

Pengaruh Kualitas Web Terhadap Tingkat Kepuasan Penggunaan

Google Scholar

(Studi Pada Mahasiswa Unair Sebagai Penunjang Kegiatan Akademis)

Risyad Fauziansyah Budi

Abstrak

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh kualitas web atau *webqual* terhadap tingkat kepuasan pengguna dengan studi pada mahasiswa Universitas Airlangga pada *google scholar* dalam menunjang kegiatan akademis. *Google scholar* sebagai media sumber informasi dirasa mampu memenuhi kebutuhan informasi akademis khususnya mahasiswa yang berada pada kalangan akademis untuk menambah referensi perkuliahan. Penelitian ini menggunakan Regresi linear, metode survey dengan responden mahasiswa airlangga yang mengakses *google scholar* dalam memenuhi kegiatan akademis yang berjumlah 100 orang. Berdasarkan koefisien regresi secara simultan (bersama-sama) menggunakan Uji F faktor-faktor dari variabel kualitas informasi web, kualitas desain web, dan kualitas penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dengan studi pada mahasiswa Universitas Airlangga pada *google scholar* dalam menunjang kegiatan akademis.

Kata kunci : kualitas web, google scholar, webqual

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect of quality web or webqual the level of user satisfaction with the study at Airlangga University students on google scholar in supporting academic activities. Google scholar as a media source of information deemed to meet the information needs of students who are academically especially in academic circles to add a reference to the lecture. This study uses linear regression, survey method Airlangga student respondents who access google scholar in meeting the academic activities totaling 100 people. Based on regression coefficient simultaneously using F test factors of variable quality web information, web design quality, and the quality of use has a significant effect on the level of user satisfaction with studies on google scholar Airlanggapada University students to support academic activities.

Keywords : *webqual. Google scholar, user satisfication*

Pendahuluan

Dalam perkembangannya informasi dan berita dalam bentuk apapun mulai dari hiburan, perekonomian, politik, pendidikan, kebudayaan, bencana alam ataupun hal lain yang areanya mencakup global dapat ditelusuri dengan menggunakan internet. Pada masa yang modern seperti ini, internet memiliki pengaruh besar dalam kehidupan manusia. Segala bentuk informasi yang sifatnya tidak terbatas bisa didapatkan melalui internet. Pengguna internet dapat mencari informasi, bertukar pesan data dan lain sebagainya hanya dalam hitungan detik. Kehadiran internet dengan segala kemudahannya menjadikan masyarakat meninggalkan media informasi lainnya.

Kebutuhan informasi yang tinggi membawa masyarakat pada harapan media yang cepat dalam menyajikan informasi sehingga masyarakat dengan mudah mengambil sebuah keputusan apabila terkait dengan kepentingannya dan mempermudah memetakan permasalahan yang sedang berkembang. Dalam Arif (2007) hal ini menjadikan masyarakat atau orang yang berkepentingan cepat tanggap terhadap permasalahan yang sedang terjadi. Internet telah menyediakan dan memunculkan *e-paper*, *ebook*, portal, dan kecanggihan *gadget*, sehingga pengguna tidak mengalami kesulitan untuk mencari informasi dan menjadikan internet sebagai media pilihan utama untuk memenuhi kebutuhan informasi.

Salah satu aplikasi *google* adalah *google scholar*. *Google scholar* adalah layanan yang pencarian materi – materi pelajaran berupa teks dalam berbagai format publikasi seperti *doc* dan *pdf*. Diluncurkan pada tahun 2004, indeks *google scholar* menyediakan cara yang mudah untuk mencari literatur akademis berupa jurnal – jurnal ilmiah, makalah *peer-reviewed*, thesis, buku, abstrak dan artikel dari penerbit akademis, komunitas profesional, pusat data pracetak, universitas dengan informasi yang relevan. Artinya disini sumber informasi pada *google scholar* lebih akurat dibanding dengan penggunaan *search engine google* yang harus menghubungkan terlebih dahulu ke situs – situs dengan sumber informasi yang kurang relevan. Meskipun saat ini *Google Scholar* masih dalam versi Beta, tetapi data basenya yang mencapai jumlah ribuan record sudah lebih dari cukup untuk dapat menemukan berbagai informasi mengenai tulisan ilmiah, laporan penelitian, artikel, dan jurnal – jurnal ilmiah.

Google scholar dalam hal ini juga menjalin kerja sama dengan beberapa penerbit informasi akademis untuk mengindeks makalah yang diperiksa ahli, thesis, abstrak, dan laporan teknis dari semua bidang penelitian serta membuatnya dapat dicari di *Google* dan *Google Scholar* dan perpustakaan – perpustakaan Perguruan Tinggi dengan menciptakan Program Link Perpustakaan. Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan akses bagi pengguna dan menegaskan bahwa sumber informasi yang ada didalam *google scholar* mempunyai tingkat kelegalan yang tinggi dan dari segi kualitas *google scholar* tak kalah dengan jurnal – jurnal berbayar seperti proquest, emerald, EBSCO dan lain – lain. Selain itu *google scholar* juga mempunyai dukungan untuk pencarian Perpustakaan. Maksudnya adalah dimana Perpustakaan yang memiliki koleksi yang tercantum di Open WorldCat OCLC maka dalam hal ini *google scholar* memiliki link untuk setiap hasil buku Google Cendekia yang mengarah ke database Open.

Dengan kata lain secara tidak langsung penggunaan *google scholar* sudah merambah kedalam kegiatan akademis perkuliahan. Hal ini bisa dibuktikan pada Website Magister Ilmu Teknik Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, dimana dalam website tersebut terdapat menu yang menampilkan sebuah artikel yang berisi tentang link tata cara penggunaan *google scholar* serta arahan tentang penelusuran informasi melalui *google scholar* dalam pencarian karya akademis.

Dari jenis – jenis sumber informasi yang ada pada *google scholar*, peneliti menilai bahwa sumber informasi pada *google scholar* sudah menjadi bahan referensi yang relevan dan tingkat keakuratannya sangat tinggi bagi para pengguna. Beberapa mahasiswa Universitas Airlangga pernah mengakses layanan *google scholar* sebagai pemenuhan kebutuhan informasi akademis mereka untuk mencapai tuntutan studi dan menurut mereka layanan *google scholar* sudah umum dijadikan bahan referensi dikalangan mahasiswa Universitas Airlangga (survey awal terhadap 37 mahasiswa dari berbagai fakultas pada tanggal 26 September 2011).

Dalam hal ini faktor pengguna memegang peran penting terhadap penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seiring dengan berkembangnya teknologi yang sangat pesat. Manfaat dan tujuan dari penggunaan sebuah fitur teknologi tentunya ingin mendapatkan sebuah informasi atau data yang akurat, lengkap dan terkini, penampilan data yang cepat, dan dapat membantu dengan cepat dalam mengambil sebuah keputusan dari informasi yang diperoleh sesuai keperluan dan kebutuhan pengguna.. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang diproduksinya.

Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna, akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri. Hal ini dituangkan dalam model kesuksesan suatu sistem teknologi informasi Mclean dan De lone pada jagiyanto (2008). Pada dasarnya, dalam Supranto (1997) definisi kepuasan atau ketidakpuasan pengguna merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba mengukur seberapa jauh tingkat kepuasan pengguna didasarkan pada indikator kualitas web pada *google scholar*.

Kualitas web akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu web, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses web tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian Tarigan (2008) Barnes dan Vidgen (2001) dengan menggunakan konsep metode pengukuran suatu website menggunakan metode *webqual* dengan indikator kualitas informasi web, kualitas desain web serta kualitas penggunaan pada *e – library* menghasilkan bahwa kualitas informasi web, kualitas desain web serta kualitas penggunaan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian Tarigan (2008) mengenai *e-library* dengan metode *webqual* juga menyatakan bahwa suatu website dalam lingkungan akademis akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna apabila faktor – faktor yang terdapat pada *webqual* atau kualitas website utamanya kualitas penggunaan memiliki kualitas yang baik.

Pada dasarnya tercapainya kualitas website yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan pelanggan, karena kualitas website merupakan sarana untuk

mewujudkan kepuasan pengguna dalam akses kedalam *google scholar*. Kualitas website tentu dapat diwujudkan dengan menampilkan website yang sesuai dengan kriteria metode *webqual* sebagai alat ukur agar tercapainya kepuasan bagi pengguna

Konsep Kualitas Web atau *Webqual*

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna terakhir. Metode ini merupakan pengembangan dari ServQual Zeithaml yang banyak digunakan sebelum pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa literasi dalam penyusunan dimensi item – item pertanyaan. WebQual sendiri disusun berdasarkan 3 dimensi yang membentuk kualitas desain *web content* Barnes dan Vidgen yaitu :

1. Kualitas informasi *website* (*web information quality*)
2. Kualitas desain web (*site design quality*)
3. Kualitas Penggunaan (*usability quality*)

Dimensi – dimensi pada WeQual :

1. Kualitas Informasi (*web information quality*)

Menurut Barnes, kualitas informasi meliputi hal – hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa di percaya, informasi yang *up to date* atau terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail dan mendalam, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

Jhon Burch dan Gary Grudnitski menyatakan bahwa suatu informasi dikatakan berkualitas apabila ditunjang oleh tiga hal yaitu :

- a. Akurat (*accurate*)

Informasi harus bebas dari kesalahan – kesalahan dan tidak bias dalam mencerminkan maksud dari informasi itu sendiri

- b. Tepat Pada Waktunya (*Time Liness*)

Informasi yang dihasilkan tidak boleh terlambat (usang). Informasi yang sudah usang tidak mempunyai nilai yang baik untuk digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan berakibat fatal dalam keputusannya.

- c. Relevan (*relevancy*)

Informasi harus memberikan manfaat bagi pemakainya. Relevansi informasi untuk setiap orang berbeda dengan yang lainnya.

2. Kualitas desain *website* (*site design quality*)

Kualitas desain *website* meliputi kemampuan web dalam memberikan tampilan atau *interface* yang dengan estetika dan fungsi yang maksimal. Mulai dari segi penataan informasi, tampilan menu – menu, kejelasan informasi, pemilihan warna web serta kejelasan tentang *font* pada *website* itu sendiri.

3. Kualitas Penggunaan (*usability quality*)

Kualitas penggunaan meliputi, kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti situs dalam pemberian informasi yang diharapkan pengguna, kemudahan untuk ditelusuri dalam pencarian informasi, kemudahan dalam pengoperasian situs bagi pengguna, kemudahan dalam sistem navigasi memberikan pengalaman baru tentang informasi yang dibutuhkan pengguna.

Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode eksplanasi dan dengan menggunakan pendekatan survey. Metode eksplanasi menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya atau menjelaskan hubungan, perbedaan atau pengaruh suatu variabel dengan variabel lainnya. Karena itu penelitian eksplanasi menggunakan sampel dan hipotesis. Untuk menguji hipotesis digunakan statistik inferensial.

Penelitian eksplanasi memiliki kredibilitas untuk mengukur, menguji hubungan sebab akibat dari dua atau beberapa variabel dengan menggunakan analisis statistik inferensial itu (Bungin, 2005:48). Tipe penelitian ini dipilih karena peneliti ingin mengukur hubungan dan pengaruh variabel yang satu dengan variabel yang lain. Format eksplanasi menurut Bungin, Burhan (2001: 51) bertujuan untuk “menggambarkan suatu generalisasi atau menjelaskan hubungan satu variabel dengan variabel yang lain.”

Penelitian dilakukan di kampus A, B, dan C Universitas Airlangga, Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa S1 Universitas Airlangga. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling dengan metode purposive sampling hal ini dikarenakan jumlah populasi yang sangat besar dan tidak diketahui dengan pasti. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2008:68). Pertimbangan peneliti adalah bahwa dia adalah pihak yang paling baik untuk dijadikan sampel penelitian.

Dalam penelitian ini yang akan menjadi sampel adalah mahasiswa yang telah mengakses *google scholar* atau *google* cendekia dalam memenuhi kebutuhan akademis selama minimal 3 kali dalam kurun waktu 1 bulan. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh lebih akurat dengan asumsi bahwa mereka yang telah memenuhi syarat tersebut adalah orang yang benar-benar sudah memahami dan merasakan kualitas web pada *google scholar* tersebut.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert dalam kuesioner. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2008: 93). Skala ini memiliki beberapa keuntungan yaitu memiliki kemudahan dalam menyusun pertanyaan mengenai sifat atau sikap tertentu, mempunyai reabilitas tinggi dalam mengurutkan manusia berdasarkan intensitas sikap tertentu, serta sangat luwes dan fleksibel (Nasution, S, 1990: 63).

Hasil dan Pembahasan

Kualitas web akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu web, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses web tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian Tarigan (2008) Barnes dan Vidgen (2001) dengan menggunakan konsep metode pengukuran suatu website menggunakan metode *webqual* dengan indikator kualitas informasi web, kualitas desain web serta kualitas penggunaan pada *e – library* menghasilkan bahwa kualitas informasi web, kualitas desain web serta kualitas penggunaan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Dimensi-dimensi kualitas web atau *webqual* tersebut dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna dalam hal ini mahasiswa Universitas Airlangga dalam memenuhi kebutuhan akademis terhadap akses *google scholar*. Hal ini juga dilakukan oleh Tarigan (2008) dalam meneliti kualitas *e – library* terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Tarigan (2008) mengenai *e-library* dengan metode *webqual* juga menyatakan bahwa suatu website dalam lingkungan akademis akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna apabila faktor – faktor yang terdapat pada *webqual* atau kualitas website utamanya kualitas penggunaan memiliki kualitas yang baik.

Pengaruh Kualitas Web Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Secara Simultan.

Berdasarkan koefisien regresi secara simultan (bersama-sama) menggunakan Uji F faktor-faktor dari variabel kualitas informasi web, kualitas desain web, dan kualitas penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dengan studi pada mahasiswa Universitas Airlangga pada *google scholar* dalam menunjang kegiatan akademis. Hal ini sesuai dengan metodol tentang pengukuran suatu web atau *webqual* Barnes dan Vidgen bahwa

pengukuran suatu web diukur dengan faktor – faktor kualitas informasi web, kualitas desain web, dan kualitas penggunaan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam mengakses web tersebut.

Tercapainya kualitas website yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan pelanggan, karena kualitas website merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan pengguna dalam akses kedalam *google scholar*. Kualitas website tentu dapat diwujudkan dengan menampilkan website yang sesuai dengan kriteria metode *webqual* sebagai alat ukur agar tercapainya kepuasan bagi pengguna khususnya mahasiswa Universitas Airlangga dalam memenuhi kebutuhan akademis.

Google scholar sebagai media sumber informasi dirasa mampu memenuhi kebutuhan informasi akademis khususnya mahasiswa yang berada pada kalangan akademis untuk menambah referensi perkuliahan. Hal ini berdasarkan tabel III.2 terkait dengan pertanyaan pada tujuan penggunaan *google scholar* terdapat opsi jawaban lebih banyak pada untuk menambah referensi perkuliahan karena kualitas informasi web pada *google scholar* menyajikan artikel – artikel ilmiah perkuliahan.

Pengaruh Kualitas Web Terhadap Kepuasan Pengguna Secara Parsial

Kualitas Informasi Web

Pengukuran suatu kualitas informasi pada sebuah *website* menggunakan tiga indikator yaitu kualitas informasi web, kualitas desain web dan kualitas penggunaan. Pertama akan dibahas mengenai pengaruh kualitas informasi web. Dalam hal ini sejauh mana suatu *website* mampu memberikan produk informasi yang akurat, relevan, tidak usang dan dapat dipertanggung jawabkan soal isi informasi tersebut. Dari hasil uji parsial (uji –t) sebagaimana yang dipaparkan dalam bab III bahwa dari perhitungan spss diperoleh angka t penelitian sebesar 4,083 dengan menggunakan taraf signifikansi = 5% : 2 = 2,5% (uji 2 sisi), derajat kebebasan (df) = 96 (n-k-1 dengan n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen). pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1,985 maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh signifikan antara kualitas informasi web dengan tingkat kepuasan pengguna dengan studi pada mahasiswa Universitas Airlangga pada *google scholar* dalam menunjang kegiatan akademis. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas informasi web, maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dengan studi pada mahasiswa Universitas Airlangga pada *google scholar* dalam menunjang kegiatan akademis.

Faktor – faktor dari variabel kualitas informasi web meliputi, sejauh mana suatu web dalam hal ini *Google Scholar* atau *Google* cendekia mampu memberikan sebuah informasi yang akurat, relevan, tepat, dapat dipertanggung jawabkan, dapat dipahami serta menyajikan format informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini disebabkan karena mahasiswa pada umumnya dalam mengakses dan pencarian informasi yang mereka butuhkan tentu memperhatikan

faktor – faktor dari kualitas informasi web itu sendiri demi mendapatkan informasi yang akurat, relevan, tepat, dapat dipertanggung jawabkan, dapat dipahami serta menyajikan format informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Seperti yang dijelaskan pada pembahasan diatas, telah diketahui bahwa kualitas informasi web merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dengan studi pada mahasiswa Universitas Airlangga pada *google scholar* dalam menunjang kegiatan akademis. Kualitas informasi web merupakan aspek yang didalam konsep *Webqual* yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dengan studi pada mahasiswa Universitas Airlangga pada *google scholar* dalam menunjang kegiatan akademis. Penilaian mahasiswa Universitas Airlanggaberkaitan dengan kualitas informasi web ketika melakukan akses *google scholar* dalam memenuhi kegiatan akademis berada pada kategori baik atau setuju.

Hal ini disebabkan karena memang *google scholar* memberikan suatu produk informasi yang berkaitan dengan kegiatan akademis yang dirasa cocok oleh peneliti untuk dilakukan studi kasus terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam hal ini mahasiswa Universitas Airlangga dalam menunjang kegiatan akademik. Produk informasi yang dihasilkan berupa jurnal – jurnal ilmiah, makalah *peer-reviewed*, thesis, buku, abstrak dan artikel dari penerbit akademis, komunitas profesional, pusat data pracetak. Dilihat dari *content* atau isi informasi yang ada pada *google scholar* dirasa sudah mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam memenuhi kegiatan akademis. Dengan kata lain adalah ketika kebutuhan pengguna dalam hal ini informasi dapat terpenuhi sesuai dengan yang diharapkan, maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Hal ini sesuai dengan teori Kottler dalam Nasution (2004:104) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kebutuhan yang yang terpenuhi maka akan berbanding lurus terhadap kepuasan pengguna itu sendiri. Dimana dalam penelitian ini kepuasan pengguna salah satu indikatornya adalah mampu memenuhi tingkat pemenuhan kebutuhan akan informasi dengan mengakses *google scholar* dalam memenuhi kegiatan akademis.

Hasil penelitian ini juga membuktikan hipotesis pertama yaitu kualitas informasi website secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Temuan sesuai dengan Strong dan Wang (1997) mengenai kualitas informasi pada *world wide web* bahwa pengukuran kualitas informasi pada suatu web harus melihat dari sudut pengguna itu sendiri sejauh mana pengguna mengambil sebuah keputusan untuk informasi yang didapat melalui web tersebut sesuai dengan permintaan pengguna. Salah satu indikator pada variabel kualitas informasi web adalah dimana *google scholar* mampu memberikan isi informasi yang relevan dan *up to date*. Wang (1997) juga menyatakan bahwa ketepatan waktu pada suatu informasi menunjukkan bahwa informasi yang dimiliki selalu up-date mengalami

perkembangan dari waktu ke waktu. Karena pada dasarnya suatu website yang menghasilkan informasi yang *up to date* akan menghasilkan reputasi yang bagus terhadap website tersebut sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna untuk mengakses kembali demi mendapatkan informasi yang lebih baru tentunya. *Google scholar* sebagai produk dari *google* sebagai situs website yang paling sering dikunjungi dengan jumlah 4.501.407 *site* link, maka reputasi terkait dengan informasi yang terkini juga mampu dihasilkan oleh *google scholar*.

Maka dari itu, memahami isi informasi yang ditampilkan pada *google scholar* sangat penting karena pada hasil penelitian berdasarkan tabel III.8 dapat diketahui bahwa total rata-rata definisi operasional pada variabel kualitas informasi web dengan indikator – indikator kualitas informasi web berada pada kategori baik.

Pada penelitian ini tanggapan dan persepsi akhir pengguna menjadi tolak ukur dalam menilai kualitas suatu website dengan alat ukur yang dinamakan *webqual*. Hal ini sesuai dengan pernyataan Rose dan Levison (2004) yang menyatakan bahwa suatu persepsi pengguna mengenai sejauh mana kualitas informasi web yang meliputi keakuratan, informasi yang *up to date* dan dikatakan relevan dalam akses kedalam web untuk mencapai tujuan tertentu (misal kebutuhan akademis) dengan kepuasan dalam konteks pengguna. Semakin informasi yang dihasilkan pada website itu relevan dan sesuai dengan tujuan pengguna maka akan menimbulkan loyalitas penggunaannya. Dalam penelitian ini, peneliti mengukur kepuasan pengguna berdasarkan sejauh mana pengguna untuk mengakses kembali *google scholar*. Sama halnya dengan loyalitas, semakin pengguna puas terhadap isi atau *content* informasi yang tersedia, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pengguna untuk mengakses kembali situs tersebut. Karena pada dasarnya untuk mengetahui kualitas atau tidaknya dalam hal ini kualitas website diukur dengan jalan melihat persepsi penggunaannya.

Di dukung pula dalam penelitian Iskandar (2010) tentang analisa kepuasan mahasiswa terhadap website Universitas Atmajaya dan loyalitas mahasiswa dengan menggunakan pengukuran website dengan metode *webqual* salah satu faktornya ada *Information Quality Web* dimana menunjukkan bahwa faktor tersebut mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas website Universitas Atmajaya itu sendiri. Jika dilihat dari karakteristik website Universitas Atmajaya yang berisikan suatu informasi mengenai kegiatan perkuliahan. Sama halnya dengan *google scholar* yang menampilkan suatu produk informasi yang berkaitan dengan civitas akademika. Loyalitas dalam konteks penelitian ini adalah ketika pengguna mendapatkan pengalaman positif (misal kebutuhan informasi terpenuhi) maka akan menghasilkan akses kembali oleh pengguna.

Dalam penelitian Tarigan, (2008); Barnes dan Vidgen, (2001) juga menyatakan bahwa “dimana sebuah website harus memiliki elemen penting di dalamnya karena berbanding lurus terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna untuk mengakses kembali”. Salah satu metode *webqual* yang digunakan adalah kualitas informasi web dimana isi sebuah dari website tentu harus akurat dan

handal. Dalam penelitian ini keunggulan yang dimiliki oleh *google scholar* adalah dimana isi informasi yang dihasilkan mampu memberikan referensi perkuliahan bagi mahasiswa secara akurat dengan sumber yang resmi dan terpercaya.

Hal lain juga dikemukakan Parasuraman dkk (2005) Keandalan merupakan dimensi yang dominan pada kualitas layanan tradisional, dalam konteks *web* informasi yang handal merupakan dimensi yang paling penting untuk membentuk sebuah kualitas *web* itu sendiri. Keandalan yang dihasilkan oleh *google scholar* adalah ketika mampu mengupdate isi informasi yang ditampilkan secara terus menerus. Semakin handal produk informasi yang dihasilkan oleh *google scholar* maka kepercayaan orang akan meningkat untuk mengakses kembali website tersebut dan akan merekomendasikan kepada pihak lain, bahwa situs tersebut baik dan dapat dipercaya.

Kualitas Desain Web

Selanjutnya mengenai pengaruh kualitas desain web terhadap kepuasan pengguna. Kualitas desain web merupakan salah satu indikator dari ketiga indikator dari kualitas informasi web atau *webqual*. Indikator kualitas desain web terdiri dari berbagai item pertanyaan yaitu antara lain mengenai kejelasan bentuk *font* dan angka, gradasi warna, spacing, contrast yang menarik bagi pengguna, kerangka tampilan website yang menarik, tampilan – tampilan menu yang lengkap dan berfungsi bagi pengguna.

Dari hasil uji parsial (uji –t) sebagaimana yang dipaparkan dalam bab III bahwa perhitungan SPSS diperoleh angka t penelitian sebesar 1,007. Dengan menggunakan taraf signifikansi = 5% : 2 = 2,5% (uji 2 sisi). Derajat kebebasan (df) = 96 (n-k-1 dengan n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen). Pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1,985, maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas desain web dengan tingkat kepuasan pengguna dengan studi pada mahasiswa Universitas Airlangga pada *google scholar* dalam menunjang kegiatan akademis. Hal ini berarti kualitas desain web tidak akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dengan studi pada mahasiswa Universitas Airlangga pada *google scholar* dalam menunjang kegiatan akademis..

Faktor – faktor dari variabel kualitas desain web meliputi :

1. Sejauh mana suatu web dalam hal ini *Google Scholar* atau *Google* cendekia mampu menyediakan sebuah informasi yang didukung dengan bentuk kejelasan *font* dan angka yang mudah dipahami pengguna
2. Menampilkan segi warna yang menarik pada website sehingga menimbulkan kesan positif terhadap tampilan *layout* website.
3. Serta menampilkan kerangka website dan menu – menu yang lengkap untuk memudahkan pengguna dalam hal ini adalah mahasiswa Universitas

Airlangga dalam akses *google scholar* untuk memenuhi kegiatan atau kebutuhan akademisnya.

Hal ini berarti kualitas desain web tidak akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dengan studi pada mahasiswa Universitas Airlangga pada *google scholar* dalam menunjang kegiatan akademis.. Meskipun dalam hasil temuan data yang sebagaimana dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa jawaban responden mengenai kualitas penggunaan *google scholar* memiliki kategori baik. Dari hasil probing beberapa responden menyatakan bahwa sebenarnya kualitas desain web pada *google scholar* tidak terlalu penting, yang paling penting adalah isi informasi yang dibutuhkan.

Tidak adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas desain web terhadap tingkat kepuasan pengguna dengan studi pada mahasiswa Universitas Airlangga pada *google scholar* dalam menunjang kegiatan akademis disebabkan oleh karakteristik *google scholar* itu sendiri. *Google scholar* adalah sebuah situs *website* berbasis *search engine* dengan berisikan layanan – layanan mengenai produk informasi dalam format *doc* atau *pdf*. Dengan karakteristik *google scholar* sebagai *search engine*, maka alat ukur dengan indikator kualitas desain web dirasa tidak terlalu signifikan untuk mengukur sebuah kualitas *website* seperti *google scholar* ini.

Pada dasarnya sebuah kualitas desain web akan berdampak positif dengan kepuasan pengguna secara visual. Namun dalam kasus penelitian ini, kualitas desain web pada *google scholar* tidak cocok untuk diaplikasikan. Dengan database yang begitu lumayan besar berisikan produk informasi, tentunya dengan desain yang minimalis namun tetap memperhatikan estetika sebuah tampilan *website* sangat cocok diaplikasikan ke dalam *google scholar*.

Hal ini tentu berbeda kasus jika di aplikasikan ke dalam situs *website* yang berbasis *e-commerce*. Dalam teori yang dikemukakan Kalakota dan Whinston (1996) ada beberapa perspektif - perspektif yang diaplikasikan ke dalam *website* berbasis *e – commerce* yaitu:

1. Perspektif komunikasi, *e-commerce* adalah pengiriman informasi, produk dan jasa, atau pembayaran melalui jaringan telepon, atau jalur komunikasi lainnya.
2. Perspektif proses bisnis, *e-commerce* adalah aplikasi teknologi menuju otomatisasi transaksi bisnis dan aliran kerja perusahaan.
3. Perspektif pelayanan, *e-commerce* adalah alat yang digunakan untuk mengurangi biaya dalam pemesanan dan pengiriman barang.
4. Perspektif *online*, *e-commerce* menyediakan kemampuan untuk menjual dan membeli produk serta informasi melalui internet dan jaringan jasa *online* lainnya.

Dari beberapa perspektif diatas, dapat disimpulkan bahwa alat ukur *webqual* dengan indikator kualitas desain web sangat mungkin bisa diaplikasikan kedalam *website* yang berkarakteristik *e-commerce*. Karena dalam *website* yang berkarakteristik *e-commerce* harus memperhatikan mengenai desain web yang dibuat untuk menarik pengguna dalam hal ini pengguna adalah *customer* secara online. Misalnya saja *website* yang berkarakteristik *e-commerce* harus menampilkan gambar sesuai dengan layanan yang ditampilkan, adanya animasi gambar yang menarik juga sangat diperlukan untuk menarik minat menggunakan jasa layanan online tersebut serta tampilan – tampilan yang mampu membuat *customer* secara online menggunakan jasa layanan online tersebut, namun tetap harus memperhatikan kapasitas database yang ada agar tidak terjadi sistem yang lambat.

Hal sama juga diungkapkan Parasuraman dkk., (2005) pada metode pengukuran *e – service quality* pada pengukuran website layanan online (misal website jual – beli). Ada sebelas dimensi kualitas layanan *online*, yaitu :

1. Keandalan (*reliability*) : mengoreksi fungsi teknis dari situs dan keakuratan dari layanan yang di janjikan (memiliki persediaan item, penyerahan terhadap apa yang di pesan, penyerahan seperti yang dijanjikan), tagihan dan informasi produk.
2. Ketanggapan (*responsiveness*) : respon yang cepat dan kemampuan untuk membantu jika terdapat masalah atau pertanyaan.
3. Akses (*access*) : kemampuan untuk menemukan situs secara cepat dan untuk mendapatkan lokasi perusahaan ketika dibutuhkan.
4. Fleksibilitas (*flexibility*) : pilihan dalam cara membayar, mengirimkan, membeli, mencari, dan mengembalikan item.
5. Kemudahan navigasi (*ease of navigation*) : situs mengandung fungsi yang dapat membantu pelanggan dalam menemukan apa yang dibutuhkan tanpa mengalami kesulitan, yaitu fungsi pencarian yang baik dan mengizinkan pelanggan untuk melakukan manuver secara mudah dan cepat berbalik dan maju melalui halaman-halaman situs
6. Efisiensi (*efficiency*) : Situs mudah digunakan, terstruktur baik dan berisi informasi minimum yang dibutuhkan pelanggan sebagai masukan.
7. Jaminan atau kepercayaan (*assurance/trust*) : keyakinan dari pelanggan melakukan persetujuan dengan situs dan berdasarkan reputasi dari situs tersebut dan terhadap produk atau jasa yang di jual haruslah jelas dimana informasi yang di presentasikan adalah benar.
8. Keamanan atau privasi (*security/privacy*) : tingkat dimana pelanggan percaya bahwa situs tersebut aman dari gangguan dan perlindungan terhadap informasi pribadi.

9. Pengetahuan harga (*price knowledge*) : tingkat dimana pelanggan dapat menentukan harga pengiriman, harga total dan harga komparatif selama proses berbelanja.
10. Estetika situs (*site aesthetics*) : tampilan dari situs.
11. Kustomisasi atau Personalisasi (*Customization/personalization*) : Seberapa besar dan dan sebagaimana mudahnya situs dapat dikhususkan secara individual prioritas pelanggan, sejarah dan cara dalam berbelanja.

Karena pada dasarnya tidak semua karakteristik website bisa diukur dengan konsep *webqual* seperti yang diungkapkan oleh Tarigan (2008) Barnes dan Vidgen (2001) pada penelitian ini. Pengukuran kualitas sebuah website tentu harus juga memperhatikan dari karakteristik website itu sendiri. Dalam hal ini karakteristik website berbasis ritel online dirasa oleh peneliti sangat cocok untuk diukur dengan metode *webqual* yaitu kualitas desain web. Hal ini didukung oleh Szymanski dan Hise (2000) menunjukkan bahwa empat faktor penting dalam e-kepuasan dalam website ritel online yaitu

1. Persepsi konsumen kemudahan merchandising (termasuk penawaran produk dan informasi produk),
2. Desain situs website ritel online.
3. Keamanan finansial dalam bertransaksi konsumen melalui website ritel online tersebut. Atribut keamanan merupakan hal yang sangat penting karena responden menginginkan rasa aman dalam bertransaksi

Fokus website ritel online itu sendiri dimana suatu desain menjadi elemen penting dalam memasarkan produk yang akan ditampilkan kedalam website tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk menarik konsumen dalam melakukan transaksi online. Desain situs ibarat sebuah rumah, semakin menarik rumah beragam produk yang disediakan akan semakin banyak pengunjungnya. Hal didukung oleh Rahadi (2001) mengenai karakteristik website ritel online terhadap kepuasan pelanggan dimana Atribut desain situs yang juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam melakukan transaksi online.

Kualitas Penggunaan

Kualitas penggunaan merupakan salah satu metode *webqual* dalam mengukur sebuah kualitas website yang mempunyai berbagai item dalam penelitian ini yaitu, sejauh mana suatu produk informasi yang dihasilkan oleh *google scholar* mampu memberikan kemudahan dalam kegiatan mengoperasikan situs bagi pengguna, kemudahan dalam sistem navigasi pencarian informasi bagi pengguna, kemudahan dalam kegiatan akses ke situs yang diharapkan pengguna, serta memberikan pengalaman positif bagi pengguna. Dari hasil uji parsial (uji -t) sebagaimana yang dipaparkan dalam bab III bahwa berdasarkan perhitungan SPSS diperoleh angka t penelitian sebesar 3,336. Dengan menggunakan taraf

signifikansi = 5% : 2 = 2,5% (uji 2 sisi). Derajat kebebasan (df) = 96 (n-k-1 dengan n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen). Pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1,985. Hal ini berarti kualitas penggunaan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dengan studi pada mahasiswa Universitas Airlangga pada *google scholar* dalam menunjang kegiatan akademis.

Faktor – faktor dari variabel kualitas penggunaan meliputi, sejauh mana suatu web dalam hal ini *Google Scholar* atau *Google* cendekia mampu memberikan kemudahan dalam kegiatan mengoperasikan situs bagi pengguna, memberikan kemudahan dalam kegiatan akses ke situs yang diharapkan pengguna, memberikan kemudahan dalam sistem navigasi pencarian informasi bagi pengguna, memberikan pengalaman positif bagi pengguna, serta tingkat kompetensi informasi pada *google scholar* menunjukkan nilai positif bagi pengguna. Hal ini disebabkan karena mahasiswa pada umumnya dalam mengakses dan pencarian informasi yang mereka butuhkan tentu memperhatikan faktor – faktor dari kualitas informasi penggunaan itu sendiri. Semakin baik kualitas penggunaan yang diberikan mengenai kemudahan akses, tampilan menu yang lengkap, sistem navigasi yang mudah bagi pengguna awal, maka akan semakin tinggi pula tingkat kemudahan akses ke dalam *google scholar* yang akan berdampak terhadap tingkat kepuasan pengguna dengan studi pada mahasiswa Universitas Airlangga pada *google scholar* dalam menunjang kegiatan akademis.

Seperti yang dijelaskan pada pembahasan diatas, telah diketahui bahwa kualitas penggunaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dengan studi pada mahasiswa Universitas Airlangga pada *google scholar* dalam menunjang kegiatan akademis. Kualitas penggunaan web merupakan aspek yang didalam konsep *Webqual* yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dengan studi pada mahasiswa Universitas Airlangga pada *google scholar* dalam menunjang kegiatan akademis. Penilaian mahasiswa Universitas Airlangga berkaitan dengan kualitas penggunaan ketika melakukan akses *google scholar* dalam memenuhi kegiatan akademis berada pada kategori baik atau setuju.

Dimana dalam Nugroho (2009: 2) mengemukakan *usability* merupakan bagian dari bidang ilmu multidisiplin *Human Computer Interaction* (HCI). *Human Computer Interaction* merupakan bidang ilmu yang berkembang sejak sekitar tahun 1970 yang mempelajari bagaimana mendesain tampilan layar komputer dalam suatu aplikasi agar nyaman, mudah dipergunakan serta memberikan manfaat dan kepuasan oleh pengguna dalam akses terhadap sebuah situs website. Dirasa dalam tampilan *google scholar* mempunyai sistem navigasi yang baik dalam pengoperasiannya.

Dalam penelitian ini kualitas penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini di dukung oleh Joseph Dumas dan Janice Redish (1999) *usability* juga mengacu kepada bagaimana pengguna bisa mempelajari dan menggunakan produk untuk memperoleh tujuannya dan seberapa puaslah mereka

terhadap penggunaannya. Pada tabel III.9 mengenai tanggapan mahasiswa terhadap kualitas penggunaan web atau *usability quality* pada *google scholar* dengan kategori baik. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas penggunaan web atau *usability quality* maka akan berbanding lurus dengan kepuasan pengguna. .

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Tarigan, Joshua (2008) mengenai *User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)* bahwa *usability quality* dimensi yang paling kuat dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam akses ke dalam sebuah situs website. Karena pada dasarnya *usability quality* akan memberikan pengaruh positif bagi pengguna. Dalam penelitiannya juga mengemukakan bahwa “ user tidak akan mengerti sebuah isi dari informasi yang ada pada suatu website, apabila user tidak mengerti bagaimana cara menggunakan dan mengakses website tersebut”. Maka dari itu *usability quality* yang tinggi atau semakin mudah makan akan berbanding lurus terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini terkait dengan tanggapan penggunaan khususnya mahasiswa bahwa hasilnya pada website *google scholar* memiliki tingkat kualitas penggunaan yang baik. Hal ini dirasa karena *google scholar* memiliki tampilan menu, sistem navigasi yang mumpuni dalam tampilan *layout* website tersebut. Maka dari hasil penelitian adanya pengaruh antara kualitas penggunaan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam akses *google scholar* dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa Universitas Airlangga.

Penutup

Secara simultan metode *webqual* yaitu kualitas informasi web, kualitas desain web dan kualitas penggunaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam hal ini mahasiswa Universitas Airlangga dalam memenuhi kebutuhan akademis terhadap akses *google scholar*.

Secara parsial dari ketiga indikator *webqual*, hanya kualitas desain yang tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam hal ini mahasiswa Universitas Airlangga dalam memenuhi kebutuhan akademis terhadap akses *google scholar*. Hal ini disebabkan oleh faktor – faktor lain. Dari hasil probing bahwa suatu kualitas desain website pada *google scholar* tidak terlalu penting, yang penting adalah konten isi didalamnya. Suatu alat ukur *webqual* dengan indikator kualitas desain web sangat mungkin bisa diaplikasikan kedalam *website* yang berkarakteristik *e-commerce*. Karena dalam *website* yang berkarakteristik *e-commerce* harus memperhatikan mengenai desain web yang dibuat untuk menarik pengguna dalam hal ini pengguna adalah *customer* secara online. Misalnya saja *website* yang berkarakteristik *e-commerce* harus menampilkan gambar sesuai dengan layanan yang ditampilkan, adanya animasi gambar yang menarik juga sangat diperlukan untuk menarik minat menggunakan jasa layanan online tersebut serta tampilan – tampilan yang mampu membuat *customer* secara online menggunakan jasa layanan online tersebut, namun tetap

harus memperhatikan kapasitas database yang ada agar tidak terjadi sistem yang lambat.

Daftar Pustaka

- Bungin, Burhan. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press
- Supranto, MA, 1997 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta, Gramedia
- Abadi, Hayat Yusuf, 2003. Pengaruh Persepsi Tentang Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi di Kota Kendari.
- Dimiyati, Mohammad, “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Serta Loyalitas Nasabah Debitur Kredit Usaha Kecil PT Bank Jatim di Kabupaten Jember*”. Disertasi, Surabaya : Program Pasca Sarjana Unair, 2008
- Supriyanto, Wahyu. 2008. *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Kanisius, Yogyakarta
- Stuart Barnes & Richard Vidgen “*WebQual: An Exploration of Web-site Quality*”
School of Management, University of Bath, Bath, 2001
- E. Abels, M. White, and K. Hahn, “*Identifying user-based criteria for Web pages*”, *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*, 1997.
- Barnes, S., & Vidgen, R., (2002), *An integrative approach to the assessment of e-commerce quality*, *Journal of Electronic Commerce Research*. 3(3).
- V. Zeithaml, A. Parasuraman, and L. Berry, *Delivering Quality Service: balancing customer perceptions and expectations*, The Free Press, New York, 1990.
- Bailey and Person. 1983 : Measurement of user satisfaction..., diakses pada tanggal 2 Januari 2012 tersedia di <http://sighci.org/amcis02/CRXiao.pdf>
- Klein, B.D. 2001 : User perceptions of data quality: Internet and traditional text sources, diakses pada tanggal 23 februari 2012 tersedia di *The journal of computer information system*: 41(4), 9-18

Nazir, Moh., (2006). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Knight, Shirlee-ann and Burn, Janice.2003 : Developing a framework for assessing information quality..diakses pada tanggal 20 januari 2011 tersedia di

<http://www.inform.nu/Articles/Vol8/v8p159-172Knig.pdf>

Nasution, S. 2001. *Metode Research : Penelitian Ilmiah*. Bumi Aksara, Jakarta.

Barnes, S., and Vidgen, R., (2005), *Data Triangulation in action: using comment analysis to refine web quality metrics*. Proceedings of the 13 th European Conference on Information Systems, Regensburg , Germany