


EVALUASI KUALITAS WEBSITE CNN INDONESIA DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL

EVALUATE THE QUALITY OF THE CNN INDONESIA WEBSITE USING THE WEBQUAL METHOD

Wahyu Putri Sholefah^a, Desi Lajar Sari^b, Theana Lativa Mulyawati^c, Anidhya Siwi Nugraheni^d, Risqi Nur Avianti^e, Nova Tri Romadloni^f

^{a,b,c,d,e,f} Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Muhammadiyah Karanganyar

*Korespondensi Email : novatrir@umuka.ac.id ayusholefah2509@gmail.com,

<p style="text-align: center;">ARTICLE HISTORY</p> <p><i>Received [29 November 2023] Revised [11 Desember 2023] Accepted [31 Desember 2023]</i></p>	<p>ABSTRAK</p> <p>Technological developments have had a significant impact on various aspects of human life, especially in the world of business and the existence of the internet. Websites become the main platform for providing information, advertising and communication to users. This research aims to analyze the quality of the CNN Indonesia website using the WebQual 4.0 method. As a news channel that can be accessed for free and for a fee, CNN Indonesia presents the latest news about Indonesia in various aspects, such as politics, business, international, sports, technology and entertainment. Through the WebQual 4.0 approach, this research evaluates aspects of usability, data quality and social services from the perspective of website users. The research results show that the usefulness and quality of information has a positive impact on the quality of the CNN Indonesia website. These results are the basis for designing a more in-depth survey to understand user preferences and improve the service quality of the CNN Indonesia website. It is hoped that the research conclusions can provide guidance for related parties in improving and maintaining the quality of the online news website.</p>
<p style="text-align: center;">KEYWORDS</p> <p><i>Evaluate, Quality, Website, Webqual.</i></p>	<p>ABSTRACT</p> <p><i>Perkembangan teknologi telah memberikan dampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan manusia, terutama dalam dunia bisnis dan keberadaan internet. Situs web menjadi platform utama untuk menyediakan informasi, periklanan, dan komunikasi kepada pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas website CNN Indonesia dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Sebagai saluran berita yang dapat diakses secara gratis dan berbayar, CNN Indonesia menyajikan berita terkini mengenai Indonesia dalam berbagai aspek, seperti politik, bisnis, internasional, olahraga, teknologi, dan hiburan. Melalui pendekatan WebQual 4.0, penelitian ini mengevaluasi aspek kegunaan, kualitas data, dan Interaksi sosial dari perspektif pengguna website. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegunaan dan kualitas informasi memiliki dampak positif terhadap kualitas website CNN Indonesia. Hasil ini menjadi landasan untuk merancang survei yang lebih mendalam guna memahami preferensi pengguna dan meningkatkan kualitas layanan website CNN Indonesia. Kesimpulan penelitian diharapkan dapat memberikan panduan bagi pihak terkait dalam memperbaiki dan mempertahankan kualitas website berita online tersebut.</i></p>
<p><i>This is an open access article under the CC-BY-SA license</i></p> <div style="text-align: center;">  </div>	

PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin berkembang, website telah menjadi sarana utama bagi penyediaan informasi, periklanan, dan komunikasi kepada pengguna. Dalam konteks tersebut, kualitas suatu website menjadi aspek krusial yang memengaruhi pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap kualitas website CNN Indonesia menggunakan metode WebQual 4.0. Sebagai salah satu portal berita terkemuka di Indonesia, CNN Indonesia memberikan akses luas terhadap berita terkini mengenai berbagai topik seperti negara, politik, bisnis, internasional, olahraga, teknologi, dan hiburan.



Perkembangan teknologi dan keberadaan internet telah mengubah cara masyarakat memperoleh informasi, termasuk melalui website. Dalam konteks ini, penelitian ini akan mengeksplorasi aspek-aspek kunci yang mempengaruhi kualitas website CNN Indonesia, dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Melibatkan evaluasi terhadap kegunaan, kualitas data, dan Interaksi sosial, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam terkait pengalaman pengguna pada situs berita online ini. Kelebihan dari metode WebQual adalah kemampuannya untuk melakukan pengukuran berdasarkan pandangan dan pengalaman langsung dari pengguna akhir. Cakrawalamedia.co.id, dengan tekadnya untuk memberikan layanan unggul, berkomitmen untuk menyajikan informasi berita terbaik kepada para pembaca (Firdaus et al., 2020). Selain itu, periklanan online juga dianggap perlu saat ini karena masyarakat tidak perlu lagi membawa koran kemana-mana untuk mendapatkan informasi (Farrell et al., 2021). Website muncul seiring dengan kebutuhan masyarakat akan informasi guna mendukung kehidupan mereka. Namun, banyak orang yang kurang tahu apakah informasi yang disajikan benar atau tidak. Pada penelitian yang menguji kualitas website inilahtasik.com, apakah informasi yang disebarluaskan diterima dengan baik atau tidak. Oleh karena itu, penilaian kualitas website berdasarkan persepsi pengguna menjadi aspek yang sangat penting untuk dipahami dan menjadi bahan umpan balik (Herliawan et al., 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website perguruan tinggi berdasarkan kepuasan pengguna akhir dengan menggunakan pendekatan webqual. Kepuasan pelanggan merupakan istilah yang sering digunakan dalam dunia bisnis (Rusniantoro et al., 2018). Dalam lingkungan informasi, para ahli menggunakan "kepuasan pengguna" untuk mengukur efektivitas aplikasi informasi tertentu. Dalam teknologi informasi, kepuasan pengguna dianggap sebagai kunci evaluasi kinerja. Profesional informasi juga menggunakan kepuasan pengguna untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi informasi tertentu atau seluruh informasi dalam suatu organisasi, mengingat penerapannya di dunia nyata (Fauzan et al., 2023).

WebQual singkatan dari "Website Quality". Ini merupakan kerangka kerja evaluatif yang digunakan untuk menilai dan mengukur kualitas sebuah situs web (Yodi, 2018). WebQual memberikan panduan dan kriteria untuk menilai sejauh mana suatu situs web memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (Barus et al., 2018). Model WebQual mencakup berbagai dimensi yang penting dalam menilai kualitas situs web, termasuk kepuasan pengguna, kualitas informasi, interaktivitas, kepercayaan, kemudahan penggunaan, desain, keandalan, dan ketersediaan.

Dengan menggunakan model WebQual, organisasi dapat melakukan evaluasi sistematis terhadap situs web mereka dan mengidentifikasi area yang dapat ditingkatkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan mencapai tujuan organisasi dengan lebih baik (Salamah et al., 2020). Ini membantu memastikan bahwa situs web tidak hanya berfungsi dengan baik teknisnya, tetapi juga memberikan nilai tambah dan kepuasan kepada pengguna.

WebQual juga telah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami banyak perubahan dalam desain survei dan kuesioner. Metode WebQual 4.0 memiliki tiga dimensi: kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kegunaan (Adnyana & Kusuma, 2019). Webqual 4.0 menawarkan kemudahan penggunaan (kemudahan penggunaan, navigasi, grafik yang disajikan kepada pengguna, dll), kualitas informasi (pelayanan yang baik kepada pengguna) dan layanan dukungan teknis (layanan layanan di website) (Aqmarina et al., 2022).

Dengan mendasarkan penelitian pada metode yang telah teruji, analisis kualitas website CNN Indonesia ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai sejauh mana website ini memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan dan perbaikan layanan online untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam mengakses berita terkini.

METODE PENELITIAN

Penyelesaian kasus atau pembangunan konsep analisis kualitas website CNN Indonesia dengan menggunakan metode WebQual 4.0 melibatkan beberapa tahap untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas website. Pertama, menganalisis kebutuhan

yang ada pada saat ini platform penyedia berita dan informasi memiliki peran yang semakin krusial. Pada konteks ini, analisis kualitas website menjadi esensial untuk memahami sejauh mana sebuah situs mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Salah satu situs web berita yang memiliki dampak signifikan di Indonesia adalah CNN Indonesia. Analisis kualitas website CNN Indonesia bukan hanya menjadi sebuah evaluasi teknis, tetapi juga merupakan langkah strategis dalam menjaga integritas, kepercayaan, dan keterlibatan pengguna dalam menyampaikan informasi di era digital yang terus berkembang pesat. Kemudian setelah mengetahui rumusan masalah atau kebutuhan saat ini, selanjutnya melakukan kajian literatur mengenai teori-teori kualitas website, metode WebQual 4.0, dan aspek-aspek yang akan dievaluasi.

Langkah selanjutnya menentukan variabel dan indikator untuk mengidentifikasi variabel yang digunakan untuk mewakili setiap dimensi dalam metode WebQual 4.0 serta menetapkan indikator atau parameter untuk menilai masing-masing variabel. Berdasarkan pemodelan Website Quality (WebQual), terdapat tiga dimensi kualitas website yang selanjutnya akan dipakai sebagai Variabel Bebas. Tiga dimensi kualitas website, yaitu :

1. Variabel X1 adalah dimensi Kualitas Penggunaan (Usability Quality)
2. Variabel X2 adalah dimensi Kualitas Informasi (Information Quality)
3. Variabel X3 adalah dimensi Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)

Sementara variabel Terikat (Y) merupakan kepuasan pembaca (Customer Satisfaction).

Setelah menentukan variable dan indikator terhadap metode yang digunakan, selanjutnya membuat survei yang mencakup pertanyaan-pertanyaan terkait kegunaan, kualitas informasi, dan layanan sosial berdasarkan variabel dan indikator yang telah ditentukan. Survei tersebut menggunakan google form yang akan diberikan kepada pengguna atau pengakses website CNN Indonesia. Selanjutnya melaksanakan survei kepada responden yang merupakan pengguna website CNN Indonesia dan memastikan pengumpulan data dilakukan secara obyektif dan representatif. Berikut desain form terhadap dimensi yang ada pada metode webqual.

Tabel 1. Desain Form Pertanyaan

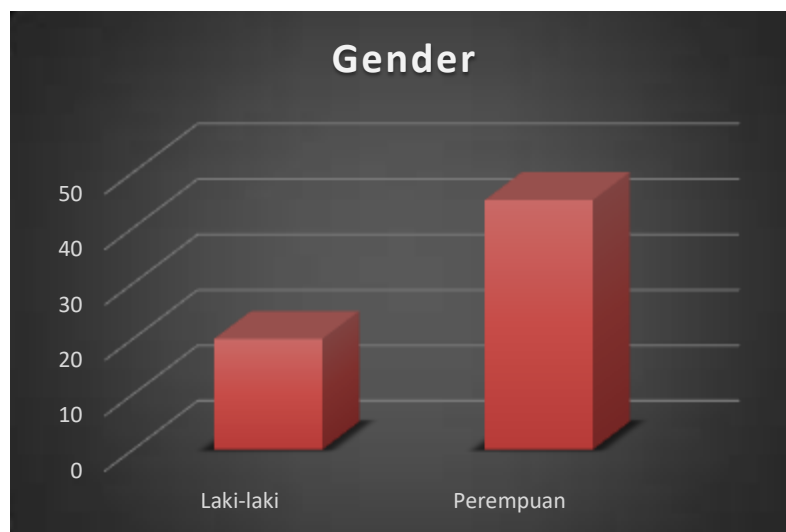
Dimensi	Pertanyaan
Kualitas Kegunaan (Usability Quality)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah pengoperasian website CNN Indonesia sangat mudah di mengerti? 2. Website CNN Indonesia memiliki tampilan yang menarik? 3. Apakah tampilan website sangat mudah di operasi kan? 4. Website CNN Indonesia memiliki desain yang sesuai dengan jenis website?
Kualitas Informasi (Information Quality)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah informasi yang tersedia pada website CNN Indonesia akurat? 2. Apakah informasi yang tersaji pada website CNN Indonesia dapat dipercaya? 3. Apakah informasi yang disajikan website CNN Indonesia relevan? 4. Apakah informasi yang disediakan website CNN Indonesia tepat waktu ?
Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah website CNN Indonesia tampak meyakinkan dan kompeten? 2. Apakah website CNN Indonesia memberikan pengalaman positif? 3. Apakah layanan pada website CNN Indonesia disajikan secara detail? 4. Apakah menurut anda website CNN Indonesia memiliki reputasi yang baik?
Kepuasan Pengguna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah pelanggan suka berinteraksi dengan website ini? 2. Apakah website dapat diakses dengan baik menggunakan gadget? 3. Apakah Menurut Anda Website CNN Indonesia menggunakan gambar yang tepat? 4. Apakah website dapat diakses dengan baik menggunakan gadget ?

Tahapan berikutnya setelah data diperoleh dilakukan analisis data dengan menggunakan metode statistik dan menyajikan hasil dari analisis tersebut. Penelitian ini mengubah penelitian kualitatif dengan mengklasifikasikan pertanyaan untuk mengubah data yang dihasilkan menjadi data numerik dengan menggunakan skala Likert. Hal tersebut mengubah penelitian kualitatif dengan mengklasifikasikan pertanyaan untuk mengubah data yang dihasilkan menjadi data numerik dengan menggunakan skala Likert. Dari perhitungan yang telah dilakukan dapat memberikan kesimpulan atau rekomendasi untuk perbaikan atau pengembangan lebih lanjut pada website CNN Indonesia berdasarkan analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

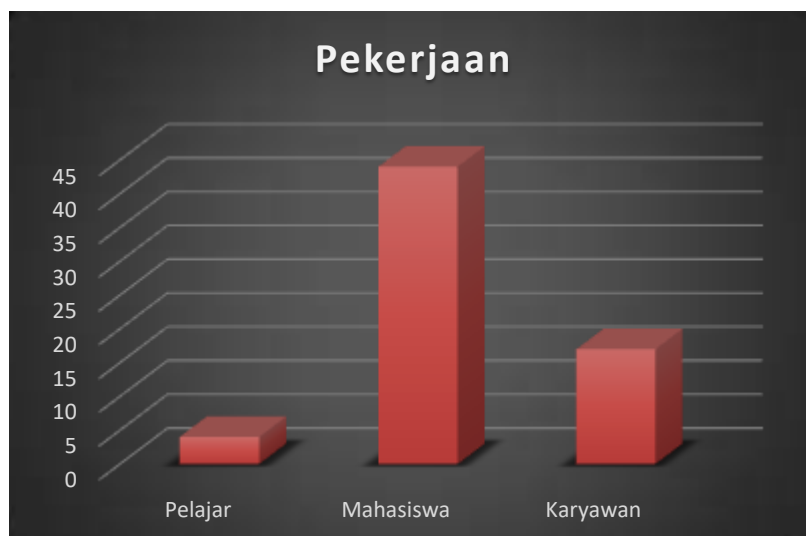
1. Karakter Responden

Sebanyak 65 peserta menyelesaikan survei online yang didistribusikan antara 29 September 2023 hingga 29 November 2023. Yang menanggapi kualitas kerja website sebagian besar adalah perempuan. Sebaran responden berdasarkan gender yaitu disajikan pada Gambar 1. Dimana laki-laki sebanyak 20 Orang dan Perempuan sebanyak 45 Orang.



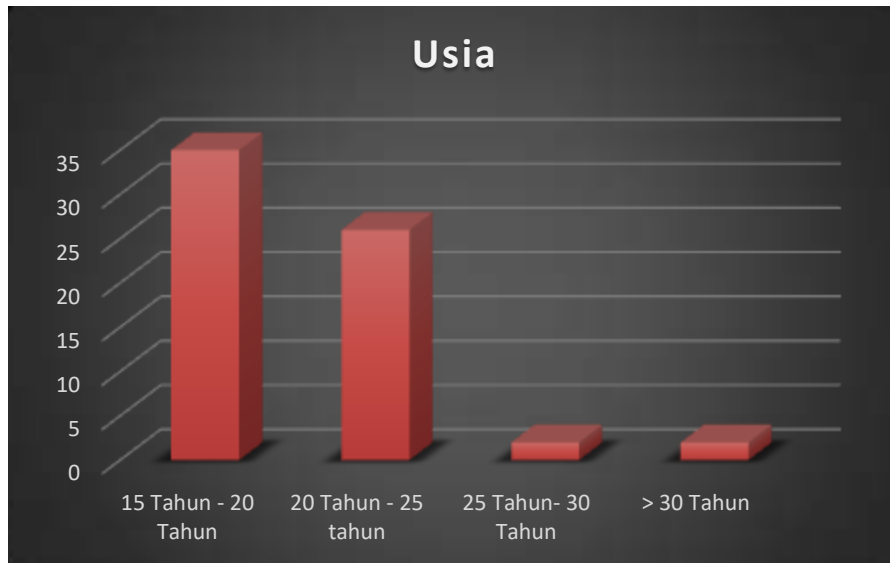
Gambar 1. Karakteristik Berdasarkan Gender

Responden berasal dari berbagai latar belakang profesi. Mayoritas respondennya adalah pelajar, pekerja, dan pelajar. Sebaran peserta berdasarkan profesi disajikan pada Gambar 2 dibawah ini yang menghasilkan pelajar 4 Orang, Mahasiswa 44 Orang dan Karyawan 17 Orang.



Gambar 2. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Sebagian besar responden survei berusia antara 20 dan 25 tahun, Yang termuda berusia 15 tahun dan yang tertua berusia 30 tahun. Jumlah responden berdasarkan umur disajikan pada Gambar 3.



Gambar 3. Karakteristik Berdasarkan Usia

2. Uji Validitas

Uji validitas untuk mengukur kekuatan pengambilan keputusan dan harapan dari hasil tes bisa mendekati kenyataan. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode korelasi seperti melihat nilai korelasi r hitung dan membandingkan nilai tersebut dengan tabel nilai r , dan jika r korelasi terpenuhi maka pengukuran dikatakan akurat atau valid. Lebih lanjut dari tabel r . Saat menguji validitas, perbandingan dilakukan dengan korelasi Pearson dengan r -term. Jika nilai $PC > RT$ berarti produk telah lolos uji dua arah 5% dan produk dinyatakan valid. Berdasarkan informasi pada Tabel 2, hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh produk memenuhi persyaratan. Nyatakan valid agar buku kerja tetap menggunakan semua ukuran yang ada.

Tabel 2. Uji Validitas

No	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	U1	0.864	0.244	Valid
2	U2	0.806	0.244	Valid
3	U3	0.831	0.244	Valid
4	U4	0.790	0.244	Valid
5	Q1	0.901	0.244	Valid
6	Q2	0.844	0.244	Valid
7	Q3	0.868	0.244	Valid
8	Q4	0.834	0.244	Valid
9	I1	0.895	0.244	Valid
10	I2	0.829	0.244	Valid
11	I3	0.71	0.244	Valid
12	I4	0.856	0.244	Valid
13	S1	0.644	0.244	Valid
14	S2	0.854	0.244	Valid
15	S3	0.863	0.244	Valid
16.	S4	0.861	0.244	Valid

3. Uji Reabilitas

Pengujian yang mengevaluasi konsistensi pengukuran, yaitu perbandingan item yang sama pada waktu yang sama. Dalam uji reliabilitas digunakan asumsi dasar dengan membandingkan Cronbach Alpha dan CA>RT dengan r-tabel yang dilaporkan reliabel.

Tabel 3. Uji Reabilitas

No	Variabel	Hasil Uji	Syarat	Keterangan
1	Variabel Usability (Kegunaan)	0.840	0.6	reliabel
2	Variabel Kualitas Informasi	0.884	0.6	reliabel
3	Variabel Interaksi	0.884	0.6	reliabel
4	Variabel Kepuasan	0.818	0.6	reliabel

Data pada Tabel 3 yang merupakan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa perbedaan penelitian ini dilaporkan reliabel karena nilai r lebih besar seperti pada tabel.

4. Uji T

Tabel 4. Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	
1 (Constant)	2.595	.643		4.036	.000	
	Kegunaan	.221	.074	.244	2.974	.004
	Kualitas	.145	.091	.159	1.592	.117
	Interaksi	.491	.077	.586	6.391	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan output diatas diketahui nilai p-value (sig) 0,000. Dikarenakan p-value < α (0,000 < 0,05), maka H₀ ditolak dan H₁ diterima, artinya Website Quality berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas website dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa aspek kegunaan, termasuk kemudahan navigasi, interaktivitas, dan antarmuka yang intuitif, berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengguna cenderung lebih puas ketika mereka dapat dengan mudah menemukan dan berinteraksi dengan informasi yang mereka cari. Kemudian Kualitas informasi yang disajikan oleh website CNN Indonesia juga memiliki dampak positif terhadap kepuasan pengguna. Pengguna lebih puas ketika mereka mendapatkan konten yang informatif, relevan, dan dapat diandalkan. Ketersediaan informasi yang akurat dan terkini menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Meskipun layanan yang baik dapat memberikan nilai tambah, pengguna cenderung lebih fokus pada kegunaan dan kualitas informasi dalam menilai kepuasan mereka. Selanjutnya kualitas kegunaan, informasi, dan layanan secara bersama-sama berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pengembangan website yang memperhatikan ketiga aspek ini secara holistik dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan.



Dengan demikian, rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna dapat difokuskan pada peningkatan kualitas kegunaan dan informasi, sementara tetap mempertahankan atau meningkatkan kualitas layanan sebagai nilai tambah. Implementasi perubahan berdasarkan temuan ini diharapkan dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih memuaskan dan memperkuat posisi website CNN Indonesia di mata pembaca online.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, G. F., & Kusuma, A. T. A. P. (2019). Pengukuran Kualitas Laman Website Universitas Dhyana Pura Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 5(3), 328–335. <https://doi.org/10.36002/jutik.v5i3.870>
- Aqmarina, N. S., Canta, D. S., Wahyuni, N., Setyaningsih, E., Hermawansyah, A., & Sudarman, S. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Website Kejaksaan Negeri Penajam Paser Utara Menggunakan Metode Webqual. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(6), 2183. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i6.5379>
- Barus, E. E., Suprpto, & Herlambang, A. D. (2018). Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(4), 1483–1491. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/1226/448>
- Farrell, M. J., Az-Zahra, H. M., & Rokhmawati, R. I. (2021). Analisis Kualitas Website Portal Berita dan Opini Mojok.Co Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(7), 3036–3045. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Fauzan, M. N., Nurdiawa, O., & Wijaya, Y. A. (2023). Analisis Sistem Website Sekolah Adiwiyata Menggunakan Website Quality (WEBQUAL). *Jurnal Janitra Informatika Dan Sistem Informasi*, 3(1), 40–48. <https://doi.org/10.25008/janitra.v3i1.167>
- Firdaus, M. R., Purnia, D. S., Handayani, K., & Julianto, M. F. (2020). Analisis Pengukuran Kualitas Website liputan6.com Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknik Informatika Kaputama (JTIK)*, 4(1), 1–7.
- Herliawan, I., Ghani, M. A., & Firdaus, M. R. (2019). Analisis Kualitas Portal Media Online Inilahtasi.com Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Sistem Informasi*, 11(2), 111–117.
- Purnomo, J., Sukemi, S., Parwito, P., & Ermatita, E. (2022). Implementation of Fuzzy C-Means and Topsis in College Rankings. *Journal of Information Systems and Informatics*, 4(4), 1094-1111. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v4i4.409>
- Rusniantoro, R., Kusyanti, A., & Rachmadi, A. (2018). Analisis Kualitas Layanan Website XYZ Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(6), 2150–2157. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Salamah, I., Lindawati, L., Fadhli, M., & Kusumanto, R. (2020). Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Digit*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.51920/jd.v10i1.151>



Yodi, Y. (2018). Analisis Kualitas Situs Web Batampos Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 2(2), 591–596.
<https://doi.org/10.29207/resti.v2i2.501>