

Mengukur Kualitas *Website* PT Semen Baturaja (Persero) Tbk menggunakan Metode *Webqual 4.0*

Yuzan Kalpataru¹, Rabin Ibnu Zainal², Ahmad Haidar Mirza³

Program Pascasarjana
Program Studi Teknik Informatika-S2
Universitas Bina Darma

email :

kalpataru.juli@gmail.com, rabin.zainal@binadarma.ac.id, haidar.mirza06@binadarma.ac.id

Jl. A. Yani No. 3, Palembang 30624, Indonesia

Abstrak

Sebuah Perusahaan seperti PT Semen Baturaja (Persero) Tbk harus selalu mengevaluasi kualitas websitenya. Kualitas website Perusahaan dapat diukur melalui persepsi dan penilaian pengguna meliputi tampilan, penyampaian informasi, ketepatan informasi serta privacy pengguna selama menggunakan website. Peneliti menggunakan metode WebQual 4.0 yang mendasar pada tiga dimensi yaitu usability, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Penelitian mengambil sampel sebanyak 45 orang pengguna website yang terdiri dari rekanan atau *Stakeholder*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi pengguna terhadap dimensi Usability yang disajikan pada pertanyaan Anda merasa mudah bernavigasi dalam website dan website mengandung kompetensi yang menghasilkan persentase sebesar 75,56%, Persepsi pengguna terhadap dimensi kualitas Informasi yang disajikan pada pertanyaan “Website menyediakan Informasi yang tepat waktu” persentase sebesar 76,44%. Persepsi pengguna terhadap dimensi kualitas interaksi pelayanan yang disajikan pada pertanyaan “Anda merasa aman untuk melakukan transaksi” persentase sebesar 76,44%. Hasil penelitian evaluasi terhadap kualitas website PT Semen Baturaja (persero) Tbk, menggunakan metode WebQual 4.0 berpengaruh signifikan dan cukup bagus.

Kata Kunci : Kepuasan, Usability, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi

1 PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini sudah sangat pesat sehingga sangat sulit untuk mengontrolnya dan bahkan terbilang mustahil. Jarak dan waktu sekarang ini bukan lagi hal yang menjadi masalah. Metode yang tidak memerlukan kontak langsung tentunya akan lebih menghemat waktu dan jarak, karena tidak perlu adanya pertemuan langsung terlebih lagi bila sang penerima informasi berada di luar kota atau jarak yang cukup jauh. Seperti halnya website yang dapat memberikan informasi kepada ribuan masyarakat. Perusahaan dapat memanfaatkan website sebagai sarana informasi kepada stakeholdernya. Perkembangan dan pemeliharaan website tersebut terus dipantau oleh perusahaan untuk mengetahui sejauh mana website tersebut berhasil memenuhi kebutuhan informasi. Keberhasilan implementasi suatu website dapat diukur melalui persepsi dan penilaian pengguna meliputi tampilan, penyampaian informasi, ketepatan informasi serta privacy pengguna selama menggunakan website.

PT Semen Baturaja (Persero) Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang industri semen. Perusahaan yang sedang melakukan perkembangan usaha. Perusahaan menyadari pentingnya akan kebutuhan stakeholder tentang informasi yang berkaitan dengan perusahaan. Website pada perusahaan saat ini belum maksimal menyediakan dan memberikan

informasi yang dibutuhkan oleh stakeholder. Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaannya. Penelitian ini mencoba melakukan evaluasi kualitas website PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk dari persepsi stakeholder dengan menggunakan pendekatan webqual. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik bagi pihak pengelola layanan website PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk dapat memperbaiki dan mengembangkan website, dapat meningkatkan kualitas layanan website sesuai dengan harapan penggunaannya. Peneliti menggunakan metode webqual dalam penelitian ini yaitu merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan perspsi pengguna akhir.

2 METODOLOGI

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif yang dihimpun penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna website rekanan. Sedangkan teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling. Untuk menentukan besarnya sampel menurut Arikunto (2010:95) apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya penelitian populasi. Jika subjeknya lebih besar dari 100 maka dapat diambil antara 25%-30%. Populasi rekanan sebesar 180 perusahaan. Sehingga jumlah sampel 25% dari populasi yaitu $25\% \times 180 = 45$ perusahaan.

Adapun data mengenai objek yang akan diteliti terbagi menjadi:

a. Data Primer

Data yang dikumpulkan oleh peneliti, melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang menggunakan layanan website PT Semen Baturaja (persero) Tbk.

Responden terdiri dari 45 perusahaan rekanan antara lain : CV.Wira Jaya, CV.Negeri Sakti, CV.Kamajaya, CV.Putra Tujuh, CV.Tirta Kencana, CV.Soegito, CV.Indoscale Instrument, CV.Sarana Cipta Sejati, CV.Kharisma Abadi, CV.Pelayan Setia, CV.Trijaya Mandiri Makmur, CV.Getsemani Mulia Indah, CV.Putra Dalam Prawira, CV.Cahaya Mandiri, CV.Maju Jaya, CV.Lakshmi Motor, CV.Mitra Andalan Sejahtera, CV.Fidelis, CV.Multi Matra Unbara, CV.Sparta Artha Raya, CV. Kalam Mandiri Teknindo, CV.Angkasa Utama, CV.Karya Cipta Mandiri, CV.Wira Permata, CV.Senggala Sakti, CV.Semira Utama, CV.Sumber Niaga, CV.Sarana Cipta Sejati, CV.Tehnik Putra Perkasa, CV.Annisa Berkah, CV.Antaco, CV.Kalam Mandiri Teknindo, CV.Rouli Jaya, CV.Sahabat, CV.Maestro 90, dan lain-lain.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperlukan sebagai pendukung data primer. Data yang diambil berasal dari buku, makalah, jurnal, data terdahulu.

Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan (*Library Research*), studi lapangan (*Field Research*) dan angket atau kuisisioner (*Questioner*). Pengumpulan data penelitian menggunakan teknik kuisisioner yang berisi daftar pertanyaan dan dikirim kepada responden yang bersangkutan. Jenis kuisisioner tertutup dengan skala Likert dengan ukuran sebagai berikut : 1 = Sangat tidak setuju, 2 = Tidak setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat setuju. Teknik Analisis Data menggunakan program SPSS.

Langkah langkah menggunakan metode webqual yaitu pembuatan kuisisioner dan analisis data. Metode Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda berupa uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel. Apabila alat ukur tersebut berada $< 0,3$ maka tidak valid dan $> 0,3$ Valid.

Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian mempunyai keandalan sebagai alat ukur, diantaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah. Kriteria nilai $\alpha > 0,7$ artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika $\alpha > 0,80$ berarti bahwa seluruh item reliabel dan seluruh tes konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.

3 Webqual

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Webqual ini merupakan pengembangan dari Servqual yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998, yaitu WebQual versi 1.0. Pada WebQual versi 1.0 ditekankan pada kualitas informasi sebuah website. WebQual versi 2.0 merupakan perbaikan dari WebQual versi 1.0, dimana pada versi 2.0 ditambahkan aspek kualitas interaksi pengguna dalam pengukuran kualitas website dengan mengadopsi SERVQUAL dan IS SERVQUAL. WebQual versi 3.0, kualitas sebuah website dibagi menjadi 3 area, yaitu, kualitas site (site quality), kualitas informasi (information quality) dan kualitas layanan interaksi pengguna (service interaction quality). Pada WebQual versi 4.0, aspek kualitas site (site quality) digantikan dengan usability. Perubahan aspek tersebut dikarenakan usability menekankan sisi persepsi pengguna, bukan dari sisi pengembang. Pada WebQual versi 4.0, dimensi usability mengacu pada literatur interaksi manusia dan komputer (human computer interaction) dan Web usability.

Penelitian terdahulu yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0”, oleh fajar (2014), Webqual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga dimensi, yaitu usability, information quality dan interaction quality. Dalam proses analisis digunakan tahapan penarikan sampel responden terhadap 100 responden yang terdiri dari kepala sekolah, guru dan siswa-siswi pada SD dan SMP yang ada di wilayah. Tahapan berikutnya adalah analisis data yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas dan penilaian dengan skala likert. Pada uji validitas menggunakan rumus Bevariate Pearson sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach’s. Dalam penilaian menggunakan skala likert digunakan 4 interval penilaian, yaitu Sangat Puas, Puas, Kurang Puas dan Tidak Puas. Dari hasil penilaian yang telah dilakukan menggunakan metode Webqual 4.0 diperoleh hasil bahwa rata-rata pengguna website BTKP-DIY merasa puas dengan fasilitas, menu dan isi yang ada di dalam website BTKP-DIY baik dari nilai keseluruhan responden maupun setiap variabel penelitian.

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi Jawaban Responden menggunakan metode likert. Pernyataan memiliki 5 buah alternatif jawaban dengan rentangan skor 1 sampai dengan 5, yang terdiri dari lima tingkatan, yakni: sangat tidak setuju, tidak setuju, Netral, setuju dan sangat setuju. Jumlah Responden sebesar 45 responden dari stakeholder pengguna website PT Semen Baturaja (persero) Tbk.

$X = \text{skor terendah likert} \times \text{jumlah responden}$

$Y = \text{skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden}$

$X = 1 \times 45 = 45$

$Y = 5 \times 45 = 225$

Interval (I) = $100 / \text{Jumlah Skor (Likert)}$

Maka = $100 / 5 = 20$

Hasil (I) = 20

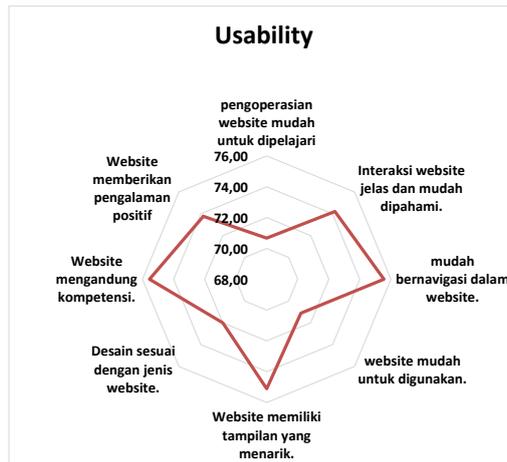
Angka 0% – 19,99% = Sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali)

Angka 20% – 39,99% = Tidak setuju / Kurang baik)

Angka 40% – 59,99% = Cukup / Netral

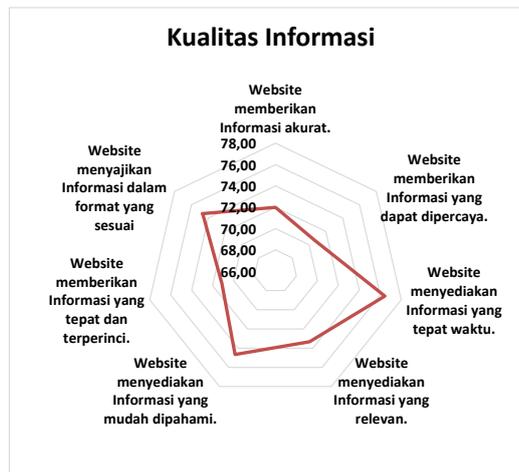
Angka 60% – 79,99% = (Setuju/Baik/suka)

Angka 80% – 100% = Sangat (setuju/Baik/Suka)



Gambar 3.1 Usability

Hal ini tampak pada pertanyaan Anda merasa mudah bernavigasi dalam website dan website mengandung kompetensi yang menghasilkan persentase sebesar 75,56%. Hal ini menunjukkan persepsi pengguna baik pada dimensi Usability website PT Semen Baturaja.



Gambar 3.2 Kualitas Informasi

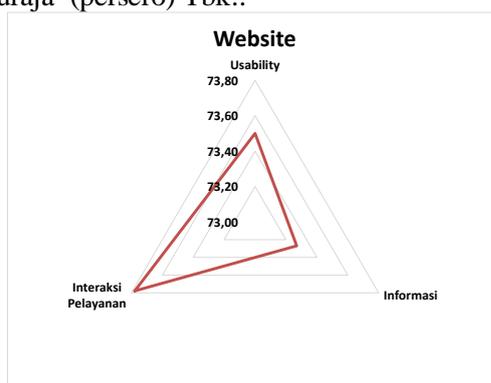
Hal ini tampak pada pertanyaan Website menyediakan Informasi yang tepat waktu persentase sebesar 76,44%. Hal ini menunjukkan persepsi pengguna baik pada dimensi kualitas informasi PT Semen Baturaja (persero) Tbk.



Gambar 3.3 Kualitas Interaksi Pelayanan

Hal ini tampak pada pertanyaan Anda merasa aman untuk melakukan transaksi persentase

sebesar 76,44%. Hal ini menunjukkan persepsi pengguna baik pada dimensi kualitas interaksi pelayanan pada PT Semen Baturaja (persero) Tbk..



Gambar 3.4 Kualitas Website

Hal ini tampak pada variabel usability persentase sebesar 73,50%, variabel kualitas informasi persentase sebesar 73,27%, dan variabel kualitas interaksi pelayanan persentase sebesar 73,78%. Hal ini menunjukkan persepsi pengguna baik pada dimensi Website PT Semen Baturaja memiliki rata-rata persentase sebesar 73,52%

Hasil uji realibitas dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3.2 Hasil Uji realibilitas

Variabel	Alpa hitung	Alpha Cronbach	Kriteria
Usability	0,932	0,6	reliabel
Kualitas Informasi	0,894	0,6	reliabel
kualitas Interaksi	0,934	0,6	reliabel
Kualitas Website		0,6	reliabel

Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 3.3 berikut ini :

Tabel 3.3 Hasil Uji regresi linear berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Beta	T	Sig.
(Constant)	2.738		8.277	.000
Usability	-.443	-.742	-1.214	.232
Information	.352	.551	1.843	.073
Interaction	.417	.712	1.512	.138

Berdasarkan hasil pada Tabel 3.3 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,738 - 0,443X_1 + 0,352X_2 + 0,417X_3$$

Dengan X_1 = usability; X_2 = Kualitas Informasi dan X_3 = Kualitas Interaksi. Dari persamaan (3) diperoleh bahwa konstanta sebesar 2,738; artinya jika X_1 , X_2 , dan X_3 nilainya adalah 0, maka Y nilainya adalah 2,738.

Koefisien Usability (X_1) sebesar -0,443; artinya koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara usability dengan kualitas website. Hal ini bertolak belakang dengan teori webqual yang menyatakan pengaruh faktor usability berpengaruh positif terhadap kualitas website, fenomena ini menjelaskan bahwa Kualitas website PT Semen Baturaja (persero) Tbk, hanya dikhususkan kepada stakeholder (rekanan). Pengaruh usability yang negatif dapat diinterpretasikan bahwa website sebaiknya diarahkan untuk tidak terlalu mudah dalam penggunaannya. Ini terkait dengan informasi spesifik terkait pekerjaan-pekerjaan yang ada di dalam Perusahaan dalam hal ini PT Semen Baturaja (persero) Tbk, yang dapat diakses oleh semua pihak dan menimbulkan persaingan yang lebih lebar.

Koefisien kualitas informasi (X_2) sebesar 0,352; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan X_2 mengalami kenaikan 1%, maka Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,352. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas informasi dengan pengukuran kualitas website.

Koefisien kualitas interaksi (X_3) sebesar 0,417; artinya jika variabel independen lain

nilainya tetap dan X3 mengalami kenaikan 1%, maka Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,417. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas informasi dengan pengukuran kualitas website. Dengan kata lain item-item pada variabel independen yang dianalisis (X1, X2, dan X3) yang memberikan kontribusi positif yaitu X2, dan X3 terhadap nilai pengukuran kualitas website dalam penelitian ini.

5 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dari penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi pengguna terhadap dimensi Usability yang disajikan pada pertanyaan” anda merasa mudah bernavigasi dalam website” dan “website mengandung kompetensi” yang menghasilkan persentase 75,56% termasuk pada kategori setuju.
2. Persepsi pengguna terhadap dimensi Kualitas Informasi yang disajikan pada pertanyaan” website menyediakan informasi yang tepat waktu” yang menghasilkan persentase 76,44% termasuk pada kategori setuju.
3. Persepsi pengguna terhadap dimensi Kualitas interaksi pelayanan yang disajikan pada pertanyaan” anda merasa aman untuk melakukan transaksi” yang menghasilkan persentase 76,44% termasuk pada kategori setuju.

Hasil Penelitian evaluasi terhadap kualitas website PT Semen Baturaja (persero) Tbk, menggunakan metode WebQual 4.0 bernilai pada penilaian kategori setuju dan baik.

REFERENSI

Arikunto, Suharsimi, 2010, Manajemen Penelitian, Rineka Cipta, Jakarta.

Barnes, S; and Vidgin, R. 2002. *An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality*. *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol. 3, No. 3, 114

Feigenbaum A.V., 1991, *Total Quality Control*, McGraw - Hill, New York

Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Krajewski, Lee J., Ritzman, Larry P., “*Operation Management: Strategy & Analysis*”, 5th Edition, Addison-Wesley Publishing Company Inc.,1999.

Puspitasari, A. N. 2013. Pengaruh Kualitas Website Terhadap Nilai yang Dipersepsikan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan pada Online Shop: Studi pada Pelanggan Toko Sepatu Wanita *www. iwearup. com*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 5, No.2.

St. Y. Slamet & Suwanto. 2007. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS PRESS

Sugiono, 2010, *Statistik Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.

Suryabrata, Sumadi. 2004. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: PT. Grafindo Persada.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.