

**STUDI PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITAS
SITUS JEJARING SOSIAL MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Informatika*



Disusun Oleh :

Aprialika

04 523 253

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2011

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**STUDI PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITAS
SITUS JEJARING SOSIAL MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Disusun oleh :

Nama : Aprialika

No. Mahasiswa : 04 523 523

Yogyakarta, April 2011

Telah Diterima Dan Disetujui Dengan Baik Oleh :

Dosen pembimbing

(Affan Mahtarami, S.Kom., M.Kom.)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN HASIL TUGAS AKHIR

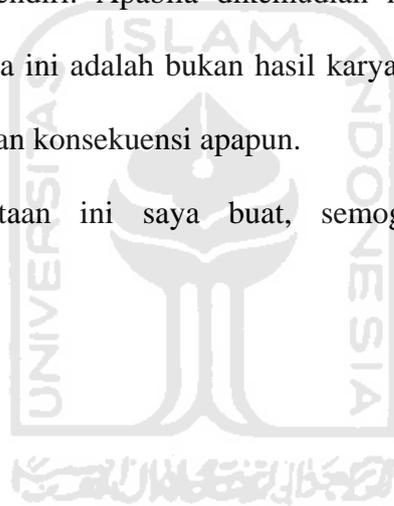
Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Aprialika

No. Mahasiswa : 04 523 253

Menyatakan bahwa seluruh komponen dan isi dalam laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ada beberapa bagian dari karya ini adalah bukan hasil karya saya sendiri, maka saya siap menanggung resiko dan konsekuensi apapun.

Demikian pernyataan ini saya buat, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Yogyakarta, April 2011

(Aprialika)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

STUDI PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITAS SITUS JEJARING SOSIAL MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

TUGAS AKHIR

Disusun oleh:

Nama : Aprialika

No.Mahasiswa : 04 523 253

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Informatika
Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, Maret 2011

Tim Penguji

Affan Mahtarami, S.Kom., M.Kom.

Ketua

Anggota I

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Informatika
Universitas Islam Indonesia

Yudi Prayudi, S.Si., M.Kom

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

STUDI PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITAS SITUS JEJARING SOSIAL MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

TUGAS AKHIR

Disusun oleh:

Nama : Aprialika

No.Mahasiswa : 04 523 253

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Informatika

Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, Maret 2011

Tim Penguji

Ketua

Affan Mahtarami, S.Kom., M.Kom.

Anggota I

Yudi Prayudi, S.Si.,M.Kom.

Anggota II

Hendrik, S.T., M.Eng.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Informatika

Universitas Islam Indonesia

Yudi Prayudi, S.Si.,M.Kom.



PERSEMBAHAN



Papa dan mama tercinta...

Terimakasih untuk doa, nasehat, dukungan serta kesabaran kalian yang luar biasa. Inilah salah satu kebanggaan yang kuberikan pada kalian, dan akan selalu ada kebanggaan yang ingin kuhadiahkan untuk melihat kalian bahagia...

Kak Ega + Bang khendra, Uchi, Ishe serta keponakan kecilku Raxel..

Terimakasih untuk doa dan dukungan yang kalian berikan selama ini..

Sayang kalian..

Sahabat-sahabat yang luar biasa..

Dewi, Henny, Dinda, Mina, Evo, Olly, Apeet dan Tirta terima kasih sebesar-besarnya untuk doa, semangat, dan bantuan yang kalian berikan. Dan terima kasih juga untuk kesabaran kalian mendengar keluh kesah saya selama ini. Love you guys!

Teman-teman baikku..

Rendhi "udin", acep, zendri, ronal, prama, mey, vendy, fadli, awan, yoyon, dan chris terimakasih telah memberi warna dalam hidupku...

dan..

Semua pihak yang tidak bisa di sebutkan satu – persatu

Terima kasih

MOTTO

“Karena sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya

setelah kesulitan itu ada kemudahan”.

(Q.S. Alam Nasyrah ayat 5 dan 6).

“... Allah akan meninggikan orang beriman diantaramu dan orang-orang yang

diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat ...”

(QS. Al-Mujaadilah ayat 11).

“Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang

demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu’ “

(QS. Al baqarah ayat 45)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulisan laporan tugas akhir yang berjudul “*Studi Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Situs Jejaring Sosial Menggunakan WebQual 4.0*” ini dapat penulis selesaikan dengan baik.

Laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Informatika pada Universitas Islam Indonesia. Dan juga sebagai sarana untuk mempraktekkan secara langsung ilmu dan teori yang telah diperoleh selama menjalani masa studi di Jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Terselesainya tugas akhir ini tidak lepas dari peran dan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa dukungan moral, ide, wacana, dan bentuk apapun yang dapat menenangkan dan meneguhkan hati untuk segera menyelesaikannya. Maka di kesempatan ini saya berusaha sedikit membalas kebaikan mereka dengan menuliskan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya ini kepada:

1. Allah SWT, Tuhan bagi seluruh alam yang melimpahkan rahmat dan karuniannya sehingga penulis selalu diberi kesehatan dan kemudahan selama pembuatan tugas akhir ini.

2. Keluarga tercinta, Bapak Ir.H.Arhan Wanim,MT. dan Ibu Lisnari, kedua orang tua yang setiap waktu selalu memberi dukungan dan do'a nya untuk menyelesaikan kuliah dan tugas akhir ini.
3. Prof. Dr. H. Edi Suandi Hamid, M.Ec, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Ir. Gumbolo HS,. M.Sc selaku Dekan Fakultas Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia..
5. Bapak Yudi Prayudi, S.Si., M.Kom, selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika.
6. Bapak Affan Mahtarami, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, serta masukan selama pelaksanaan tugas akhir dan penulisan laporan.
7. Semua pihak yang turut mendoakan dan menyemangati dalam pengerjaan Tugas Akhir.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan laporan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekeliruan dan kekurangan. Untuk itu penulis menyampaikan permohonan maaf sebelumnya serta sangat diharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk penyempurnaan di masa mendatang.

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 19 April 2011

Aprialika

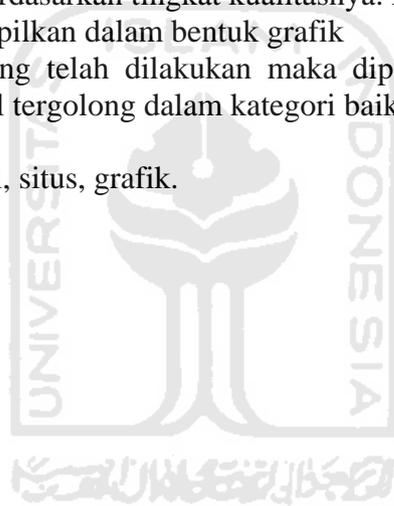
SARI

Jejaring sosial adalah struktur sosial yang terdiri dari elemen-elemen individual atau organisasi. Banyaknya situs-situs jejaring sosial yang muncul mengharuskan pihak pengelola situs meningkatkan mutu terhadap pengguna. Hal tersebut mutlak dilakukan untuk menjaga kualitas yang baik dari pengelola situs. Sebagai usaha untuk mengevaluasi situs jejaring sosial, maka perlu adanya pengujian kualitas situs jejaring sosial, agar dapat secara optimal digunakan oleh pengguna.

Jejaring sosial yang diteliti yaitu facebook, twitter dan myspace. Metode yang digunakan yaitu metode yang berkaitan dengan mengumpulkan dan menyajikan suatu data sehingga menghasilkan suatu informasi. Setiap variabel diberi nilai dalam skala berdasarkan tingkat kualitasnya. Dari hasil pengujian akan diperoleh nilai yang ditampilkan dalam bentuk grafik.

Dari pengujian yang telah dilakukan maka diperoleh suatu kesimpulan bahwa situs jejaring sosial tergolong dalam kategori baik.

Kata kunci : jejaring sosial, situs, grafik.



TAKARIR

- Grafik : Merupakan visualisasi tabel. Tabel yang berupa angka- angka dapat disajikan atau ditampilkan ke dalam bentuk gambar.
- Jejaring sosial : Struktur sosial yang terdiri dari elemen- elemen individual atau organisasi
- Responden : Penjawab (atas pertanyaan yang diajukan untuk kepentingan penelitian)
- Situs : Suatu tempat yang menyediakan informasi secara elektronik, dimana informasi tersebut diolah oleh komputer
- Usability* : Dapat digunakan dengan baik
- WebQual : Salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN HASIL TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
SARI.....	ix
TAKARIR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Metodologi Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1. Pengertian Jejaring Sosial.....	6
2.1.1. Sejarah Jejaring Sosial.....	6
2.1.2. Fungsi Jejaring Sosial.....	7
2.1.3. Macam-macam Jejaring Sosial.....	8
2.2. Pengertian <i>Usability</i>	10
2.2.1. Prinsip <i>Usability</i>	12
2.2.2. Perspektif Pengguna.....	15
2.3. Metode Webqual.....	15
BAB III METODOLOGI.....	19

3.1.	Jenis Penelitian	19
3.2.	Teknik Pengumpulan Data	19
3.3.	Jenis dan Sumber Data	19
3.4.	Lokasi Penelitian	20
3.5.	Populasi dan Sampel	20
3.5.1.	Populasi	20
3.5.2.	Sampel	21
3.6.	Definisi Operasional Variabel	22
3.7.	Metode Analisis Data	23
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		24
4.1.	Analisis Data Responden.....	24
4.2.	Analisis Situs Jejaring Sosial	26
4.2.1.	Usability	26
4.2.2.	Kualitas Informasi	34
4.2.3.	Kualitas Interaksi	41
4.2.4.	Kesan secara keseluruhan	48
4.3.	Hasil Analisis Situs jejaring sosial	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		52
5.1.	Kesimpulan.....	52
5.2.	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN.....		54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Instrument WebQual 4.0	17
Tabel 4.1 Analisis Data Responden	25
Tabel 4.2 Descriptive Statistics Facebook	49
Tabel 4.3 Descriptive Statistics Twitter	50
Tabel 4.4 Descriptive Statistics Myspace	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Website yang mudah di pelajari dalam mengoperasikannya	27
Gambar 4.2. Interaksi dengan situs jelas dan dapat dimengerti.....	28
Gambar 4.3. Website yang navigasinya mudah	29
Gambar 4.4. Website yang mudah digunakan	30
Gambar 4.5. Situs yang memiliki tampilan menarik.....	31
Gambar 4.6. Desain sesuai dengan situs	32
Gambar 4.7. Situs yang memberikan rasa kompetensi	33
Gambar 4.8. Situs yang memberikan pengalaman positif.....	34
Gambar 4.9. Menyediakan informasi yang akurat.....	35
Gambar 4.10. Menyediakan informasi yang dipercaya	36
Gambar 4.11. Memberikan informasi yang tepat waktu.....	37
Gambar 4.12. Menyediakan informasi yang relevan	38
Gambar 4.13. Menyediakan informasi yang mudah dipahami	39
Gambar 4.14. Memberikan informasi pada tingkat rincian yang detail.....	40
Gambar 4.15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	41
Gambar 4.16. Reputasi yang baik	42
Gambar 4.17. Rasa aman dalam menyelesaikan transaksi.....	43
Gambar 4.18. Rasa aman dalam menyimpan informasi pribadi	44
Gambar 4.19. Personalisasi	45
Gambar 4.20. Menyampaikan selera masyarakat	46
Gambar 4.21. Komunikasi dengan organisasi	47
Gambar 4.22. Barang / jasa akan dikirim seperti yang dijanjikan	48
Gambar 4.23. Kesan secara keseluruhan.....	49

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu perkembangan internet yang paling mencolok adalah jejaring sosial. Dalam berbagai situs ensiklopedia menyebutkan bahwa jejaring sosial atau jaringan sosial adalah suatu struktur sosial yang dibentuk dari simpul-simpul yang diikat dengan satu atau lebih tipe relasi spesifik seperti nilai, visi, ide, teman, keturunan dan lain-lain.

Social networking atau jejaring sosial adalah kegiatan menjalin hubungan dengan orang lain melalui *social media sites* atau situs jejaring sosial yang ada di internet . Saat ini banyak terdapat situs-situs jejaring sosial. Beberapa contoh jejaring sosial yang banyak digunakan yaitu Facebook, Twitter, MySpace dan Plurk.

Semakin banyaknya pengguna situs jejaring sosial, maka situs-situs jejaring sosial harus bersaing membuat para pengguna nyaman. Salah satunya yaitu desain antarmuka yang baik. Desain antarmuka yang baik ditinjau dari segi *usabilitynya* yaitu sebuah kualitas yang berhubungan dengan ukuran seberapa mudah sesuatu itu digunakan, lebih khususnya mengacu pada seberapa cepat pengguna untuk dapat belajar menggunakan sesuatu, dan seberapa efisien dalam penggunaannya serta kemampuan untuk diingat.

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Webqual dapat digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa website, baik website internal perusahaan (intranet) maupun website eksternal. Persepsi pengguna tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu persepsi tentang mutu layanan yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan (ideal).

Usability penting untuk diperhatikan agar pengguna yang mengunjungi atau mengakses situs tersebut merasa mudah untuk menggunakannya, memperoleh informasi yang diperlukan, dan tertarik untuk masuk lebih dalam pada situs, sehingga berkemungkinan untuk mengakses kembali situs tersebut di lain waktu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas masalah yang akan diteliti yaitu bagaimana kualitas dari situs jejaring sosial jika diukur dengan menggunakan webqual 4.0

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Komponen kualitas yang diukur yaitu : *usability*, kualitas informasi, kualitas interaksi dan kesan secara keseluruhan
2. Situs yang diukur adalah facebook, twitter dan myspace
3. Responden adalah mahasiswa Universitas Islam Indonesia usia 19-25 tahun.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengukur kualitas situs jejaring sosial bagi pengguna situs
2. Untuk membandingkan kualitas situs jejaring sosial

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi pihak pemilik situs, dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan layanan kepada pengguna dan menilai kualitas situs yang telah dibuat.
2. Bagi pihak pengguna situs, akan mengetahui perbandingan kualitas situs yang mereka gunakan.

1.6 Metodologi Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penelitian studi persepsi pengguna terhadap kualitas situs jejaring sosial menggunakan webqual 4.0 yaitu :

1. Penelitian ini akan dilakukan secara kualitatif.
2. Kuesioner sebagai sarana untuk mendapatkan masukan atas objek yang akan diteliti, dalam hal ini adalah Facebook, Twitter dan MySpace.
3. Item penelitian yang digunakan untuk menganalisa situs diambil dari metode webqual 4.0.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika laporan terdiri dari lima bab yang garis besar isinya yaitu :

BAB I Pendahuluan. Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori. Bab ini memuat dasar teori yang berfungsi sebagai sumber dalam memahami permasalahan. Pada bab ini akan membahas tentang pengertian jejaring sosial, sejarah jejaring sosial, fungsi jejaring sosial, macam-macam jejaring sosial, pengertian usability, prinsip usability, perspektif pengguna, dan metode webqual.

BAB III Metodologi Penelitian. Bab ini membahas tentang jenis penelitian, teknik pengumpulan data, jenis sumber data, lokasi penelitian, populasi dan sampel, dan definisi operasional variable.

BAB IV Analisis data dan Pembahasan. Bab ini membahas tentang hasil penelitian responden serta pembahasan terhadap hasil yang didapatkan. Pembahasan meliputi seluruh usability testing dan kualitas yang dijadikan variable penelitian.

BAB V Kesimpulan dan Saran. Bab ini membahas kesimpulan dari tugas akhir serta memberikan saran dari peneliti terhadap objek yang dijadikan penelitian.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Jejaring Sosial

Jejaring sosial adalah struktur sosial yang terdiri dari elemen-elemen individual atau organisasi. Jejaring ini menunjukkan jalan dimana mereka berhubungan karena kesamaan sosialitas, mulai dari mereka yang dikenal sehari-hari sampai dengan keluarga. Istilah ini diperkenalkan oleh profesor J.A. Barnes di tahun 1954.

Jejaring sosial adalah suatu struktur sosial yang dibentuk dari simpul-simpul (yang umumnya adalah individu atau organisasi) yang diikat dengan satu atau lebih tipe relasi spesifik seperti nilai, visi, ide, teman, keturunan, dan lain-lain. [NAW06]

2.1.1. Sejarah Jejaring Sosial

Sejak komputer dapat dihubungkan satu dengan lainnya dengan adanya internet banyak upaya awal untuk mendukung jejaring sosial melalui komunikasi antar komputer.

Situs jejaring sosial diawali oleh Classmates.com pada tahun 1995 yang berfokus pada hubungan antar mantan teman sekolah dan SixDegrees.com pada tahun 1997 yang membuat ikatan tidak langsung. Dua model berbeda dari jejaring sosial yang lahir sekitar pada tahun 1999 adalah berbasiskan kepercayaan yang

dikembangkan oleh Epinions.com, dan jejaring sosial yang berbasiskan pertemanan seperti yang dikembangkan oleh Uskup Jonathan yang kemudian dipakai pada beberapa situs UK regional di antara 1999 dan 2001. Inovasi meliputi tidak hanya memperlihatkan siapa berteman dengan siapa, tetapi memberikan pengguna kontrol yang lebih akan isi dan hubungan. Pada tahun 2005, suatu layanan jejaring sosial MySpace, dilaporkan lebih banyak diakses dibandingkan Google dengan Facebook, pesaing yang tumbuh dengan cepat.

Jejaring sosial mulai menjadi bagian dari strategi internet bisnis sekitar tahun 2005 ketika Yahoo meluncurkan Yahoo! 360°. Pada bulan juli 2005 News Corporation membeli MySpace, diikuti oleh ITV (UK) membeli Friends Reunited pada Desember 2005. Diperkirakan ada lebih dari 200 situs jejaring sosial menggunakan model jejaring sosial ini.

2.1.2. Fungsi Jejaring Sosial

Jejaring sosial umumnya memiliki fungsi yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna dalam hal:

1. Memperluas interaksi berdasarkan kesamaan nilai yang dimiliki masing – masing individu, kesamaan karakteristik tertentu, ataupun pernah berinteraksi dalam kurun waktu tertentu.
2. Menambah wawasan atau pengetahuan dengan sarana *Information Sharing* dan *Comment*.

3. Pencitraan atau memasarkan diri dalam arti positif, dalam hal ini juga berkaitan dengan *prestige* dan kemauan untuk update teknologi informasi.
4. Media transaksi dan pemikiran dalam hal perdagangan, politik, budaya, bahkan dimungkinkan juga di bidang pendidikan.
5. Dalam eskalasi lebih lanjut bisa juga sarana ini sebagai media intelejen, pengungkapan berbagai kejahatan hukum, media pertolongan dan sarana *Citizen Journalism*.

2.1.3. Macam-macam Jejaring Sosial

Ada beberapa macam jejaring sosial yaitu : MySpace, Friendster, Facebook, Twitter, Plurk, Hi5, Linked in, FUPEI, Bebo, Orkut, Yahoo! Meme, Koprak dan Tumblr . Dalam penelitian ini hanya akan dibahas tiga jejaring sosial saja yaitu Facebook, Twitter dan MySpace.

1. Facebook

Facebook adalah situs web jaringan sosial yang diluncurkan pada 4 Februari 2004 dan didirikan oleh Mark Zuckerberg, seorang lulusan Harvard dan mantan murid Ardsley High School. Keanggotaannya pada awalnya dibatasi untuk siswa dari Harvard College. Dalam dua bulan selanjutnya, keanggotaannya diperluas ke sekolah lain di wilayah Boston (Boston College, Boston University, MIT, Tufts), Rochester, Stanford, NYU, Northwestern, dan semua sekolah yang termasuk dalam Ivy League. Banyak perguruan tinggi lain yang selanjutnya ditambahkan berturut-turut

dalam kurun waktu satu tahun setelah peluncurannya. Akhirnya, orang-orang yang memiliki alamat surat-e suatu universitas (seperti .edu, .ac.uk, dll) dari seluruh dunia dapat juga bergabung dengan situs ini.

Selanjutnya dikembangkan pula jaringan untuk sekolah-sekolah tingkat atas dan beberapa perusahaan besar. Sejak 11 September 2006, orang dengan dengan alamat surat-e apa pun dapat mendaftar di Facebook. Pengguna dapat memilih untuk bergabung dengan satu atau lebih jaringan yang tersedia, seperti berdasarkan sekolah tingkat atas, tempat kerja, atau wilayah geografis. Hingga Juli 2007, situs ini memiliki jumlah pengguna terdaftar paling besar di antara situs-situs yang berfokus pada sekolah dengan lebih dari 34 juta anggota aktif yang dimilikinya dari seluruh dunia. Dari September 2006 hingga September 2007, peringkatnya naik dari posisi ke-60 ke posisi ke-7 situs paling banyak dikunjungi, dan merupakan situs nomor satu untuk foto di Amerika Serikat, mengungguli situs publik lain seperti Flickr, dengan 8,5 juta foto dimuat setiap harinya.

2. Twitter

Twitter adalah suatu situs web layanan jaringan sosial dan mikroblog yang memberikan fasilitas bagi pengguna untuk mengirimkan "pembaharuan" berupa tulisan teks dengan panjang maksimum 140 karakter melalui SMS, pengirim pesan instan, surat elektronik, atau aplikasi seperti Twittrific dan Twitbin. Twitter didirikan pada Maret 2006 oleh perusahaan rintisan Obvious Corp.

Kesuksesan Twitter membuat banyak situs lain meniru konsepnya, kadang menawarkan layanan spesifik lokal suatu negara atau menggabungkan dengan layanan lainnya. Suatu sumber bahkan menyebutkan bahwa paling tidak ada 111 situs web yang memiliki layanan mirip dengan Twitter.

3. MySpace

MySpace adalah situs jaringan sosial populer yang menawarkan jaringan antar teman, profil pribadi, blog, grup, foto, musik dan video untuk remaja dan dewasa di seluruh dunia. Markas situs ini terletak di Beverly Hills, California, Amerika Serikat. Tetapi pada tahun 2005, News Corp membeli MySpace dengan harga 580 juta dollar AS dan MySpace resmi berpindah tangan menjadi milik News Corporation.

2.2. Pengertian *Usability*

Usability berasal dari kata *usable* yang berarti dapat digunakan dengan baik. *Usability* sendiri lebih tepat dikategorikan sebagai paradigma dari sebuah aplikasi (baik dari sisi perangkat lunak maupun perangkat keras) yang menggambarkan tingkat kenyamanan pemakaian dari sisi pengguna.

Kemudahan dan kenyamanan pengguna sendiri merupakan suatu hal yang relatif jika dibandingkan berdasarkan opini, karenanya dibutuhkan kriteria dari ukuran kemudahan penggunaan yaitu : **[GOL04]**

1. Mudah dipelajari

Dalam konsep yang lain dinyatakan bahwa sebuah sistem dianggap mudah dipelajari, jika seseorang pengguna kategori menengah dapat memahami desain hanya dalam waktu kurang lebih sepuluh menit. [SEA05]

2. Mudah diingat

Dengan tampilan yang familiar dan sederhana akan sangat membantu pengguna untuk mudah mengingat komposisi desain.

3. Mudah dioperasikan

Sebuah sistem yang mudah dipelajari serta diingat, secara psikologis akan memberi kesan bahwa sistem mudah dioperasikan.

4. Mudah dieksplorasikan

Khusus bagi para pengguna yang dengan kategori mahir, mampu melakukan eksplorasi lebih lanjut dari sistem. Terutama untuk fasilitas-fasilitas yang dianggap mampu mempercepat sistem.

5. Kepuasan pengguna

Meski kepuasan pengguna tidak memiliki ukuran yang baku, tetapi dapat diukur dari kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam mencapai tujuan dari sistem yang dijalankan.

2.2.1. Prinsip Usability

Untuk mencapai sebuah tingkat *usability* yang baik bagi para pengguna, dibutuhkan tiga prinsip yaitu : **[DIX93]**

1. *Learnability*

Seseorang pengguna pemula mampu mempelajari sistem dan memanfaatkan sistem secara optimal. Di dalam prinsip ini terbagi menjadi lima bagian yaitu :

a. *Predictability*

Pengguna mampu menentukan hasil dari sebuah tindakan didalam sistem. Contoh : jika terjadi klik tombol simpan maka pengguna dapat menebak bahwa hasil dari tindakan tersebut adalah menyimpan data.

b. *Synthesizability*

Pengguna dapat melihat hasil yang terjadi atau tanda sedang terjadinya suatu proses sesegera mungkin.

c. *Familiarity*

Melakukan analogi dalam desain sistem dengan aplikasi sejenis ataupun alat sejenis yang sebelumnya telah dianggap populer.

d. *Generalizability*

Membuat desain operasi sistem yang juga berlaku sama di aplikasi lain yang sejenis, contoh : operasi edit (cut/copy /paste).

e. *Consistency*

Konsisten dalam penggunaan berbagai istilah maupun ukuran.

2. *Flexibility*

Sebuah sistem yang dianggap memenuhi *usability*, diharapkan dapat dioperasikan dengan prosedur yang tidak kaku. Sebuah sistem yang dianggap memenuhi standar fleksibilitas jika memenuhi konsep sebagai berikut :

a. *Dialogue Initiative*

Pengguna memiliki kebebasan dalam sebuah kotak dialog, contoh : dalam kotak dialog penyimpanan dokumen, terdapat tombol untuk meneruskan proses dan sekaligus membatalkan.

b. *Multi Threading*

Pengguna dapat menjalankan aplikasi lain ataupun proses lain di saat sebuah proses lain di saat sebuah proses atau sistem sedang dijalankan.

c. *Task Migrability*

Kemampuan untuk melakukan migrasi, baik berupa data ataupun hasil proses ke aplikasi lain.

d. *Substitutivity*

Sebuah perintah dapat diganti dengan padanan lain, contoh : penyediaan shortcut.

e. *Costumizability*

Desain dapat dimodifikasi oleh pengguna secara adaptif atau sesuai dengan tujuan utama masing-masing, contoh : pengaturan toolbar dan letak icon.

3. *Robustness*

Prinsip ini diartikan sebagai kehandalan sebuah sistem dalam mencapai tujuan khususnya dari sudut pandang pengguna . Dalam pencapaiannya, dibutuhkan empat kriteria yaitu :

a. *Observability*

Pengguna bisa melakukan observasi pendahuluan sebelum benar-benar melakukan proses yang sesungguhnya.

b. *Recoverability*

Kemampuan koreksi dari sistem jika pengguna melakukan kesalahan.

c. *Responsiveness*

Sebuah sistem yang responsif berarti mampu menerima tindakan user dengan stabil tanpa ada kendala yang timbul akibat komunikasi dari pengguna.

d. *Task Conformance*

Kenyamanan pengguna dalam melakukan pekerjaan yang terdapat dalam sistem yang dianggap handal.

Usability diperlukan suatu situs untuk bertahan hidup. Jika suatu situs sulit untuk digunakan dan halaman utama tidak dapat menjelaskan hal yang ditawarkan situs serta informasi pada situs sulit dipahami maka pengguna pergi.

Di dunia maya pengguna sangat mudah meninggalkan sebuah situs yang menurut mereka sulit untuk digunakan. Hal ini dikarenakan masih banyak situs lain yang menawarkan fungsi sama.

Poinnya adalah jika situs memenuhi kriteria *usability* yang baik (*usable*), pengguna akan dapat menggunakan situs dengan mudah. Dan kemudahan adalah awal yang sangat baik bagi suatu situs.

2.2.2. Perspektif Pengguna

Usability tiap sistem tidak harus bersifat universal, mengingat bahwa tiap aplikasi selalu memiliki segmen pengguna yang berbeda, sehingga perspektif pengguna akan sangat berpengaruh dalam penilaian *usability*.

Sebelum dilakukan penelitian *usability* perlu diperhatikan segmentasi pengguna berikut agar perspektif pengguna dapat diarahkan secara tepat dalam menilai sistem. Segmen pengguna tersebut antara lain : **[GOL04]**

1. Berdasarkan usia

Usia pengguna sangat mempengaruhi penilaian *usability* terhadap suatu sistem.

2. Berdasarkan tempat dan budaya

Tempat dan budaya tiap pengguna harus diperhatikan dalam penerapan *usability* . Dengan budaya yang berbeda, maka implementasi teori desain harus diperhatikan agar tidak terjadi benturan budaya dan dianggap melanggar norma karena kesalahpahaman.

2.3. Metode Webqual

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Webqual dapat digunakan untuk

menganalisis kualitas beberapa *website*, baik *website* internal perusahaan (intranet) maupun *website* eksternal. Persepsi pengguna tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu persepsi tentang mutu layanan yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan (ideal).

Website yang bermutu dari perspektif pengguna dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan persepsi aktual dengan ideal (*gap*) yang rendah.

Model kualitas *website* atau WebQual tersebut pertama kali digunakan pada portal sekolah bisnis berdasarkan faktor-faktor kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi dan komunikasi, serta integrasi. [ISW10]

Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. Webqual 4.0 tersebut disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu :

1. *Information Quality* adalah mutu dari isi yang terdapat pada site, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya.
2. *Interaction Quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam site lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik site.

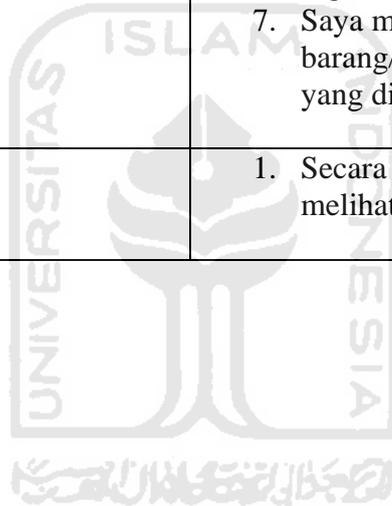
3. *Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan site, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna.

Untuk mengukur kualitas *website* maka digunakan instrument penelitian atau kuesioner. Dibawah ini adalah tabel instrument webqual 4.0 yang digunakan sebagai kuesioner.

Tabel 2.1 Instrument WebQual 4.0

Kategori	Instrumen WebQual 4.0
Usability	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya menemukan website yang mudah dipelajari dalam mengoperasikannya 2. Interaksi saya dengan situs jelas dan dapat dimengerti 3. Saya menemukan website yang navigasinya mudah 4. Saya menemukan website yang mudah digunakan 5. Situs yang memiliki tampilan menarik 6. Desain sesuai dengan situs 7. Situs tersebut memberikan rasa kompetensi 8. Situs tersebut memberikan pengalaman positif bagi saya
Kualitas informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan informasi yang akurat 2. Menyediakan informasi yang dipercaya 3. Memberikan informasi yang tepat waktu 4. Menyediakan informasi yang relevan 5. Menyediakan informasi yang mudah dipahami 6. Memberikan informasi pada

	<p>tingkat rincian yang detail</p> <p>7. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai</p>
Kualitas interaksi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki reputasi yang baik 2. Memiliki rasa aman dalam menyelesaikan transaksi 3. Memiliki rasa aman dalam menyimpan informasi pribadi 4. Menciptakan rasa personalisasi 5. Menyampaikan selera masyarakat 6. Menjadi lebih mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi 7. Saya merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim seperti yang dijanjikan
Kesan secara keseluruhan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara keseluruhan telah melihat tampilan website ini



BAB III

METODOLOGI

3.1. Jenis Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan adalah evaluasi kualitas dengan menggunakan *user testing*. Penelitian ini terdiri dari kuesioner sebagai instrumennya, dan responden. Responden terdiri dari 30 orang sebagai sampelnya.

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan langkah-langkah:

1. Survey pendahuluan, penelitian dan peninjauan secara umum guna mendapatkan informasi dan mengetahui permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian.
2. Kuesioner dikembangkan sebagai instrument utama penelitian. Kuesioner digunakan sebagai media untuk mendapatkan masukan atas objek yang diteliti, dalam hal ini adalah situs jejaring sosial.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1. Data mengenai keadaan situs jejaring sosial. Data ini dipergunakan sebagai acuan untuk membuat pertanyaan yang terkait dengan permasalahan situs.

2. Data penunjang, yaitu data yang bersifat membantu proses penelitian. Yang termasuk dalam kategori ini adalah data-data yang berkaitan dengan item-item dalam kuesioner (*usability testing*).
3. Data primer diperoleh dari tanggapan responden atas pertanyaan yang dipakai sebagai sumber data.

3.4. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di kampus Universitas Islam Indonesia dengan populasi mahasiswa Universitas Islam Indonesia yang menggunakan jejaring sosial.

3.5. Populasi dan Sampel

Salah satu bagian dalam penelitian adalah menentukan populasi dan sampel penelitian. Penelitian yang memakai sampel untuk meneliti atau menyelidiki karakteristik objek penelitian, dilakukan dengan beberapa alasan antara lain: objek yang diteliti sifatnya mudah rusak, objek yang diteliti bersifat homogen, tidak mungkin meneliti secara fisik seluruh objek dalam populasi, untuk menghemat biaya, waktu dan tenaga, serta keakuratan hasil *sampling*.

[SAM09]

3.5.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. [SUG11]

Dalam penelitian ini populasi adalah mahasiswa Universitas Islam Indonesia yang memiliki *account* di situs-situs jejaring sosial yang diteliti.

3.5.2. Sampel

Sampel adalah sebagian anggota dari populasi yang dipilih dengan prosedur tertentu dan diharapkan dapat mewakili suatu populasi. Adapun cara pengambilan sampel ini dengan teknik *accidental sampling*, yaitu individu yang mengakses situs jejaring sosial.

Accidental sampling adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Teknik ini biasanya dilakukan karena keterbatasan waktu, tenaga, dan dana sehingga tidak dapat mengambil sampel yang besar dan jauh. Keuntungan dari pada teknik ini adalah terletak pada ketepatan peneliti memilih sumber data sesuai dengan variabel yang diteliti. [ARI02]

Sampel yang diambil pada penelitian ini berjumlah 30 responden. Sampel penelitian sebesar 30 responden dianggap mendekati distribusi normal. Hal ini berarti, semakin besar jumlah sampel, distribusi sampel akan menyerupai distribusi normal. Hal tersebut sangat bermanfaat untuk pengujian hipotesis penelitian. [IND07]

3.6. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel adalah penarikan batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri spesifik yang lebih substantif dari suatu konsep. Tujuan dari operasional variable yaitu agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah di definisikan konsepnya, maka peneliti harus memasukkan proses atau operasionalnya alat ukur yang akan digunakan untuk kuantifikasi gejala atau variabel yang ditelitinya. Beberapa item yang akan dinilai dalam situs jejaring sosial, meliputi:

1. *Usability*

Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Peneliti ingin mengetahui tingkat kemudahan penggunaan situs jejaring sosial. Contohnya mengetahui kemudahan dalam pengoperasian.

2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi dalah mutu dari isi yang terdapat pada situs, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. Peneliti ingin mengetahui kualitas informasi dari situs jejaring sosial. Contohnya mengetahui apakah situs tersebut memberikan informasi yang akurat atau tidak.

3. Kualitas Interaksi

Kualitas interaksi adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki situs lebih dalam, yang terwujud

dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik situs.

4. Kesan secara keseluruhan

Pada item ini peneliti ingin mengetahui apakah pengguna secara keseluruhan telah melihat tampilan situs ini.

3.7. Metode Analisis Data

Penelitian ini bersifat deskriptif, deskriptif yaitu metode yang berkaitan dengan mengumpulkan dan menyajikan suatu data sehingga menghasilkan suatu informasi. Teknik statistik yang pada umumnya digunakan untuk menganalisis data pada penelitian-penelitian deskriptif ialah dengan menggunakan tabel, grafik, ukuran *central tendency* dan ukuran perbedaan. Data-data deskriptif pada umumnya lebih mudah dimengerti apabila digambarkan dalam bentuk grafik atau tabel.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis pengukuran kualitas situs jejaring sosial berdasarkan persepsi dari pengguna sangat diperlukan baik yang berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kemajuan layanan publik. Seluruh hasil dari pengukuran tersebut dijelaskan dalam suatu analisa yaitu analisa secara kualitatif maupun analisa secara kuantitatif yang dikualitatifkan.

4.1. Analisis Data Responden

Kuesioner yang dibagikan berjumlah 30 eksemplar, dari 30 kuesioner berisi data valid dari responden. Tempat yang di pilih adalah kampus Universitas Islam Indonesia, dimana banyak orang yang mengakses internet, dan sudah terbiasa mengakses situs jejaring sosial.

Deskripsi penelitian akan dimulai dengan mengidentifikasi karakteristik responden dengan berdasarkan fakta-fakta demografi yang meliputi : usia, jenis kelamin dan pekerjaan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*.

Tabel 4.1 Analisis Data Responden

Variabel	N	%
<i>Jenis Kelamin</i>		
Pria	17	57
Wanita	13	43
<i>Umur (tahun)</i>		
19	5	17
20	6	20
21	6	20
22	4	13
23	5	17
24	3	10
25	1	3
<i>Pekerjaan</i>		
Mahasiswa	30	100

Tabel 4.1 tentang analisis data responden menunjukkan bahwa 57% responden yang didapat adalah berjenis kelamin pria dan 43% responden adalah wanita. Sedangkan rata-rata umur dari responden adalah 20 dan 21 tahun (20%). Hasil dari analisa umur responden berkorelasi dengan analisa status pekerjaan saat ini 100% adalah mahasiswa.

4.2. Analisis Situs Jejaring Sosial

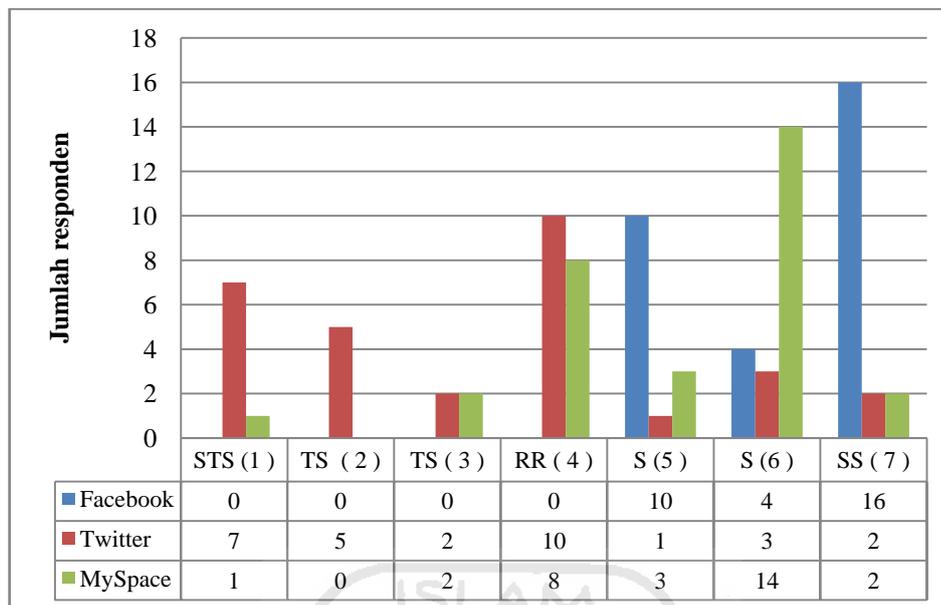
Pada bagian ini, akan dianalisis bagaimana kualitas situs jejaring sosial yang mengacu pada metode webqual 4.0. Penilaian akan mengacu pada 4 item, yaitu *usability*, kualitas informasi, kualitas interaksi dan kesan secara keseluruhan.

4.2.1. Usability

Pada bagian pertama adalah *usability*, terdiri dari 8 pernyataan yaitu website yang mudah dipelajari dalam mengoperasikannya, interaksi dengan situs jelas dan dapat dimengerti, website yang navigasinya mudah, website yang mudah digunakan, situs yang memiliki tampilan menarik, desain sesuai dengan situs, situs yang memberikan rasa kompetensi, situs yang memberikan pengalaman positif. Di bagian pertama ini, peneliti ingin mengetahui tingkat kemudahan penggunaan situs jejaring sosial.

4.2.1.1. Website yang mudah dipelajari dalam mengoperasikannya

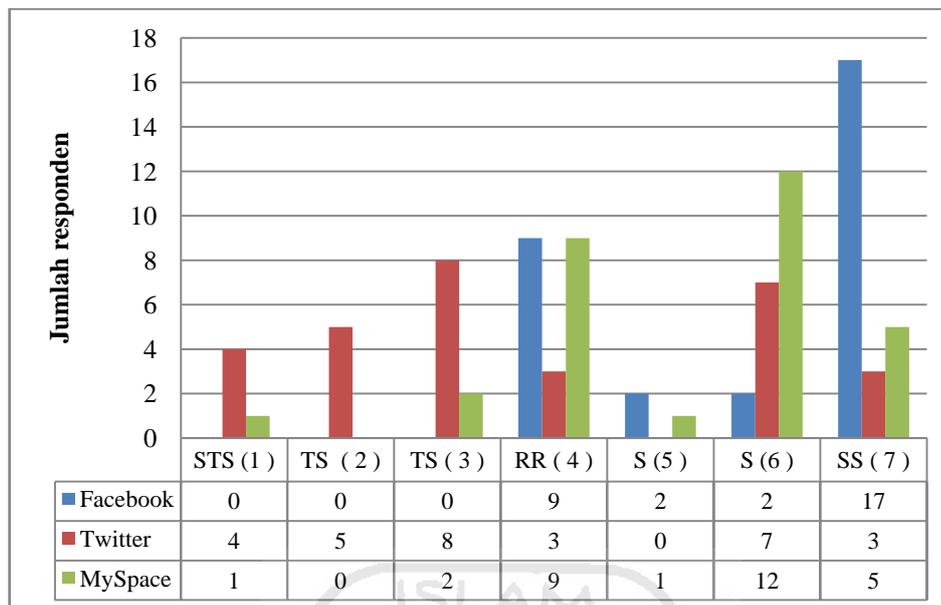
Pada item ini akan dilihat bagaimana situs-situs jejaring sosial www.facebook.com, www.twitter.com dan www.myspace.com dari segi pengoperasian. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa pengoperasian pada situs facebook dan myspace mudah dipelajari sedangkan untuk situs twitter pengguna masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan situs ini. Hasil pengumpulan data dengan media kuisisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1. Website yang mudah di pelajari dalam mengoperasikannya

4.2.1.2. Interaksi dengan situs jelas dan dapat dimengerti

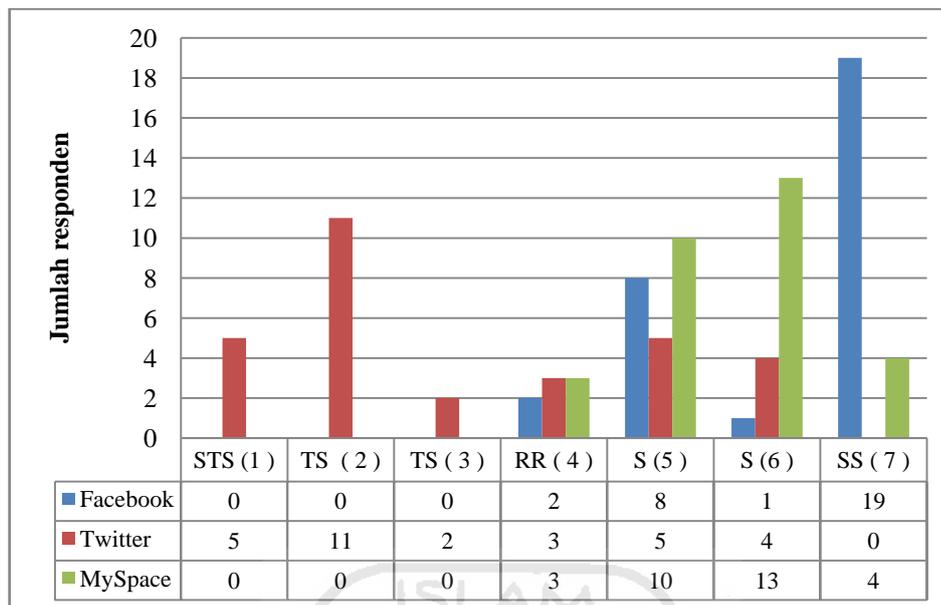
Item berikutnya yang dianalisa pada bagian *usability* adalah interaksi dengan situs jelas dan dapat dimengerti. Peneliti ingin mengetahui apakah interaksi pengguna dengan situs jejaring sosial tersebut jelas dan dapat dimengerti. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa interaksi dengan situs pada facebook dan myspace jelas dan dapat dimengerti oleh pengguna sedangkan untuk situs twitter interaksi pengguna tidak jelas dan masih sulit dimengerti. Hasil pengumpulan data dengan media kuisisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2. Interaksi dengan situs jelas dan dapat dimengerti

4.2.1.3. Website yang navigasinya mudah

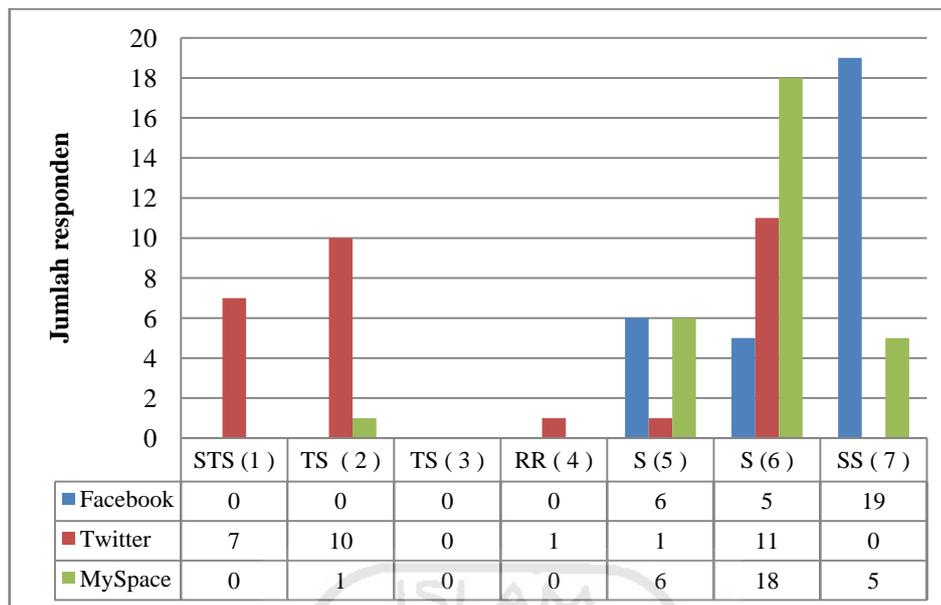
Navigasi pada sebuah website sangat penting bagi pengguna. Navigasi membantu pengguna untuk menemukan konten yang dicari. Navigasi juga memberikan informasi kepada *search engine* mengenai konten yang menurut webmaster adalah penting. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa situs facebook dan myspace mudah dinavigasikan sedangkan situs twitter sulit untuk dinavigasikan. Hasil pengumpulan data dengan media kuisisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3. Website yang navigasinya mudah

4.2.1.4. Website yang mudah digunakan

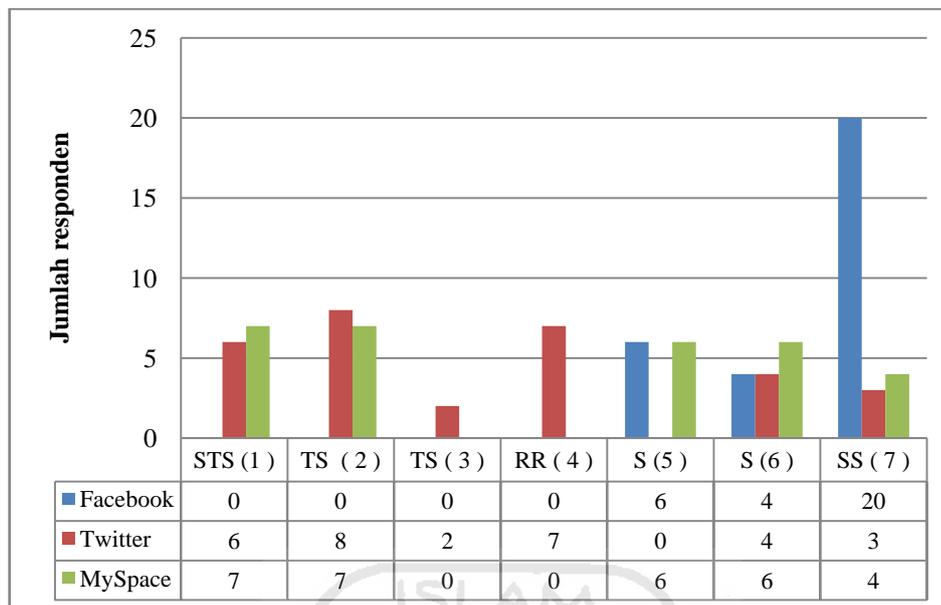
Website yang mudah digunakan akan membuat pengguna merasa nyaman untuk mengakses situs-situs jejaring sosial tersebut. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa situs facebook, twitter dan myspace mudah untuk digunakan. Hasil pengumpulan data dengan media kuisisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4. Website yang mudah digunakan

4.2.1.5. Situs yang memiliki tampilan menarik

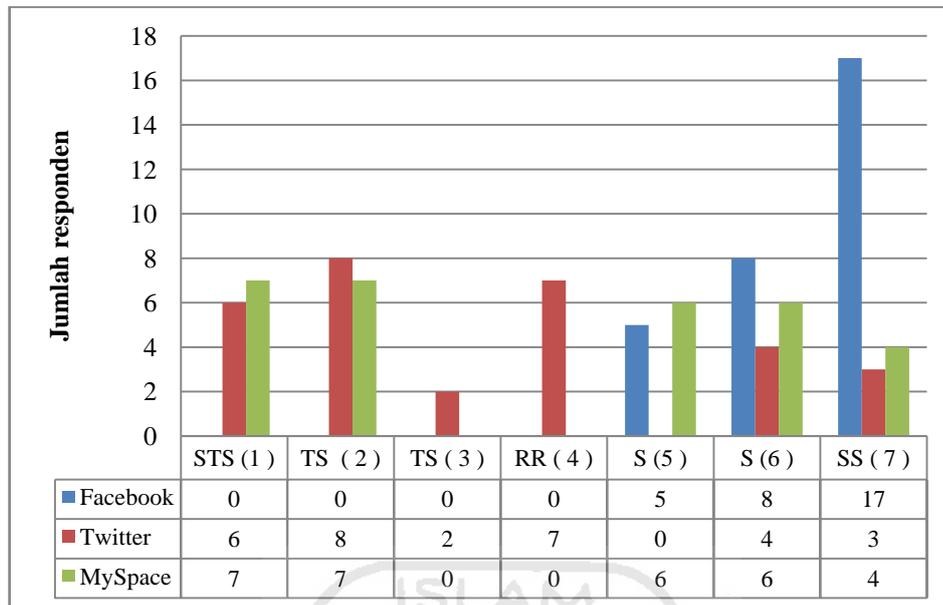
Situs yang banyak diakses pengunjung biasanya memiliki tampilan yang menarik. Peneliti ingin mengetahui apakah situs-situs jejaring sosial tersebut memiliki tampilan yang menarik atau tidak. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa situs facebook memiliki tampilan yang menarik sedangkan situs twitter dan myspace memiliki tampilan yang tidak menarik bagi pengguna. Hasil pengumpulan data dengan media kuisisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.5.



Gambar 4.5. Situs yang memiliki tampilan menarik

4.2.1.6. Desain sesuai dengan situs

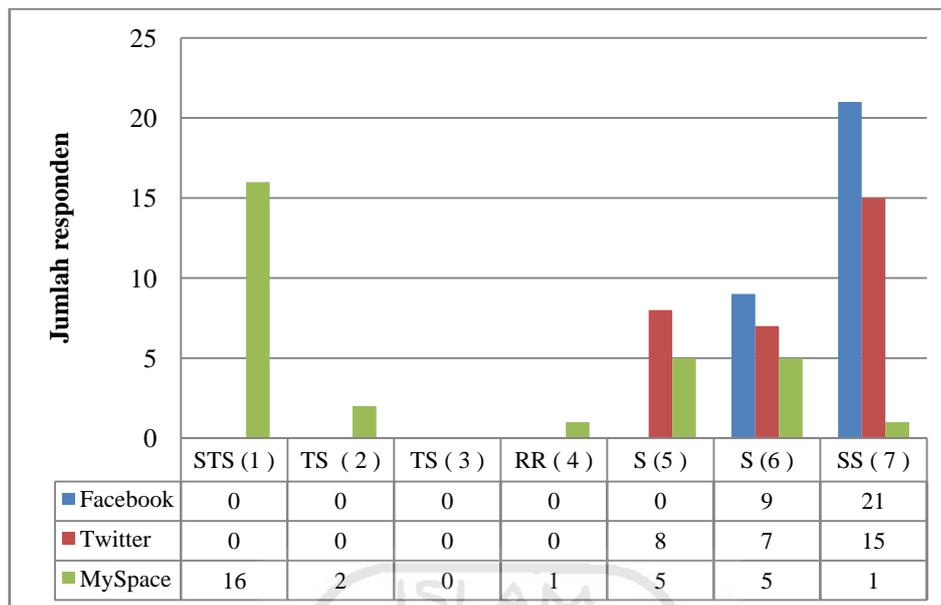
Setiap situs jejaring sosial memiliki desain yang berbeda satu sama lain. Ini merupakan ciri khas atau keunikan setiap situs jejaring itu sendiri. Warna, huruf dan desain pada situs digunakan untuk menarik perhatian pengguna. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa facebook memiliki desain yang sesuai dengan situs sedangkan desain untuk situs twitter dan myspace tidak sesuai dengan situs tersebut. Hasil pengumpulan data dengan media kuisisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.6.



Gambar 4.6. Desain sesuai dengan situs

4.2.1.7. Situs yang memberikan rasa kompetensi

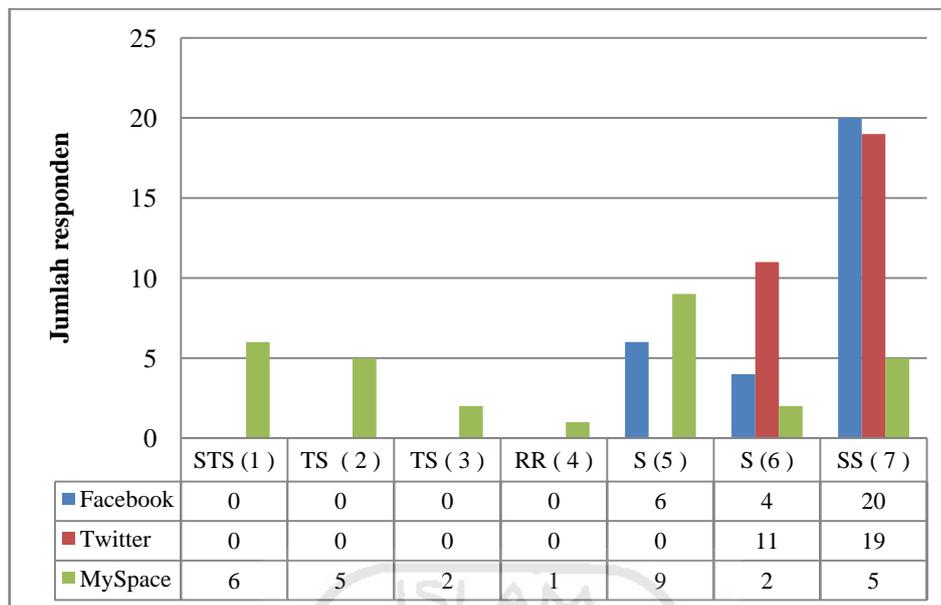
Situs yang memberikan rasa kompetensi memiliki menu yang mudah dioperasikan sehingga pengguna tidak kesulitan untuk menggunakan situs. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa facebook dan twitter memberikan rasa kompetensi sedangkan situs myspace tidak mampu memberikan rasa kompetensi. Hasil pengumpulan data dengan media kuisisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.7.



Gambar 4.7. Situs yang memberikan rasa kompetensi

4.2.1.8. Situs yang memberikan pengalaman positif

Situs yang memberikan pengalaman positif memiliki konten yang bermanfaat bagi pengguna. Peneliti ingin mengetahui apakah situs-situs jejaring sosial memberikan pengalaman positif kepada penggunanya. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa facebook, twitter dan myspace memberikan pengalaman yang positif bagi penggunanya. Hasil pengumpulan data dengan media kuisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.8.



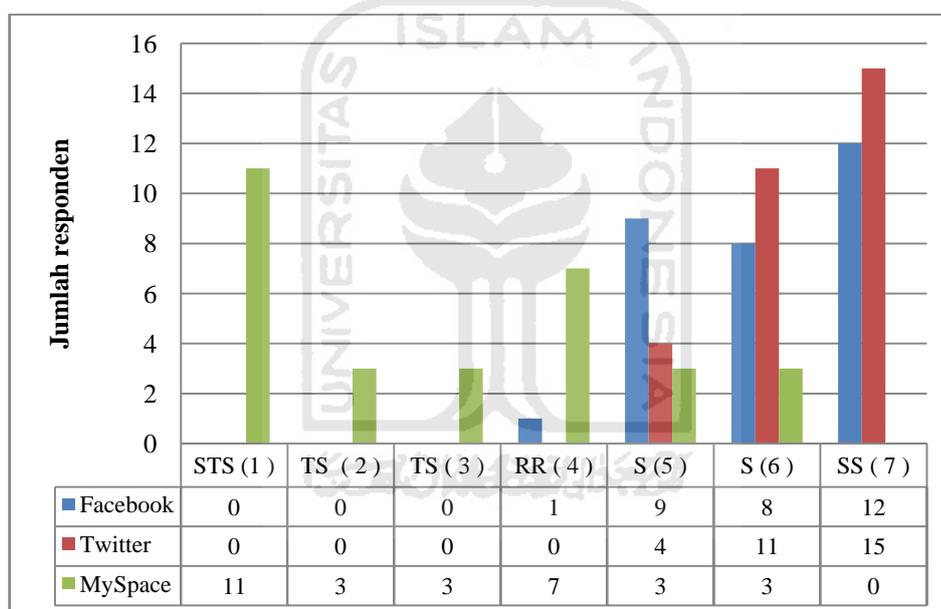
Gambar 4.8. Situs yang memberikan pengalaman positif

4.2.2. Kualitas Informasi

Pada bagian kedua adalah kualitas informasi, terdiri dari 7 pernyataan yaitu menyediakan informasi yang akurat, menyediakan informasi yang dipercaya, memberikan informasi yang tepat waktu, menyediakan informasi yang relevan, menyediakan informasi yang mudah dipahami, memberikan informasi pada tingkat rincian yang detail dan menyajikan informasi dalam format yang sesuai. Di bagian kedua ini, peneliti ingin mengetahui kualitas informasi dari situs jejaring sosial.

4.2.2.1. Menyediakan informasi yang akurat

Situs yang baik adalah situs yang bisa memberikan informasi yang akurat atau tepat. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa facebook dan twitter menyediakan informasi yang akurat bagi pengguna sedangkan untuk myspace tidak menyediakan informasi yang akurat. Hasil pengumpulan data dengan media kuisisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.9.

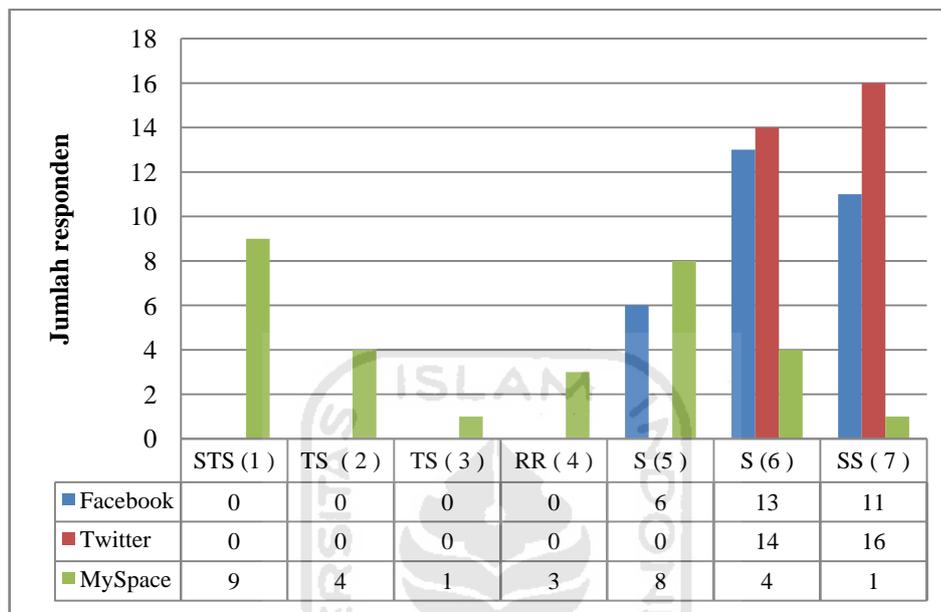


Gambar 4.9. Menyediakan informasi yang akurat

4.2.2.2. Menyediakan informasi yang dipercaya

Situs yang baik adalah situs yang menyediakan informasi yang bisa dipercaya oleh pengguna. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa situs facebook dan twitter menyediakan informasi yang

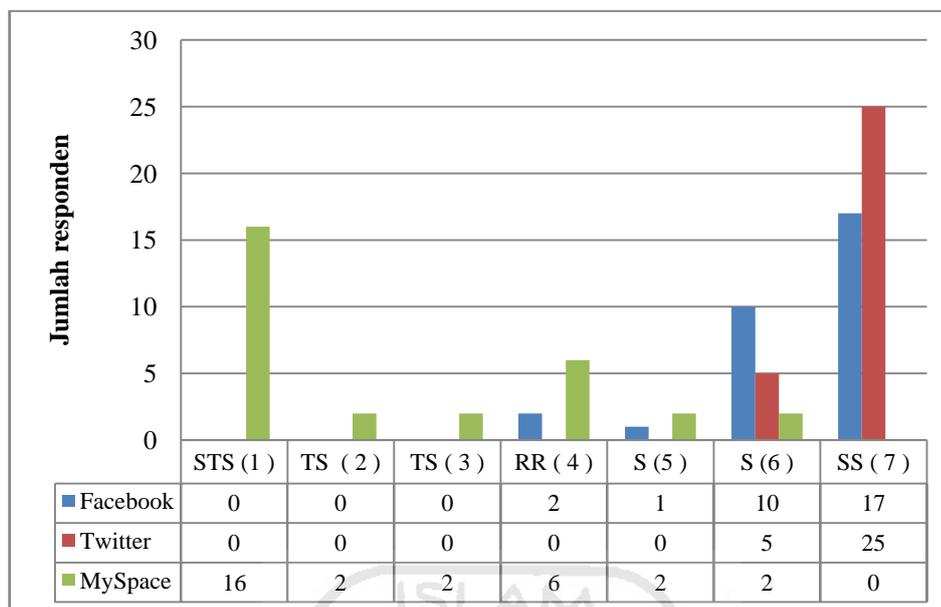
dipercaya. Hasil pengumpulan data dengan media kuisisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.10.



Gambar 4.10. Menyediakan informasi yang dipercaya

4.2.2.3. Memberikan informasi yang tepat waktu

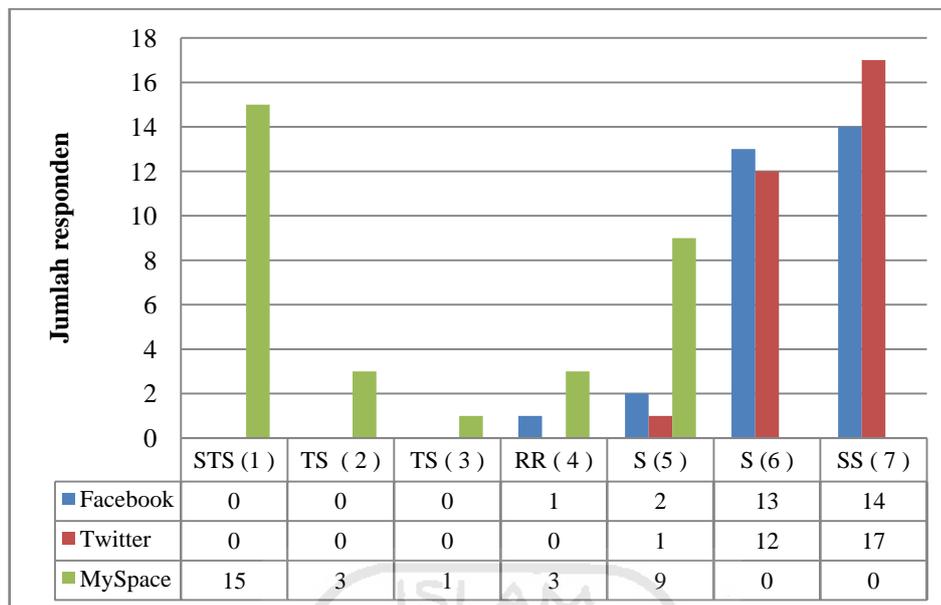
Situs yang baik adalah situs yang memberikan informasi tepat waktu kepada pengguna. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa facebook dan twitter bisa memberikan informasi yang tepat waktu sedangkan myspace tidak memberikan informasi yang tepat waktu. Hasil pengumpulan data dengan media kuisisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.11.



Gambar 4.11. Memberikan informasi yang tepat waktu

4.2.2.4. Menyediakan informasi yang relevan

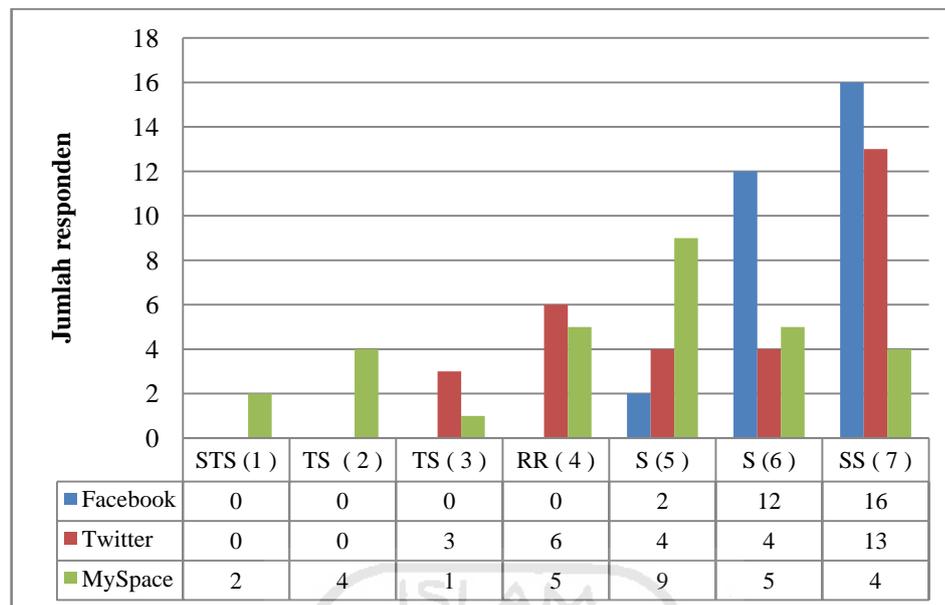
Situs yang baik adalah situs yang menyediakan informasi yang relevan. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa facebook dan twitter menyediakan informasi yang relevan sedangkan situs myspace tidak menyediakan informasi yang relevan. Hasil pengumpulan data dengan media kuisisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.12.



Gambar 4.12. Menyediakan informasi yang relevan

4.2.2.5. Menyediakan informasi yang mudah dipahami

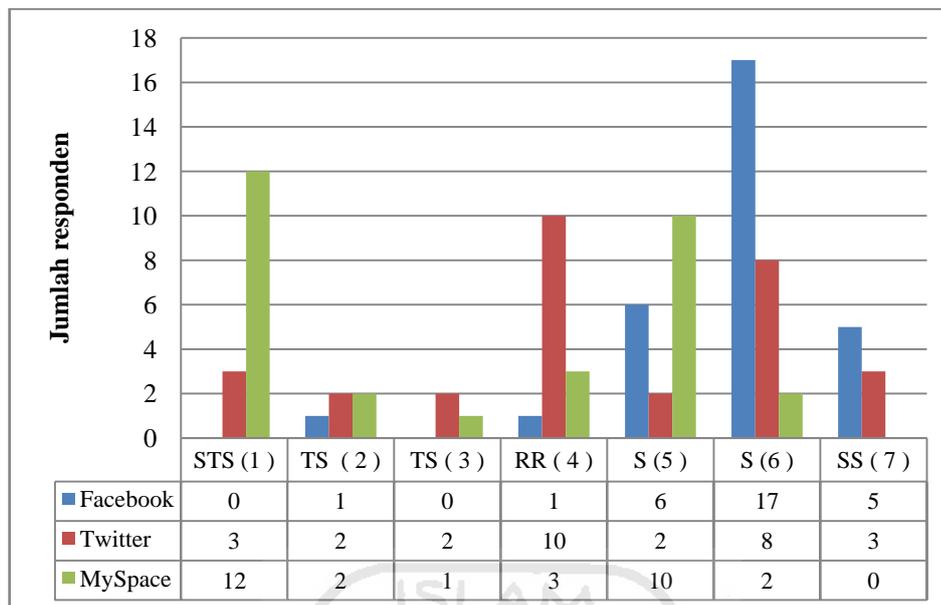
Situs yang baik adalah situs yang menyediakan informasi yang mudah dipahami oleh pengguna. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa facebook , twitter dan myspace menyediakan informasi yang mudah dipahami. Hasil pengumpulan data dengan media kuisisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.13.



Gambar 4.13. Menyediakan informasi yang mudah dipahami

4.2.2.6. Memberikan informasi pada tingkat rincian yang detail

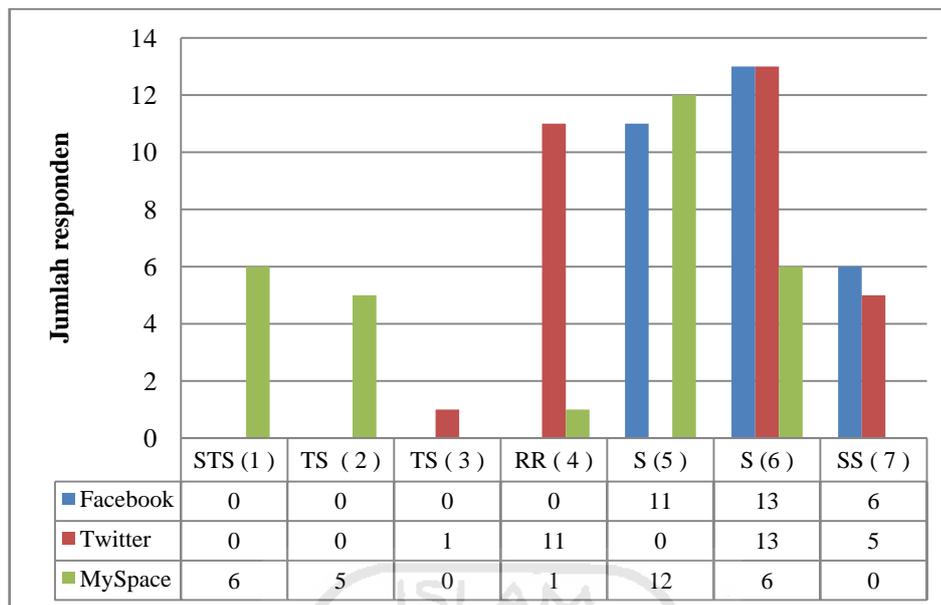
Situs yang memberikan informasi pada tingkat rincian yang detail dapat membantu pengguna mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa facebook memberikan informasi pada tingkat rincian yang detail sedangkan untuk situs myspace tidak memberikan informasi pada tingkat rincian yang detail. Hasil pengumpulan data dengan media kuisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.14.



Gambar 4.14. Memberikan informasi pada tingkat rincian yang detail

4.2.2.7. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai

Situs-situs pada jejaring sosial memberikan informasi dalam format yang sesuai dengan situs. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa ketiga situs jejaring sosial menyajikan informasi dalam format yang sesuai. Hasil pengumpulan data dengan media kuisisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.15.



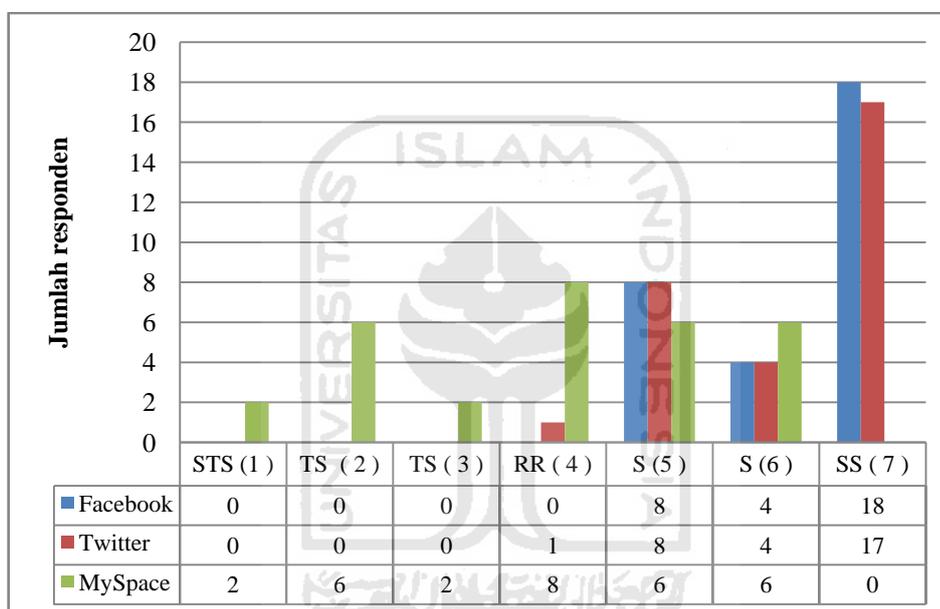
Gambar 4.15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai

4.2.3. Kualitas Interaksi

Pada bagian ketiga adalah kualitas interaksi, terdiri dari 7 pernyataan yaitu reputasi yang baik, rasa aman dalam menyelesaikan transaksi, rasa aman dalam menyimpan informasi pribadi, personalisasi, menyampaikan selera masyarakat, mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi, barang/jasa akan dikirim seperti yang dijanjikan. Di bagian ketiga ini, peneliti ingin mengetahui kualitas interaksi pada situs jejaring sosial.

4.2.3.1. Reputasi yang baik

Reputasi yang baik pada situs memberikan nilai tambah pada situs tersebut. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa facebook dan twitter memiliki reputasi yang baik. Hasil pengumpulan data dengan media kuisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.16.

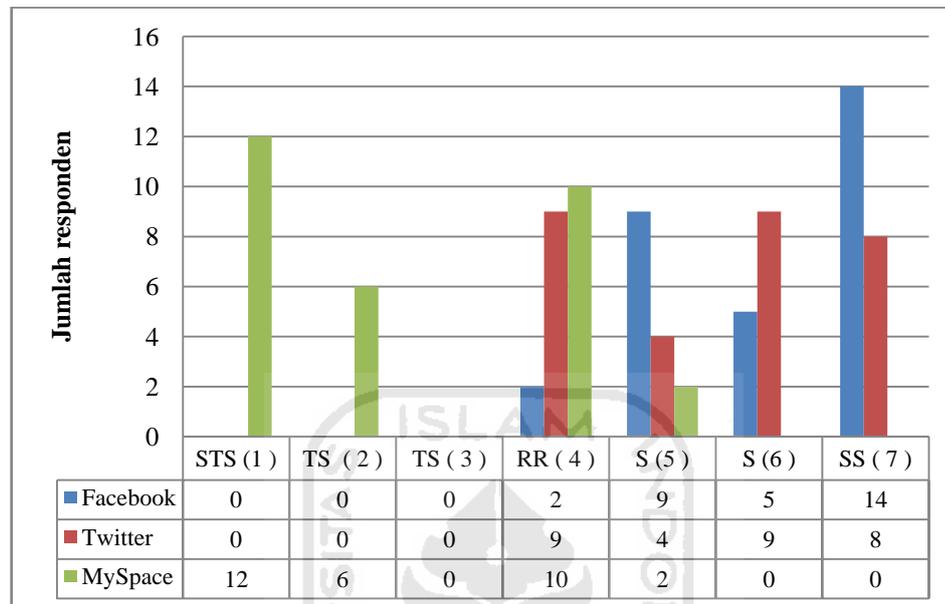


Gambar 4.16. Reputasi yang baik

4.2.3.2. Rasa aman dalam menyelesaikan transaksi

Pada situs yang baik, pengguna mendapatkan rasa aman dalam menyelesaikan transaksi-transaksi yang mereka lakukan. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa facebook memberikan rasa aman dalam menyelesaikan transaksi sedangkan pada myspace, situs ini tidak memberikan rasa aman bagi pengguna dalam menyelesaikan transaksi. Hasil

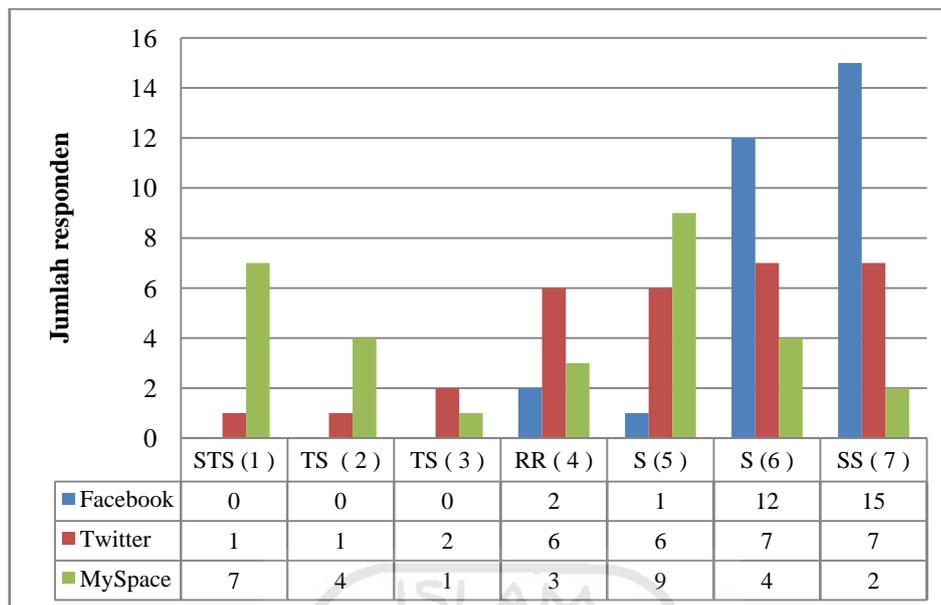
pengumpulan data dengan media kuisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.17.



Gambar 4.17. Rasa aman dalam menyelesaikan transaksi

4.2.3.3. Rasa aman dalam menyimpan informasi pribadi

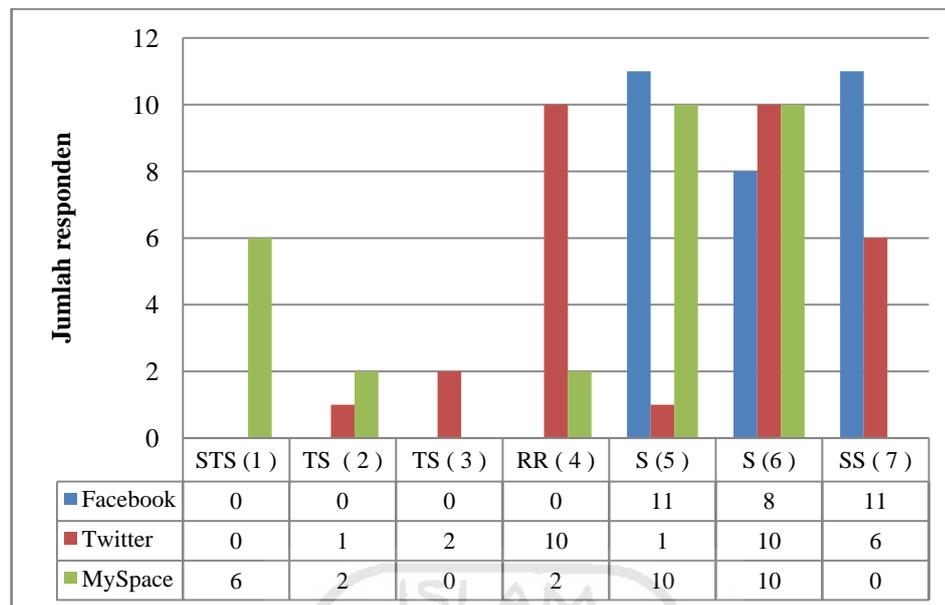
Setiap situs jejaring sosial harus memiliki sistem keamanan yang baik agar pengguna merasa aman menyimpan informasi yang bersifat pribadi. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa facebook, twitter dan myspace memberikan rasa aman dalam menyimpan informasi pribadi. Hasil pengumpulan data dengan media kuisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.18.



Gambar 4.18. Rasa aman dalam menyimpan informasi pribadi

4.2.3.4. Personalisasi

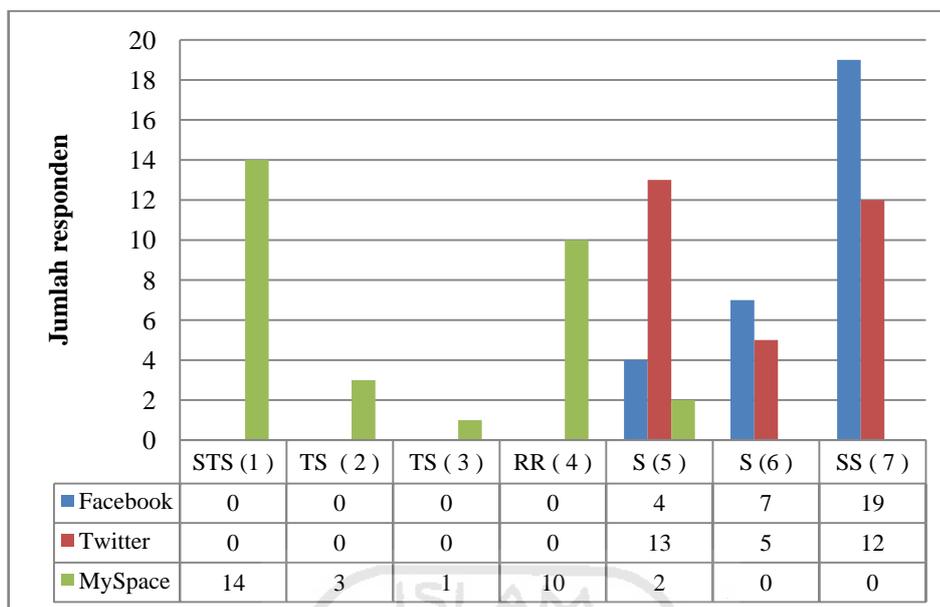
Peneliti ingin mengetahui apakah situs-situs jejaring sosial menciptakan rasa personalisasi kepada pengguna. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa facebook, twitter dan myspace menciptakan rasa personalisasi kepada pengguna. Hasil pengumpulan data dengan media kuisisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.19.



Gambar 4.19. Personalisasi

4.2.3.5. Menyampaikan selera masyarakat

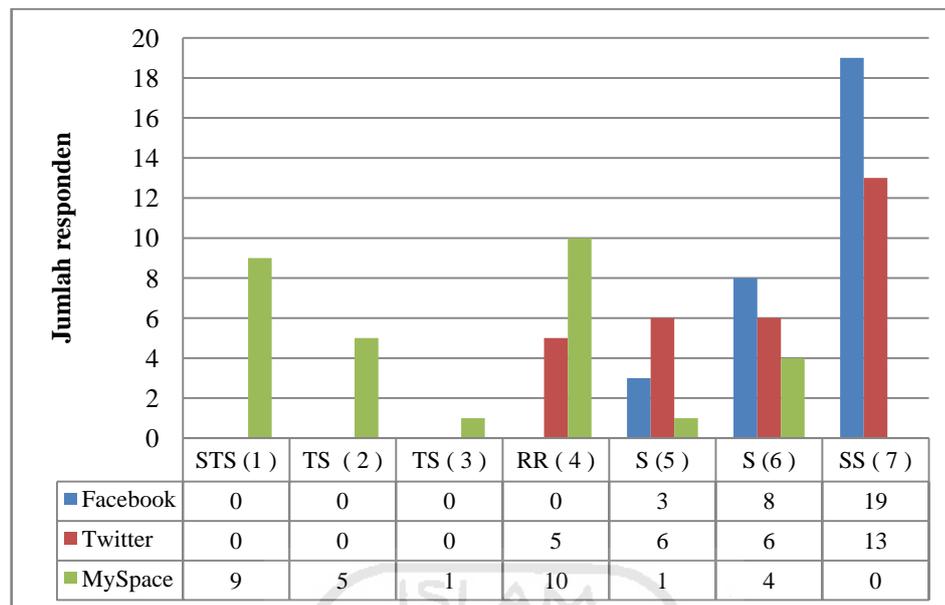
Situs yang baik adalah situs yang memuat konten seperti yang diinginkan pengguna. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa facebook dan twitter bisa menyampaikan selera masyarakat sedangkan myspace tidak mampu menyampaikan selera masyarakat. Hasil pengumpulan data dengan media kuisiner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.20.



Gambar 4.20. Menyampaikan selera masyarakat

4.2.3.6. Komunikasi dengan organisasi

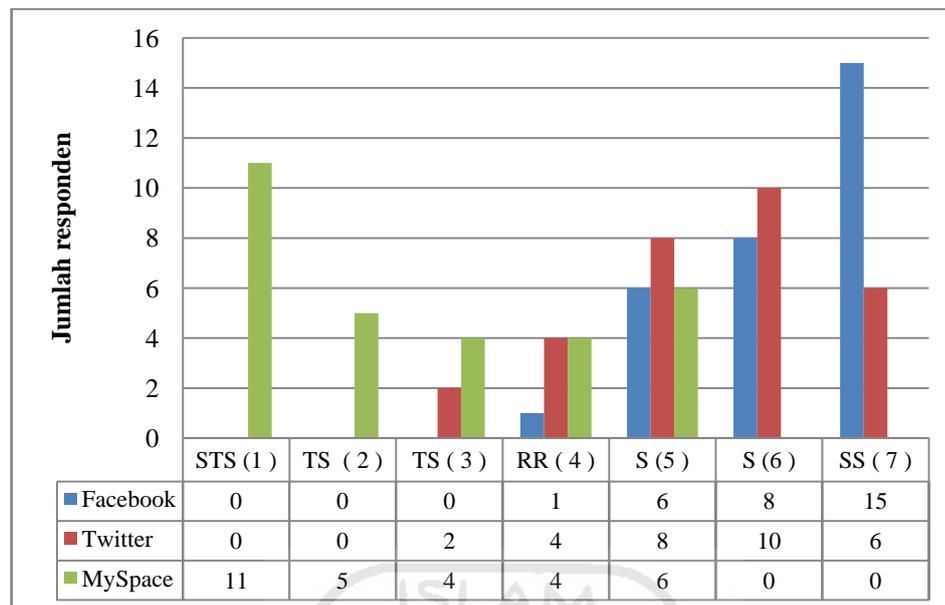
Peneliti ingin mengetahui apakah situs-situs jejaring sosial dapat menjembatani komunikasi antara pengguna dengan organisasi. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa facebook dan twitter dapat menjembatani komunikasi antara pengguna dengan organisasi sedangkan situs myspace tidak dapat menjembatani komunikasi antara pengguna dengan organisasi. Hasil pengumpulan data dengan media kuisisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.21.



Gambar 4.21. Komunikasi dengan organisasi

4.2.3.7. Barang / jasa akan dikirim seperti yang dijanjikan

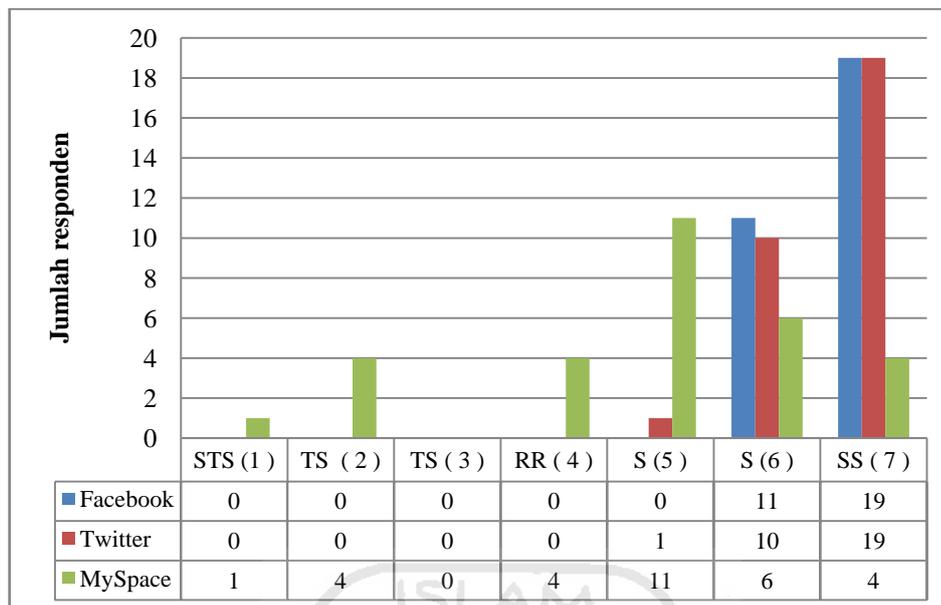
Situs yang baik adalah situs yang bisa dipercaya untuk mengirimkan barang atau jasa kepada pengguna. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa facebook dan twitter merupakan situs yang bisa dipercaya untuk mengirimkan barang atau jasa kepada pengguna. Hasil pengumpulan data dengan media kuisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.22.



Gambar 4.22. Barang / jasa akan dikirim seperti yang dijanjikan

4.2.4. Kesan secara keseluruhan

Pada item ini peneliti ingin mengetahui apakah pengguna secara keseluruhan telah melihat tampilan situs ini. Dari analisa pilihan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa pengguna situs facebook, twitter dan myspace telah melihat tampilan situs secara keseluruhan. Hasil pengumpulan data dengan media kuisioner dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 4.23.



Gambar 4.23. Kesan secara keseluruhan

4.3. Hasil Analisis Situs jejaring sosial

Hasil analisis nilai rata-rata untuk setiap situs dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.2 *Descriptive Statistics Facebook*

	N	Minimum	Maximum	Mean
Total_Usa	30	40.00	56.00	50.8000
Total_inf	30	36.00	49.00	43.0000
total_int	30	37.00	49.00	43.9000
kesan	30	6.00	7.00	6.6333
Valid N (listwise)	30			

Total usability untuk situs facebook mempunyai hasil minimum 40 dan hasil maksimum 56 dan nilai rata-rata 50,8. Total kualitas informasi mempunyai nilai minimum 36 dan nilai maksimum 49 dan nilai rata-rata 43. Total kualitas

interaksi situs facebook mempunyai nilai minimum 37 dan maksimum 49 dengan nilai rata-rata 43,9. Sedangkan untuk kesan secara keseluruhan mempunyai nilai minimum 6 dan maksimum 7 dengan rata-rata 6,63.

Tabel 4.3 Descriptive Statistics Twitter

	N	Minimum	Maximum	Mean
Total_Usa	30	26.00	52.00	36.1667
Total_inf	30	34.00	49.00	41.6000
total_int	30	29.00	49.00	39.3000
kesan	30	4.00	7.00	6.5333
Valid N (listwise)	30			

Total usability untuk situs twitter mempunyai hasil minimum 26 dan hasil maksimum 52 dan nilai rata-rata 36,16. Total kualitas informasi mempunyai nilai minimum 34 dan nilai maksimum 49 dan nilai rata-rata 41,6. Total kualitas interaksi situs twitter mempunyai nilai minimum 29 dan maksimum 49 dengan nilai rata-rata 39,3. Sedangkan untuk kesan secara keseluruhan mempunyai nilai minimum 4 dan maksimum 7 dengan rata-rata 6,53.

Tabel 4.4 Descriptive Statistics Myspace

	N	Minimum	Maximum	Mean
Total_Usa	30	30.00	46.00	37.8000
Total_inf	30	7.00	37.00	22.8667
total_int	30	7.00	33.00	22.6333
kesan	30	1.00	7.00	4.8000
Valid N (listwise)	30			

Total usability untuk situs myspace mempunyai hasil minimum 30 dan hasil maksimum 46 dan nilai rata-rata 37,8. Total kualitas informasi mempunyai nilai minimum 7 dan nilai maksimum 37 dan nilai rata-rata 22,86. Total kualitas

interaksi situs myspace mempunyai nilai minimum 7 dan maksimum 33 dengan nilai rata-rata 22,63. Sedangkan untuk kesan secara keseluruhan mempunyai nilai minimum 1 dan maksimum 7 dengan rata-rata 4,8.

Dari hasil penghitungan rata-rata *usability*, kualitas informasi, kualitas interaksi dan kesan masing-masing situs jejaring sosial dapat diketahui bahwa situs facebook memiliki kualitas yang paling baik dibanding situs twitter dan myspace.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian studi persepsi pengguna terhadap kualitas situs jejaring sosial menggunakan webqual 4.0, dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas situs jejaring sosial yang diteliti berbeda-beda. Situs yang memiliki kualitas yang paling baik yaitu facebook dan yang memiliki kualitas buruk yaitu myspace.
2. Kualitas sebuah situs mempengaruhi situs itu sendiri. Jika situs tidak memberikan kualitas yang baik, maka pengguna tidak tertarik untuk menggunakan situs tersebut.

5.2. Saran

Setelah melihat hasil kesimpulan di atas, berikut ini adalah saran terkait dengan kualitas situs jejaring sosial yang mungkin berguna dan dapat dipakai oleh pengelola situs-situs jejaring sosial.

1. Situs yang memiliki kualitas yang baik harus mempertahankan kualitas situs yang mereka miliki dan menambah fitur-fitur yang bermanfaat untuk pengguna.
2. Situs yang memiliki kualitas buruk harus meningkatkan kualitas situs yang mereka miliki agar pengguna tidak beralih ke situs yang lebih baik dan menambah fitur-fitur yang menarik untuk pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [ARI10] Arientawati., 2010. Comparison of internet banking website quality between two bank using webqual 4.0
- [ARI02] Arikunto, S., 2002. Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek. Edisi Revisi Kelima. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- [BAR05] Barnes, S., and Vidgen, R., 2005. WebQual. Available at <http://www.webqual.co.uk/>
- [DIX93] Dix, Alan et all, 1993. Human Computer Interaction, Prentice Hall,
- [GOL04] Golien, Audre. DR, 2004. Usability of ICT Based System, Vilnius University Lithuania,
- [IND07] Indria, K., and Nindyati A. Dwi., 2007. Kajian konformitas dan kreatifitas affective remaja
- [ISW10] Iswahyudi, Catur., 2010. Mengukur kualitas website dan layanan TI. Available at <http://catur.dosen.akprind.ac.id/category/it/>
- [KUR07] Kurniawan, Arif., 2007. Populasi penelitian. Available at <http://arifkurniawan045.blogspot.com>
- [NAW06] Nawawi, M Ridwan., 2006. Jejaring sosial (social networking). Available at <http://www.ridwanforge.net>
- [SAM09] Sambas., 2009. Populasi dan sampel dalam penelitian kualitatif. Available at <http://sambaslim.com/statistika>
- [SEA05] Searleman, Prof., Usability & User Experience (CS 459 / 559), lecturer slide, Clarkson, 2005
- [SUG11] Sugiyono. Statistik untuk Penelitian. Jakarta : Alfabeta, 2011

LAMPIRAN



RESUME

Social networking atau jejaring sosial adalah kegiatan menjalin hubungan dengan orang lain melalui *social media sites* atau situs jejaring sosial yang ada di internet .

Semakin banyaknya pengguna situs jejaring sosial, maka situs-situs jejaring sosial harus bersaing membuat para pengguna nyaman. Salah satunya yaitu meningkatkan kualitas situs.

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Webqual dapat digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa website, baik website internal perusahaan (intranet) maupun website eksternal.

Komponen kualitas yang diukur yaitu *usability*, kualitas informasi, kualitas interaksi dan kesan secara keseluruhan. Situs jejaring sosial yang akan diukur adalah facebook, twitter dan myspace. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai sarana untuk mendapatkan masukan atas objek yang akan diteliti. Responden adalah mahasiswa universitas islam indonesia

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur situs jejaring sosial kemudian membandingkan kualitas situs jejaring sosial tersebut.

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan referensi kepada pemilik situs untuk meningkatkan layanan kepada pengguna dan menilai kualitas situs yang telah dibuat. Dan untuk pengguna situs akan mengetahui perbandingan kualitas situs yang mereka gunakan.

Metode ini dilakukan secara kualitatif dan item penelitian menggunakan metode webqual 4.0 . Adapun pengumpulan data yang dilakukan berupa penyebaran kuesioner dan studi pustaka.

Dari hasil analisis dan penghitungan rata-rata *usability*, kualitas informasi, kualitas interaksi dan kesan masing-masing situs jejaring sosial dapat diketahui bahwa situs facebook memiliki kualitas yang paling baik dibanding situs twitter dan myspace.

