

**Pengukuran Kualitas Website Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0.**

**Filemon Edwin Harianja<sup>1)</sup> Pantjawati Sudarmaningtyas<sup>2)</sup> Marya Mujayana**

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi  
Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya  
Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1) [11410100224@stikom.edu](mailto:11410100224@stikom.edu), 2) [Pantja@stikom.edu](mailto:Pantja@stikom.edu), 3) [Ana@stikom.edu](mailto:Ana@stikom.edu)

**Abstract:** Badan Kepegawaian Negara (BKN) Kantor Regional II adalah unit organisasi pemerintahan. Untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok tersebut BKN KanReg II menggunakan sistem informasi dalam bentuk website. Akan tetapi minat pengunjung website BKN KanReg II sangat kurang dari harapan, dapat dilihat sampai dengan tanggal 11 februari 2016 dengan rata-rata 150 kunjungan per minggu. Hal ini tidak sesuai dengan target kepala seksi pemanfaatan teknologi informasi BKN KanReg II dengan target sebanyak 350 kunjungan per minggu. Pihak BKN KanReg II belum pernah melakukan evaluasi terhadap website yang dimiliki dalam segi kualitas. Proses evaluasi menggunakan metode WebQual 4.0 untuk pengukuran kualitas website BKN KanReg II. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality, dan variabel Website Quality. Populasi yang digunakan adalah pegawai BKN KanReg II dan Disnaker dengan sampel yg digunakan sebanyak 161 responden. Hasil dari penelitian menunjukkan variabel Usability Quality memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan variabel Information Quality dan variabel Interaction Quality dengan nilai t hitung sebesar 3,241. Rekomendasi yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah BKN KanReg II lebih meningkatkan website dalam segi kegunaan (usability), agar mendapatkan kualitas website yang lebih baik.

**Kata kunci :** WebQual 4.0, Kualitas, Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality, Website Quality.

Badan Kepegawaian Negara (BKN) Kantor Regional II adalah unit organisasi pemerintahan. Untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok tersebut BKN KanReg II menggunakan sistem informasi dalam bentuk website. Akan tetapi minat pengunjung website BKN KanReg II sangat kurang dari yang diharapkan, dapat dilihat sampai dengan tanggal 11 februari 2016 dengan rata-rata 150 kunjungan per minggu. Hal ini sangatlah jauh dari yang diharapkan pihak BKN KanReg II yang memiliki target sebanyak 350 kunjungan per minggu. Pihak BKN KanReg II belum pernah melakukan evaluasi terhadap website yang dimiliki dalam segi kualitas.

Berdasarkan fakta tersebut BKN KanReg II membutuhkan evaluasi terhadap kualitas website yang dimiliki untuk mengetahui penyebab dari kurangnya minat pengunjung website terhadap website [www.kanreg2bkn.id](http://www.kanreg2bkn.id). Dari hal tersebut, maka perlu dilakukan sebuah evaluasi terhadap website [www.kanreg2bkn.id](http://www.kanreg2bkn.id) untuk mengetahui

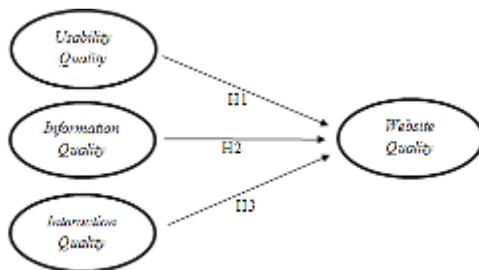
penyebab dari kurangnya minat pengunjung terhadap website [www.kanreg2bkn.id](http://www.kanreg2bkn.id). Untuk mengetahui seberapa besar kualitas website [www.kanreg2bkn](http://www.kanreg2bkn), menggunakan metode WebQual 4.0 untuk mengujinya.

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana melakukan pengukuran kualitas website Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II dengan menggunakan metode WebQual 4.0. dengan tujuan menghasilkan rekomendasi kepada BKN KanReg II untuk dapat meningkatkan kualitas dari website yang dimiliki.

Stuart Barnes & Richard Vidgen mengemukakan bahwa WebQual merupakan salah satu metode mengukur kualitas website berdasarkan penilaian dari pengguna akhir. Sanjaya (2012) juga mengemukakan bahwa WebQual berdasar pada konsep Quality Function Deployment (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada "voice of customer"

dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, WebQual disusun berdasar pada penilaian pengguna akhir terhadap kualitas *website*. Berdasarkan pada teori WebQual, terdapat tiga dimensi yang mencakup dari kualitas *website*, antara lain dimensi kemudahan penggunaan (*Usability Quality*), dimensi kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*). Pertimbangan-pertimbangan seperti inilah yang mendorong penulis untuk melakukan sebuah penelitian terhadap *website* BKN KanReg II untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas *website*.

**Model WebQual**



Gambar 1. Model Hipotesis

Dimensi – dimensi pada *WebQual* terdiri dari tiga yaitu:

1. Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

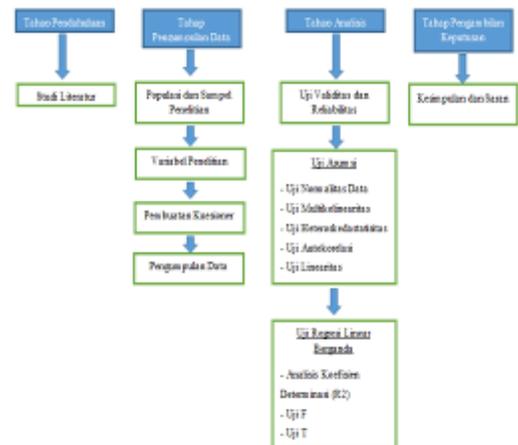
Adapun dimensi dan item webqual terdapat dalam tabel 1.

Tabel 1. Dimensi & Item Webqual

No.	Variabel	Indikator
1	Usability	Mudah dipelajari
		Mudah digunakan
		Mudah dimengerti
		Mudah ditelusuri
		Tampilan menarik
		Desain situs
		Memenuhi kebutuhan informasi
		Memberi pengalaman positif
		Memunjukkan kemampuan
2	Information	Informasi yang akurat
		Informasi yang bisa dipercaya
		Informasi yang terbaru
		Informasi yang relevan
		Informasi yang mudah dipahami
		Informasi yang terperinci
		Informasi dalam format yang sesuai
3	Interaksi	Rasa aman
		Menjaga informasi pribadi
		Komunitas yang spesifik
		Kemudahan komunikasi
		Reputasi yang bagus
4	Kualitas	Kualitas website

**Metode**

Proses penyelesaian masalah dalam penelitian ini menggunakan tahapan sebagai berikut .



Gambar 2. Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini tahapan yang digunakan terdiri dari

1. Tahap Pendahuluan

Dalam tahap ini dilakukan stidi literatur yang menghasilkan penjelasan masalah dalam penelitian dan melakukan observasi pada *website* BKN KanReg II.

2. Tahap Pengumpulan Data

Dalam tahapan ini dilakukan penentuan populasi dan sampel variabel dalam penelitian, pembuatan kuesioner, dan pengumpulan data.

Pembuatan kuesiner berdasarkan beberapa tahapan antara lain:

- a. Menentukan variabel, seleksi indikator dan menambahkan variabel terikat.
- b. Menyusun pernyataan setiap indikator.
- c. Melakukan seleksi pernyataan.
- d. Penentuan skala likert.
- e. Pembuatan kuesioner.

3. Tahap Analisis

Dalam tahap analisis ini dilakukan uji validasi, uji reliabilitas, uji asumsi, dan uji regresi linier berganda.

4. Tahap Pengambilan Keputusan

Dalam tahap pengambilan keputusan Ini menghasilkan rekomendasi yang didapat dari uji regresi linier berganda yang telah dilakukan pada tahap analisis.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**  
**Studi Literatur**



yang selanjutnya di lakukan proses uji normalitas data dan asumsi klasik sebagai syarat dilakukan analisis regresi linear berganda

**Uji Validitas**

Uji ini dilakukan untuk menguji pada tiap variabel yaitu *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Interaction Quality* (X3), *Website Quality* (Y) dengan menggunakan program SPSS 17. Jika hasil perhitungan dari masing-masing variabel menghasilkan r hasil lebih besar daripada r tabel maka dapat dikatakan data yang didapat valid, sedangkan bila r hasil lebih kecil daripada r tabel maka data yang didapat tidak valid. Berikut hasil dari uji validitas :

1. Kualitas Pengguna (X1)

*Output* hasil dari SPSS dirangkum dalam Tabel 2

Tabel 2. Rangkuman *Output* SPSS untuk *Usability Quality* (X1)

No	r hitung	r table	Keterangan
1	0,352	0,153	Valid
2	0,444	0,153	Valid
3	0,587	0,153	Valid
4	0,578	0,153	Valid
5	0,611	0,153	Valid
6	0,664	0,153	Valid
7	0,467	0,153	Valid

Didapatkan untuk semua nilai r hitung pada tabel 2 lebih besar dari r tabel, dapat disimpulkan semua item kuesioner untuk variabel Kualitas Penggunaan (X1) dinyatakan Valid.

2. Kualitas Informasi (X2)

*Output* hasil dari SPSS kami rangkuman dalam Tabel 3.

Tabel 3. Rangkuman *Output* SPSS untuk Kualitas Informasi (X2)

No	r hitung	r table	Keterangan
1	0,460	0,153	Valid
2	0,756	0,153	Valid
3	0,839	0,153	Valid
4	0,767	0,153	Valid
5	0,525	0,153	Valid
6	0,276	0,153	Valid

Didapatkan bahwa semua nilai r hitung pada tabel 3. lebih besar dari r tabel, dapat disimpulkan semua item kuesioner untuk variabel kualitas Informasi (X2) dinyatakan Valid.

3. Kualitas Interaksi (X3)

*Output* hasil dari SPSS kami rangkuman dalam tabel 4.

Tabel 4. Rangkuman *Output* SPSS untuk Kualitas Interaksi (X3)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,700	0,153	Valid
2	0,835	0,153	Valid

Didapatkan bahwa semua nilai r hitung diatas lebih besar dari r tabel, dapat disimpulkan semua item kuesioner untuk variabel Kualitas Interaksi (X3) dinyatakan Valid.

4. Kualitas Website (Y)

*Output* hasil dari SPSS kami rangkuman dalam Tabel 5.

Tabel 5. Rangkuman *Output* SPSS untuk Kualitas Website (Y)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	1,00	0,153	Valid

Didapatkan bahwa semua nilai r hitung pada tabel 5 lebih besar dari r tabel, dapat disimpulkan semua item kuesioner untuk variabel Kualitas Website (Y) dinyatakan Valid.

**Uji Reliabilitas**

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah apabila nilai  $\alpha > r$  table, maka indikator pada angket yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten, sebaliknya apabila nilai  $\alpha < r$  tabel maka indikator pada angket yang digunakan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. Penilaiannya adalah jika nilai  $\alpha < 0,153$  artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*). Berikut ini hasil dari perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan aplikasi SPSS.

*Output* hasil dari SPSS kami rangkuman dalam Tabel 6.

Tabel 6. Rangkuman *Output* SPSS Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Cronbach's	Keterangan
1	<i>Usability Quality</i> (X1)	0,573 > 0,153	Reliabel/konsisten
2	<i>Information Quality</i> (X2)	0,651 > 0,153	Reliabel/konsisten
3	<i>Interaction Quality</i> (X3)	0,313 > 0,153	Reliabel/konsisten
4	<i>Quality</i> (Y)	1,000 > 0,153	Reliabel/

			konsisten
--	--	--	-----------

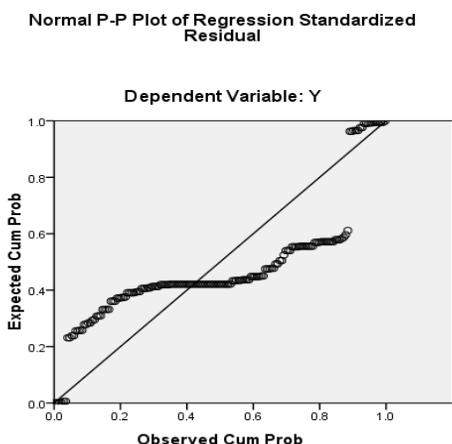
Diketahui bahwa r tabel diperoleh 0,153, dan semua nilai Alpha > r table, yang berarti indikator pada kuesioner untuk variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan kualitas website tersebut dinyatakan Reliabel.

**Uji Asumsi**

Regresi linear berganda dikatakan sebagai model yang baik apabila model yang ada dapat memenuhi asumsi linearitas, normalitas data dan bebas dari asumsi klasik statistik yang meliputi *Multikolinieritas*, *Heteroskedastisitas*, dan Autokorelasi.

**Uji Normalitas Data**

*Output* dari uji normalitas pada regresi dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Grafik P-P Plot

Pada gambar grafik diatas diketahui titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, dikatakan terdistribusi normal dan model regresi dapat memenuhi asumsi normalitas.

**Uji Multikolinieritas**

Rangkuman *output* SPSS dari uji Multikolinieritas dijelaskan pada Tabel 7.

Tabel 7. Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF (Variance Inflation Factor)	Keterangan
X1	0,995 >	1,006 <	Tidak Terjadi

	0,10	10,00	Multikolinieritas
X2	0,990 > 0,10	1,010 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X3	0,987 > 0,10	1,013 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Berdasarkan Tabel 7 diketahui bahwa nilai Toleransi dari 3 variabel bebas > 0,1 dan nilai VIF < 10, jadi dapat diketahui bahwa tidak terdapat masalah multikolinieritas pada model regresi

**Uji Heteroskedastisitas**

Rangkuman *output* SPSS dari uji Heteroskedastisitas dijelaskan pada Tabel 8.

Tabel 8. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
X1	0,410 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X2	0,590 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X3	0,210 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

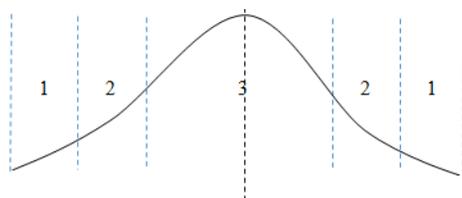
Berdasarkan Tabel 8 diketahui bahwa nilai signifikansi variabel X1=0,410 variabel X2=0,590, dan variabel X3=0,210. Dikarenakan nilai signifikansi lebih dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas dalam model regresi.

**Uji Autokorelasi**

*Output* SPSS dari uji Autokorelasi dijelaskan pada Tabel 11.

Tabel 8. *Output* Uji Autokorelasi DW

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.264 <sup>a</sup>	.070	.052	.37005	2.093



dL	dU	2,093 (DW)	4-dU	4-dL
1,71	1,76		2,28	2,23

Gambar 5. Daerah penentuan H<sub>0</sub> dalam uji Durbin-Watson

1. Kesimpulan: Diketahui nilai Durbin-Watson=2,093 terletak pada daerah dU < DW < 4-dU (1,76 < 2,093 < 2,28) maka dapat disimpulkan tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

**Uji Linieritas**

Rangkuman *Output* SPSS dari uji Linieritas dapat dijelaskan pada tabel 12.

Tabel 9. Rangkuman *Output* Uji Linieritas

Hubungan Variabel	Berdasarkan Nilai sig.	Keterangan
Y * X1	0,260 > 0,05	Linier secara Signifikan
Y * X2	0,623 > 0,05	Linier secara Signifikan
Y * X3	0,350 > 0,05	Linier secara Signifikan

Berdasarkan Tabel 9, diketahui hubungan variabel kepuasan penggunaan dengan variabel kualitas penggunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3), dilihat dari nilai signifikan > 0,05 dan dilihat dari nilai Fhitung < Ftabel (nilai Ftabel didapatkan dari tabel F statistik), jadi dapat disimpulkan hubungan setiap variabel adalah Linier secara Signifikansi.

**Analisis Regresi Linier**

Rangkuman *output* dari perhitungan regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 9. Rangkuman *Output* SPSS Regresi Linier

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Signifikan
Konstanta	0,230	4,133	0,000
X1	0,015	3,241	0,003

X2	0,012	2,644	0,001
X3	0,126	2,854	0,000
Fhitung = 3,911			
R <sup>2</sup> = 0,571			

Prosedur uji Regresi Linier adalah yang dilakukan yaitu uji F dan uji t. Langkah analisis Regresi dan prosedur pengujian adalah sebagai berikut:

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Dengan persamaan:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y' = 0,230 + 0,015 X_1 + 0,012 X_2 + 0,126 X_3$$

**X3**

- a. Analisis Koefisien Determinasi

Dalam tabel diatas dapat diketahui nilai R<sup>2</sup>=0,571. Jadi pengaruh dari Variabel Independen yaitu 57,1% dengan sisa sebesar 42,9% yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

- b. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

Dapat diketahui bahwa F hitung (3,911) > F tabel (3,05) maka H<sub>0</sub> ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi berpengaruh terhadap Kualitas *Website*.

- c. Uji Koefisien Regresi Secara Partial (Uji t)

1. Pengujian b1 (Kualitas Kegunaan)
 

Dapat diketahui bahwa t hitung =3,241 > t tabel=1,975, jadi H<sub>0</sub> ditolak, dapat disimpulkan Kualitas Kegunaan berpengaruh terhadap Kualitas *Website*.
2. Pengujian b2 (Kualitas Informasi)
 

Dapat diketahui bahwa t hitung=2,644 > t tabel=1,971, jadi H<sub>0</sub> ditolak, dapat disimpulkan Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kualitas *Website*.
3. Pengujian b3 (Kualitas Interaksi)
 

Dapat diketahui bahwa t hitung=2,854 > t tabel=1,971, jadi H<sub>0</sub> ditolak, dapat disimpulkan Kualitas Interaksi berpengaruh terhadap Kualitas *Website*.

- d. Hasil Hipotesis

Dari hasil uji regresi linear berganda dihasilkan nilai variabel Kualitas Kegunaan > dari variabel Kualitas Informasi dan variabel Kualitas Interaksi, dengan begitu Kualitas Kegunaan memiliki pengaruh

yang lebih besar, yang dapat dilihat dari nilai  $t$  hitung variabel Kualitas Kegunaan=3,241 dibandingkan nilai  $t$  hitung variabel Kualitas Informasi=2,544 dan variabel Kualitas Interaksi=2,854. Hipotesis dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 4.4 Hasil Hipotesis

### Kesimpulan

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas kegunaan berpengaruh positif terhadap kualitas *website* BKN KanReg II, yang berarti setiap peningkatan kualitas penggunaan pada *website*, maka akan meningkatkan kualitas *website*.
2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas *website* BKN KanReg II. yang berarti setiap peningkatan kualitas informasi pada *website*, maka akan meningkatkan kualitas *website*.
3. Kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas *website* BKN KanReg II. yang berarti setiap peningkatan kualitas interaksi pada *website*, maka akan meningkatkan kualitas *website*.
4. Kualitas kegunaan lebih berpengaruh terhadap kualitas *website* BKN KanReg II, dikarenakan hasil thitung variabel kualitas kegunaan=3,241 di bandingkan dengan nilai thitung variabel kualitas informasi=2,644 dan nilai thitung variabel kualitas interaksi=2,854.
5. BKN KanReg II lebih meningkatkan kualitas *website* dalam segi kegunaan, dengan begitu dapat memperoleh kualitas *website* yang lebih baik.

### Saran

Pada penelitian ini, hanya mengumpulkan data 2 badan pemerintahan, dan untuk penelitian yang akan datang akan lebih baik apabila pengumpulan data dapat

dilakukan dengan populasi yang beragam agar diperoleh hasil penelitian yang lebih maksimal. Dengan demikian hasil penelitian berikutnya akan lebih baik. Pada penelitian ini, hanya mengumpulkan data 2 badan pemerintahan, dan untuk penelitian yang akan datang akan lebih baik apabila pengumpulan data dapat dilakukan dengan populasi yang beragam agar diperoleh hasil penelitian yang lebih maksimal. Dengan demikian hasil penelitian berikutnya akan lebih baik.

### Rujukan

- Sanjaya. 2012. *Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. Penelitian IPTEK-KOM*, 2.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Barnes, S.J. dan R. Vidgen. 2002. *An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. Journal of Industrial Management and Data Systems*; 2002