

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI LIVE CHAT PADA WEBSITE BAAK UNIVERSITAS GUNADARMA

Ratri Purwaningtyas¹, Devi Indriani²

^{1,2}Universitas Gunadarma

^{1,2} Jl. Margonda Raya No. 100, Beji. Depok

*Email: devi_indriani@staff.gunadarma.ac.id

Abstrak

Website BAAK menyediakan fitur *live chat* untuk berinteraksi antara mahasiswa dengan staff BAAK yang memberikan kemudahan para mahasiswa untuk bertanya langsung mengenai masalah akademik secara online kepada staff BAAK. Jenis riset yang dilakukan adalah penelitian eksperimen yang berguna untuk memberikan kemudahan para mahasiswa untuk bertanya langsung mengenai masalah akademik secara online kepada staff BAAK. Riset ini memakai data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa Universitas Gunadarma. Berdasarkan pengujian Validitas untuk mengukur mutu pelayanan sistem informasi live chat pada website BAAK dinyatakan valid. Hasil uji Reliabilitas menghasilkan cronbach alpha sebesar 0.943 yang berarti reliabel. Pada uji heteroskedastisitas nilai sig > 0.05 ialah 0.136 sehingga tidak adanya indikasi heteroskedastisitas. Pada Uji Multikolinearitas menyatakan bahwa variabel interaction memiliki korelasi tinggi dengan variable information dengan tingkat korelasi sebesar -0.508 oleh sebab itu nilai korelasi ini masih dibawah 95% sehingga tidak terjadi multikolonieritas yang serius. Hasil Uji simultan(F) Nilai signifikansi ialah 0.394 kalau variabel independen secara simultan tidak mempengaruhi terhadap variabel dependen. Uji parsial(t) Nilai Signifikansi > 0. 05 dapat disimpulkan tidak adanya pengaruh variable independen serta variable dependen.

Kata kunci: Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Website, Webqual.

PENDAHULUAN

Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Gunadarma ialah bagian yang mengurus administrasi serta akademik kemahasiswaan. BAAK membawahi beberapa bagian, antara lain Bagian Ujian dan Bank Soal, Koordinasi Perkuliahan, Monitoring Perkuliahan, Penanggung Jawab Jurusan, serta Kesekretariatan Kampus. BAAK merupakan salah satu sub bagian dari universitas yang memakai web sebagai fasilitas yang memberikan pelayanan informasi kepada mahasiswa.

Website <https://baak.gunadarma.ac.id/> menyediakan informasi seperti kalender akademik, pelaksanaan kegiatan akademik, dan pengumuman yang berkaitan dengan akademik. Selain informasi-informasi yang disediakan tersebut, website BAAK menyediakan fitur *live chat* (Obrolan) untuk berinteraksi antara mahasiswa dengan staff BAAK. Fitur ini memberikan kemudahan para mahasiswa untuk bertanya langsung mengenai masalah akademik secara online kepada staff BAAK.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji tingkat kepuasan mahasiswa terhadap informasi yang diberikan para staff BAAK

melalui fitur *live chat* sehingga kedepannya dapat membantu staff untuk memberikan pelayanan maksimal kepada mahasiswa. Riset ini memakai tata cara webqual 4.0 yang terdiri dari tiga ukuran, yaitu mutu pemakai, mutu informasi, dan mutu interaksi. SPSS 26 digunakan sebagai metode kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda.[1], [2]

Beberapa penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini yaitu menurut [3], [4] ialah Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0 yang bertujuan mengetahui mutu Web terhadap mutu pengguna. Selanjutnya menurut [5] ialah Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu web terhadap mutu pengguna.

Bersumber pada perihal tersebut dipilih metode Webqual 4.0 yaitu teknik pengukuran mutu web bersumber pada anggapan pengguna akhir (mahasiswa), maka akan diketahui seberapa tingkat kualitas pelayanan sistem informasi live chat pada website BAAK Universitas Gunadarma

METODE PENELITIAN

Jenis riset yang dilakukan adalah penelitian eksperimen yang berguna untuk memberikan kemudahan para mahasiswa Universitas Gunadarma untuk bertanya langsung mengenai masalah akademik secara online kepada staff BAAK. Riset ini memakai data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa universitas Gunadarma. Mahasiswa di Universitas Gunadarma sebagai Objek dalam riset ini. Variabel penelitian yang digunakan adalah Variabel X1 Penggunaan Live Chat, Variabel Y1 Informasi dari Live Chat, Variabel Z1 Pelayanan pada Live Chat dan Variabel M1 Kepuasan mahasiswa.

Metode dan tahapan penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Menyebarkan kuesioner pada mahasiswa di Universitas Gunadarma untuk mengumpulkan data-data riset ini.
2. Hasil kuesioner yg diperoleh selanjutnya diinputkan datanya
3. Penjujian kualitas data yaitu validitas dan reabilitas data
4. Pengujian asumsi klasik untuk regresi linier
5. Melakukan pengujian hipotesis.
6. Menginterpretasi hasil dan menyimpulkan tentang analisis kualitas pelayanan 78system informasi live chat pada website BAAK Universitas Gunadarma
- 7.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dengan melakukan uji validitas dan uji realibilitas.

Uji Validitas

Pengujian dengan menggunakan nilai sig 0.05 dan r tabel dengan n=200 sebesar 0.138. Nilai valid jika nilai korelasi lebih dari r tabel, tidak valid jika nilai korelasi kurang dari r tabel.[6]

No Item	Hasil	r Tabel	Keterangan
X1	0.640	0.138	Valid
X2	0.673	0.138	Valid
X3	0.644	0.138	Valid
X4	0.634	0.138	Valid
X5	0.623	0.138	Valid
X6	0.642	0.138	Valid
X7	0.607	0.138	Valid
X8	0.623	0.138	Valid
Y1	0.660	0.138	Valid
Y2	0.723	0.138	Valid
Y3	0.738	0.138	Valid
Y4	0.718	0.138	Valid
Y5	0.723	0.138	Valid
Y6	0.684	0.138	Valid
Y7	0.677	0.138	Valid
Z1	0.688	0.138	Valid
Z2	0.704	0.138	Valid
Z3	0.656	0.138	Valid
Z4	0.695	0.138	Valid
Z5	0.689	0.138	Valid
Z6	0.729	0.138	Valid
Z7	0.785	0.138	Valid

Pengujian Validitas pada Tabel 2 dapat dilihat seluruh indikator pernyataan untuk mengukur mutu pelayanan sistem informasi live chat pada website BAAK Universitas Gunadarma menghasilkan nilai valid.

Uji Reliabilitas

Metode Cronbach Alpha dipakai untuk riset ini dimana Kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai crochbach alpha lebih besar 0.6 [6]

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.943	22

Pengujian Reliabilitas pada Tabel 3 bahwa dari 22 pernyataan menghasilkan cronbach alpha sebesar 0.943 yang berarti reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dengan uji

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

normalitas, uji Heteroskedastisitas, dan Uji Multikolinieritas.

Uji Normalitas

Uji normalitas dinyatakan normal apabila nilai tingkat signifikasinya > 0.05, untuk responden > 50 membaca data Kolmogorov-smirnov.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		200
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.15938079
Most Extreme Differences	Absolute	.226
	Positive	.089
	Negative	-.226
Test Statistic		.226
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Pengujian Normalitas pada Tabel 4 dari 200 responden dinyatakan tidak normal.

Uji Heteroskedastisitas

Mengetahui gejala heteroskedastisitas dengan cara meregresikan variable independent terhadap nilai absolute residual atau Abs_RES dipakai Uji Glejser jika Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas maka hasil signifikasi lebih dari 0.05, sebaliknya jika kurang dari 0.05 maka terjadi gejala. [7]

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.669	.447		1.496	.136
	Usability	-.024	.022	-.129	-1.109	.269
	Informatio n	.020	.027	.093	.732	.465
	Interaction	.013	.023	.071	.591	.555

a. Dependent Variable: Abs_RES

Pengujian Heteroskedastisitas pada Tabel 5 menyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Uji Multikolinieritas

Memandang nilai > 0.1 atau kebalikannya yaitu nilai VIF < 10 dikenal dengan Uji multikolinieritas.[8]

Tabel 6. Hasil Besar Korelasi

Coefficient Correlations ^a					
Model		Interaction		Usability	Informatio n
		Interaction	Usability	Usability	Informatio n
1	Correlations	Interaction	1.000	-.339	-.508
		Usability	-.339	1.000	-.443
		Informatio n	-.508	-.443	1.000
	Covariances	Interaction	.001	.000	-.001
		Usability	.000	.001	-.001
		Informatio n	-.001	-.001	.002

a. Dependent Variable: User_Satisfaction

Pada Tabel 6 dapat dilihat bahwa besaran korelasi antara variabel independen terlihat variabel interaction memiliki korelasi tinggi dengan variabel information dengan tingkat korelasi sebesar -0.508 atau sekitar 50%, oleh karena itu nilai korelasi ini masih dibawah 95% yang artinya tidak mengalami multikolonieritas yang serius.

Tabel 7. Hasil Perhitungan Nilai Tolerance

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	54.230	.636		85.316	.000		
	Usability	.014	.031	.050	.432	.666	.375	2.664
	Informatio n	.022	.039	.071	.558	.578	.315	3.179
	Interaction	-.052	.032	-.195	-1.616	.108	.347	2.885

a. Dependent Variable: User_Satisfaction

Hasil perhitungan nilai Tolerance pada Tabel 7 dapat dilihat tidak ada variabel independen yang memiliki nilai tolerance < 0.10 artinya tidak ada nilai korelasi antara variabel independen yang nilainya > 95%. Hasil nilai Variance Inflation Factor (VIF) menunjukkan hal yang sama yaitu tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF > 10 Sehingga tidak ada multikolonieritas antara variabel independen dalam model regresi.[8]

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dengan uji simultan (F) dan uji Parsial (t)

Uji Simultan (F)

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh bersama (simultan) antara kualitas pelayanan sistem informasi live chat pada website BAAK Universitas Gunadarma dipakai Uji simultan (F).

Tabel 8. Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.091	3	1.364	.999	.394 ^b
	Residual	267.489	196	1.365		
	Total	271.580	199			

a. Dependent Variable: User_Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Interaction, Usability, Information

Nilai signifikansi pada Tabel 8 dapat dilihat > 0.05 yaitu 0.394 dan disimpulkan bahwa variabel independen secara simultan tidak mempengaruhi variabel dependen atau dikatakan hipotesis H_0 ditolak H_a diterima.

Uji Parsial (t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan sistem informasi live chat pada website BAAK Universitas Gunadarma.

Tabel 9. Hasil Uji t

Model		Coefficients ^a				Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	54.230	.636		85.316	.000
	Usability	.014	.031	.050	.432	.666
	Information	.022	.039	.071	.558	.578
	Interaction	-.052	.032	-.195	-1.616	.108

a. Dependent Variable: User_Satisfaction

Nilai Signifikansi pada Tabel 9 terlihat > 0.05 maka disimpulkan tidak ada pengaruh variabel independen dan variabel dependen atau dikatakan hipotesis H_0 diterima H_a ditolak.

PENUTUP

Berdasarkan pengujian Validitas bahwa semua indikator pernyataan untuk mengukur mutu pelayanan sistem informasi live chat pada website BAAK Universitas Gunadarma dinyatakan valid. Hasil uji Reliabilitas bahwa dari 22 pernyataan menghasilkan cronbach alpha sebesar 0.943 yang berarti reliabel. Pada uji heteroskedastisitas nilai signifikansi (sig) > 0.05 yaitu 0.136 sehingga tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Pengujian Multikolinearitas hasil besaran korelasi antar variable independen terlihat bahwa variable interaction memiliki korelasi tinggi dengan variabel informasi dengan tingkat korelasi sebesar -0.508 atau

sekitar 50%, oleh karena itu nilai korelasi ini masih dibawah 95% tidak terjadi multikolonieritas yang serius. Hasil Uji simultan(F) Nilai signifikansi > 0.05 yaitu 0.394 bahwa variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen atau dikatakan hipotesis H_0 diterima H_a ditolak. Uji parsial(t) Nilai Signifikansi > 0.05 maka disimpulkan tidak ada pengaruh variabel independen dan variabel dependen atau dikatakan hipotesis H_0 diterima H_a ditolak.

Pihak BAAK mempertahankan serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan informasi ke mahasiswa karena variable interaksi sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Mempertimbangkan tentang kualitas dan desain web untuk menambah minat mahasiswa dalam mengakses website untuk mendapatkan informasi tentang akademiknya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26, Edisi 10*, no. Juni. 2021.
- [2] J. Harlan, *Analisis Regresi Linear*, vol. 53, no. 9. 2018.
- [3] S. Rahmatullah, D. S. Purnia, and R. Triasmoro, "Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0," *J. Kaji. Ilm.*, vol. 19, no. 2, 2019.
- [4] B. L. Wicaksono, A. Susanto, and W. W. Winarno, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Importance Performance Analysis," *MEDIA*, vol. 19, no. 1, 2012.
- [5] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, "Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung," *e-Proceeding Manag.*, vol. 4, no. 3, 2017.
- [6] H. Miftachul'Ulum and M. M. ST, "Uji Validitas dan Uji Reliabilitas," *Ed. Pertama. Malang*, 2016.
- [7] I. M. Yuliana, "Modul Regresi Linier Berganda," *Univ. Udayana*, 2016.
- [8] B. Setiawan, "Teknik Hitung Manual Analisis Regresi Linear Berganda Dua Variabel Bebas," 2017.