi :

a. Batasan

Batasan – batasan yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Responden yang ikut terlibat dalam penelitian ini adalah civitas akademika Universitas Katolik Darma Cendika dan pengguna umum lainnya.

b. Asumsi

Sedangkan asumsi – asumsi yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Responden yang terkait dalam penelitian ini adalah civitas akademika Universitas Katolik Darma Cendika dan pengguna umum lainnya untuk menilai kualitas ~~website~~ perguruan tinggi.
2. Sebagai pembandingan dengan ~~website~~ yang telah digunakan sebelumnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang akan dibahas pada penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang hal – hal yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian dan permasalahan yang akan diteliti serta penentuan tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini, juga disertai dengan batasan masalah dan asumsi yang digunakan dalam penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian tugas akhir ini. Teori yang akan diangkat mengenai teori-teori tentang pengukuran kualitas layanan website kampus.

BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan tentang langkah-langkah yang dikerjakan dalam menyelesaikan penelitian tugas akhir ini. Langkah-langkah tersebut meliputi observasi sistem, identifikasi masalah, studi pustaka, tujuan penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, perancangan sistem, pembuatan sistem, pengujian sistem, implementasi dan kesimpulan serta saran.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi tentang perancangan sistem dan data yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian serta melakukan analisis kuisisioner yang berkaitan dengan penelitian ini. Selain itu, dijelaskan pula cara – cara pengolahan datanya untuk menyelesaikan permasalahan yang ada sesuai dengan penelitian.

BAB V IMPLEMENTASI HASIL

Bab ini menjelaskan mengenai hasil tampilan disetiap bagian-bagian halaman dan website yang dibuat.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan penutup yang berisikan kesimpulan dari hasil yang diperoleh dalam penelitian serta saran – saran layanan website yang dapat diberikan bagi kampus UKDC.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Website

Menurut Herman (2007) Website disebut juga site, situs, situs web atau portal. Merupakan kumpulan halaman web yang berhubungan antara satu dengan lainnya, halaman pertama sebuah website adalah home page sedangkan halaman demi halamannya secara mandiri disebut web page dengan kata lain website adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet diseluruh dunia. Pengguna Internet semakin hari semakin bertambah banyak, sehingga hal ini adalah potensi pasar yang berkembang terus. Tampilan website Universitas Katolik Darma Cendika dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut:



Gambar 2.1 Tampilan Website UKDC

2.1.1 Unsur-Unsur Website

Menurut Joko (2006), Untuk menyediakan sebuah website atau situs, maka harus tersedia unsur-unsur penunjangnya, adalah sebagai berikut :

1. Nama domain/URL (Uniform Resource Locator)

Pengertian Nama domain atau biasa disebut dengan Domain Name atau URL adalah alamat unik di dunia internet yang digunakan untuk mengidentifikasi sebuah website atau dengan kata lain domain name adalah

alamat yang digunakan untuk menemukan sebuah website pada dunia internet. Contohnya adalah <http://www.detik.com>

Nama domain diperjualbelikan secara bebas di internet dengan status sewa tahunan. Nama domain sendiri mempunyai identitas sesuai dengan kepentingan dan lokasi keberadaan website tersebut. Contoh nama domain internasional adalah com, net, org, info, biz, name, ws. Contoh nama domain lokasi Negara Indonesia adalah co.id (untuk nama domain website perusahaan), ac.id (nama domain website pendidikan), go.id (nama domain website instansi pemerintah), or.id (nama domain website organisasi).

2. Rumah tempat website (Web Hosting)

Pengertian Web Hosting dapat diartikan sebagai ruangan yang terdapat dalam harddisk tempat menyimpan berbagai data, file, gambar dan lain sebagainya yang akan ditampilkan website. Besarnya data yang bisa dimasukkan tergantung dari besarnya Web Hosting yang disewa/dipunyai, semakin besar Web Hosting semakin besar pula data yang dapat dimasukkan dan ditampilkan dalam website. Web Hosting juga diperoleh dengan menyewa. Besarnya hosting ditentukan ruangan harddisk dengan ukuran MB (Mega Byte) atau GB (Giga Byte). Lama penyewa Web Hosting rata-rata dihitung per tahun. Penyewa hosting dilakukan dari perusahaan-perusahaan penyewa Web Hosting yang banyak dijumpai baik di Indonesia maupun luar negeri.

3. Bahasa Program (Scripts Program)

Merupakan bahasa yang digunakan untuk menerjemahkan setiap perintah dalam website yang pada saat diakses. Jenis bahasa program sangat menentukan statis, dinamis atau interaktifnya sebuah website. Semakin banyak ragam bahasa program yang digunakan maka akan website semakin dinamis dan interaktif serta terlihat bagus.

Beragam bahasa program saat ini telah hadir untuk mendukung kualitas website. Jenis jenis bahasa program yang banyak dipakai para desainer website antara lain HTML, ASP, PHP, JSP, Java Scripts, Java applets dsb. Bahasa dasar yang dipakai setiap situs adalah HTML sedangkan PHP, ASP,

JSP dan lainnya merupakan bahasa pendukung yang bertindak sebagai pengatur dinamis, dan interaktifnya situs. Bahasa program ASP, PHP, JSP atau lainnya bisa dibuat sendiri. Bahasa program ini biasanya digunakan untuk membangun portal berita, artikel, forum diskusi, buku tamu, anggota organisasi, email, mailing list dan lain sebagainya yang memerlukan pembaharuan setiap saat.

4. Desain website

Setelah melakukan penyewaan domain name dan web hosting serta penguasaan bahasa program (scripts program), unsur website yang penting dan utama adalah desain. Desain website menentukan kualitas dan keindahan sebuah website. Desain sangat berpengaruh kepada penilaian pengunjung akan bagus tidaknya sebuah website.

Untuk membuat website biasanya dapat dilakukan sendiri atau menyewa jasa website designer. Saat ini sangat banyak jasa web designer terutama di kota-kota besar. Perlu diketahui bahwa kualitas situs sangat ditentukan oleh kualitas desainer. Semakin banyak penguasaan web designer tentang beragam program software pendukung pembuatan situs maka akan dihasilkan situs yang semakin berkualitas, demikian pula sebaliknya. Jasa web designer ini yang umumnya memerlukan biaya yang tertinggi dari seluruh biaya pembangunan situs dan semuanya itu tergantung kualitas designer.

5. Program transfer data ke pusat data

Para web designer mengerjakan website di komputernya sendiri. Berbagai bahasa program, data informasi teks, gambar, video, dan suara telah menjadi file-file pendukung adanya website. File tersebut bisa dibuka menggunakan program penjelajah (browser) sehingga terlihatlah sebuah website utuh di dalam komputer sendiri (offline). Tetapi file-file tersebut perlu untuk diletakkan di rumah hosting versi online agar terakses ke seluruh dunia. Pengguna akan diberikan akses FTP (Transfer Protocol) setelah memesan sebuah web hosting untuk memindahkan file-file website ke pusat data web hosting. Untuk dapat menggunakan FTP diperlukan sebuah

program FTP, misalnya WS FTP, Smart FTP, Cute FTP, dll. Program FTP ini banyak ditemui di internet dengan status penggunaan gratis maupun harus membayar. Para web designer pun dapat menggunakan fasilitas FTP yang terintegrasi dengan program pembuatan website misalnya : Adobe Dreamweaver, WordPress, Joomla dan sebagainya.

6. Publikasi website

Keberadaan website tidak ada gunanya dibangun tanpa dikunjungi atau dikenal oleh masyarakat atau pengunjung internet. Karena efektif tidaknya situs sangat tergantung dari besarnya pengunjung dan komentar yang masuk. Untuk mengenalkan situs kepada masyarakat memerlukan apa yang disebut publikasi atau promosi. Publikasi situs di masyarakat dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti dengan pamlet-pamlet, selebaran, baliho, kartu nama dan lain sebagainya tapi cara ini bisa dikatakan masih kurang efektif dan sangat terbatas. Cara yang biasanya dilakukan dan paling efektif dengan tak terbatas ruang atau waktu adalah publikasi langsung di internet melalui mesin pencari (search engine) seperti : Yahoo, Google, MSN, Search Indonesia dan sebagainya. Cara publikasi di mesin pencari ada yang gratis dan ada pula yang membayar. Yang gratis biasanya terbatas dan cukup lama untuk bisa masuk dan dikenali di mesin pencari terkenal seperti Yahoo atau Google. Cara efektif publikasi adalah dengan membayar, walaupun harus sedikit mengeluarkan akan tetapi situs cepat masuk ke mesin pencari (search engine) dan dikenal oleh pengunjung.

2.1.2 Fungsi Website

Menurut Herman (2007), secara umum web mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Fungsi Komunikasi

Situs web yang mempunyai fungsi komunikasi pada umumnya adalah situs web dinamis. Karena dibuat menggunakan pemrograman web maka dilengkapi fasilitas yang memberikan fungsi-fungsi komunikasi, seperti mail, form contact, chatting forum dan yang lainnya.

2. Fungsi Informasi

Situs web yang memiliki fungsi informasi pada umumnya lebih menekankan pada kualitas bagian kontennya karena tujuan situs tersebut adalah menyampaikan isinya. Situs ini sebaiknya berisi dan grafik yang dapat diunduh dengan cepat. Pembatasan penggunaan animasi gambar dan lemen-lemen bergerak seperti ~~shockwave~~ dan ~~java~~ diyakini sebagai langkah yang tepat, diganti dengan fasilitas yang memberikan fungsi informasi seperti berita, profil, perusahaan, perpustakaan, referensi dan lain-lain.

3. Fungsi Sarana Hiburan

Situs web juga dapat memiliki fungsi sarana hiburan. Bila situs web kita berfungsi sebagai sarana hiburan maka penggunaan animasi gambar dan elemen bergerak dapat meningkatkan mutu presentasi desainnya, meski tetap harus mempertimbangkan kecepatan ~~downloadnya~~ Beberapa fasilitas yang memberikan fungsi hiburan adalah ~~game online~~, film online, music online, dan sebagainya.

4. Fungsi Transaksi

Situs web dapat dijadikan sarana transaksi bisnis, baik barang, jasa, atau lainnya. Situs web ini menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik. Pembayaran bisa menggunakan kartu kredit, transfer, ataupun dengan membayar secara langsung.

2.1.3 Jenis Website

Website berdasarkan jenisnya dapat dikategorikan sebagai berikut :

1. Alat Pemasaran

Sebuah web yang dibuat dengan tujuan untuk mempromosikan dan memasarkan produk atau jasa layanan suatu perusahaan.

2. Nilai Tambah

Biasanya sebuah halaman web pada awalnya disusun sebagai sarana promosi, karena media promosi di web lebih murah dan efektif dibandingkan media promosi konvensional seperti brosur, majalah dan Koran.

3. Portal

Portal adalah aplikasi berbasis web yang menyediakan akses suatu titik tunggal dari informasi online terdistribusi, seperti dokumen yang didapat melalui pencarian, kanal berita, ~~link~~ ke situs khusus

4. Personal

Situs personal merupakan situs yang memiliki tujuan untuk mempromosikan atau menginformasikan tentang seseorang, biasanya berisi tentang biodata, portofolio (kumpulan hasil karya yang pernah dibuat), prestasi, atau sebagai diary yang menceritakan kehidupan sehari-sehari yang di publish agar orang lain dapat mengetahui dan mengenal tentangnya.

2.1.4 Kriteria Web yang Baik

Menurut Herman (2007) di lingkungan internet, kualitas sistem di nilai oleh pengguna diantaranya adalah dari segi :

1. Kegunaan (usability)

Situs web harus memenuhi lima syarat untuk mencapai tingkat usability yang ideal, antara lain : mudah dipelajari, efisien dalam penggunaan, mudah untuk diingat, tingkat kesalahan rendah. Atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antar ~~inter~~face).

Kata “usability” juga merujuk pada suatu metode untuk meningkatkan kemudahan pemakaian selama proses desain.

2. Sistem Navigasi (Struktur)

Kemudahan bernavigasi dalam situs web melibatkan sistem navigasi situs web secara keseluruhan dan ~~desain~~ interface situs web tersebut. Navigasi membantu pengunjung untuk menemukan jalan yang mudah ketika menjelajahi situs web, memberitahu dimana mereka berada, kemana mereka bisa pergi. Dengan demikian mereka dapat menemukan apa yang mereka cari dengan cepat dan mudah. Syarat navigasi yang baik adalah :

- a. Mudah dipelajari
- b. Tetap konsisten
- c. Memungkinkan feedback
- d. Muncul dalam konteks

3. Desain Visual

Kepuasan visual seorang pengguna secara umum melibatkan bagaimana desainer visual situs web tersebut membawa pengguna menikmati dan menjelajahi situs web, menjelajahi situs web dengan melalui layout, warna, bentuk dan tipografi. Grafik membuat halaman web menjadi indah tetapi bisa juga memperlambat akses dengan semakin besarnya ukuran file. Beberapa tips untuk membuat desain visual yang baik diantaranya :

- a. Gunakan desain visual untuk menciptakan kejelasan kegunaan sesuai dengan tujuan situs web tersebut, dan desainnya harus mampu mengomunikasikan, mendukung dan menyempurnakan tujuan situs web itu secara visual
- b. Buat situs web yang berkesan profesional dan orisinal
- c. Jaga grafik agar berukuran kecil
- d. Gunakan format yang tepat

4. Lama Respon (loading time)

Jumlah lama waktu yang dihitung dari akhir permintaan tersebut dilayani, ini berkaitan dengan kecepatan sistem situs itu sendiri.

5. Konten

Sebaiknya apapun situs web secara desain grafis, tanpa konten yang berguna dan bermanfaat maka akan kurang berarti. Konten yang baik akan menarik, relevan, dan pantas untuk target pengguna situs web tersebut. Beberapa tips untuk membuat konten yang baik :

- a. Kenali pengguna
- b. Jaga konten agar tetap up to date
- c. Nyatakan kebijakan dengan jelas
- d. Dahulukan kualitas diatas kuantitas
- e. Buat tulisan pada halaman web agar dapat dengan mudah dan cepat di scan

6. Aksesibilitas (accessibility)

Halaman web harus bisa digunakan oleh setiap orang, baik anak-anak, orang tua, dan orang muda, termasuk orang cacat

7. Interaktifitas (nteractivity)

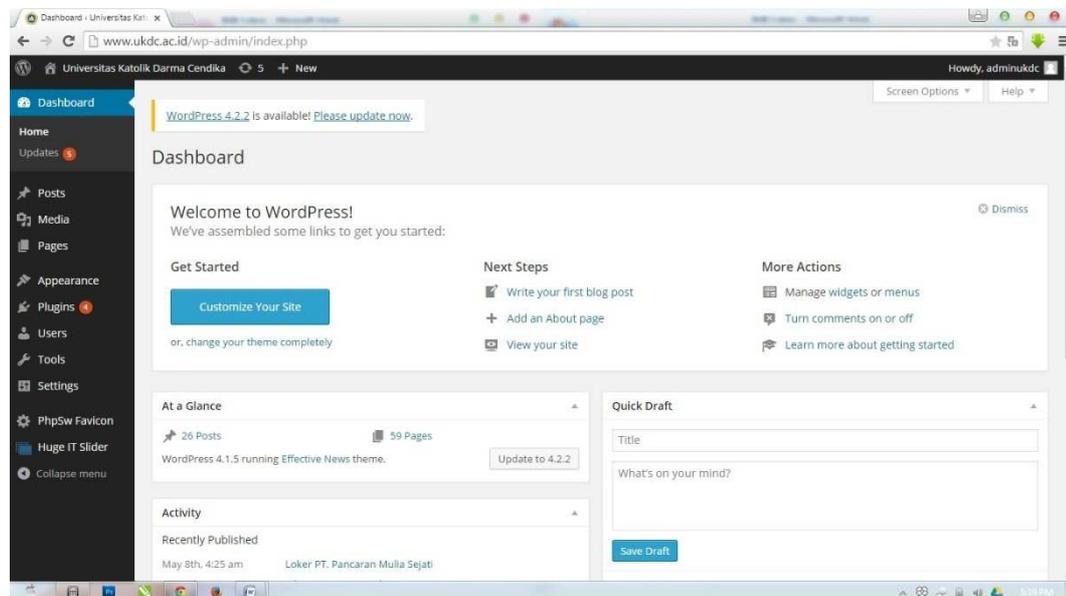
Buat situs web yang memungkinkan pengunjung berinteraksi dengan situs web.

2.2 Pengertian WordPress

Menurut Lutvi (2010), WordPress adalah sebuah aplikasi sumber terbuka (open source) yang sangat populer digunakan sebagai mesin **blog** (engine). WordPress dibangun dengan bahasa pemrograman PHP dan basis data (database) MySQL. yang mana kedua bahasa program tersebut merupakan jenis perangkat lunak sumber terbuka (open source software).

Selain sebagai blog, WordPress juga mulai digunakan sebagai sebuah CMS (Content Management System) karena kemampuannya untuk dimodifikasi dan disesuaikan dengan kebutuhan penggunanya. Sesuai dengan arti dari CMS adalah sistem manajemen konten yang berarti sebuah sistem perangkat lunak yang digunakan untuk menambahkan atau memanipulasi (mengubah) isi dari suatu situs web. CMS diperuntukkan bagi siapa saja yang ingin membuat situs namun tidak memiliki keahlian sebagai seorang webmaster. Banyak macam CMS dalam membuat dan membangun sebuah situs atau blog, diantaranya :

- Drupal
- Joomla
- WordPress
- Plone
- VBulletin
- Moodle
- MediaWiki
- Opencart



Gambar 2.2 Tampilan Dashboard WordPress

CMS WordPress merupakan pilihan yang tepat dan mudah penggunaannya. Menurut popularitas pengguna diseluruh dunia, WordPress (WP) mempunyai pengguna terbanyak.

2.2.1 Keuntungan dan Fitur WordPress

WordPress memiliki banyak keunggulan dan fitur untuk membuat dan membangun sebuah situs atau blog, antara lain :

1. Pengoperasiannya sangat mudah dan tidak harus memiliki keahlian atau menguasai bahasa pemrograman web.
2. Untuk mendapatkan perangkat lunak WordPress hanya perlu mengunduh dari situsnya tanpa dipungut biaya (gratis), bahkan untuk blog komersial sekalipun.
3. Berbasis kode sumber terbuka (open source) Pengguna dapat melihat dan memperoleh barisan kode-kode penyusun perangkat lunak WordPress tersebut secara bebas, sehingga pengguna tingkat lanjut yang memiliki kemampuan pemrograman dapat bebas melakukan modifikasi, bahkan dapat mengembangkan sendiri program WordPress tersebut lebih lanjut sesuai keinginan.

4. Template (Themes) atau desain tampilan dari situs yang dibuat, mudah dimodifikasi sesuai keinginan pengguna. Sehingga pengguna tingkat lanjut dapat berkreasi membuat templates sendiri. Pengguna yang tidak mengerti HTML, disediakan ribuan template yang diunduh secara bebas.
5. Banyak penyedia template gratis selain dari situs WordPress sendiri. Kalaupun berbayar, masih terjangkau oleh pengguna.
6. Satu blog WordPress, dapat digunakan untuk banyak pengguna (se). Sehingga WordPress juga sering digunakan untuk blog komunitas.
7. Pengguna dapat meng-import konten dari platform lain seperti Blogger, TypePad Live Journal dan lain-lain sesuai yang terdaftar di bagian dashboard WordPress. Dengan demikian pengguna tidak perlu khawatir isi blog yang lama akan menjadi sia-sia setelah menggunakan perangkat lunak WordPress.
8. Banyaknya komunitas tempat bertanya jika ada kendala dan juga tempat untuk mengembangkan pengetahuan tentang WordPress.
9. Tersedia banyak plugin yang selalu berkembang. Plugin adalah sebuah program tambahan yang bisa diintegrasikan dengan WordPress untuk memberikan fungsi-fungsi lain yang belum tersedia pada instalasi standar. Misalnya plugin anti-spam, plugin web counter, antivirus, SEO monitoring web, galery, social media share, dan lain sebagainya.
10. Kemampuan untuk dapat memunculkan XML, XHTML, dan CSS standar.
11. Tersedianya struktur permalink yang memungkinkan mesin pencari mengenali struktur blog dengan baik.
12. Mampu mendukung banyak kategori untuk satu artikel. Satu artikel dalam WordPress dapat dikategorisasikan ke dalam beberapa kategori. Dengan multikategori, pencarian dan pengaksesan informasi menjadi lebih mudah.
13. Fasilitas Trackback dan Pingback Juga memiliki kemampuan untuk melakukan otomatis Ping (RPC Ping) ke berbagai search engine dan web directory, sehingga website yang dibuat dengan WordPress akan lebih cepat ter index pada search engine

14. Fasilitas format teks dan gaya teks. WordPress menyediakan fitur pengelolaan teks yang cukup lengkap – fitur format dan gaya teks pada kebanyakan perangkat lunak pengolah kata seperti cetak tebal, cetak miring, rata kanan, rata kiri, tautan tersedia di WordPress.
15. Ada pilihan halaman statis (tidak berubah-ubah) yang umumnya dipakai pada situs perusahaan dan halaman dinamis yang sering disebut blog.
16. Mendukung LaTeX.
17. Dan yang penting bagi pengguna, WordPress mempunyai kemampuan optimalisasi yang baik pada Mesin Pencari (Search Engine Optimizer)

2.2.2 Jenis CMS WordPress

WordPress menyediakan dua alamat yang berbeda, yaitu WordPress.com dan WordPress.org. Penjelasannya sebagai berikut :

- WordPress.com

WordPress.com merupakan situs layanan blog yang menggunakan mesin WordPress, didirikan oleh perusahaan Automattic. Dengan mendaftar pada situs WordPress.com, pengguna tidak perlu melakukan instalasi atau konfigurasi yang cukup sulit.

Kekurangan: Pengguna WordPress.com tidak dapat mengubah template standar yang sudah disediakan. Meski demikian, fitur yang disediakan oleh WordPress.com sudah bagus. Disini diperuntukkan bagi pengguna yang ingin membuat blog sendiri secara cepat dan punya alamat website.

- WordPress.org

WordPress.org merupakan wilayah pengembangan (open blog). Di alamat ini, seseorang dapat mengunduh aplikasi beserta seluruh berkas CMS WordPress. Selanjutnya, CMS ini dapat diubah ulang selama seseorang menguasai PHP, CSS dan skrip lain yang menyertainya. Diperuntukkan bagi pengguna yang ingin memodifikasi WordPress menurut kebutuhan sendiri atau ingin membuat blog menggunakan alamat dan server sendiri.

2.3 Metode Webqual

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. Menurut Barnes dan Vidgen (2002) didalam jurnal penelitian Sanjaya (2011) 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 sistem dapat berinteraksi kepada pengguna, baik organisasi atau pengguna lainnya, agar hubungan terhadap sistem dapat berjalan dengan terus menerus.

Versi pertama dari instrumen Webqual (Webqual 1.0) dikembangkan sebagai bagian dari hasil lokakarya yang diselenggarakan dengan melibatkan para siswa yang diminta untuk mempertimbangkan kualitas website sekolah. Instrumen Webqual disaring melalui proses perbaikan secara iteratif dengan menggunakan kuesioner percobaan sebelum disebarkan untuk populasi yang lebih besar. Dua puluh empat pertanyaan di dalam instrumen Webqual diuji dengan aplikasi dalam ruang lingkup website sekolah bisnis di Inggris. Analisis dari data yang dikumpulkan mendorong penghapusan atas satu item pertanyaan. Berdasarkan analisis reliabilitas, tersisa 23 pertanyaan yang kemudian dikelompokkan menjadi

empat dimensi utama, yaitu kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi, komunikasi dan integrasi Barnes dan Vidgen (2001).

Kualitas yang diidentifikasi dalam Webqual 1.0 membentuk titik awal untuk menilai kualitas informasi dari suatu website Webqual 2.0. Namun demikian, dalam penerapan Webqual pada website berjenis B2C (Business to Consumer) terlihat jelas bahwa perspektif interaksi kualitas tidak terwakili dengan baik dalam Webqual 1.0. Terkait dengan kualitas pelayanan, terutama Servqual digunakan untuk meningkatkan aspek kualitas informasi dalam Webqual dengan kualitas interaksi. Kualitas layanan umumnya didefinisikan dengan seberapa baik layanan yang disampaikan apakah sesuai dengan eskpektasi pelanggan.

Pengembangan Webqual 2.0 memerlukan. Beberapa perubahan signifikan pada instrumen Webqual 1.0 Dalam rangka memperluas model untuk kualitas interaksi, Barnes dan Vidgen (2001) melakukan analisis terhadap instrumen Servqual dan membuat perbandingan rinci antara Servqual dan Webqual 1.0 Tinjauan ini berhasil mengidentifikasi pertanyaan yang mubazir dan kemudian wilayah yang tumpang tindih dihapus, hasilnya sebagian besar pertanyaan-pertanyaan kunci dalam Servqual tidak sesuai dengan Webqual 2.0 jumlah instrument dengan 24 pertanyaan tetap dipertahankan Barnes dan Vidgen (2001). Webqual 1.0 mungkin kuat dalam hal kualitas informasi, namun kurang kuat dalam hal interaksi layanan. Demikian juga untuk Webqual 2.0 yang menekankan kualitas interaksi menghilangkan beberapa kualitas informasi Webqual 1.0 Kedua versi tersebut mengandung berbagai kualitas terkait dengan website sebagai artefak perangkat lunak. Dalam tinjauan yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2001) menemukan bahwa semua kualitas dapat dikategorikan menjadi tiga wilayah yang berbeda, yaitu :

- Kualitas website
- Kualitas informasi
- Kualitas interaksi pelayanan

Versi Webqual 3.0 telah diuji dalam domain lelang online Barnes dan Vidgen (2001). Model pengukuran kualitas website oleh Barnes and Vidgen (2003) Webqual 4.0 dengan instrumen yang dapat dilihat pada tabel di berikut :

Tabel 2.1 Dimensi Kemudahan Penggunaan (Usability)

No.	Deskripsi Indikator
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website
2	Interaksi antara website dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website
4	Pengguna merasa website mudah untuk digunakan
5	Website memiliki tampilan yang menarik
6	Desain sesuai dengan jenis website
7	Website mengandung kompetensi
8	Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna

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

Tabel 2.2 Dimensi Kualitas Informasi (Information Quality)

No.	Deskripsi Indikator
1	Memberikan informasi yang akurat
2	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
3	Menyediakan informasi yang tepat waktu
4	Menyediakan informasi yang relevan
5	Menyediakan informasi yang mudah dimengerti
6	Menyediakan informasi dengan tingkat rincian yang tepat
7	Memberikan informasi dalam format yang tepat

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

Tabel 2.3 Dimensi Kualitas Interaksi (Interaction Quality)

No.	Deskripsi Indikator
1	Website memiliki reputasi yang baik
2	Pengguna menilai aman untuk melakukan transaksi
3	Pengguna menilai aman terhadap informasi pribadinya
4	Website memberi ruang untuk personalisasi
5	Website memberikan ruang untuk komunitas/organisasi
6	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
7	Pengguna menilai yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan

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

2.4 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Untuk sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang dikelompokkan menjadi dua yaitu probability sampling dan nonprobability sampling (Sugiyono, 2011).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh civitas kampus Universitas Katolik Darma Cendika dan pengguna umum lainnya. Mengingat terbatas waktu, dana dan tenaga maka tidak semua jumlah pengguna website UKDC sebagai obyek penelitian. Untuk mendapatkan sampel digunakan probability sampling dengan metode random sampling. Random sampling adalah pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak dan setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

Menurut Arikunto (2006) apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah semuanya. Namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel yang diambil antara 10-15% atau 20-25%. Untuk menentukan besarnya sampel yang didapat dengan menggunakan rumus sederhana sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1} \dots\dots\dots (2.1)$$

Dimana :

N = Besarnya populasi

n = Besarnya sampel

d = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi (10%)

2.5 Metode Analisis Data

Metode-metode analisis yang digunakan dalam pengolahan dan penelitian ini yaitu :

2.5.1 Uji Validitas

Menurut Umar (2008), "pengujian validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau

diganti karena dianggap tidak relevan". Teknik pengujian validitas bertujuan untuk menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah angket, apakah isi dari butir pertanyaan tersebut valid. Teknik pengujian validitas menggunakan program SPSS for Windows versi 17.

Valid menurut Sugiyono (2010) adalah derajat ketepatan, yaitu ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dilaporkan oleh penulis.

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan cara yaitu menggunakan r hasil Correct Item Total Correlation melalui sub menu Scale pada pilihan Reliability Analysis. Menghasilkan angka korelasi Pearson antara skor item dengan total item yang lebih halus dan teliti.

2.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Umar (2008), "pengujian reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama". Menurut Ghazali (2002) suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu"

Kriteria pengujian yaitu :

- Jika nilai $\alpha \geq 0.60$ berarti pertanyaan reliabel
- Jika nilai $\alpha < 0,60$ berarti pertanyaan tidak reliabel

Teknik pengujian reliabilitas menggunakan program SPSS for Windows versi 17.

Menurut Sugiyono (2010) reliabel adalah derajat konsistensi yaitu konsisten data dalam interval waktu tertentu.

2.5.3 Uji Normalitas Data

Menurut Sugiyono (2009) penggunaan statistik parametris, bekerja dengan asumsi bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis membentuk distribusi normal. Bila data tidak normal maka teknik statistik parametrik tidak dapat digunakan untuk alat analisis. Suatu data yang membentuk distribusi normal bila jumlah data di atas dan di bawah rata-rata adalah sama, demikian juga simpangan bakunya sehingga dapat membentuk suatu kurve normal. Selain kurve normal

umum, juga terdapat kurve normal standar. Dikatakan standar, karena nilai rata-ratanya adalah 0 dan simpangan bakunya adalah 1,2,3,4, dst. Nilai simpangan baku selanjutnya dinyatakan dalam simbol z. Kurve normal umum dapat diubah ke dalam kurve normal standart, dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Z = \frac{(X_1 - \bar{X})}{S} \dots\dots\dots (2.2)$$

Dimana :

Z = Simpangan baku untuk kurve normal

X_1 = Data ke i dari suatu kelompok data

\bar{X} = Rata-rata kelompok

S = Simpangan baku

2.5.4 Uji Keseragaman Data

Menurut Gazpersz (1998) uji keseragaman data adalah suatu uji untuk mengetahui bahwa tidak ada data yang terlalu besar atau terlalu kecil dan jauh menyimpang dari rata-rata. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan peta kontrol. Rumus uji keseragaman data sebagai berikut :

1. Batas Kendali Atas

$$BKA = \bar{\bar{X}} + K\sigma \dots\dots\dots (2.3)$$

2. Batas Kendali Bawah

$$BKB = \bar{\bar{X}} - K\sigma \dots\dots\dots (2.4)$$

Keterangan:

σ = Standar deviasi dari nilai rata-rata subgroup

\bar{X} = Nilai rata-rata subgroup

K = $Z_{\alpha/2}$ = Nilai tingkat keyakinan

2.5.5 Skala Likert

Menurut Simamora (2000) skala likert yang juga disebut *summated ratings scale* merupakan teknik pengukuran sikap paling luas digunakan dalam pemasaran. Skala ini memungkinkan responden untuk mengekspresikan perasaan responden. Pertanyaan yang diberikan adalah pertanyaan. Pilihan dibuat berjenjang mulai dari intensitas paling rendah sampai tinggi. Pilihan jawaban bisa tiga, lima, tujuh, dan sembilan (ganjil).

Semakin banyak pilihan jawaban, maka jawaban responden semakin terwakili. Namun, kesulitannya adalah kata – kata yang mewakili pilihan terbatas jumlahnya. Dalam bahasa Inggris ada 7 pilihan, yaitu ~~extre~~extremely disagree, strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, strongly agree, extremely agree. Di dalam bahasa Indonesia bisa dibuat 5 pilihan, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju, sangat setuju. Karena pilihan jawaban berjenjang, maka setiap jawaban bisa diberi bobot 1 dan tertinggi diberi 5. Namun bisa juga sebaliknya asal konsisten, intensitas tertinggi 1 dan terendah 5.