

Webqual BKN

by Filemon Edwin H

FILE	11410100224-JURNAL_WEBQUAL_REV.DOC (342.5K)		
TIME SUBMITTED	28-JUL-2016 03:34 PM	WORD COUNT	2085
SUBMISSION ID	692309154	CHARACTER COUNT	13608

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

¹Filemon Edwin Harianja²) Pantjawati Sudarmaningtyas³) Marya Mujayana

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

Email : 1) edwin.harianja13@gmail.com, 2) Pantja@stikom.edu, 3) Ana@stikom.edu

Abstract: *The Civil Service Agency (BKN) Regional Office II is an organizational unit of government. To support the implementation of the basic tasks BKN Kanreg II uses a system of information in the form of websites. But the interest of website visitors BKN Kanreg II considerably less than they had hoped, can be seen until 11 February 2016, with an average of 150 visits per week. This is far from the expected parties BKN Kanreg II which has a target of 350 visits per week. BKN party Kanreg II had never done an evaluation of the website owned in terms of quality.*

In the evaluation process, the measurement of the quality of the website BKN Kanreg II using WebQual 4.0. Variables used in this study include Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality and Quality Website variables. The population used is the BKN employees Kanreg II and Disnaker with a sample that used as many as 161 respondents.

Results from the study showed that variables Usability Quality has a greater influence than the variable Information Quality and Quality Interaction variables with the t value of 3.241. Recommendations generated in this study is the BKN Kanreg II further improve the website in terms of usability, in order to get a better quality website.

Keywords: *WebQual 4.0, Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality, Quality Website*

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. Dari hal tersebut, maka perlu dilakukan sebuah evaluasi terhadap *website* www.kanreg2bkn.id untuk mengetahui penyebab dari kurangnya minat pengunjung terhadap *website* www.kanreg2bkn.id. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas *website*

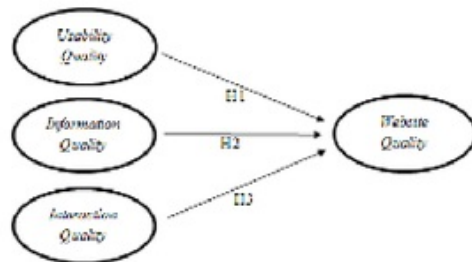
www.kanreg2bkn, menggunakan metode WebQual 4.0 untuk menguujinya.

Stuart Barnes³) Richard Vidgen mengemukakan bahwa *WebQual* merupakan salah satu metode mengukur kualitas *website* berdasarkan penilaian dari pengguna akhir. Anjaya (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 mengetahui sejauh mana kualitas *website*

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian

ini yaitu bagaimana melakukan pengukuran kualitas *website* Badan 1 Pegawainan Negara Kantor Regional II dengan menggunakan metode WebQual 4.0. dengan tujuan menghasilkan 1 rekomendasi kepada BKN KanReg II untuk dapat meningkatkan kualitas dari *website* yang dimiliki.

Model WebQual



Gambar 1. Model Hipotesis

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

1. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)
Dimensi pada 1 kualitas penggunaan antara lain adalah mudah untuk dipelajari, mudah untuk digunakan, mudah untuk dimengerti, mudah untuk ditelusuri, tampilan yang menarik, desain situs, memenuhi kebutuhan informasi, memberikan pengalaman positif, menunjukkan kemampuan.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
Dimensi pada kualitas informasi antara lain informasi akurat, informasi bisa dipercaya, informasi terbaru, informasi relevan, informasi mudah dipahami, informasi terperinci, informasi dalam format yang sesuai.
3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)
Dimensi kualitas interaksi antara lain rasa aman, menjaga informasi pribadi, komunitas yang spesifik, kemudahan komunikasi, reputasi yang bagus. Barnes and Vidgen (2002)

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
		Menunjukkan 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

Identifikasi Masalah

Berdasarkan model *Website*, terdapat tiga dimensi kualitas *website* yang selanjutnya akan dipakai sebagai Variabel Bebas (X). Tiga dimensi kualitas, yakni:

- a. Variabel X1 merupakan dimensi Kualitas Penggunaan
- b. Variabel X2 merupakan dimensi Kualitas Informasi
- c. Variabel X3 merupakan dimensi Kualitas Interaksi

Sementara Variabel Terikat (Y) adalah Kualitas *Website* (*Website Quality*).

Pembuatan Kuesioner

Dari dimensi dan item yang ada pada Tabel 1, maka dibuat pernyataan tiap item dan kemudian dilakukan seleksi tiap pernyataan yang sesuai dengan objek yang diteliti. Berikut Kuesioner yang dibagikan kepada responden pada Gambar 2.

22.11.2016: Berikah pada 6 pada jawaban yang anda pilih

KETERANGAN:
 STS = Sangat Tidak Setuju S = Setuju
 TS = Tidak Setuju SS = Sangat Setuju

NO	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Website www.kareng21.com id mudah untuk dipelajari				
2	Informasi dengan website www.kareng21.com id bisa di akses dan mudah dipahami				
3	Website www.kareng21.com id memiliki kemudahan dalam mencari informasi yang diinginkan				
4	Website www.kareng21.com id memiliki tampilan yang menarik				
5	Detail website www.kareng21.com id sesuai dengan jenis website pemerintahan				
6	Penggunaan format pada website www.kareng21.com id dapat mempermudah informasi yang akan digunakan				
7	Website www.kareng21.com id memberikan pengalaman yang baik bagi anda				
8	Website www.kareng21.com id menyajikan informasi yang sesuai dengan fakta yang ada				
9	Website www.kareng21.com id menyajikan informasi yang akurat dan tidak ada kesalahan				
10	Website www.kareng21.com id menyajikan informasi yang relevan				
11	Website www.kareng21.com id menyajikan informasi yang mudah untuk dipahami				
12	Website www.kareng21.com id memberikan informasi pada kegiatan yang dapat diteliti				
13	Website www.kareng21.com id menyajikan informasi dalam format yang sesuai				

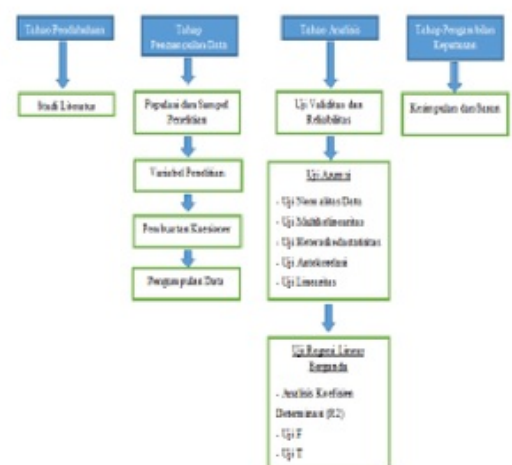
Gambar 2. Kuesioner

Penentuan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan teknik *Judgement Purposive*. Sugiyono (2008) menjelaskan bahwa Teknik *Judgement Purposive* adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu berdasarkan kebutuhan dari peneliti.

Analisis Data

Analisis data merupakan syarat untuk melakukan analisis regresi linear berganda. Namun sebelum itu perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu, yang selanjutnya di lakukan proses uji normalitas data dan asumsi klasik sebagai syarat dilakukan analisis regresi linear berganda. Diagram tahapan Analisis Pengaruh Kualitas Website dapat di lihat pada gambar 3.



Gambar 3. Tahap Analisis

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 r 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 rangkum 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	Usability Quality (X1)	0,573 > 0,153	Reliabel konsisten
2	Information Quality (X2)	0,651 > 0,153	Reliabel konsisten
3	Interaction Quality (X3)	0,313 > 0,153	Reliabel konsisten
4	Quality (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.

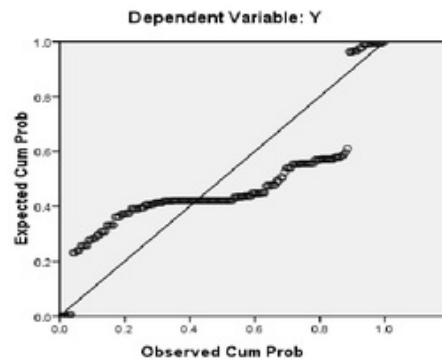
Uji Asumsi

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.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



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

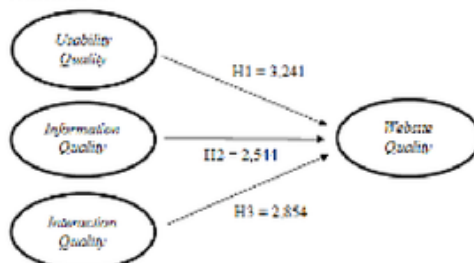
Variabel	Tolerance	VIF (Variant Inflation Factor)	Keterangan
X1	0,995 > 0,10	1,006 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X2	0,990 > 0,10	1,010 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X3	0,987 > 0,10	1,013 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas

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

- c. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)
1. Pengujian b1 (Kualitas Kegunaan)
Dapat diketahui bahwa t hitung = 3,241 > t tabel = 1,975, jadi H_0 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_0 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_0 ditolak, dapat disimpulkan Kualitas Interaksi berpengaruh terhadap 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.

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

12

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

1. Kualitas penggunaan 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*.

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*
- 8 *Kualitatif 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

Webqual BKN

ORIGINALITY REPORT

26%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

16%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to STIKOM Surabaya Student Paper	13%
2	docslide.fr Internet Source	2%
3	administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id Internet Source	2%
4	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	1%
5	www.slideshare.net Internet Source	1%
6	jimfeb.ub.ac.id Internet Source	1%
7	www.scribd.com Internet Source	1%
8	dokumen.tips Internet Source	1%
9	Submitted to iGroup Student Paper	1%
10	andimaslan.com Internet Source	1%

11	jom.unri.ac.id Internet Source	1%
12	ejournal-s1.undip.ac.id Internet Source	<1%
13	eprints.unsri.ac.id Internet Source	<1%
14	falfalahbiologi.blogspot.com Internet Source	<1%
15	ml.scribd.com Internet Source	<1%
16	eprints.uns.ac.id Internet Source	<1%
17	es.scribd.com Internet Source	<1%
18	pt.scribd.com Internet Source	<1%
19	balitbang.kominfo.go.id Internet Source	<1%

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF

EXCLUDE
BIBLIOGRAPHY OFF