

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE KECAMATAN ALAM  
BARAJO KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE  
WEBQUAL 4.0**

**PROPOSAL TUGAS AKHIR**



Diajukan oleh :

Benadya Excelena Purnama Putri

8040190167

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA  
2022**

## **IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN**

Judul Proposal : Analisis Kualitas Website Kecamatan Alam Barajo Kota  
Jambi Menggunakan Metode WebQual 4.0

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Benadya Excelena Purnama Putri
- b. Nim : 8040190167
- c. Jenis kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl.Lahir : Jambi, 27 Juli 2001
- e. Alamat : Jl. Syailendra Rt.12 No.52
- f. No. Telepon : 0895620032707
- g. Email : benadyaexcel27@gmail.com

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Di era saat ini penggunaan teknologi dan informasi sudah menjadi kepentingan yang krusial bagi tiap individual, komunitas, organisasi, dunia pendidikan, bisnis hingga ke pemerintahan. Akibatnya, mampu mendorong berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi dari masa ke masa. Kemudian, dibutuhkanlah kualitas *website* yang baik untuk menunjang kinerja sebuah organisasi mulai dari kehandalan di sisi usability, informasi dan interaksinya. Dari berbagai macam fasilitas/layanan yang disediakan internet dan memiliki banyak pengguna masyarakat di seluruh dunia yang diaplikasikan dalam keseharian adalah *website*. Dimana *website* sendiri memiliki kelebihan yang lebih unggul dibandingkan dengan fasilitas/layanan lainnya. Yaitu dengan didukung suara, teks, gambar, maupun video berbasis interaktif [1]. Pemanfaatan atau pengembangan E- government yang merupakan upaya untuk mendukung kinerja pemerintah yang berbasis online dalam rangka penyelenggaraan dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien sehingga mampu menyediakan informasi yang berguna [2].

Pemerintah Indonesia telah membuat kebijakan untuk memanfaatkan TIK dalam bidang egovernment yang terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga ke pusat. Manfaat lainnya adalah untuk membantu kinerja pemerintah dalam mengelola hubungan kepengurusannya terhadap masyarakat, dan juga membantu pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Informasi yang ada di Indonesia saat ini sudah dapat digolongkan kedalam golongan yang baik karena membantu masyarakat agar dapat mengajukan pendapat atau tanggapan untuk meningkatkan kinerja pemerintahnya, proses interaksi antara pemerintah dengan masyarakat pada E-government dapat berjalan dengan baik jika ada partisipasi dari masyarakat di

dalam mengadopsi atau memanfaatkan E-government tersebut. Kecamatan Alam Barajo adalah salah satu kecamatan yang berada dalam wilayah Kota Jambi dengan jumlah penduduknya 109.329 jiwa yang tersebar di sembilan kelurahan. Saat ini Kecamatan Alam Barajo memiliki Website Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi yaitu <https://kecalambarajo.jambikota.go.id/> yang merupakan portal informasi dan pelayanan publik yang memuat informasi mengenai berita kegiatan pada Kecamatan Alam Barajo ,info kelurahan, pojok pkk, informasi database kegiatan ,galeri foto dokumentasi, dan fitur lainnya yang dapat membantu keberlangsungan kegiatan pemerintah dan masyarakat Kota Jambi dan sekitarnya.

Hingga saat ini, pemanfaatan akan adanya layanan portal <https://kecalambarajo.jambikota.go.id/> belum banyak yang mengetahui akan pemanfaatan layanan terutama dari kualitas layanan web itu sendiri. Pentingnya menganalisis tentang fenomena pemanfaatan dan penggunaan dari sisi masyarakat terhadap website e-government merupakan alasan penelitian ini dilakukan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan sistem informasi suatu instansi pemerintahan terutama di Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi. Kualitas layanan yang baik tidak hanya berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, tetapi juga berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi masyarakat. Masyarakat yang menikmati layanan adalah masyarakat yang dapat menentukan kualitas layanan. Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan.

Selain itu alasan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengukur peningkatan sistem menjadi sistem yang mempermudah pekerjaan user juga perlu dipertimbangkan untuk ditingkatkan. Penelitian ini mengadopsi komponen-komponen yang ada pada metode Webqual 4.0 yaitu Usability (Kemudahan pengguna), Information Quality (Kualitas Informasi), Interaction Quality (Kualitas Interaksi), dan Kepuasan Pengguna, serta dengan melihat

kinerja website dan harapan pengguna website tersebut, untuk dijadikan model awal untuk mengukur sejauh mana kesuksesan implementasi E-govermnrnt pada Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi dalam mempermudah pegawai Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi dan faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas dan efektifitas websitenya dari presepsi pengguna agar dapat dievaluasi untuk pengembangan dan perbaikan selanjutnya.

Hal inilah yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesuksesan *website* Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi serta dapat memberikan solusi terhadap masalah yang terjadi dengan mengangkat judul : “ANALISIS KUALITAS WEBSITE KECAMATAN ALAM BARAJO KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan, permasalahan yang harus di selesaikan yaitu bagaimana mengukur kualitas *website e-government* Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi dengan metode *Webqual 4.0* ?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Berdasarkan rumusan masalah diatas untuk lebih memfokuskan penulisan dan mempertegas penyusunan agar lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Metode yang digunakan untuk analisis *website* Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi adalah metode *Webqual 4.0*
2. Menganalisis kwaitas *website* Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna .
3. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner online melalui *google form*.

4. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan *website* Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi, dengan jumlah minimal 100 orang. Sampel yang diambil berdasarkan teknik *probability sampling; sample random sampling*.

5. Jumlah responden diambil berdasarkan sampel berdasarkan penyebaran kuisioner google form minimal sebanyak 120 responden yang berdomisili di dalam Kota Jambi saja.

6. Penelitian ini hanya menggunakan metode *Webqual 4.0* dengan empat indikator yaitu : *Usability* (Kemudahan Pengguna), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi), dan Kepuasan Pengguna.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengukur tingkat kualitas *website* KECAMATAN ALAM BARAJO KOTA JAMBI berdasarkan metode *Webqual 4.0*.

2. Memberikan rekomendasi dari hasil analisis terhadap kualitas *website* KECAMATAN ALAM BARAJO KOTA JAMBI.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang akan di capai dalam penulisan adalah masukan kepada pihak KECAMATAN ALAM BARAJO KOTA JAMBI, untuk melakukan pengembangan lebih lanjut terhadap *website* <https://kecalambarajo.jambikota.go.id/> guna meningkatkan kualitas *website* tersebut.

## **2. LANDASAN TEORI**

### **2.1 ANALISIS**

Menurut jogiyanto dalam jurnal mujiati dan sukadi [3] “Analisis adalah penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian

komponen dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya”

Menurut A.Majid [4] “Analisis adalah kemampuan menguraikan suatu satuan menjadi unit-unit terpisah, serta membagi satuan menjadi sub-sub atau membedakan, memilih perbedaan dari beberapa yang ada dalam satu kesatuan tersebut”.

Menurut Muhamad Muslihudin [5] “Analisis adalah tahapan awal dalam pengembangan suatu sistem dan merupakan tahap fundamental yang menentukan kualitas dari sistem informasi yang dikembangkan”.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu masalah yang telah dikaji sehingga memperoleh pemahaman dari keseluruhan konteks.

## **2.2 KUALITAS**

Definisi kualitas adalah salah satu kunci dalam memenangkan suatu persaingan dengan pasar. Ketika perusahaan sudah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Menurut Wahab [6] “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut F. Tjiptono [7] “Kualitas adalah kondisi berjalan yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi ekspektasi. Kualitas merupakan fungsi dari biaya dimana biaya dapat diturunkan dengan proses perbaikan atau pengurangan variasi dalam produk atau variasi dalam proses”.

Jadi disimpulkan kualitas itu harus bersifat menyeluruh, baik produk maupun prosesnya. Kualitas produk meliputi kualitas bahan baku dan barang

jadi, sedangkan kualitas proses meliputi segala sesuatu yang berhubungan dengan proses produksi perusahaan manufaktur dan proses penyediaan jasa atau pelayanan perusahaan jasa. Kualitas harus dibangun sejak awal, dari penerimaan input hingga perusahaan menghasilkan output bagi pelanggannya

## **2.3 WEBSITE**

Rulia Puji Hastanti [8] “Mengungkapkan bahwa *website* ialah kumpulan halaman- taman yang berisi data yang diletakkan diinternet yang dapat diakses ataupun dilihat lewat internet pada fitur- fitur yang dapat membuka internet tersebut semacam pc”.

Menurut Syaifullah [9] “*Website* adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah website biasanya dibangun atas banyak web yang saling berhubungan”.

Dapat disimpulkan bahwa *website* merupakan keseluruhan halaman halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi yang berhubungan antara satu dengan lainnya. *Website* dibuat dengan tujuan agar pemakai dapat berinteraksi dengan penyedia informasi dengan mudah dan cepat melalui media internet.

## **2.4 WEBQUAL**

### **2.4.1 Pengertian Webqual**

*Webqual* adalah suatu metode pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrument-instrumen penelitian yang dapat mengukur kepuasan konsumen atau user terhadap kualitas dari website tersebut.

Menurut monalisa [10] “*Webqual* merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *Webqual* adalah metode yang digunakan dalam mengukur kualitas suatu *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir website tersebut. Metode ini sudah digunakan sejak tahun 1998 yang dimulai dari *webqual* 1.0 sampai saat ini *webqual* 4.0”.



Menurut Mustopa dkk [11] “Menjelaskan bahwa “Metode *webqual* ini digunakan untuk mengenali tingkat kepuasan pengguna, karena Metode pengukuran *Webqual* bersumber pada anggapan pengguna akhir, beberapa instrument penelitian dikategorikan dalam 3 variabel yaitu (*usability*), (*information quality*), dan (*services interaction*).

Jadi dapat disimpulkan definisi dari *webqual* adalah metode yang digunakan dalam mengukur kualitas suatu *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir dan Metode ini merupakan pengembangan dari *ServQual* yang disusun oleh Parasuraman, yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa.

#### **2.4.2 Dimensi Webqual**

Menurut Agnes dkk [12]. Dimensi-dimensi dari metode *webqual* 4.0 adalah sebagai berikut:

##### **a. Usability Quality**

*Usability Quality* adalah kualitas yang berhubungan dengan rancangan site, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Berikut ini tiga komponen umum *usability quality* :

1. Adanya keterlibatan seorang pengguna,
2. Pengguna melakukan suatu pekerjaan,
3. Pengguna melakukan sesuatu dengan adanya produk, sistem atau hal.

##### **b. Information Quality**

*Information Quality* adalah mutu dari isi yang terdapat pada site, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya [12].

### *c. Interaction Quality*

*Interaction Quality* adalah sejauh mana system dapat berinteraksi kepada pengguna, baik organisasi atau pengguna lainnya, agar hubungan terhadap system dapat berjalan dengan terus menerus [13].

## **2.5 POPULASI,SAMPEL, DAN TEKNIK SAMPLING**

### **2.5.1 Populasi**

Populasi ialah seluruh anggota kelompok manusia dan secara terencana menjadi target objek suatu penelitian.

Arifin mendefinisikan [14] “Populasi merupakan keseluruhan subjek atau totalitas subjek penelitian yang dapat berupa orang, benda, atau suatu yang dapat diperoleh dan atau dapat memberikan informasi (data) penelitian. Dengan kata lain, populasi adalah keseluruhan objek penelitian”.

Menurut Prabawa [15] “Populasi adalah kumpulan semua elemen dalam populasi dan sampel diambil atau yang digunakan. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna *website* Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi”

Dari Pengertian diatas dapat disimpulkan populasi adalah sekumpulan data yang mengidentifikasi suatu peristiwa atau fenomena.

### **2.5.2 Sampel**

Sampel adalah sekumpulan data yang diambil dari populasi, yang akan diteliti diambil dari keseluruhan obyek penelitian dan dianggap mewakili (representatif) gambaran yang benar terhadap populasi. Hasil yang didapatkan dari sebuah sampel akan memunculkan kesimpulannya. Kemudian kesimpulan ini akan dipakai untuk memastikan kesimpulan dari populasi.

Menurut sugiyono [16] “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan

dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu”.

Menurut Sukardi [17] “mendefinisikan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang dipilih untuk sumber data”.

Jadi dapat disimpulkan Sampel atau yang juga disebut “contoh,” yaitu himpunan bagian (subset) dari suatu populasi.

### 2.5.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel atau teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel dari populasi. Sampel yang merupakan sebagian dari populasi tersebut, kemudian diteliti dan hasil penelitian (kesimpulan) kemudian dikenakan pada populasi (generalisasi).

Dalam penelitian ini menggunakan tehnik pengambilan sampel *convenience* sampling karena memperoleh sampel dari populasi yang tidak direncanakan terlebih dahulu sebelumnya melainkan secara kebetulan. Dan juga dapat menghemat biaya dan waktu untuk penelitian.

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Paul Leedy ialah sebagai berikut:

Rumus :

$$N = \left( \frac{Z}{e} \right)^2 (P) (1-P)$$

Keterangan:

N = jumlah sampel

P = jumlah populasi ( jika tidak diketahui, p =0,5)

e = sampling error (10%)

Z = standar untuk kesalahan yang dipilih

Jumlah populasi dari penelitian ini tidak diketahui, maka harga  $P(1-P)$  maksimal adalah 0,25 dan menggunakan Confidence Level 95% dengan tingkat kesalahan tidak lebih dari 10%, maka besar sampel adalah dibulatkan menjadi 100 orang.

## **2.6 SKALA LIKERT**

Menurut Siregar [18] “Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Fenomena ini telah ditetapkan secara spesifik oleh penulis yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian”.

Menurut Nazir [19] “Skala likert adalah suatu metode mengumpulkan data dengan mengukur pendapat positif maupun negatif terhadap sikap masyarakat”.

Jadi skala likert ialah suatu metode yang di gunakan untuk mengukur sikap dan pendapat baik positif maupun negatif terhadap suatu pernyataan.

Dalam skala likert responden diminta untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan. Pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini sesuai persepsi oleh masing-masing responden terhadap tingkat persetujuan dan ketidaksetujuan dengan alternatif jawaban yang biasanya terdiri dari lima pilihan, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Dalam bentuk tabel skala likert dijabarkan sebagai berikut :

**Tabel 2.1 Skala Likert**

| Pernyataan Positif (+)        | Pernyataan Negatif (-)        |
|-------------------------------|-------------------------------|
| Sangat Setuju (SS) =5         | Sangat Setuju (SS) =1         |
| Setuju (S) = 4                | Setuju (S) = 2                |
| Netral (N) = 3                | Netral (N) = 3                |
| Tidak Setuju (TS) = 2         | Tidak Setuju (TS) = 4         |
| Sangat Tidak Setuju (STS) = 1 | Sangat Tidak Setuju (STS) = 5 |

## **2.7 REGRESI LINEAR BERGANDA**

Regresi linier berganda merupakan teknik analisis data untuk mengukur hubungan antara variabel x dan y dimana harus memiliki paling sedikit satu variabel bebas dan satu variabel terikat.

Menurut Yodi [20], “Regresi linear berganda didasarkan pada hubungan fungsional maupun kausal (sebab akibat) beberapa variabel independen dengan satu variabel dependen”.

Menurut Yusri [21] “Regresi linear berganda adalah analisis yang bertujuan menjelaskan hubungan antara peubah respon (variabel dependen) dengan faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu prediktor (variabel independent).

Ketika suatu hasil/keluaran, atau kelas berupa numerik, dan semua atribut adalah numerik, regresi linear adalah teknik yang tepat untuk menyelesaikan. Ini adalah metode pokok di dalam ilmu statistik. Gunanya adalah untuk mengekspresikan kelas sebagai kombinasi linear dari atribut, dengan bobot yang telah ditentukan,

Persamaan rumusnya adalah :

$$Y = a + B_1 X_1 + B_2 X_2 + \dots + B_n X_n$$

Keterangan :

Y = adalah variabel terikat

X = adalah variabel bebas

a = Konstanta

B = adalah koefisien regresi pada masing-masing variabel bebas

## **2.8 STATISTIKA PRODUCT AND SERVICE SOLUTION (SPSS)**

SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami cara pengoperasiannya. Beberapa aktivitas dapat dilakukan dengan mudah dengan menggunakan pointing dan clicking mouse.

Menurut Sufren [22] “SPSS ketika awal mula dikenalkan memiliki singkatan *statistical package for the sosial sciences*. SPSS dikembangkan oleh seorang tokoh bernama Norman H. Nie, C, Hadlai Hull, dan Dale H. Bent pada tahun 1968. SPSS merupakan program terkenal yang digunakan untuk analisis statistik pada ilmu sosial”.

Menurut V. Wiratna [23] “SPSS adalah salah satu software yang dapat digunakan untuk mengolah data dan mudah dioperasikan. Buku ini berisi panduan pengolahan data dengan langkah-langkah yang sistematis, disertai contoh untuk setiap ujinya, lengkap dengan bagaimana cara menginterpretasikannya”.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan SPSS adalah (*Statistical Product and Service Solutions*) adalah sebuah program perangkat lunak yang memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi dan sistem manajemen data di lingkungan grafis dengan menggunakan sajian-hidangan deskriptif serta kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah buat dipahami.

## 2.9 PENELITIAN SEJENIS

Berikut ini merupakan beberapa penelitian sejenis dari beberapa penulis paper yang dikaji dalam penelitian ini :

| No | Item Penelitian                                             |                                                                                                                                                    |                |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Penulis                                                     | Judul                                                                                                                                              | Metode         | Hasil penelitian                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1  | Ade Irmayanti<br>,Rahmat<br>Hidayat, Endah<br>Rahmawati [2] | Analisis Kualitas<br>Website Kabupaten<br>Lamandau<br>Menggunakan<br>Webqual 4.0                                                                   | Webqual<br>4.0 | Dari hasil analisis yang dilakukan menggunakan webqual 4.0, didapatkan hasil bahwa websiteKabupaten Lamandau dari segi dimensi usability dan information quality dinilai berkualitas, namun bernilai cukup pada dimensi Service interaction quality. |
| 2  | Yanto Suharto,<br>Eko Hariadi<br>[24]                       | Yanto Suharto, Eko<br>Hariadi<br>Analisis Kualitas<br>Website Badan<br>Pengembangan<br>Sumber Daya<br>Manusia<br>Menggunakan<br>Metode Webqual 4.0 | Webqual<br>4.0 | Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa Website BPSDM Provinsi DKI Jakarta telah memenuhi kualifikasi berkualitas berdasarkan dimensi kegunaan (Usability), kualitas informasi (Information Quality),            |

|   |                    |                                                                |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|--------------------|----------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                    |                                                                |             | <p>dan kualitas interaksi pelayanan (Service Interaction Quality), maupun secara keseluruhan (Overall). Hasil penelitian ini masih terbatas pada dimensi website berdasarkan metode WebQual 4.0 dan belum memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan yang dapat dikaitkan dengan kepuasan pengguna. Oleh karena itu masih sangat terbuka untuk dilakukan kajian atau penelitian dengan menggunakan metode lainnya dan dengan dimensi yang berbeda, selain itu juga kajian kualitas pelayanan dengan pengukuran tingkat kepuasan pengguna</p> |
| 3 | Bima Prasetyo [25] | Analisis Kualitas Website Wikipedia Terhadap Kepuasan Pengguna | Webqual 4.0 | <p>Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh hasil kualitas penggunaan lebih dominan berpengaruh</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



|    |                                                 |                                                                                           |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                 | Berdasarkan Metode Webqual 4.0                                                            |             | terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan tidak berpengaruh secara signifikan, Wikipedia lebih meningkatkan kualitas penggunaan agar dapat memperoleh kualitas website yang lebih baik seperti mudah untuk dipelajari, mudah bernavigasi, mudah digunakan dan lain-lain.                                   |
| 4. | Muhammad Ilham Latief, Dila Seltika Canta [26]. | Analisis Kualitas Website SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara menggunakan Metode Webqual 4.0 | Webqual 4.0 | Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas website berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan secara parsial salah satu dimensi webqual yaitu kualitas informasi (Information Quality) tidak mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan. Dengan kata lain pada dimensi kualitas informasi (Information Quality) |

|    |                      |                                                                     |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|----------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                      |                                                                     |             | harus perlu ditingkatkan lagi. Kata kunci: kualitas website, Webqual, Kepuasan Pengguna.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5. | Bambang Susanto [27] | Analisis Kualitas Website Info Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0 | Webqual 4.0 | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi dominan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dibandingkan dimensi kualitas kegunaan dan kualitas informasi. Maka disarankan kepada pihak pengelola website Info Jambi untuk lebih meningkatkan kualitas interaksi seperti menghilangkan error yang sering terjadi, memperbaiki prosedur tanggapan, dan lain-lain |

### **3. METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. ALAT DAN BAHAN**

##### **3.1.1 Alat Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat yang digunakan untuk melakukan pengolahan data penelitian yaitu :

- **Perangkat Keras (Hardware)**

- 1. Laptop

- Monitor : Asus
    - Processor : Intel(R) Core(TM) i5-5200U CPU @ 2.20GHz  
2.19 GHz
    - RAM : 4,00 GB
    - Hardisk : 500 GB

- 2. Printer

- *Hp 1510*

- **Perangkat Lunak (Software)**

- 1. Google Chrome

- 2. Microsoft Word 2013

- 3. Microsoft Excel 2013

- 4. Dropbox

- 5. Google Drive

- 6. Google Form

- 7. Sistem Operasi : Windows 10 Enterprise

- 8. SPSS Statistic 26

- 9. *Mendeley*

### **3.1.2 Bahan Penelitian**

Bahan yang digunakan untuk melakukan pengolahan data penelitian yaitu :

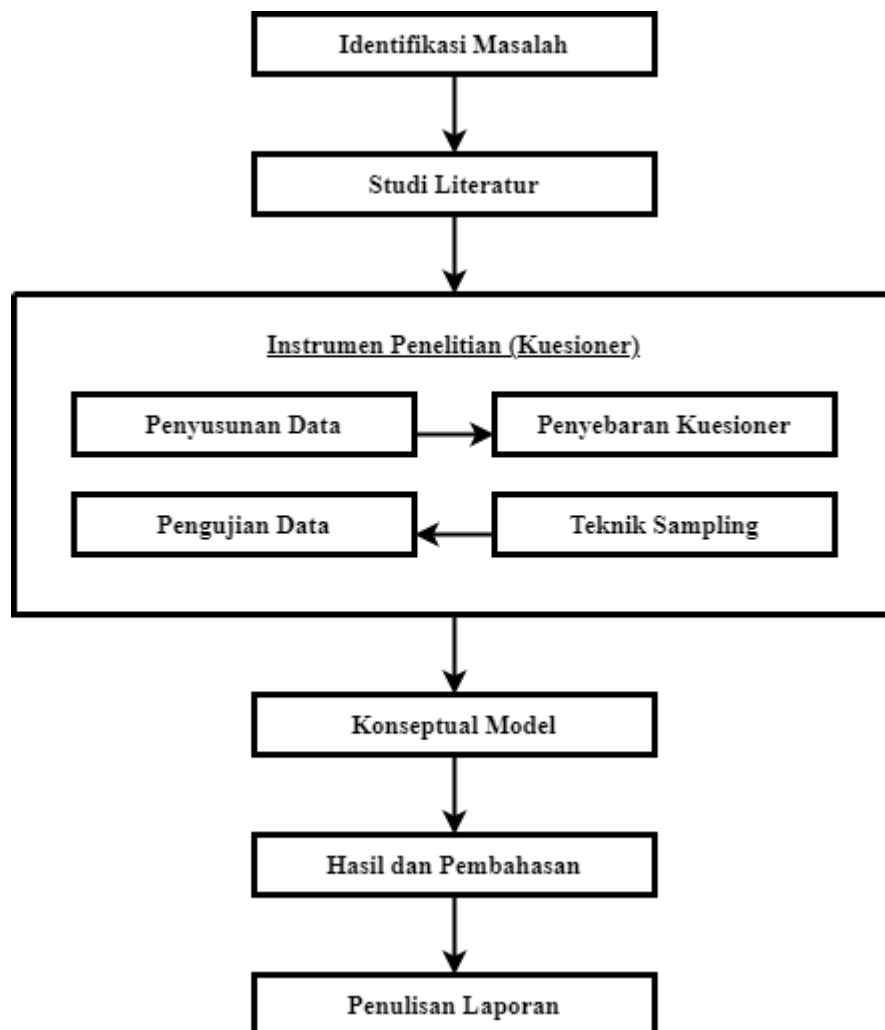
- 1. Website Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi.

2. Masyarakat yang menggunakan Website Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi.

### 3.2 METODE PENELITIAN

#### 3.2.1 Kerangka Kerja Penelitian

Untuk membantu pelaksanaan dalam penelitian, maka diperlukan kerangka kerja yang berfungsi untuk memperjelas tahapan-tahapan yang akan dilaksanakan dalam penelitian, adapun langkah-langkah tersebut :



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut :

#### **3.2.1.1 Idenifikasi Masalah**

Identifikasi masalah adalah tahap yang dilakukan untuk mengetahui topik dalam penelitian ,mengetahui inti persoalan atau masalah, sekaligus solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut. Identifikasi masalah juga sebagai proses yang penting dalam melakukan penelitian, karena identifikasi yang baik akan menentukan kualitas dari penelitian. Pada tahap ini penulis menentukan objek penelitian yang akan diteliti lalu menetapkan masalah yang akan dianalisis pada objek penelitisn. Penulis menentukan *website* Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi sebagai objek penelitian yang akan diteliti, penentuan metode yang akan digunakan untuk menganalisis objek penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui berapa tingkat kualitas yang diberikan terhadap kepuasan pengguna.

#### **3.2.1.2 Studi Literatur**

Pada tahap ini penulis memahami dan mempelajari konsep dan teori yang berhubungan dengan topik atau masalah yang akan diteliti. Dengan melakukan pencarian dengan landasan-landasan teori yang diperoleh dari jurnal,buku-buku, artikel, majalah, *internet*, serta hasil penelitian sejenis yang signifikan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Tujuan studi literatur tersebut adalah sebagai landasan teori pendukung penelitian untuk menyelesaikan penelitian dalam memperoleh data yang diperlukan.

#### **3.2.1.3 Pengukuran Instrumen (Kuesioner)**

Pada tahap ini dilakukan pengukuran instrument (kuesioner) dengan cara melakukan penyusunan kuesioner dengan pengukuran berupa angka dengan skala 1-5. Setelah itu melakukan penyebaran kuesioner secara

online menggunakan *link Google Form* kepada responden (pengguna) <https://kecalambarajo.jambikota.go.id/> . Pengujian data dilakukan dengan mengelola hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden (pengguna).

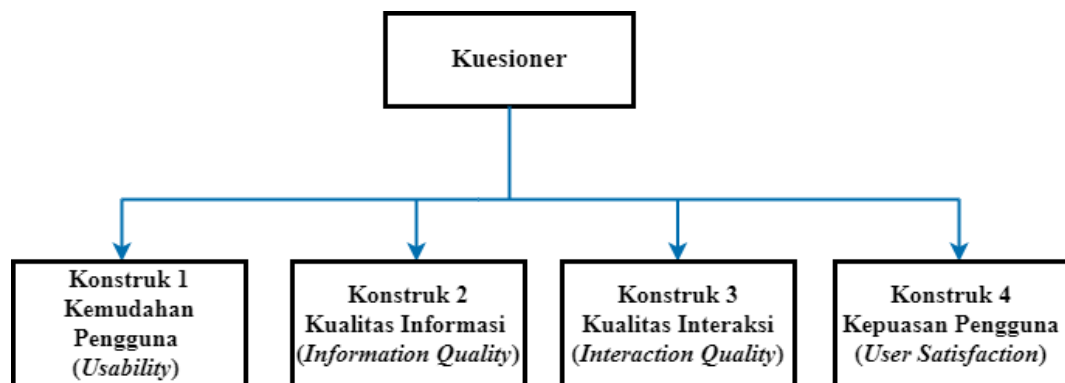
Untuk menjelaskan langkah mendesain kuesioner akan dibahas pada sub bab berikut :

#### 3.2.1.3.1 Desain Kuesioner

Kuesioner ini akan dirancang untuk digunakan dalam pengaruh kualitas web terhadap kualitas pelanggan dengan beberapa tahapan :

##### 1. Perancangan Konstruk

Konstruk adalah elemen dari kuesioner yang digunakan untuk mendefinisikan tujuan penelitian sebuah kuesioner terhadap objek kuesioner, konstruk untuk penelitian ini ditunjukkan pada gambar 3.3



**Gambar 3.2 Konstruk Kuesioner**

##### 2. Konsep konstruk

Konsep konstruk yang telah dibuat harus didefinisikan ke dalam sebuah konsep yang menjelaskan fungsi masing-masing konstruk tersebut. Berikut ini adalah dari konstruk untuk kuesioner pengaruh kualitas *website*

terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode Webqual berdasarkan pada gambar 3.2 :

a. Konstruk 1 : Kemudahan pengguna (*Usability*)

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kemudahan dan kemenarikan *website* untuk digunakan.

b. Konstruk 2 : Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kualitas informasi yang ditampilkan di *website*.

c. Konstruk 3 : Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kualitas interaksi antara pengguna dengan *website* dilihat dari kepercayaan pengguna dan empati.

d. Konstruk 4: Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Konstruk ini dibuat untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap *website*.

#### **3.2.1.4 Penyusunan Data**

Pada tahap penyusunan data, penulis menggunakan dua cara yaitu dengan melakukan pengamatan (Observasi), dan Penyebaran kuesioner.

1. Metode observasi adalah teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data dengan cara mengamati langsung *website* nya.
2. Kuesioner merupakan suatu daftar yang berisi dengan pertanyaan-pertanyaan untuk mengumpulkan data dan pendapat dari responden yang daftar nya sesuai dengan pendapat responden.

Setelah melakukan pengumpulan data menggunakan metode-metode di atas, penulis akan melakukan analisis data berdasarkan hasil observasi dan dengan melakukan perhitungan pada hasil kuesioner menggunakan rumus yang sudah di sesuaikan.

#### **3.2.1.5 Pengujian Data**

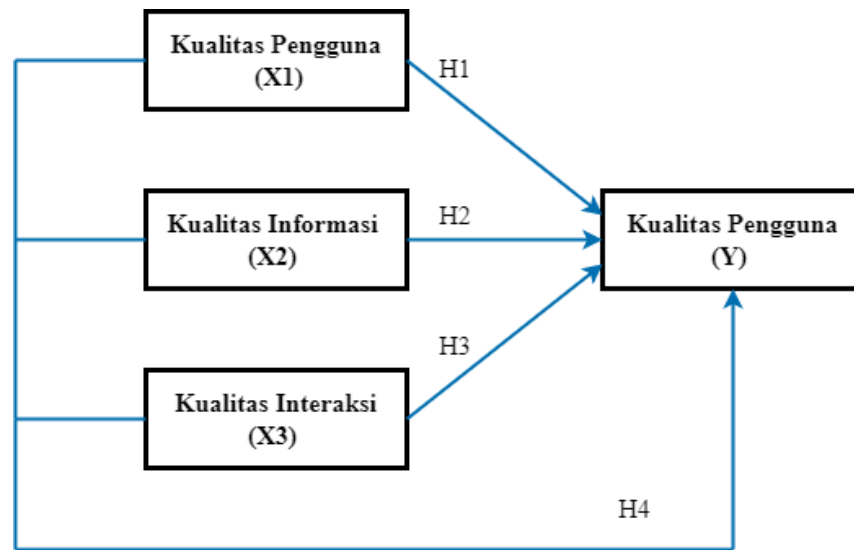
Pengujian data dilakukan dengan menggunakan beberapa hipotesis, adapun hipotesis tersebut sebagai berikut :

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas
3. Uji Asumsi Klasik
  - a. Uji Normalitas Residual
  - b. Uji Multikolinearitas
  - c. Uji Autokorelasi
  - d. Uji Heteroskedastisitas
4. Analisis Regresi Linier Berganda
  - a. Uji F
  - b. Uji T
  - c. Analisis Koefisien determinasi ( $R^2$ )

#### **3.2.1.6 Konseptual Model**

Peneliti merumuskan variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) dengan model gambar sebagai berikut :





**Gambar 3.3 Model Penelitian**

a. Variabel Penelitian

Berdasarkan pemodelan Website Quality (Webqual), ada tiga dimensi kualitas website yang selanjutnya akan dipakai sebagai variabel bebas.

Tiga dimensi kualitas *website* , yaitu :

1. Variabel X1 adalah dimensi kemudahan pengguna (*Usability Quality*) adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan *site*, sebagai contoh dari tampilan, kemudahan pengguna, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna dan informasi yang di dapat mudah dimengerti.
2. Variabel X2 adalah dimensi kualitas informasi (*Information Quality*) yaitu mutu dari sisi yang terdapat pada *site*, pantas atau tidaknya suatu informasi untuk tujuan pengguna seperti format, akurasi dan hubungannya.
3. Variabel X3 adalah dimensi kualitas interaksi (*Interaction Quality*) yaitu mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam *site* lebih dalam , yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh dari isu dari keamanan

transaksi dan informasi, pengantar produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik *site*.

4. Variabel Terikat (Y) yaitu kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Kepuasan pengguna adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang diperkirakan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

b. Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis yang akan di uji kebenarannya dari data-data yang terkumpul, adapun hipotesis tersebut sebagai berikut :

1. H1 : Terdapat hubungan positif antara Kegunaan (*Usability*) dan kepuasan pengguna.
2. H2 : Terdapat hubungan positif antara kualitas informasi (*Information Quality*) dan kepuasan pengguna.
3. H3 : Terdapat hubungan positif antara Kualita Pelayanan (*Interaction Quality*) dan kepuasan pengguna.
4. H4 : Tedapat hubugan simultan (Bersama-sama) antara variabel *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* terhadap kepuasan pengguna.

### 3.2.1.7 Hasil dan Pembahasan

Setelah melakukan analisis data maka didapatkanlah hasil analisis dimana hasil tersebut berisi gambaran umum karakteristik responden, kualitas *website*, kepuasan pengguna (*user satisfaction*), variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas *website* Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi serta hasil dari beberapa pengujian yang dilakukan yaitu : uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi, analisis regresi linear berganda dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan dilanjutkan dengan rekomendasi yang diberikan oleh peneliti.

#### **3.2.1.8 Penulisan Laporan**

Pada tahap ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sehingga menjadi sebuah laporan penelitian yang dapat memberikan gambaran secara utuh tentang penelitian yang sedang dilakukan.

#### 4. JADWAL PENELITIAN “Analisis Kualitas Website Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi Menggunakan Metode WebQual 4.0”

[illegible]

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Wibowo Soejono, A. Setyanto, and A. Fatah Sofyan, "Evaluasi Usability Website UNRIYO Menggunakan System Usability Scale (Studi Kasus: Website UNRIYO)", [Online]. Available: [www.respati.ac.id](http://www.respati.ac.id)
- [2] A. Irmayanti, R. Hidayat, and E. Rahmawati, "Analisis kualitas website kabupaten lamandau menggunakan Webqual 4.0," *J. IKRA-ITH Inform.*, vol. 5, no. 1, pp. 1–6, 2021.
- [3] S. Hanik Mujiati, "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun," *Indones. J. Comput. Sci. - Speed FTI UNSA*, vol. 9330, no. 2, pp. 1–6, 2013.
- [4] Abdul Majid, *Strategi Pembelajaran*, Cetakan 7. Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2017, 2017.
- [5] Muhammad Muslihudin dkk, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML*. Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- [6] W. Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru," *J. Kaji. Ekon. Islam*, vol. 2, no. 1, pp. 51–66, 2017, [Online]. Available: <http://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/maqdis/article/view/78>
- [7] F. G. C. Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction / Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra*. Yogyakarta: Andi.
- [8] B. E. P. I. U. W. Rulia Puji Hastanti1, "Sistem Penjualan Berbasis Web (E-Commerce) Pada Tata Distro Kabupaten Pacitan," *J. Bianglala Inform. Vol 3 No 2 Sept. 2015* – <http://ppm3.bsi.ac.id/jurnal>, 2015, doi: <https://doi.org/10.31294/bi.v3i2.581>.
- [9] dan D. O. S. Syaifullah, "PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)," *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Informasi*, Vol. 2, No. 1, Februari 2016 e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181.
- [10] Monalisa siti, "Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : UIN Suska Riau)," *J. Sains, Teknol. dan Ind. Vol. 13, No.2, Juni 2016*, pp.181 - 189 ISSN 1693-2390 print/ISSN 2407-0939 online.
- [11] A. Mustopa, S. Agustiani, S. K. Wilda, and Maysaroh, "Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) Menggunakan Metode Webqual 4.0".

- [12] M. Agnes, I. Salamah, and E. Susanti, "PENGARUH METODE WEBQUAL 4.0 TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA," *J. Elektro dan Telekomun. Ter.* vol. 4, no. 1, p. 477, 2017..
- [13] A. Maslan, "PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PEMERINTAH KOTA BATAM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," *Pengukuran Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batam Menggunakan Metod. Webqual 4.0*, 2017..
- [14] J. Arifin, *Spss untuk penelitian dan skripsi*. Jakarta: PT. Elex Media komputindo, 2017.
- [15] A. Prabawa, E. Riani, and Y. Wardianto, "PENGARUH PENCEMARAN LOGAM BERAT TERHADAP STRUKTUR POPULASI DAN ORGAN TUBUH RAJUNGAN (*Portunus pelagicus*, LINN)," 2014.
- [16] sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. bandung , indonesia: alfabeta, 2018.
- [17] Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta, Indonesia: PT. Bumi Aksara, 2016. Yogyakarta: PT. Bumi Aksara ,indonesia, 2016.
- [18] S. Siregar, *Statistika deskriptif untuk penelitian : dilengkapi perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 17*. jakarta : Raja Grafindo Persada, 2018.
- [19] M. Nazir, *Metode penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia, 2017.
- [20] Yodi, "Analisis Kualitas Situs Web Batampos Menggunakan Metode WebQual 4.0," *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)* Vol. 2 No. 2 591 – 596 ISSN 2580-0760 (media online).
- [21] Y. S, pd, M.A, *Buku Ilmu Pragmatik Dalam Perspektif Kesopanan Berbahasa*. Pendidikan Deepublish 2016.
- [22] dan Sufren and Y. Natanael, *Mahir Menggunakan SPSS secara Otodidak*. PT. Elex Media komputindo, 2013.
- [23] V. Wiratna Sujarweni, S.E., M.M., M.T. and L. Retnani Utami, S.E., S.Pd., M.Si., CMA., *The Master Book of SPSS*. Anak Hebat Indonesia, 2019.
- [24] Y. Suhartio and E. Hariadi, "Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Manaj. dan Organ. (JMO)*, Vol. 12 No. 2, Agustus 2021, Hal. 109-121.
- [25] B. Prasetyo, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE WIKIPEDIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE WEBQUAL 4.0," *STIKOM Dinamika Bangsa Jambi.*, 2019.
- [26] M. Ilham Latief and D. Seltika Canta, "Analisis Kualitas Website SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara menggunakan Metode Webqual 4.0," *Anal.*

*Kualitas Website SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara menggunakan Metod. Webqual 4.0.*

- [27] B. Susanto, “ANALISIS KUALITAS WEBSITE INFO JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 Susanto, Bambang (2021) ANALISIS KUALITAS WEBSITE INFO JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0. Skripsi thesis,” UNAMA Universitas Dinamika Bangsa, 2021.