

MENGUKUR KUALITAS PORTAL RUMAH BELAJAR DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Helda Yudiastuti¹ dan Megawaty²

Dosen Universitas Bina Darma

Jalan Jenderal Ahmad Yani No.3 Palembang

Sur-el: helda@mail.binadarma.ac.id¹, Megawaty@mail.binadarma²

Abstract: *The Government continues to seek the empowerment potential of the internet for educational needs. One effort that developed was to create a portal for learning, one of which is the House of learning. In this study, quality Home Study Education Portal will be measured using the WebQual method. Sample retrieval technique using a purposive sampling. Samples taken from 150 students and 50 teachers. A survey conducted by interviews and questionnaires gives implicit to the students and teachers at the high school. Multiple linear regression analysis was used to examine the relationships between the dimensions of webQual 4.0 i.e. usability, research that reached from hypothesis testing 1,2 and 3, variable Usability and Information Quality has no effect and does not significantly to the satisfaction of the user Portal Home study, it is less perceived benefits by students and teachers because they have yet to make use of the portal.*

Keywords: *WebQual 4.0, satisfaction, home study, Users*

Abstrak: *Pemerintah terus mengupayakan pemberdayaan potensi internet untuk kebutuhan pendidikan. Salah satu upaya yang dikembangkan adalah membuat portal untuk pembelajaran, salah satu diantaranya adalah Rumah Belajar. Dalam penelitian ini, kualitas Portal Edukasi Rumah Belajar akan diukur dengan menggunakan metode WebQual. Teknik pengambilan sample menggunakan teknik purposive sampling, sampel diambil dari 150 orang siswa dan 50 orang guru. Survey dilakukan dengan wawancara dan memberikan kuesioner secara tertutup kepada siswa dan guru di SMA.. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hubungan antar dimensi dari webQual 4.0 yaitu usability, penelitian yang dicapai dari pengujian hipotesis 1, 2 dan 3, variabel Usability dan Information Quality tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan pengguna Portal Rumah Belajar, hal ini kurang begitu dirasakan manfaatnya oleh siswa dan guru karena mereka belum memanfaatkan portal rumah belajar secara maksimal dikarenakan tidak adanya sosialisasi dan pelatihan yang terhadap penggunaan portal rumah belajar tersebut*

Kata Kunci: *WebQual 4.0, Kepuasan, Rumah Belajar, Pengguna*

1. PENDAHULUAN

Rumah Belajar adalah program jaringan sekolah yang dikembangkan oleh Pustekkom yang berfungsi sebagai 1) wahana komunikasi lintas sekolah; 2) wadah sumber belajar; dan 3) wahana berbagi informasi antar sekolah di Indonesia. Sebagai portal pendidikan, m-Edukasi dapat diakses oleh siapa saja, dimana saja dan kapan saja melalui url: <http://belajar.kemdiknas.go.id/>. Dengan tiga

peran utama tersebut, maka Rumah belajar dapat berfungsi atau dikatakan pula sebagai jaringan sekolah (*schoolnet*).

Dalam upaya menganalisis kualitas layanan portal Rumah Belajar, peneliti melakukan pada 9 sekolah menengah atas negeri dan dipilih sekolah yang dianggap paling memenuhi syarat yaitu memiliki laboratorium komputer dan terkoneksi baik dengan internet dan siswa dibatasi hanya pada siswa kelas 11. Selanjutnya, siswa, guru, pada setiap

sekolah diminta untuk membuka kembali website sekedar melihat kembali Portal Rumah Belajar. Tujuannya adalah untuk memudahkan dalam pengisian questioner penelitian, *WebQual* 4.0 merupakan metode untuk mengetahui kualitas *website* berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna (Barnes & Vidgen, 2003).

Metode *WebQual* 4.0 terdiri atas tiga kategori yaitu *usability*, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. *Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs; kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs; kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs; dan interaksi pelayanan adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menyelidiki situs lebih dalam. Ketiga kategori tersebut dijadikan landasan dan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas portal Rumah Belajar. Manfaat yang diharapkan dari kegiatan ini Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna memanfaatkan Portal Rumah Belajar dalam mendukung kegiatan belajar mengajar siswa dan dapat dijadikan rekomendasi bagi pemerintah khususnya bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas Portal Rumah Belajar dengan memperhatikan kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna.

Hasil analisis diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan dalam memperbaiki dan menyempurnakan portal Rumah Belajar. Sehingga menjadi *website* yang berkualitas.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Nawawi (2003) metode deskriptif yaitu metode-metode penelitian yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena yang bersifat aktual pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi yang rasional dan akurat. Dengan demikian penelitian ini akan menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada dan mencoba menganalisis kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh. *Webqual* merupakan metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir.

2.1 *WebQual* 4.1

Webqual merupakan metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *Servqual* (Zeithaml et al., 1990) yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrument penelitian pada *webqual* tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD).

Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. *Webqual* 4.0 adalah pengembangan dari versi-versi pendahulunya

yaitu *webqual* 1.0, *webqual* 2.0, *webqual* 3.0 serta penggabungan dan penyesuaian dari *servqual*. Penelitian ini menggunakan metode *webqual* 4.0 untuk menganalisis kualitas *website* Edukasi.Net melalui konsep *usability*, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan (Barners & Vidgen 2003).

Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs, kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs. Interaksi pelayanan adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika menggunakan menyelidiki situs lebih dalam.

2.2 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Sebelum penelitian dilaksanakan, maka penulis terlebih dahulu menentukan populasi yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2003) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Yang menjadi obyek penelitian ini yaitu:

- 1) Guru menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik sampling yang digunakan peneliti karena adanya pertimbangan-pertimbangan tertentu, jadi responden diambil sebanyak 50 orang guru.
- 2) Sedangkan pada siswa yaitu meliputi keseluruhan siswa kelas X pada masing-masing sekolah yang berjumlah 1440 orang. Sampel menurut Arikunto (2004) adalah

keseluruhan dari populasi yang diambil dengan menggunakan data tertentu. Mengutip pendapat dari Arikunto (2004) yang menyatakan bahwa apabila populasi kurang dari 100 orang maka sampel diambil secara keseluruhan, sedangkan jumlah populasi di atas 100 maka sampel diambil 10%-15% atau 20%-25% dari populasi. Berdasarkan survey dilapangan dan hasil wawancara singkat peneliti dengan nara sumber maka teknik pengambilan sample pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik sampling yang digunakan peneliti karena adanya pertimbangan- pertimbangan tertentu, sampel diambil adalah 150 orang siswa.

2.3 Alat Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan mudah, penelitian ini menggunakan Skala *Likert* sebagai pedoman penafsiran. *Skala Likert* dalam menafsirkan data *relative* mudah, yaitu dengan tingkat jawaban terdiri dari 5 tingkatan. Skor yang lebih tinggi menunjukkan sikap yang lebih tinggi taraf atau intensitasnya dibanding dengan skor yang lebih rendah (Nasution, 2000). Skor jawaban diberi rentang skor dari nilai 1 sampai 5 (*data ordinal*) sebagai berikut , 5 (sangat puas), 4 (puas), 3 (cukup puas), 2 (tidak puas) dan 1 (sangat tidak puas).

2.4 Teknik Analisa Data

Menurut Hasan (2006), pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Pengolahan data bertujuan mengubah data mentah dari hasil pengukuran menjadi data yang lebih halus sehingga memberikan arah untuk pengkajian lebih lanjut (Sudjana, 2001).

Teknik Analisa data dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda karena variabel independen yang digunakan lebih dari satu variabel.

Alat bantu yang digunakan untuk mengolah data adalah SPSS versi 17.0 karena program ini memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog sederhana sehingga mudah dipahami cara pengoperasiannya (Sugianto, 2007).

2.5 Model Penelitian

Menurut teori *webqual*, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu *website*, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*Information quality*) dan interaksi layanan (*service interaction*). Persepsi pengguna tentang suatu system informasi yang baik adalah sebuah system dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari *website*. Kualitas ini termuat dalam tiga dimensi dari *webqual* versi 4.0.

Penelitian sebelumnya menyarankan bahwa dimensi *webqual* dapat memprediksi

kepuasan pengguna dalam menggunakan kembali *website* (Loiacono, 2002).

Berdasarkan model konseptual, penelitian ini memiliki hipotesis:

H1 : Terdapat hubungan positif antara kegunaan dan kepuasan pengguna.

H2 : Terdapat hubungan positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna.

H3 : Terdapat hubungan positif antara interaksi kualitas layanan dan kepuasan.

2.6 Model Analisis

Menurut Hasan (2006), pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Pengolahan data bertujuan mengubah data mentah dari hasil pengukuran menjadi data yang lebih halus sehingga memberikan arah untuk pengkajian lebih lanjut (Sudjana, 2001).

Teknik Analisa data dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda karena variabel independen yang digunakan lebih dari satu variabel.

Alat bantu yang digunakan untuk mengolah data adalah SPSS versi 17.0 karena program ini memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog sederhana sehingga mudah dipahami cara pengoperasiannya (Sugianto, 2007).

2.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

2.7.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji seluruh instrument penelitian agar memberikan hasil yang sesuai dengan tujuannya, proses yang dilakukan pada uji validitas ini adalah dengan melihat nilai-nilai korelasi tiap-tiap item pertanyaan yang ada dibawah kolom *Corrected item total correlation*. Dalam hal *Corrected item total correlation* analisis merupakan "teknik korelasi" untuk menentukan validitas item yang sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan", selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, Masrun Menyatakan " item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r \geq 0.3$ ". jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0.3 maka butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak Valid (Sugiyono, 2003).

Hasil pengujian tersebut semua variabel yang akan diuji telah dimasukan, ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Uji Validitas Instrumen

Konstruk	Item	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>
Usability	U1	0.478*
	U2	0.556*
	U3	0.456*
	U4	0.497*
	U5	0.502*
	U6	0.083
	U7	0.404*
	U8	0.370*

Lanjutan tabel 1

<i>Information Quality</i>	U9	0.494*
	q1	0.209
	q2	0.072
	q3	0.218
	q4	0.226
	q5	0.101
	q6	0.150
	q7	0.214
<i>Layanan Interaksi</i>	q8	0.176
	L1	0.673*
	L2	0.670*
	L3	0.561*
	L4	0.585*
	L5	0.092
<i>Kepuasan Pengguna</i>	L6	0.600*
	KP1	0.101
	KP2	0.547*
	KP3	0.673*

r tabel = 0.195

Keterangan : * dinyatakan Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2014

Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat ditunjukkan bahwa butir pertanyaan (item) pada konstruk *Information Quality* (q1 sampai q8), konstruk *layanan Interaksi*(L5) , dan Kepuasan Pengguna (KP1) adalah tidak valid. Jika nilai *item to total correlation* yang kurang dari 0,50, item tersebut dapat dipertahankan jika dieliminasi justru menurunkan *cronbach's alpha*. Sehingga data yang dihasilkan dapat dianalisis lebih lanjut.

2.7.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengukur apakah instrumen yang digunakan benar-benar bebas dari kesalahan (*error*). Dengan bantuan program SPSS 17.0 nilai koefisien *Cronbach Alpha* dapat dilihat. Nilai koefisien *Cronbach Alpha* untuk masing-masing konstruk ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 2. Cronbach's Alpha Untuk Masing-Masing Konstruk

Konstruk	Cronbach's Alpha
Usability	0.800*
Kualitas Informasi	0.717*
Layanan Interaksi	0.853*
Kepuasan Pengguna	0.544*

Sumber: Data Primer diolah, 2014

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada Tabel di atas bila nilai koefisien *Cronbach Alpha* untuk konstruk lebih dari 0,5 maka dapat dikatakan instrumen-instrumen yang digunakan untuk mengukur konstruk tersebut dapat dikatakan *acceptable* karena memenuhi syarat lebih besar atau sama dengan 0,50.

Dari hasil perhitungan di atas, semua nilai koefisien *Cronbach Alpha* lebih dari 0.5 ini berarti semua item variabel yang diteliti adalah reliabel atau memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (handal).

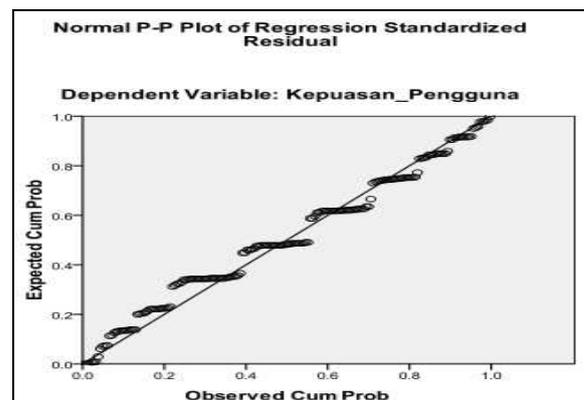
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Regresi Linier Berganda

3.1.1 Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Data yang berdistribusi normal dalam suatu model regresi dapat dilihat pada grafik normal P-P Plot, dimana bila titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti

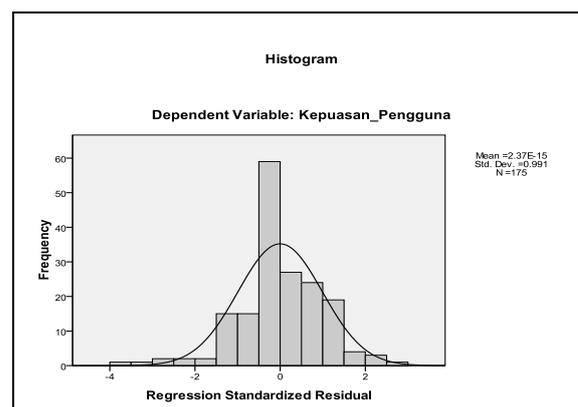
arah garis diagonal, maka data tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal.



Gambar 1. Uji Normalitas

Dari gambar 1 terlihat bahwa titik-titik mendekati garis diagonal, hal ini berarti data yang terkumpul kemudian dimasukkan kedalam model garis regresi untuk dianalisis telah berdistribusi normal.

Dari uji regresi tersebut juga diperoleh informasi mengenai kurva yang dijelaskan pada gambar 2, dari gambar tersebut diperlihatkan bahwa diagram batang berada dibawah kurva normal sehingga data Y berdistribusi normal.



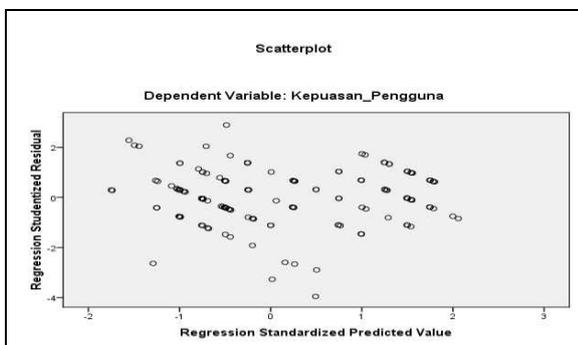
Sumber: Data Primer diolah, 2014

Gambar 2. Histogram

3.1.2 Uji Heterokedastisitas

Salah satu cara untuk melihat adanya masalah heterokedastisitas adalah dengan melihat pada grafik Plot antara nilai prediksi

variabel terikat (ZPRED) dengan dengan residualnya (SRESID). Cara menganalisisnya adalah sebagai berikut. Kita dapat melihat apakah titik-titik memiliki pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit, apabila terjadi maka diindikasikan terjadi heterokedastisitas, jika tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 10 pada sumbu Y maka mengindikasikan tidak terjadinya heterokedastisitas.



Sumber: Data Primer diolah, 2014

Gambar 3. Uji Heterokedastisitas

3.2 Model Summary

Dari hasil analisis regresi, dapat dilihat pada output *model summary* dan disajikan sebagai berikut:

Tabel 3. Model Summary

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.818 ^a	.670	.664	.31312

a. Predictors: (Constant), Layanan_Interaksi, Information_Quality, Usability

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

Sumber: Data Primer diolah, 2014

Usability, Information Quality, Layanan Interaksi, secara bersama- sama memiliki

hubungan terhadap kepuasan pengguna (R) 0,818, Jika dikuadratkan R^2 tingkat determinasi/sumbangan efektif sebesar 0,670 (67,0%) = artinya 3 variabel yaitu *Usability, Information Quality, Layanan Interaksi* memiliki sumbangan efektif 67,0% (dampak/implikasi) sisanya 33.0% dipengaruhi oleh lain2. Bahwa besar kontribusi *Usability, Information Quality, Layanan Interaksi* terhadap Kepuasan pengguna adalah 67.0% atau 0,670, artinya: 33.0 % atau 0.330 Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terangkum dalam analisis ini.

3.3 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Untuk menguji kebenaran hipotesis tersebut dilakukan uji F. untuk mengetahui ada pengaruh dapat diketahui dengan melihat dari *level of significant* $\alpha = 0.05$. jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Pada tabel di bawah ini ditampilkan hasil perhitungan untuk uji ANOVA (*Analysis Of Varians*):

Tabel 4. ANOVA

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	33.981	3	11.327	115.529	.000 ^a
Residual	16.766	171	.098		
Total	50.747	174			

a. Predictors: (Constant), Layanan_Interaksi, Information_Quality, Usability

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

Sumber: Data Primer diolah, 2014

Hasil uji ANOVA atau F test didapat F hitung sebesar 115.529 dengan tingkat signifikansi uji F sebesar 0.000 ($p < 0.05$) berarti variabel secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

3.4 Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Uji signifikansi parameter individual (uji t) dilakukan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel bebas yang terdapat secara individu apakah berpengaruh terhadap nilai variabel terikat. Untuk pengujian ini dilakukan dengan melihat probabilitas uji parsial pada tabel koefisien signifikan pada tabel output Anova. Jika nilai probabilitas kurang dari 0,05 maka hipotesis nol ditolak, sebaliknya hipotesis alternatif yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima pada tingkat signifikansi 5%.

Tabel 5. Koefisien Regresi

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.911	.505		1.803	.073
Usability	.022	.054	.019	.405	.686
Information Quality	.146	.123	.053	1.184	.238
Layanan Interaksi	.660	.038	.805	17.413	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

Dari tabel di atas diperoleh kesimpulan bahwa:

- 1) Nilai t_{hitung} variabel *Usability* (X1) sebesar 0,405 dengan tingkat signifikansi 0.686 ($p > 0,05$). Berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel (X1) terhadap Kepuasan Pengguna

- 2) Nilai t_{hitung} variabel *Information Quality* (X2) sebesar 1.184 dengan tingkat signifikansi 0.238 ($p > 0,05$). Berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel (X2) terhadap Kepuasan Pengguna.
- 3) Nilai t_{hitung} variabel Layanan Interaksi (X₃) sebesar 17.413 dengan tingkat signifikansi 0.000 ($p < 0,05$). Berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel (X₃) terhadap Kepuasan Pengguna.

Berdasarkan nilai beta dapat diketahui bahwa variabel yang berpengaruh dominan pada kepuasan pengguna adalah variabel *usability* dan variabel Kualitas Informasi karena mempunyai nilai beta yang lebih besar dibandingkan variabel lain.

3.5 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis

3.5.1 Kegunaan (*usability*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Portal Rumah Belajar

Berdasarkan hasil penelitian dinyatakan bahwa Parameter estimasi hubungan variabel pengaruh Kegunaan (*usability*) terhadap Kepuasan Pengguna yang dirasakan diperoleh sebesar 0.405 dengan tingkat signifikansi 0,686 Nilai probabilitas pengujian berada di atas 0,05. Dengan demikian Hipotesis 1 **ditolak**.

3.5.2 *Information Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Portal Rumah Belajar

Parameter estimasi hubungan variabel *Information Quality* terhadap Kepuasan

Pengguna, diperoleh sebesar 1.184 dengan tingkat signifikansi 0.238. Nilai probabilitas pengujian berada di atas 0,05. Dengan demikian Hipotesis 2 **ditolak**.

3.5.3 *Layanan Interaksi* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Portal Rumah Belajar

Parameter estimasi hubungan variabel Layanan Interaksi Kepuasan Pengguna yang dirasakan, diperoleh sebesar 17.413 dengan tingkat signifikansi 0.000 Nilai probabilitas pengujian berada di bawah 0,05. Dengan demikian Hipotesis 2 **diterima**.

Hasil penelitian yang dicapai dari pengujian hipotesis 1 dan hipotesis 2 dan hipotesis 3 variabel *Usability* dan *Information Quality* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan pengguna Portal Rumah Belajar, hal ini kurang begitu dirasakan manfaatnya oleh siswa dan guru karena mereka belum memanfaatkan portal rumah belajar secara maksimal dikarenakan tidak adanya sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan oleh pihak pemerintah maupun pihak sekolah terhadap penggunaan portal rumah belajar tersebut.

Pada dasarnya pengguna akan merasakan kepuasan terhadap portal rumah belajar apabila pengguna mempunyai kemampuan dan pemahaman, sebaliknya persepsi negatif akan muncul sebagai dampak dari kesulitan penggunaan suatu sistem tersebut apabila mereka tidak pernah dan tidak mampu menggunakannya. Dengan kata lain, persepsi negatif berkembang setelah pengguna pernah mencoba sistem tersebut dan mereka kesulitan terhadap

penggunaan sistem tersebut karena mereka tidak memahaminya.

4. SIMPULAN

Penelitian ini dilakukan di SMA negeri di kota Palembang yang terkoneksi jaringan internet. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Faktor *Usability* tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Portal Rumah Belajar diperoleh sebesar 4.05% dengan tingkat signifikansi 0,686. Dari hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa faktor *usability* tidak berpengaruh positif terhadap penerimaan pengguna. Sehingga apabila tingkat kegunaan (*usability*) yang dirasakan pengguna rendah maka akan berpengaruh pada tingkat Kepuasan.
- 2) Faktor *Information Quality* tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Portal Rumah Belajar diperoleh sebesar 11.84% dengan tingkat signifikansi 0.238. Dari hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa faktor *Kualitas Informasi (Information Quality)* tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna. Sehingga apabila tingkat Kualitas Informasi yang dirasakan pengguna rendah maka akan berpengaruh pada tingkat Kepuasan.
- 3) Faktor layanan Interaksi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Portal Rumah Belajar. diperoleh sebesar 174.13% dengan tingkat signifikansi 0.000. Dari hasil

penelitian tersebut menjelaskan bahwa faktor Laynan Interaksi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Portal Rumah Belajar. Sehingga apabila tingkat layanan Interaksi yang dirasakan pengguna tinggi maka akan berpengaruh pada tingkat Kepuasan.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., and Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service – Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press. New York.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi. 2004. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Bandung.
- Barnes S,Vidgen, R. 2001. *Assesing the Quality of Auction Website*. 34th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Hasan, Iqbal. 2006. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Manaiemen Sumber Daya Manusia (Untuk Bisnis Yang Kompetiti)*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Loiacono, E.T. 2002. *WebQualTM: A Measure of Website Quality*. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Georgia.
- Nasution, Mulia. 2000. *Manajemen Personalia Aplikasi Dalam Perusahaan*. Djambatan. Jakarta.
- Sudjana, Nana. 2001. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Sinar Baru. Bandung.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sugianto, Mikael. 2007. *36 Jam Belajar Komputer SPSS 15*. Elex Media Komputindo. Jakarta.