

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE BADAN KEPEGAWAIAN
DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
(BKPSDMD) KOTA JAMBI TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh :

Listio Aldi

8040190286

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir
Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

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

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : Analisis Kualitas Website Badan Kepegawaian
Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
(BKPSDMD) Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna
Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0

Program Studi : SI (Sistem Informasi)

Jemjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Listio Aldi
- b. NIM : 8040190286
- c. Jenis Kelamin : Laki-Laki
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Jambi / 12 Desember 1999
- e. Alamat : JLN. Syailendra RT.12
- f. No. Telepon : 083897618807
- g. Email : listiobnn@gmail.com

1. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam era perkembangan Teknologi dan Informasi yang kini begitu pesat khususnya dibidang pemerintahan *E-Government* , tentunya memungkinkan komputner untuk memberikan begitu banyak dampak positif hampir disegala bidang, baik pada sektor Pemerintah, Kesehatan, Pariwisata, Perekonomian dan Pendidikan. Ketika berbicara mengenai Teknologi komputer, tidaklah hanya sebatas hardware saja yang mengelola data atau menghasilkan Informasi, tapi bagaimana kaitan antara hardware bias saling berbagi informasi melalui jaringan. *E-Government* dirancang sebagai tempat terjadinya interaksi antara pemerintah dengan masyarakat sehingga masyarakat menjadi bagian penting di dalam berfungsinya *e-government* . Kini teknologi komputer telah menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunanya untuk membaguikan informasi kepada banyak orang melalui jaringan internet. Salah satu bentuk sarana dan prasarana itu adalah situs web atau *website* berbagai institusi pemerintah telah mengimplementasikan website sebagai sarana untuk memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi dan layanan, termasuk diantaranya *Website* BKPSDMD.

BKSPDMD adalah kantor dinas Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia mempunyai tugas membantu walikota dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan dibidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan Berdasarkan peraturan Walikota Jambi nomor 57 tahun 2020 pasal 3 ayat (2). BKPSDMD memiliki berbagai cabang diseluruh Indonesia, namun *website* dalam penelitian ini merupakan website BKPSDMD cabang Kota Jambi yang beralamat di Jl. Kapten A. Zaidi Saleh – Paal Lima Kota Baru, Jambi. Website BKPSDMD dibuat untuk Badan Kepegawaian dengan Meningkatkan kompetensi, disiplin dan pelayanan aparatur dengan dukungan teknologi sistem informasi kepegawaian, dan juga untuk Mewujudkan manajemen internal yang efektif, efisien dan akuntabel. Adapun beberapa fungsi BKPSDMD

Kota Jambi Berdasarkan peraturan Walikota Jambi nomor 57 tahun 2020 pasal 3 ayat (3), diantaranya Perumusan kebijakan teknis di bidang manajemen kepegawaian meliputi penyusunan dan penetapan kebutuhan, pengadaan, pangkat dan jabatan, pengembangan karier, pola karier, promosi, mutasi, penilaian kinerja, penggajian dan tunjangan, penghargaan, disiplin, pemberhentian, jaminan pensiun dan jaminan hari tua, dan perlindungan (pelaksanaan perumusan kebijakan teknis di bidang kepegawaian daerah).

Berdasarkan presentase kepuasan informasi yang disediakan oleh *website* tersebut, masih ada beberapa yang merasa *website* tersebut dalam memeberikan informasi kurang update. Terdapat beberapa kekurangan informasi antara lain beberarapa fitur nya yang cukup membingungkan pengguna baru, contoh nya dibidang pelayanan pada setiap fiturnya tidak memiliki penjelasan pada masing-masing bagian tersebut. sehingga hal ini yang membuat para pengguna kebingungan pada fitur-fitur yang tidak memiliki cukup penjelasan.

Berdasarkan masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap *website* BKPSDMD untuk mengukur apakah *website* BKPSDMD telah memenuhi kepuasan pengguna atau tidak dengan menggunakan metode Webqual 4.0. Maka penulis mencoba mengangkat judul skripsi : “ANALISIS KUALITAS WEBSITE BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDMD) KOTA JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam peneltiuan ini yaitu :

1. Bagaimana Kualitas dari website BKPSDMD Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan Webqual 4.0 ?.

2. Apakah rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dari website BKPSDMD Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh Webqual 4.0 ?.

1.3 BATASAN MASALAH

Agar dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah penulis menetapkan ruang lingkup penelitian meliputi :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas website BKPSDMD terhadap kepuasan pengguna khusus untuk wilayah Kota Jambi saja (<https://bkd.jambikota.go.id/V2/Tentang>).
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis website yaitu Webqual 4.0. (*usability, information quality, Interaction quality*).
3. Pengumpulan data dengan menggunakan metode kuesioner melalui google form.
4. Responden dalam penelitian ini adalah khusus kepegawaian yang pernah menggunakan *website* BKPSDMD Kota Jambi, dengan jumlah minimal 100 orang. Sampel yang diambil berdasarkan teknik *probability sampling; sample random sampling*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas *website* BKPSDMD Kota Jambi berdasarkan hasil dari analisis menggunakan Webqual 4.0.
2. Mengetahui adakah pengaruh variabel *usability quality, information quality, interaction quality* terhadap kepuasan pengguna secara (secara parsial).
3. Mengetahui adakah pengaruh variabel *usability quality, information quality,*

interaction quality terhadap kepuasan pengguna secara (secara simultan)

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penulis mempunyai beberapa manfaat yang dapat diperoleh yaitu :

1.4.2.1 Manfaat bagi pengelola website BKPSDMD Jambi

- a. Dapat mengetahui secara umum kelebihan dan kekurangan *website* mereka.
- b. Dapat mengetahui sejauh mana perkembangan *website* mereka dan jawaban para responden yang merupakan pengguna website BKPSDMD.
- c. Dapat meningkatkan kualitas *website* berdasarkan rekomendasi yang diberikan dari hasil analisis, sehingga website BKPSDMD Jambi lebih maju.

1.4.2.2 Manfaat bagi pengguna website BKPSDMD Jambi

Dapat merasakan perubahan website suatu saat nanti, namun akan terjadi jika website BKPSDMD benar-benar dikembangkan dan diperbaiki lagi berdasarkan hasil rekomendasi yang diberikan penulis.

2. LANDASAN TEORI

2.1 ANALISIS

Analisis merupakan proses mengamati suatu kegiatan dengan objek untuk mendeskripsikan, dengan metode tertentu sehingga komponen-komponen nya bisa dikaji secara tersusun dan detail.

Menurut A.Majid [1] “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 H.Al fatah [2] “Analisis adalah teknik pemecahan masalah yang menguraikan bagian-bagian komponen dengan mempelajari seberapa bagus bagian-bagian komponen tersebut bekerja dan berinteraksi untuk mencapai tujuan mereka.

Dari Definisi diatas analisis adalah suatu proses aktivitas penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mendapatkan fakta yang tepat. Analisis bisa juga diartikan sebagai kemampuan memecahkan atau menguraikan suatu materi atau informasi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dipahami.

2.2 KUALITAS

Kualitas adalah kondisi sebuah totalitas pelayanan yang didapat dari karakteristik yang ada didalam sebuah produk sehingga dapat memenuhi kebutuhan, harapan serta memuaskan para konsumen atau pelanggan.

Menurut D.Walujo [3] “Kualitas adalah sebagai senjata dalam persaingan serta dipergunakan memberikan jaminan (*assurance*) kepada pelanggan atau (*user*).

Menurut F. Tjiptono dkk [4] ”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”.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas ialah sesuatu yang dinamis guna untuk memenuhi serta memuaskan kebutuhan konsumen dalam menilai baik buruknya suatu produk atau jasa.

2.3 Website

World Wide Web (biasa disingkat *WWW*) atau web merupakan salah satu aplikasi internet yang paling populer.

Menurut Sutanta [5] “Web adalah sebuah sistem dimana informasi dalam bentuk teks, gambar, suara dan lainnya yang tersimpan dalam sebuah internet webserver ditampilkan dalam bentuk *HTML (hypertext Markup language)*”.

Menurut Syafrudin & Eko [6] “*web* atau *www* adalah dokumen atau informasi yang saling berhubungan yang dihubungkan melalui hyperlink atau *URL (Uniform Resource Locator)*.”

Dapat disimpulkan bahwa *website* ialah sistem server Internet yang mendukung dokumen yang diformat secara khusus. Dokumen tersebut diformat dalam bahasa markup yang disebut *HTML (HyperText Markup Language)* yang mendukung tautan ke dokumen lain, serta file grafik, audio, dan video.

2.4 WEBQUAL

Webqual 4.0 merupakan metode untuk mengetahui kualitas website berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna.

Menurut Dr. Dhiraj Kelly Sawlani [7] “Webqual adalah salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas berdasarkan persepsi pengguna akhir metode ini merupakan kembangan dari *ServQual* yang digunakan dalam mengukur kualitas jasa”.

Menurut Nufian & Wayan [8] “ Webqual adalah sebagai penentu penting dalam aktivitas online, website dapat dipahami sebagai sebuah media informasi,

komunikasi dan publikasi secara online”.

Dapat disimpulkan bahwa Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Variabel dari websqual adalah kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan yang merupakan variabel bebas.

2.4.1 DIMENSI WEBQUAL

Dimensi-dimensi dari metode *webqual* 4.0 adalah sebagai berikut :

a. Usability Quality

Usability Quality adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan site, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna [9] . 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 [10].

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 [11].

2.5 POPULASI, SAMPEL, DAN TEKNIK SAMPLING

2.5.1 POPULASI

Peneliti harus mampu merumuskan populasi penelitiannya dengan batasan yang jelas. Peneliti tidak mungkin dapat melakukan penelitian dengan baik tanpa mengetahui ciri, sifat, dan sebaran dari populasi penelitiannya.

Menurut Romie Priyastama [12] “ Populasi merupakan kumpulan data yang mengidentifikasi fenomena “.

Menurut Eddy Roflin dkk [13]“ Populasi adalah orang yang menjadi subjek penelitian atau orang yang karakteristiknya hendak diteliti.

Dapat disimpulkan bahwa pupolasi adalah keseluruhan dari pada subjek penelitian tersebut.

2.5.2 SAMPEL

Sampel merupakan bagian dari populasi. Kalimat ini memiliki dua makna, yaitu semua unit populasi harus memiliki peluang untuk terampil sebagai unit sampel, dan sampel dipandang sebagai penduga populasinya atau sebagai populasi dalam bentuk kecil (miniatur populasi). Artinya besar sampel harus mencakupi untuk menggambarkan populasinya.

Menurut Anwar Hadi [14] “ Sampel adalah Proses untuk memantau penerapan sistem mutu pengambilan secara sistematis dan mandiri untuk menetapkan apakah mutu kegiatan dan hasilnya sesuai dengan perencanaan dan apakah perencanaan tersebut berjalan efektif dan efisien”.

Menurut Romie Priyastama [12] “ Sampel adalah sekumpulan data yang diambil dari populasi. Pengambilan sempel dilakukan sebab dalam praktek dilapangan terdapat banyak kendala yang tak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi”.

Dapat disimpulkan bahwa sampel yang juga disebut (contoh) yaitu himpunan bagian 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 Nazir [15] “Skala likert adalah suatu metode mengumpulkan data dengan mengukur pendapat positif maupun negatif terhadap sikap masyarakat”.

Menurut Sugiyono [16] “Skala Likert adalah sesuatu yang dapat mengukur pendapat, persepsi dan sikap individu maupun kelompok mengenai fenomena sosial”.

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 Dyah Nirmala [17] “Regresi linier berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variable independen (explanatory) terhadap satu

variable dependen”.

Menurut Johan Harlan [18] “Regresi linier berganda merupakan model analisis regresi yang menguraikan hubungan antara variabel terikat (dependen) dengan faktor faktor yang mempengaruhi lebih dari satu variabel bebas (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 di tentukan,

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)

Menurut V. Wirtana & Lila Retunani [19] “ SPSS adalah merupakan salah satu software yang dapat digunakan untuk membantu pengolahan, perhitungan, dan analisis data secara statistik”.

Menurut Wahana [20] “SPSS adalah aplikasi yang mempunyai kemampuan mengkaji data statistik dan sistem manajemen data, yang nantinya akan berguna untuk memecahkan permasalahan riset dalam penelitian dan analisis”.

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

Adapun penelitian terdahulu yang sering sekali digunakan dalam penyusunan laporan ini sebagai acuan ataupun pedoman dalam penulisan diantaranya :

No	Item Penelitian			
	Penulis	Judul	Metode	Hasil penelitian
1	Diana Nuri & David Maria Veronika [21]	Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0	<i>Webqual</i> 4.0	Dari hasil analisis yang dilakukan didapatkan simpulan yaitu responden setuju <i>website e-government</i> Provinsi Bengkulu memiliki usability, informasi yang ditampilkan berkualitas, cukup dalam interaksi pelayanan dan secara keseluruhan <i>website e-government</i> Provinsi Bengkulu berkualitas.
2	Indah Purwandani & Nurfia Oktaviani Syamsiah [22]	Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0 Studi Kasus : <i>Mybest E-learning System</i>	<i>Webqual</i> 4.0	Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa keempat variabel

		UBSI.		webqual yaitu <i>usability</i> , <i>information quality</i> , dan <i>service interaction quality</i> dan variabel pelengkap <i>user satisfaction</i> pada web <i>e-learning</i> universita berada pada kategori yang cukup tinggi dengan nilai kepuasan pada kategori puas.
3	Y.yodi [23]	Analisis Kualitas Situs Web Batamos Menggunakan Metode WebQual 4.0	Webqual 4.0	Berdasarkan hasil penelitian dalam mengukur kualitas situs web Batas Pos berdasarkan persepsi dari pengguna (<i>User Satisfaction</i>), menggunakan metode WebQual 4.0 dengan melibatkan 3 (tiga) instrumen yaitu <i>Usability Quality</i> , <i>Information Quality</i> , <i>Interaction Service Quality</i> , dapat disimpulkan : 1. Berdasarkan hasil pengujian pada variable UQ (<i>Usability Quality</i>)

				<p>menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Kegunaan (<i>Usability Quality</i>) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, ini dapat disimpulkan jika kualitas Kegunaan meningkat maka kepuasan pengguna juga akan meningkat</p> <p>2. Berdasarkan hasil pengujian pada variable IQ (<i>Information Quality</i>) menunjukkan signifikansi sebesar 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, ini dapat disimpulkan bahwa disaat Kualitas Informasi meningkat</p>
--	--	--	--	---

				<p>maka kepuasan pengguna terhadap web juga akan meningkat</p> <p>3. Berdasarkan hasil pengujian pada variable SIQ (<i>Service Interaction Quality</i>) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna. Jadi dapat disimpulkan bahwa disaat kualitas interaksi layanan meningkat maka kepuasan pengguna juga akan meningkat karena mempunyai pengaruh secara signifikan.</p> <p>4. Secara simultan kualitas kegunaan (<i>usability quality</i>), kualitas informasi (<i>Information quality</i>) dan kualitas interaksi</p>
--	--	--	--	--

				<p>layanan (<i>Interaction Service Quality</i>) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>5. Secara keseluruhan website Batam Pos masih perlu dikembangkan untuk menjangkau semua lapisan masyarakat, terutama pada peningkatan desain web yang lebih ringan dan menarik.</p>
4.	Ni Putu Linda Santiari & Gede Surya Rahayuda [24]	Analisi Kualitas Website Alumni Stikom Bali Menggunakan Metode <i>Webqual</i>	Webqual 4.0	<p>Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas informasi website alumni terdapat pada indikator Informasi akurat, Informasi dapat dipercaya, Informasi aktual, Informasi</p>

				<p>relevan, Informasi mudah dimengerti, Informasi dengan tingkat detail yang tepat, Informasi dalam format yang sesuai, Reputasi baik, Keamanan dalam bertransaksi, Keamanan informasi pribadi, kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan, Rasa komunitas. Hasil pengujian sistem informasi Alumni STIKOM Bali dengan 13 indikator adalah kualitas informasi dan kualitas interaksi sistem, terdapat 10 indikator yang dapat diterima oleh pengguna. Sementara itu, pada uji kualitas informasi dan kualitas interaksi didapat penilaian dari 83 responden. Dari semua responden didapat 3</p>
--	--	--	--	--

				<p>pernyataan indikator yang ditolak. Adapun indikator pertama yaitu pada Informasi mudah dimengerti. Dari hasil tersebut dapat dilakukan perbaikan berupa memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pengguna, sebagai contoh dengan menambahkan penjelasan – penjelasan pada setiap informasi. Indikator kedua yaitu pada pernyataan Reputasi baik. Dari hasil tersebut dapat dilakukan perbaikan dengan menciptakan atau memberikan informasi yang membuat reputasi baik.</p> <p>Terakhir indikator rasa komunitas. Hal tersebut dapat dilakukan</p>
--	--	--	--	--

				perbaikan dengan menciptakan rasa komunitas dengan melibatkan dan memberikan ruang kepada pengguna dalam forum diskusi.
5.	Dafid & Dien Novita [25]	Metode WebQual 4.0 Untuk Analisis Kualitas <i>Web</i> Pembelajaran	Webqual 4.0	Berdasarkan dari hasil analisis dengan menggunakan data yang ada dapat disimpulkan bahwa semua indikator valid, kecuali indikator I3 (<i>information quality</i>) yaitu “ <i>Website</i> menyediakan informasi yang tepat waktu” tidak valid dengan nilai <0,301. Semua dimensi dari metode WebQual 4.0 yaitu <i>Usability Quality</i> (Kemudahan Penggunaan), <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi), dan <i>Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi) sangat mempengaruhi variabel <i>User Satisfaction</i> . Hal ini dapat menjadi informasi

				<p>bagi manajemen untuk terus memper-tahankan layanan yang telah diberikan dan menerapkan <i>IT Governance</i> yang lebih baik untuk lebih meningkatkan kualitas dari web pembelajaran SIMPONI yang selama ini digunakan.</p>
--	--	--	--	---

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 ALAT DAN BAHAN PENELITIAN

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 : 1920 x 1080 pixel
- Processor : Intel(R) Celeron(R) N4020 CPU @ 1.10GHz
1.10 GHz
- RAM : 4,00 GB
- Hardisk : 500 MB

2. Printer

- *Hp* 1510

❖ Perangkat Lunak (Software)

1. *Google chrome*
2. *Microsoft Word 2013*
3. *Microsoft Excel 2013*
4. *Dropbox*
5. *Google Drive*
6. *Sistem Operasi : Windows 10 Home Single Language*
7. *SPSS Statistic 26*
8. *Mendely*

3.1.2 BAHAN PENELITIAN

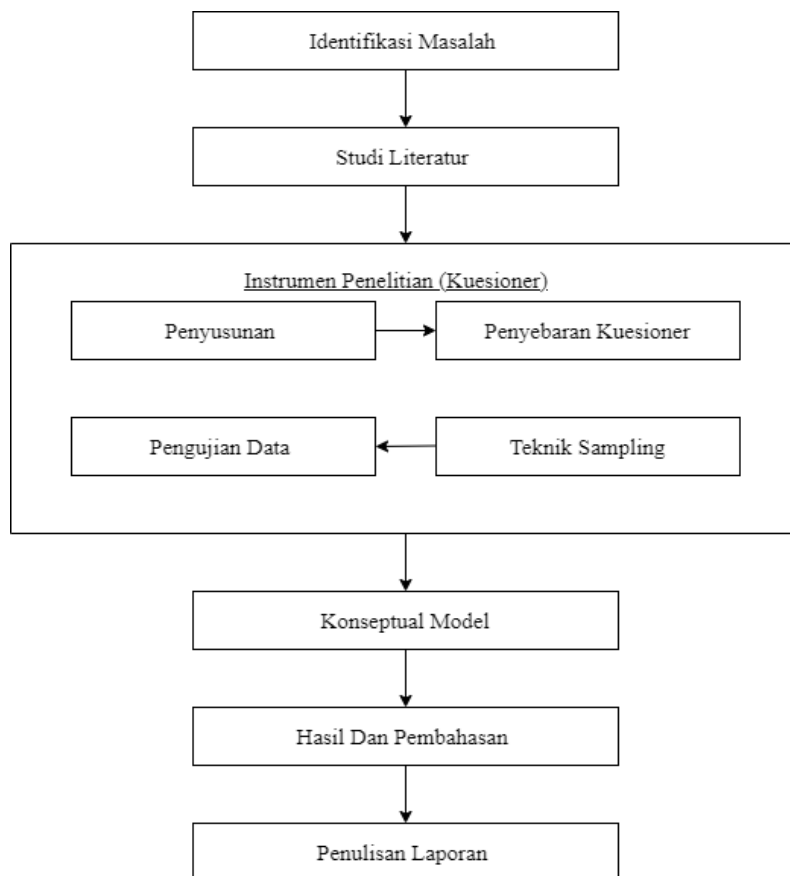
Bahan yang digunakan untuk melakukan pengolahan data penelitian yaitu :

1. Website . Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Jambi.
2. Pegawai yang menggunakan Website BKPSDMD Kota Jambi.

3.2 METODE PENELITIAN

3.2.1 Kerangka Kerja Penelitian

Untuk membantu penelitian ini, diperlukan susunan kerangka kerja (*framework*) yang jelas tahapan-tahapannya. Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang dibahas. Adapun kerangka kerja yang digunakan ialah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan Kerangka Kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian

adalah sebagai berikut :

3.2.1.1 Identifikasi Masala

Identifikasi masalah dalam suatu penelitian merupakan langkah yang diambil oleh seorang peneliti diawal riset. Peneliti sendiri akan melakukan identifikasi masalah dengan menjelaskan terlebih dahulu apa masalah yang ditemukan serta bagaimana masalah tersebut akan diukur dan dihubungkan dengan suatu prosedur penelitian. Dalam hal ini peneliti melakukan identifikasi masalah dengan memeberikan angket / kuesioner kepada responden untuk mendapatkan suatu permasalahan dan meyakini kan apakah peneliti ini layak untuk dilakukan berdasarkan pemodelan *Website Quality (Webqual)*, terhadap tiga dimensi kualitas website yang selanjutnya akan dipakai sebagai variabel Bebas. Tiga dimensi kualitas *Website* yaitu :

- a. Variabel X1 adalah dimensi kualitas pengguna (*Usabilty Quality*)
 - b. Variabel X2 Adalah dimensi kualitas informasi (*Information Quality*)
 - c. Variabel X3 adalah dimensi kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)
- Sementara Variabel Terikat (Y) adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

3.2.1.2 Studi Literatur

Pada tahap studi literatur ini penulis mempelajari dan memahami konsep dan teori yang berhubungan dengan topik atau masalah yang diteliti. Informasi tersebut diperoleh dari berbagai sumber, baik yang tertulis dan media elektronik. Adapun konsep yang dipelajari terutama mengenai bagaimana yang menganalisis suatu *website* menggunakan metode *webqual* dan adakah pengaruh tiap-tiap variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial ataupun simultan lalu mencari tahu variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kualitas websitebagi pengguna di Kantor BKPSDMD Jambi.

3.2.1.3 Pengukuran Instrumen (Kuesioner)

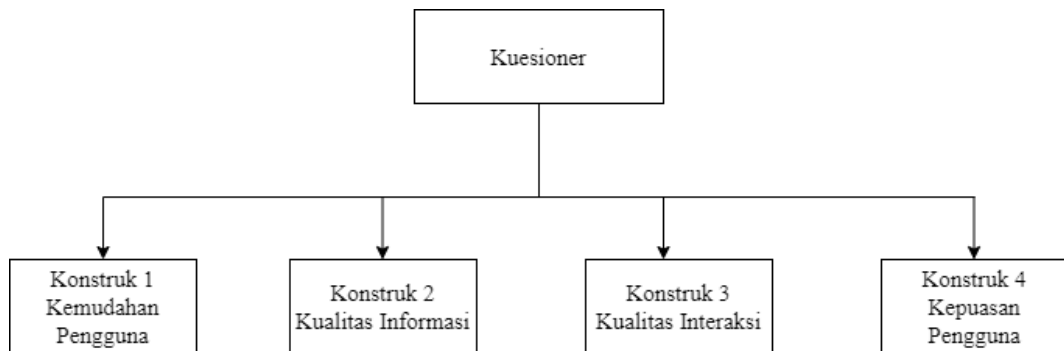
Pada tahap ini dilakukan pengukuran instrument (kuesioner) dengan cara melakukan penyusunan kuesioner dengan pengukuran berupa angka dengan skala 1-5. Setelah itu melakukan penyebaran kuesioner secara *online* menggunakan *link Google Form* kepada responden (pengguna) (<https://bkd.jambikota.go.id/V2/Tentang>). Pengujian data dilakukan dengan mengelola hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden (pengguna).

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 Kontruksi

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



Gambar 3.2 Konstruk Kuesioner Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pengguna.

2. Konsep kontruksi

Konsep kontruksi yang telah dibuat harus didefinisikan ke dalam sebuah konsep yang menjelaskan fungsi masing-masing kontruksi tersebut. Berikut ini adalah dari kontruk untuk kuesioner pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode

Webqual berdasarkan pada gambar 3.2 :

a. Konstruksi 1 : Kemudahan pengguna (Usability)

Konstruksi ini dibuat untuk mengukur tingkat kemudahan dan kemenarikan website untuk digunakan.

b. Konstruksi 2 : Kualitas Informasi (Information Quality)

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

c. Konstruksi 3 : Kualitas Interaksi (Interaction Quality)

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

d. Konstruksi 4: Kepuasan pengguna (User Satisfaction)

Konstruksi 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 daftarnya sesuai dengan pendapat responden.

Setelah melakukan pengumpulan data dengan menggunakan metode-metode diatas, penulis akan melakukan analisis data berdasarkan hasil observasi dan dengan melakukan perhitungan pada hasil kuesioner menggunakan rumus yang sesuai.

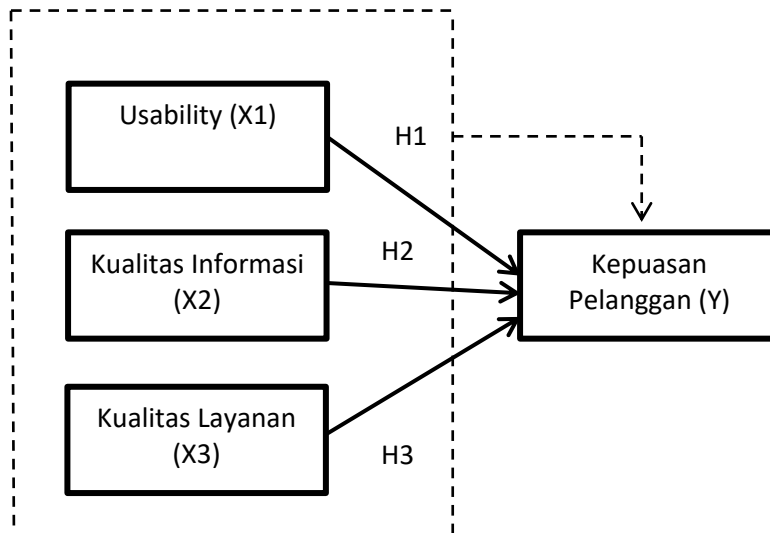
3.2.1.5 Pengujian Data

Pengujian data dilakukan dengan menggunakan beberapa hipotesis, 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 3.2 Model Penelitian

a. Variabel Penelitian

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

Tiga dimensi kualitas *website* yaitu :

1. Variabel (X1) adalah dimensi kualitas pengguna (*Usability Quality*) adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan site, sebagai contoh dari tampilan, kemudian pengguna navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna dan informasi yang didapat 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 dalam kepercayaan dan empati, sebagai contoh dari isu 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 diuji 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 kualitas pelayanan (*User Satisfaction*) dan kepuasan pengguna
4. H4: Terdapat hubungan simultan (Bersama-sama) antara variabel *Usability*, *Information Qualit*, dan *User Satisfaction* terhadap kepuasan pengguna.

3.2.1.7 Hasil dan Pembahasan

Setelah melakukan analisis data maka didapatkan hasil analisis dimana hasil tersebut berisi gambaran umum karakteristik responden, kualitas *website*, kepuasan pengguna (*user satisfaction*), variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas *website* BKKPSDMD 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

Setelah melakukan analisis maka penulis melakukan pembuatan isi laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kemudian dikembangkan dalam bentuk bab maupun hasil analisis yang jelas, relevan dan terarah pada pokok permasalahan yang ada.

JADWAL PENELITIAN “Analisis Kualitas Website Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Menggunakan Metode WebQual 4.0”.

No	Kegiatan	Bulan ke																
		September				Oktober				November				Desember				
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Tahap Persiapan Penelitian																	
	a. Penyusunan dan Pengajuan Judul	■	■															
	b. Pengajuan Proposal	■	■	■	■													
	c. Perijinan Penelitian				■	■	■											
2	Tahap Pelaksanaan																	
	a. Pengumpulan Data						■	■	■	■								
	b. Analisis Data								■	■								
3.	Tahap Penyusunan Laporan											■	■	■	■	■	■	■

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Majid, *Strategi Pembelajaran*, Cetakan 7. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- [2] Hanif Al Fatta, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*. Yogyakarta, 2007.
- [3] Djoko Adi Walujo, *PENGENDALIAN KUALITAS*. Surabaya, 2020.
- [4] F. Tjiptono and G. Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI, 2011.
- [5] Edhy Sutanta, *PENGANTAR TEKNOLOGI INFORMASI*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004.
- [6] Eko Priyo Utomo dkk, *Koneksi Internet Untuk PC, Laptop dan HP*. Yogyakarta: Mediakom, 2009.
- [7] M. M. Dr. Dhiraj Kelly Sawlani, S.E., *KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE KUALITAS WEBSITE, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021.
- [8] W. W. A. D. Nufian Febriani, *Perilaku Konsumen di Era Digital Beserta Studi Kasus*. Malang: UB Press, 2019.
- [9] A. Manik, I. Salamah, and E. Susanti, "Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya," *J. Elektro dan Telekomun. Terap.*, vol. 4, no. 1, p. 477, 2017, doi: 10.25124/jett.v4i1.994.
- [10] 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..
- [11] 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..
- [12] s. si. Romie Priyastama, *THE BOOK OF SPSS Analisis dan Pengolahan Data*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020.
- [13] P. Eddy Roflin, Iche Andriyani Liberty, *POPULASI, SAMPEL, VARIABEL DALAM PENELITIAN KEDOKTERAN*. Pekalongan: Penerbit NEM, 2021.

- [14] Anwar Hadi, *Prinsip Pengelolaan Sampel Lingkungan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- [15] P. . Moh. Nazir, *Metode Penelitian ,Cet. II*. bogor: Ghalia Indonesia, 2017.
- [16] Sugiyono, *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- [17] M. S. DYAH NIRMALA ARUM JANIE, S.E., *STATISTIK DESKRIPTIF & REGRESI LINIER BERGANDA DENGAN SPSS*. semarang: Semarang University Press, 2012.
- [18] Johan Harlan, *Analisis Analisis nalisisRegresi Regresi RegresiLinear*. Gunadarma, 2018.
- [19] C. V.wiratna Sujarweni, S.E., M.M., M.T. & Lila Retnani Utami, S.E., S.PD.,M.SI., *The Master Book of SPSS*. Anak Hebat Indonesia, 2019.
- [20] Wahana Komputer, *Solusi Mudah dan Cepat Menguasai SPSS 17.0 untuk Pengolahan Data Statistik*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2009.
- [21] D. Diana and N. D. M. Veronika, “Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Pseudocode*, vol. 5, no. 1, pp. 10–17, 2018, doi: 10.33369/pseudocode.5.1.10-17.
- [22] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI,” *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 3, p. 300, 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [23] Y. Yodi, “Analisis Kualitas Situs Web Batampos Menggunakan Metode WebQual 4.0,” *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 2, no. 2, pp. 591–596, 2018, doi: 10.29207/resti.v2i2.501.
- [24] P. L. Santiari and I. G. S. Rahayuda, “Analisis Kualitas Website Alumni Stikom Bali Menggunakan Metode Webqual,” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 2, p. 231, 2018, doi: 10.25126/jtiik.201852576.
- [25] Dafid and D. Novita, “Metode WebQual 4 . 0 Untuk Analisis Kualitas Web Pembelajaran,” *Jtksi*, vol. 01, no. 02, pp. 17–20, 2018.