

Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Maxserver Menggunakan *Webqual* 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT.MCS

Ahmad Ishaq¹, Toni Sukendar², Mohammad Ikhsan Saputro³, Achmad Sumbaryadi

Universitas Bina Sarana Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika , Universitas Mohammad Husni
Thamrin, Universitas Bina Sarana Informatika

ishaq@bsi.ac.id, Toni.tns@bsi.ac.id, m.ikhsan68@gmail.com, achmad.acs@bsi.ac.id

ABSTRAK

Layanan suatu website perlu diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan memperoleh umpan balik. Dalam penelitian ini kualitas website Maxserver diukur dengan menggunakan metode webqual 4.0. Webqual merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu website menurut persepsi pengguna akhir. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hubungan antar dimensi dari webqual 4.0 dengan kepuasan pengguna. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang sudah berlangganan menggunakan produk dari maxserver. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 122 responden. Data penelitian diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner terhadap responden. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan untuk hasil analisis koefisien determinasi adalah 0.644. jadi sumbangan pengaruh dari variabel independent yaitu 64.4% sedangkan sisanya 35.6% dipengaruhi oleh faktor lain. Sedangkan kesimpulan untuk Uji F yaitu kualitas kegunaan (usability) , kualitas informasi (information quality) dan kualitas interaksi (interaction quality) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). Kemudian untuk hasil Uji T yaitu dimensi information quality dan interaction quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction. Untuk itu dibutuhkan rekomendasi untuk peningkatan kualitas website maxserver pada dimensi information quality dan interaction quality.

Kata Kunci: Webqual 4.0, Kualitas Website, Maxserver, PT. MCS.

ABSTRACT

The services of a website needs to be measured to find out the level of user satisfaction and obtain feedback. In this research the quality of the Maxserver Website is measured using the Webqual 4.0 method. Webqual is an instrument that assesses the quality of a website according to the perception of end users. Multiple linear regression analysis is used to examine the relationship between dimensions of webqual 4.0 with user satisfaction. Respondents in this research are the users who have subscribed the product from Maxserver. The number of samples in this study were 122 respondents. The research data came from distribution of questionnaires to respondents. The conclusion of this research is coefficient of determination is 0.644. So the contribution of the independent variable is 64.4% while the remaining 35.6% is influenced by other factors. While the conclusions of F Test are usability, information quality and interaction quality which affected in user satisfaction. Then for the T Test results, the dimensions of information quality and interaction quality have a positive and significant effect in user satisfaction. For this reason, recommendations are needed to improve the quality of the maxserver website on information quality and interaction quality.

Keywords: *Webqual 4.0, Website Quality, Maxserver, PT. MCS*

PENDAHULUAN .

Saat ini perkembangan teknologi semakin pesat, hal ini kita bisa lihat dari banyaknya komunikasi antara individu, organisasi atau lembaga maupun kelompok tertentu untuk saling bertukar informasi. Pertukaran informasi ini dapat terjadi dengan adanya teknologi yang berhasil diciptakan oleh para peneliti-peneliti. Penelitian di bidang komunikasi dan teknologi informasi setiap harinya, selalu mengalami perkembangan yang cepat dan signifikan. Maka diperlukannya suatu aplikasi kepada pengguna untuk dapat melakukan pertukaran data atau informasi. Aplikasi tersebut berbasis online salah satunya *website*. Pada saat ini *website* telah banyak digunakan oleh perusahaan, organisasi, maupun individu sebagai media atau sarana dalam melakukan berbagai aktifitas pengolahan data untuk dapat menghasilkan informasi secara menyeluruh, yang nantinya dapat dilihat dan digunakan oleh semua pihak yang berkepentingan. Menurut (Meyliana, 2018) "*Website* memiliki peran dan fungsi yang sangat penting sehingga dalam perancangannya harus memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya yaitu *usability, user experience dan user interface*".

PT. Maxindo Content Solution (MCS) berdiri sejak tahun 2008, adalah perusahaan nasional yang bergerak dalam bidang teknologi informasi yang menawarkan jasa IT konsultan, *hosting, domain, secure socket layer (SSL), spam secure email, colocation server, dedicated server, cpanel license, dan manage service*.

Sejauh ini, setelah layanan *website* maxserver pada PT. MCS diimplementasikan belum pernah dilakukan analisis kelayakan untuk meningkatkan kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan tersebut baik dari *usability, information quality, dan interaction quality*. Kualitas *website* telah menjadi salah satu isu strategis dalam komunikasi dan transaksi dengan pelanggan.

Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dari suatu *website*. Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas *website*. Menurut (Kharisma & Anggraeni, 2018) "Persepsi pengguna tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu persepsi tentang mutu layanan yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan (ideal)". Sedangkan

menurut (Hekhmattyar & Supriyadi, 2017) "*webqual* merupakan salah satu metode atau teknik suatu pengukuran tingkat kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir". Adapun Menurut (Fauziah & Wulandari, 2018) "kualitas *website* diukur oleh pengguna dengan didasari oleh pengukuran kualitas *website* menggunakan *webqual 4.0*". Adapun instrument-instrumen penelitian yang digunakan dalam *webqual 4.0* yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*Usability Quality*), dimensi kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*).

Berdasarkan analisis diatas peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dan menyusun suatu penelitian tentang pengaruh penggunaan *website* terhadap kepuasan pengunjung *website*. Untuk itu peneliti ingin memberikan solusi bagaimana mengetahui tingkat kualitas layanan pada *website* maxserver dengan melakukan pengukuran menggunakan metode *webqual 4.0*.

METODE.

Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini antara lain:

- A. Dalam hal ini penulis melakukan observasi terhadap *website* www.maxserver.co.id untuk mengetahui *website* ini dan pengguna yang belum mengetahui *website* www.maxserver.co.id.
- B. Angket atau kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sebuah kuesioner dengan berbagai pertanyaan langsung kepada responden. Pemilihan sample dan metode sampling yang benar merupakan faktor kunci yang berperan dalam pengumpulan data yang benar dan terukur dalam penelitian. Agar dapat menentukan jumlah sampel minimum, dapat dilakukan dengan perhitungan slovin dengan persamaan :

$$n = \frac{N}{1+Nd^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sample

N = Populasi

d = Tingkat ketepatan(presisi)

$$n = \frac{175}{1+175(0.05)^2}$$

$$n = \frac{175}{1.4375}$$

$$n = 121.739$$

Dalam penelitian ini tingkat ketepatan yang digunakan adalah 5% dari hasil yang didapat dilihat pada perhitungan di atas, didapat sampel minimum sebanyak 121,739 dibulatkan menjadi 122 responden. Sehingga penulis dapat menganalisa tentang kualitas layanan yang diberikan dari layanan *website* maxserver dengan target dari responden berkisar 122 responden.

C. Wawancara

Metode wawancara yaitu dengan melakukan tanya jawab dengan pihak admin IT, *Customer Service*, dan staff pegawai sebagai narasumber untuk mendapatkan semua data yang dibutuhkan, kemudian diolah menjadi sebuah informasi yang lebih akurat demi suksesnya penelitian ilmiah yang dibuat.

D. Studi Kepustakaan

Dalam penyusunan penelitian ini penulis mencari informasi melalui buku teks, *ebook*, jurnal, *ejournal* dll tentang analisis kualitas sebuah *website* terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut penelitian pada (Fathur & Didik, 2017) “webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir”. *Webqual* berdasar pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu proses yang berdasar pada “*voice of customer*” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, *webqual* di susun berdasar pada persepsi pengguna akhir (end user) terhadap suatu *website*.

Webqual telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya. Versi terbaru adalah *webqual* 4.0 yang menggunakan tiga dimensi untuk mewakili kualitas dari *website*. Dimensi atau sub variabel dari *webqual* 4.0 disusun berdasarkan tiga area utama menurut(Ghafiki &

Setyorini, 2015), adalah:

1. *Usability*
2. Mencakup “desain *website*” dan “kegunaan”, misalnya tampilan *web*, kemudahan penggunaan, penganganan antar halaman dan gambar yang ditampilkan kepada pengguna.
3. *Information Quality*
4. Mengacu kepada kualitas dari konten *website* dan relevansi untuk keperluan pengguna misalnya, jumlah akurasi, konteks, format dan relevansi informasi.
5. *Service Interaction Quality*
6. Kualitas layanan interaksi yang di tawarkan oleh situs *web* untuk pengguna. Bagian ini dibagi menjadi “*trust*” dan “*empati*”. Misalnya, masalah tentang transaksi, keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik situs *web*.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Sebelum itu perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu yang selanjutnya di lakukan uji asumsi klasik sebagai syarat terlaksananya analisis regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner online yang dibagikan sejak tanggal 15 november 2019 hingga 15 desember 2019 diisi oleh 122 responden. Responden penelitian Tugas Akhir ini didominasi oleh Pria. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 1

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
Pria	87	71.3%
Wanita	35	28.7%
Total	122	100%

Sumber: (Olahan penulis, 2019)

Mayoritas responden berusia antara 24 tahun hingga 37 tahun. Jumlah responden berdasarkan rentang usia dapat dilihat pada Tabel 2

Tabel 2. Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase %
17-23 Tahun	10	8.2%
24-30 Tahun	44	36.1%
31-37 Tahun	56	45.9%
>37 Tahun	12	9.8%
Total	122	100%

Sumber: (Olahan penulis, 2019)

Responden berasal dari berbagai latar belakang profesi. Mayoritas responden merupakan karyawan swasta dan pegawai negeri. Jumlah responden berdasarkan profesi atau pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 3

Tabel 3. Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase %
Mahasiswa	15	12.30%
Wirwaswasta	23	18.90%
Pegawai Negri	32	26.20%
Pegawai Swasta	52	42.60%

Sumber: (Olahan penulis, 2019)

Berikut hasil ringkasan Tabel Regresi olahan dari SPSS.

Tabel 4. Ringkasan Tabel Regresi

Variabel	Koefisien Regresi	T _{hitung}	Signifikansi
Konstanta	4.758	2.786	0.006
X ₁	0.106	1.624	0.107
X ₂	0.198	3.101	0.002
X ₃	0.466	4.829	0.000
F _{hitung}	71.099		
R ²	0.644		

Sumber: (Olahan penulis, 2019)

Pengujian yang dilakukan pada analisis regresi linier berganda yaitu uji F dan uji T. langkah analisis regresi dan prosedur pengujiannya sebagai berikut:

a. Analisa Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi linier berganda tiga variabel independent adalah $b_1 = 0.106$, $b_2 = 0.198$, $b_3 = 0.466$. Nilai-nilai pada output kemudian

dimasukan ke dalam persamaan regresi linier berganda adalah:

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

$$Y' = 4.758 + 0.106X_1 + 0.198X_2 + 0.466X_3$$

(Y' adalah variabel dependent yang diramalkan, a adalah konstanta, b_1, b_2 dan b_3 ada koefisien regresi, dan X_1, X_2, X_3 adalah variabel independent).

Keterangan dari model regresi linier diatas adalah:

1. Nilai (Konstanta) menunjukkan nilai sebesar 4.758 Artinya jika nilai variabel independent (bebas) adalah 0, maka variabel dependent (terikat) bernilai 4.758. Dalam penelitian ini, jika pengaruh Usability Quality, Information Quality, dan Interaction Quality bernilai 0 (nol), maka tingkat User Satisfaction bernilai 4.758
2. Nilai Koefisien Regresi Variabel Usability Quality (b_1) = 0.106 Artinya jika nilai Usability Quality ditingkatkan 0.1 satuan, maka tingkat User Satisfaction akan meningkat sebesar 0.106 satuan dengan asumsi variabel independent lainnya tetap.
3. Nilai Koefisien Regresi Variabel Information Quality (b_2) = 0.198 Artinya jika nilai Information Quality ditingkatkan 0.1 satuan, maka tingkat User Satisfaction akan meningkat sebesar 0.198 satuan dengan asumsi variabel independent lainnya tetap.
4. Nilai Koefisien Regresi Variabel Interaction Quality (b_3) = 0.466 Artinya jika nilai Interaction Quality ditingkatkan 0.1 satuan, maka tingkat User Satisfaction akan meningkat sebesar 0.466 satuan dengan asumsi variabel independent lainnya tetap.

b. Analisa Koefisien Determinasi

Analisis R² (R Square) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Dari output tabel 4 model summary dapat diketahui nilai R² (Adjusted R Square) adalah 0.644. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independent yaitu 64.4% sedangkan sisanya sebesar 35.6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti.

c. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent.

Prosedur pengujianya sebagai Berikut:

1. Menentukan Hipotesa

H_0 : Variabel Usability Quality, Information Quality, dan Interaction Quality secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap User Satisfaction

H_1 : Variabel Usability Quality, Information Quality, dan Interaction Quality secara bersama-sama berpengaruh terhadap User Satisfaction.

2. Menentukan Taraf signifikansi

Taraf signifikansi yang di gunakan 0.05

3. Menentukan F_{hitung} dan F_{tabel}

F_{hitung} adalah 71,099 (pada tabel 4)

F_{tabel} dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0.05 $df_1 = k-1$ atau $3-1=2$, dan $df_2=n-k$ atau $122-3=119$ (n =jumlah data; k =jumlah variabel *independent*). Didapat F_{tabel} adalah sebesar 3.072

4. Pengambilan Keputusan

- Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima
- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak

5. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa F_{hitung} (71.099) $>$ F_{tabel} (3.072) maka H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu *Usability Quality, Information Quality, dan Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

d. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent.

Prosedur pengujianya sebagai berikut:

1. Pengujian B_1 (*Usability Quality*)

- ◆ Menentukan Taraf Signifikansi, 0.05
- ◆ Menentukan t_{hitung} dan t_{tabel} . T_{hitung} adalah 1.624 (pada Tabel 4). T_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0.025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $122-3-1=118$ (k adalah jumlah variabel independent). Didapat t_{tabel} sebesar 1.980
- ◆ Pengambilan Keputusan
 - $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $- t_{hitung} \geq - t_{tabel}$ jadi H_0 diterima
 - $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $- t_{hitung} < - t_{tabel}$ jadi H_0 ditolak
- ◆ Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t_{hitung} (1.624) $<$ t_{tabel} (1.980) jadi H_0 di terima, kesimpulannya yaitu *Usability Quality* tidak

berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

2. Pengujian B_2 (*Information Quality*)

- ◆ Menentukan Taraf Signifikansi, 0.05
- ◆ Menentukan t_{hitung} dan t_{tabel} . T_{hitung} adalah 3.101 (pada Tabel 4). T_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0.025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $122-3-1=118$ (k adalah jumlah variabel independent). Didapat t_{tabel} sebesar 1.980
- ◆ Pengambilan Keputusan
 - $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $- t_{hitung} \geq - t_{tabel}$ jadi H_0 diterima
 - $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $- t_{hitung} < - t_{tabel}$ jadi H_0 ditolak
- ◆ Kesimpulan
Dapat diketahui bahwa t_{hitung} (3.101) $>$ t_{tabel} (1.980) jadi H_0 di tolak, kesimpulannya yaitu *Information Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

3. Pengujian B_3 (*Interaction Quality*)

- ◆ Menentukan Taraf Signifikansi, 0.05
- ◆ Menentukan t_{hitung} dan t_{tabel} . T_{hitung} adalah 4.829 (pada Tabel 4). T_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0.025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $122-3-1=118$ (k adalah jumlah variabel independent). Didapat t_{tabel} sebesar 1.980
- ◆ Pengambilan Keputusan
 - $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $- t_{hitung} \geq - t_{tabel}$ jadi H_0 diterima
 - $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $- t_{hitung} < - t_{tabel}$ jadi H_0 ditolak
- ◆ Kesimpulan
Dapat diketahui bahwa t_{hitung} (4.829) $>$ t_{tabel} (1.980) jadi H_0 di tolak, kesimpulannya yaitu *Interaction Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

KEIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitas website terhadap Kepuasan Pengguna menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas penggunaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* maxserver. Artinya setiap peningkatan kualitas penggunaan pada *website*, maka tidak akan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* maxserver. Artinya setiap peningkatan kualitas informasi pada *website*, maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna.
3. Kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* maxserver. Artinya setiap peningkatan kualitas interaksi pada *website*, maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna.

Sehingga secara keseluruhan, penelitian ini memberi kesimpulan bahwa pengaruh Kualitas Penggunaan tidaklah menjadi pertimbangan yang utama dalam *website* maxserver PT. MCS dalam mempengaruhi Kepuasan Pengguna. Akan tetapi, pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi yang lebih baik akan meningkatkan Kepuasan Pengguna terhadap *website* maxserver PT. MCS

SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka selanjutnya penulis mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak perusahaan yaitu sebagai berikut:

- a. Sebaiknya pihak PT. MCS dapat memberikan perhatian lebih terhadap kualitas informasi, belum adanya informasi “*Term Of Service*” dimana halaman informasi ini berisi dokumen legal (hukum) yang bisa dijadikan sebagai alat hukum jika terjadi masalah yang berhubungan dengan hukum, “*Privacy Policy*” dimana halaman ini berisi informasi bagaimana *website* mengelola informasi pengunjung. Dan “*Disclaimer*” berisi informasi penyangkalan atau pernyataan yang diberikan dengan tujuan agar pemilik atau pengelola *website* dapat memberikan informasi dan pengguna *website* dianggap secara otomatis mengikuti aturan-aturan yang dibuat oleh pemilik atau pengelola.
- b. Membuat tampilan yang lebih menarik lagi agar para pengguna semakin tertarik untuk mengunjungi *website* maxserver.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Fauziah, D., & Wulandari, D. (2018). PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN BUKALAPAK.COM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE WEBQUAL 4.0. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(2), 173–180. <https://doi.org/https://doi.org/10.33480/jitk.v3i2.345>
- [2]. Ghafiki, R., & Setyorini, R. (2015). PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SITUS BUKALAPAK.COM. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- [3]. Hekhmatyar, O. G., & Supriyadi, D. (2017). Measurement Satisfaction Information System Quality Service On BSI Using Webqual And CSI. *Indonesian Journal on Computer and Information Technology*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/ijcit.v2i2.2772>
- [4]. Kharisma, M., & Anggraeni, S. (2018). PENGARUH KUALITAS LAYANAN BJB NET TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BJB RASUNA SAID MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0. *TECHNO Nusa Mandiri*, 15(1), 13–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.33480/techno.v15i1.52>
- [5]. Meyliana, A. (2018). Pengukuran Kualitas Situs Jual Beli Online Menggunakan Metode WebQual. *Indonesian Journal on Software Engineering*, 7(2), 14–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/ijse.v4i1.6232>