



**ANALISIS KUALITAS WEBSITE PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM  
NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN MENGGUNAKAN METODE  
WEBQUAL 4.0**

**Trisnawati Hadi<sup>1</sup>, Neila Susanti<sup>2</sup>, Muslih Faturrahman<sup>3</sup>**

[Trisnawatihadi12@gmail.com](mailto:Trisnawatihadi12@gmail.com)

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas website perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan menggunakan metode webqual 4.0 ditinjau dari 3 dimensi yaitu dimensi kemudahan pengguna, dimensi kualitas informasi dan dimensi kualitas interaksi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan angket sebagai alat pengumpulan data yang diperoleh dari responden. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung website perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan berdasarkan data pada bulan September-April 2022 sebanyak 3834 orang dengan sampel 97 orang yang ditentukan dengan rumus slovin. Teknik sampling yang digunakan untuk menentukan sampel adalah teknik sampling isidental yaitu teknik pengambilan sampel dengan mengandalkan keberadaan subjek untuk dijadikan sampel yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok sebagai sumber data maka subjek tersebut dijadikan sampel. Hasil penelitian ini didapat bahwa kualitas website perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan sudah sangat baik yaitu ditinjau dari kemudahan pengguna nilai presentase sebesar 94,1%. Dilihat dari aspek kualitas informasi dikatakan baik dengan nilai presentase sebesar 78,9%. Berdasarkan aspek kualitas interaksi juga disimpulkan bahwa kualitas layanan website perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sangat baik dengan nilai presentase sebesar 82,2% yang mana ketiga dimensi tersebut sesuai dengan kualitas website menggunakan metode webqual 4.0

***Kata Kunci : Kualitas Website Perpustakaan, Metode Webqual 4.0***



### ABSTRACT

This study aims to determine the quality of the library website at the state Islamic University of North Sumatra Utara Medan using the webqual 4.0 method in terms of 3 dimensions, namely the dimension of user convenience, the dimension of information quality and the dimension of interaction quality. This research uses descriptive research with a quantitative approach. The data collection technique in this study used a questionnaire as a means of collecting data obtained from respondents. The population in this study were visitors to the library website at the State Islamic University of North Sumatra Medan based on data in September-April 2022 as many as 3834 people with a sample of 97 people determined by the slovin formula. The sampling technique used to determine the sample is incidental sampling technique, namely a sampling technique that relies on the existence of a subject to be used as a sample, namely anyone who coincidentally meets the researcher and is seen as suitable as a data source, the subject is used as a sample.

The results of this study showed that the quality of the library website at the state Islamic University of North Sumatra Utara Medan was good, in terms of ease of use, the percentage value was 63.4%. Judging from the aspect of information quality, it is said to be good with a percentage value of 63.8%. Based on the aspect of interaction quality, it is also concluded that the service quality of the library website at the State Islamic University of North Sumatra is already good with a percentage value of 68.1%, which of the three dimensions corresponds to the quality of the website using the webqual 4.0 method.

***Keywords: Website Libary Quality, Webqual 4.0 Method***

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi selalu mengalami peningkatan pesat dalam pemanfaatannya, lebih beragam untuk beradaptasi dengan aktivitas manusia yang modern dan canggih. Internet merupakan salah satu media pemasaran global di mana informasi dapat dengan cepat dan mudah diperoleh dan disebarluaskan. Salah satu cara yang dilakukan dalam penggunaan internet ialah membangun *website*. Situs web merupakan kumpulan dari halaman web yang biasanya diringkas dalam suatu domain atau sub domain yang terletak di dalam *World Wide Web* (WWW) di internet (Trimarsiah & Arafat, 2017).

Perkembangan informasi dan komunikasi juga mampu menyediakan informasi yang terdiri dari pengumpulan, pengolahan, temu kembali, penyimpanan,



penyebaran dan penyajian informasi yang didistribusikan secara luas dan melalui website. *Website* merupakan media komunikasi dalam bentuk *online* yang menggunakan internet dalam penyebaran informasinya. Penggunaan *website* saat ini semakin berkembang seperti dalam dunia pendidikan (Andre & Tileng, 2019).

*Website* merupakan pintu utama bagi seorang pengguna dalam mencari berbagai informasi di internet dan juga garda terdepan pertama yang menjangkau pengguna. Ini berarti *website* adalah *first impression* pengguna yang dapat menentukan besar atau kecilnya pengguna dalam mengunjungi *website*.

Melihat banyaknya jumlah *website* yang ada saat ini menuntut perusahaan, perguruan tinggi, atau pemuat *website* harus merancang *website* dengan baik supaya masyarakat atau pengguna tertarik untuk mengaksesnya dan berlama-lama menjelajahi di *website* tersebut (Tambunan & Hasibuan, 2022). Suyanto dalam Sa'ad (2020) memaparkan bahwa salah satu prinsip dalam pembuatan *website* adalah kualitas, berupa desain web yang baik dan efektif sehingga mudah dibaca dan dipahami oleh pengguna *website*. *Website* yang berkualitas adalah *website* yang mempunyai konten yang baik dan dapat membangkitkan minat pengguna untuk mengunjungi *website* tersebut.

Perpustakaan sering menjadi gambaran kemajuan teknologi informasi. Perpustakaan menerapkan layanan berbasis internet agar perpustakaan tidak ditinggalkan penggunanya. Semakin banyak perpustakaan yang berbagi informasi secara *online*, semakin banyak juga pengguna menggunakan layanan perpustakaan. Saat ini perpustakaan sudah memiliki media untuk mewadahi informasi yang dimilikinya yaitu melalui *website*. *Website* perpustakaan digunakan untuk media promosi, dan pemasaran dalam mengkomunikasikan dan menawarkan apa yang dimiliki oleh perpustakaan (Wulandari et al., 2021).

Pengaksesan *website* yang mengandalkan teknologi internet sangat memudahkan pengguna karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa ada



batasan jarak dan waktu. Namun pemanfaatan *website* juga terkadang menimbulkan masalah, mudah tidaknya suatu *website* diakses dan tidak jarang juga *website* mengalami *error*. Untuk mendukung perpustakaan dalam melayani pengguna, maka perpustakaan harus memiliki kualitas *website* yang baik. Kualitas *website* yang buruk akan mengakibatkan pengguna kesulitan dalam mengakses informasi yang dicari akibatnya pengguna beralih dengan mencari informasi melalui *website* yang lain.

Pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, mempunyai *website* yang dapat dimanfaatkan sebagai media berbagi informasi terkait dengan kegiatan dan layanan yang ada pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Hal ini dibuktikan dengan mengakses melalui <http://library.uinsu.ac.id>. Perpustakaan universitas Islam Negeri Sumatera Utara merancang *website* sebagai bentuk pelayanan perpustakaan digital. Menurut Sismanto dalam Gatot Subrata (2009) Perpustakaan digital adalah Perpustakaan digital adalah sebuah sistem yang memiliki berbagai layanan dan objek informasi yang mendukung akses objek informasi melalui perangkat digital (Gatot, 2009). Perpustakaan haruslah memiliki pelayanan yang baik. Layanan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan.

Berdasarkan *grand tour* peneliti hasil mewawancarai beberapa pemustaka bahwa ketika mencari referensi untuk mengerjakan tugas, pemustaka sering tidak menemukan koleksi yang cocok sesuai dengan yang dibutuhkan, itu berarti bahwa informasi yang diberikan terkadang kurang *up to date*. Ada juga pengguna kesulitan dalam mengoperasikan atau menelusuri informasi, yang berarti tidak sesuai dengan kualitas kegunaan dan kualitas interaksi karena tidak memberikan rasa kenyamanan bagi pengguna. Menurut salah satu pemustaka menyatakan bahwa tampilan pada *website* perpustakaan Universitas Negeri Sumatera Utara kurang menarik dikarenakan bentuk keterangan atau tulisannya kurang menarik untuk dilihat. Hasil wawancara juga diketahui bahwa pemustaka kurang memahami cara



penggunaannya, yang seharusnya sesuai dengan dimensi kegunaan *website* perpustakaan memberikan kemudahan dan interaksi dengan jelas dan dapat dimengerti.

Adanya *website* menjadi gambaran kemajuan sebuah institusi pendidikan. Hal ini yang membuat peneliti ingin melakukan penelitian pada *website* Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas dari *website* perpustakaan di mana sebelumnya belum pernah dilakukan analisis dan pengukuran dalam menilai kualitas dari *website* perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Untuk lebih mengoptimalkan *website* sebagai media promosi dengan memanfaatkan teknologi informasi komunikasi, maka perlu dilakukan evaluasi *website* ini guna mengembangkan *website* yang bermutu sehingga *website* Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan lebih berkembang dan meningkat kepada tingkat pematangan, pemantapan, dan mencapai pada tingkat kebermanfaatan.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh permasalahan yang terjadi pada kualitas *website* perpustakaan UINSU dengan judul “Analisis Kualitas *Website* Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Menggunakan Metode *Webqual 4.0*”.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Pengertian Website**

*Website* adalah media informasi yang ada di internet. *Website* bukan hanya dapat digunakan untuk penyebaran informasi saja tetapi dapat digunakan untuk membuat toko online. *Website* merupakan kumpulan dari halaman web, yang biasanya diringkas dalam domain atau subdomain yang terletak di World Wide Web (WWW) di internet.

Menurut Global Web Index, 62% pengguna mengunjungi *website* hanya untuk mencari informasi mengenai merek maupun produk. Tampilan *website* yang menarik



akan membuat pengguna nyaman dan merasa tertarik untuk mengunjunginya. *Website* mendukung kegiatan penyampaian informasi kepada publik internal maupun eksternal seperti mahasiswa, pegawai, atau siapa pun yang membutuhkan informasi.

*Website* media promosi yang paling murah, terjangkau dan efektif dalam memberikan informasi. Pengguna *website* dapat mengetahui apa saja yang diinginkannya seperti mengenai produk, potongan harga, informasi beasiswa, perpustakaan dan lain sebagainya. Misalnya ketika seseorang ingin mencari tahu tentang suatu perguruan tinggi maka pengguna tersebut dapat melihat profil perguruan tinggi tersebut dengan pencarian mendalam melalui *website*.

### **Sejarah Singkat Website**

Sejarah *website* pada tahun 1989 tim Berners-Lee, seorang programmer komputer berkebangsaan Inggris yang bekerja pada European Physics Laboratory (CERN) di Genewa, Swiss, melakukan sesuatu yang berbeda dari sebelumnya. Dia menggabungkan *hypermedia* dengan sumber-sumber informasi internet yang sangat luas. sebelum ada *website*, banyak hal yang dilakukan dalam internet, tetapi tidak ada yang dilakukan dengan mudah. Solusi Berners-Lee adalah teknologi *hypertext* untuk membentuk sebuah dokumen *Website*. Situs web biasanya ditempatkan pada server web. Server web umumnya telah dilengkapi dengan perangkat-perangkat lunak khususnya untuk menangani pengaturan nama ranah, serta menangani layanan atas protokol HTTP yang disebut sebagai server HTTP.

### **Fungsi Website**

- a. Media komunikasi, banyak *website* yang dibuat untuk berkomunikasi seperti forum yang dapat memberikan fasilitas kepada penggunanya.
- b. Media promosi, media promosi yang paling sering ditemukan seperti toko *online*



- c. Media informasi, *website* sebagai media informasi utama masyarakat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja yang bersifat global seperti *tv online* dan *radio online*.
- d. Media pendidikan, adapun *website* dibuat khusus berisi informasi atau artikel yang sarat dengan informasi.
- e. Media pemasaran, pada toko *online*, *website* merupakan media pemasaran yang cukup baik, karena dibandingkan dengan toko sebagaimana di dunia nyata, untuk membangun toko *online* diperlukan modal yang relatif lebih kecil, dan dapat beroperasi 24 jam walaupun pemilik *website* tersebut sedang istirahat atau sedang tidak di tempat, serta dapat diakses dari mana saja (Hartono, 2013).

### **Website Perpustakaan**

Perpustakaan dengan konsep digital merupakan salah satu solusi untuk mengatasi kendala dari perpustakaan konvensional dengan kelebihanannya menyediakan koleksi dalam bentuk elektronik yang mampu diakses oleh pengguna tanpa batasan tempat dan waktu dengan menggunakan media elektronik seperti komputer, laptop maupun gadget yang terhubung dengan komputer.

Situs web pada perpustakaan sangat membantu dalam menyediakan informasi. Adanya situs web pada perpustakaan hasil karya tulis ilmiah seperti skripsi, tesis, makalah, dan bahan kuliah lainnya bisa disimpan pada *website* tersebut dan pengguna bisa mengakses bahan pustaka menjadi lebih mudah.

### **Metode Webqual 4.0**

Webqual adalah salah satu metode atau cara pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Webqual* pertama kali dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. Metode penelitian ini mulai dikembangkan sejak



tahun 1998, metode ini mengalami perubahan dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan. (Siti Monalisa & Khairul Rizky, 2021).

Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan. Pengukuran kualitas layanan *website* sangat penting untuk dilakukan, terutama pada *website* perpustakaan perguruan tinggi, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. (Siallagan, 2017). Webqual 1.0 menitikberatkan analisa kualitas informasi dan memiliki kekurangan di interaksi layanan, Webqual 2.0 sebaliknya, yaitu lebih menekankan pada analisa terhadap interaksi tetapi terasa kurang pada analisa kualitas informasi. Kedua instrumen tersebut dicoba untuk diterapkan pada sebuah penelitian terhadap kualitas situs lelang *online*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisa kualitas situs dikategorikan ke dalam tiga fokus area yang berbeda, yaitu: Kualitas situs, Kualitas informasi yang disediakan dan Kualitas interaksi yang ditawarkan oleh layanan. Hasil penelitian inilah yang dikenal sebagai Webqual 3.0. Analisa lanjutan terhadap Webqual 3.0 menghasilkan pendekatan model Webqual 4.0 yang akhirnya mengganti dimensi pertama, yaitu kualitas situs menjadi dimensi Usability (Kegunaan). (Barnes&Vidgin, 2002).

## METODE

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan kualitas *website* perpustakaan. Menurut Sugiyono (2015) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang hasilnya berupa angka-angka digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random* (Sugiyono, 2015). Dengan metode ini diharapkan dapat menjelaskan fenomena yang berdasarkan fakta dan data yang diperoleh.



## **Populasi dan Sampel**

Dikarenakan *website* perpustakaan baru mulai digunakan pada bulan September 2021 maka, berdasarkan data pada bulan September-April 2022 pengunjung perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara adalah 3834 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dengan syarat pengunjung perpustakaan dan mahasiswa yang sudah pernah menggunakan layanan *website* perpustakaan. Maka sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 97 orang. Untuk menentukan sampel, penulis memilih teknik sampling isidental.

## **Instrument Penelitian**

Instrumen penelitian digunakan sebagai alat pengumpulan data, dan instrumen yang lazim digunakan dalam penelitian adalah beberapa daftar pertanyaan serta kuesioner yang disampaikan dan diberikan kepada masing-masing responden yang menjadi sampel dalam penelitian pada saat observasi dan wawancara.

Tujuan penyebaran kuesioner adalah untuk mengumpulkan data dari responden melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah dijawab. Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup, artinya pertanyaan yang diajukan kepada responden memiliki alternatif jawaban yang dibiarkan untuk dipilih oleh responden dengan memilih jawaban yang sesuai dengan pilihan responden.

## **Teknik Pengumpulan Data**

1. Kuesioner, yaitu dengan memberikan daftar pernyataan yang berkaitan dengan penelitian kepada responden.



2. Observasi, yaitu observasi dilakukan secara langsung pada studi kasus penelitian yaitu *website* perpustakaan uinsu dengan melihat tampilan yang ada pada *website* dan melihat apa saja yang menjadi kelemahan-kelemahan yang dihadapi oleh pengguna setelah itu baru dilakukan penyebaran kuesioner kepada pengguna *website* uinsu.

### **Teknik Analisis Data**

Setelah data-data yang peneliti perlu terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Analisis data dilakukan untuk mengolah data menjadi informasi, data akan mudah dipahami dan berguna untuk menjawab permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Data yang akan dianalisis merupakan hasil penelitian dengan pendekatan penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Kemudian dilakukan analisis untuk menarik kesimpulan (Sugiyono, 2014).

### **PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang bertujuan untuk mengetahui kualitas website perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara menggunakan metode webqual 4.0. Populasi dalam penelitian ini adalah 3834 orang, yaitu gabungan dari mahasiswa UIN Sumatera Utara stambuk 2018 sebanyak 87 orang dan stambuk 2019 sebanyak 10 orang, dengan berbagai fakultas yaitu fakultas ilmu sosial, fakultas kesehatan masyarakat, fakultas sains dan teknologi, fakultas tarbiyah dan fakultas ekonomi bisnis islam. Setelah itu peneliti menyebarkan angket atau kuesioner kepada 97 responden sesuai dengan jumlah sampel yang digunakan peneliti dengan menggunakan teknik sampling yaitu dengan cara teknik sampling isidental, dimana sampel yang diambil siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat dijadikan sebagai sampel.



Penyebaran angket dilakukan dengan menggunakan skala likert yang mempunyai 5 poin skala yaitu sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pada penelitian ini menggunakan angket atau google form dengan 22 pertanyaan yang diajukan sesuai dengan teori Berners dan Vidgen mengenai webqual 4.0 yang dibagi menjadi 3 dimensi yaitu dimensi kemudahan pengguna (*Usability*), dimensi kualitas informasi dan dimensi kualitas interaksi. Data yang telah diperoleh kemudian ditabulasi dan dianalisis dengan menggunakan Microsoft Excel 2010.

Pada bagian absen kunjungan fisik diwebsite Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara terdapat kata-kata seperti *quotes* “*I’ve missed more than 9000 shots in my career. I’ve lost almost 300 games 26 times. I’ve been trusted to take the game winning shot and missed. I’ve failed over and over and over again in my life. And that is why I succeed*”, dimana menurut peneliti *quotes* tersebut tidak relevan dengan dengan absen kunjungan fisik. Seharusnya *quotes* tersebut diletakkan pada bagian beranda website untuk bisa dijadikan sebuah motivasi bagi pengunjung webiste ketika gagal 300 kali maka kita bisa bangkit dengan kegagalan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian ketiga kualitas website perpustakaan menggunakan metode webqual 4.0 dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Dimensi Kemudahan Pengguna

Usability (kemudahan) adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan site, sebagai contoh penampilan, kemudahan pengguna, navigasi, dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna (Manik et al., 2017). Usability berkaitan dengan pragmatik tentang bagaimana pengguna merasakan dan berinteraksi dengan situs web. Menurut bernes kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang up to date, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, infromasi yang



sangat detail dan mendalam, dan informasi yang disajikan dalam format desain sesuai dengan sekarang (Barnes, 2002).

Berdasarkan tabel 4.26 hasil pengolahan data untuk dimensi kemudahan pengguna (usability) dapat ditinjau bahwa kualitas layanan website berdasarkan aspek kemudahan pengguna dapat dikatakan rata-rata baik (94,1%). Hal ini dapat dilihat dari indikator nomor 2 yaitu interaksi dengan *website* jelas dan dapat dimengerti menunjukkan nilai presentasi yang paling tinggi. Nilai tersebut sebesar 87,6%, ini berarti adanya hubungan timbal balik antara pengguna dengan website, yaitu pengguna mudah dalam mencari informasi yang diinginkannya serta website bisa bermanfaat bagi penggunanya. Hal ini sejalan dengan menurut (Zuliani,2005) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pada tabel juga terdapat nilai presentasi yang rendah sebesar 73,1% pada bagian tampilan yang menarik. Ini berarti tampilan pada website perpustakaan UIN Sumatera Utara kurang menarik. Tampilan website yang kurang menarik dapat membuat pengguna tidak betah atau bisa beralih ke website lain. Maka dari itu diharapkan tampilan website perpustakaan UIN Sumatera Utara dibuat lebih menarik lagi dengan memberikan tema warna yang baik, tata letak layout dan tampilan situs website yang selalu konsisten meskipun diakses oleh browser yang berbeda. Maksudnya website dapat dibuka secara sempurna baik pada chrome maupun pada search engine lainnya.

#### b. Dimensi Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah kualitas output/keluaran yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai et al., 2002). Kepuasan pengguna sering digunakan sebagai tolak ukur untuk kesuksesan sebuah sistem



informasi, semakin tinggi kualitas suatu web, maka semakin banyak juga pengguna yang mengakses website tersebut (DeLone & McLean, 2003). Ukuran kepuasan pengguna pada sistem informasi adalah salah satunya mencerminkan dari kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem.

Berdasarkan hasil yang didapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan website berdasarkan aspek kualitas informasi dapat dikatakan rata-rata baik (78,9%). Pada deskripsi indikator pada tabel 4.27 nomor 2 yaitu menyediakan informasi yang terpercaya. Nilai tersebut sebesar 91%, ini berarti informasi yang terdapat diwebsite sesuai dengan kebenaran yang ada di perpustakaan seperti sejarah, visi misi, akreditasi, koleksi digital, berita, fasilitas dan lain sebagainya yang disusun dengan sumber-sumber yang terpercaya. Hal ini sejalan dengan pendapat Sutabri dalam Krisnawati (2011), dalam karakteristik nilai informasi, penyajian yang ringkas pada suatu informasi adalah hal-hal yang dipengaruhi oleh struktur atau format ataupun tata susunan informasi serta hubungan logisnya dengan pernyataan atau unsur yang dapat dijadikan parameter dalam menilai informasi.

Pada tabel juga terdapat nilai presentasi yang rendah sebesar 64%% pada bagian menyediakan informasi yang cukup detail. Ini berarti *website* perpustakaan UIN Sumatera Utara kurang menyajikan informasi yang cukup detail. *Website* perpustakaan UIN Sumatera Utara kurang detail mengenai e-journal mata kuliah yang berhubungan dengan perpustakaan, kebanyakan e-journal mengenai pendidikan atau umum. Diharapkan *website* bisa menyediakan informasi yang cukup detail sesuai dengan kebutuhan pengguna dari berbagai prodi yang ada di UIN Sumatera Utara. Informasi yang terlambat diterima, nilai kegunaannya akan lebih rendah, karena informasi yang cepat dan tepat akan lebih baik (Pratomo et al., 2014).

### c. Dimensi Kualitas Interaksi



Kualitas informasi merupakan keterlibatan pengguna situs web ketika mempelajari web itu sendiri sehingga muncul rasa percaya diri dan empati (Alhasanah, 2014). Kualitas interaksi memiliki hubungan yang sangat tinggi dengan indikator keterbukaan pada efek kognitif hal tersebut berkaitan dengan komunikasi interpersonal dalam perspektif komunikasi *cyberspace*, media internet membantu meningkatkan keterbukaan individu yang tidak berani mengungkapkan suatu pesan secara langsung, terbantu untuk mengungkapkannya secara tertulis (Fardiah, 2002).

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.28 dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan website berdasarkan aspek kualitas interaksi dapat dikatakan rata-rata baik (82,2%), hal tersebut dapat dilihat dari tabel tafsiran persenan. Pada deskripsi indikator pada nomor 7 yaitu mempunyai reputasi yang baik menunjukkan nilai presentasi yang paling tinggi. Kepercayaan merupakan kemungkinan individu berharap pada suatu hal untuk bisa menjaga tanggung jawab yang diberikan. Persepsi kepercayaan bisa berubah sesuai dengan pengalaman, membangun kepercayaan bisa menjadi hal yang susah dalam situasi online (Khairani, 2015). Nilai yang didapat dari indikator tersebut sebesar 92,7%, ini berarti pengguna reputasi website Universitas Islam Negeri Sumatera Utara mempunyai reputasi yang baik sehingga pengguna mempercayakan informasi yang terdapat pada website itu benar adanya, tidak mengada-ngada, karena pengguna menginginkan informasi yang sesuai fakta untuk memenuhi informasi yang dibutuhkannya. reputasi yang baik akan percuma jika tidak didukung dengan pelayanan yang baik.

Pada hasil penelitian juga didapat nilai presentasi yang rendah sebesar 67,9% pada bagian adanya suasana komunitas. Ini berarti website perpustakaan UIN Sumatera Utara kurang menampilkan suasana komunitas seperti tidak adanya fitur chat antara pengguna dengan pengelola website, antara pengguna yang satu dengan yang lainnya agar bisa saling bertukar informasi sehingga bisa menyelesaikan suatu



masalah masing-masing. Diharapkan agar pengelola website perpustakaan UIN Sumatera Utara membuat fitur-fitur yang bisa meningkatkan suasana komunitas walaupun hanya didalam sebuah website. Fitur-fitur tersebut dapat mempermudah interaksi serta memberikan masukan (feedback) antara pengakses dan pengelola.

Kemudian dari ketiga dimensi metode webqual 4.0 hasil yang didapat adalah rata-rata sangat baik diangka 70-90%. Kualitas yang telah dinyatakan baik tidak selalu bebas dari permasalahan-permasalahan tertentu. Untuk itu antara ketiga dimensi tersebut haruslah seimbang, sehingga website perpustakaan dapat dikatakan berkualitas.

Penelitian ini mengimplikasikan bahwa lembaga perpustakaan perlu mengembangkan situs website dan membangun kerjasama dengan lembaga-lembaga lain yang relevan untuk mengembangkan komponen-komponen yang ada diwebsite, sumber daya manusianya dan manajemen website agar kualitas website bisa menjadi semakin baik lagi. Sedangkan untuk pustakawan harus meningkatkan pengetahuan, kemampuan, kreatifitas dalam menjalankan atau mengoperasikan website sehingga pustakawan diharapkan dapat memberikan arahan, dukungan dan peran dalam menulis suatu karya ilmiah baik untuk dosen maupun mahasiswa.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Kualitas layanan *website* perpustakaan UIN Sumatera Utara dilihat dari aspek kemudahan pengguna (*usability*), disimpulkan bahwa website perpustakaan sesuai dengan kualitas layanan website dengan menggunakan metode webqual 4.0 dengan nilai persentase (94,1%) yang dikategorikan baik. Hal ini diketahui melalui aspek kemudahan pengguna yaitu kemudahan untuk dioperasikan, interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti, kemudahan untuk dinavigasi, mudah digunakan, tampilan menarik, website sesuai dengan jenis website perpustakaan,



memberikan informasi yang sesuai, dan membentuk pengalaman positif bagi pengguna. Kualitas layanan website perpustakaan UIN Sumatera Utara dilihat dari aspek kualitas informasi sesuai dengan kualitas *website* dengan menggunakan metode webqual dengan nilai persentase (78,9%) yang dikategorikan baik. Hal ini dapat diketahui melalui penyediaan informasi yang akurat, penyediaan informasi yang dapat dipercaya, penyediaan informasi up to date, penyediaan informasi yang relevan, menyediakan informasi yang mudah dipahami, penyediaan informasi yang cukup detail dan kemudian penyediaan informasi dalam format yang sesuai. Berdasarkan aspek kualitas interaksi disimpulkan bahwa kualitas layanan *website* perpustakaan UIN Sumatera Utara sesuai dengan kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 dengan nilai persentase (82,2%) yang dikategorikan baik. Hal ini diketahui melalui aspek kualitas interaksi yaitu memberikan rasa kenyamanan bagi pengguna, reputasi yang baik, aman saat berinteraksi, aman dalam menyampaikan data pribadi, adanya suasana komunitas, kemudahan komunikasi dengan organisasi dan tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website.

### **Saran**

Diharapkan bagi perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk sering mengadakan kegiatan/mensosialisasikan tentang perpustakaan. Seperti pengguna *website* agar lebih sering menggunakan website perpustakaan supaya website perpustakaan bisa berkembang dari sebelumnya dan dapat memperbaiki dan mengatasi masalah yang berhubungan dengan ketiga dimensi kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 . Bagi program studi Ilmu Perpustakaan, diharapkan menjadi bahan rujukan yang dapat diakses di repository UINSU mengenai kualitas website perpustakaan. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian terdalam dengan berbagai macam literatur tambahan untuk meneliti kualitas website perpustakaan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Andre, Y., & Tileng, K. G. (2019). Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas X Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). *Aiti*, 16(1), 49–64. <https://doi.org/10.24246/aiti.v16i1.49-64>
- Gatot, S. (2009). Perpustakaan Digital. *Pustakawan Perpustakaan UM*, 10(2), 1–11. <http://library.um.ac.id/images/stories/pustakawan/kargto/PerpustakaanDigital.pdf>
- Hartono, H. (2013). Pengertian Website dan Unsur-Unsurnya. *Ilmu Teknologi Informasi (Ilmuti)*, 1–7.
- rimarsiah, Y., & Arafat, M. (2017). Analisis Dan Perancangan Website Sebagai Sarana Informasi Pada Lembaga Bahasa Kewirausahaan Dan Komputer Akmi Baturaja. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 19(1), 1–10.
- Siallagan, F. D. (2017). *Kualitas Layanan Website Perpustakaan Politeknik MBP Medan dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi*.
- Siti Monalisa, & Khairul Rizky. (2021). Pengukuran Kualitas Website Rumah Batik Andalan Metode Webqual 4.0 Dan Impotence Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 07,no.1(1), 30. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/10659/6136>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, S. R., & Hasibuan, A. S. (2022). *Analisis Kualitas Website Politeknik Negeri Medan Politeknik Negeri Medan Website Quality Analysis*. 4(4), 2141–2147. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1020>
- Wulandari, E. R., Rizal, E., & Lusiana, E. (2021). Pengaruh kualitas website Kandaga terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 9(1), 79. <https://doi.org/10.24198/jkip.v9i1.29146>