

## **PENGUKURAN MUTU WEBSITE DINAS PARIWISATA PACITAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL**

Galih Permadi<sup>1</sup>, Bambang Soedijono W<sup>2</sup>, Armadyah Amborowati<sup>3</sup>

Program S2 Magister Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta

Program S3 MIPA Universitas Gajah Mada Yogyakarta

Program S2 Magister Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta

E-mail : \*<sup>1</sup>[galihpermadi19@gmail.com](mailto:galihpermadi19@gmail.com), <sup>2</sup> [bambang.s@amikom.ac.id](mailto:bambang.s@amikom.ac.id), <sup>3</sup>[armadyah.a@amikom.ac.id](mailto:armadyah.a@amikom.ac.id)

### ***Abstrak***

Seiring dengan perkembangan IPTEK yang semakin meningkat peranan IT bagi dunia informasi sangatlah besar. Website merupakan salah satu media informasi yang sangat efisien, cepat, akurat dan tepat. Kita ketahui bahwa hampir semua Perusahaan, Perkantoran, Instansi, Universitas, Sekolah, toko, bahkan Perusahaan individu pun hampir semua memiliki website sebagai media promosi maupun informasi.

Penelitian ini membahas tentang pengukuran mutu Website Dinas Pariwisata Pacitan menggunakan metode Webqual 4.0. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel Webqual 4.0 yang mempengaruhi mutu Website Dinas Pariwisata Pacitan agar sesuai dengan harapan pengguna dan memberikan saran perbaikan mutu website kedepannya agar sesuai dengan harapan pengguna. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan cara penyebaran kuesioner, dengan jumlah variabel 120 responden.

Teknik analisis data dilakukan menggunakan teknik (Structural Equation Model) SEM. Tools yang digunakan dalam penelitian ini yaitu SmartPLS 2.0 sebagai alat bantu PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diperoleh nilai R Square untuk variabel User Satisfaction sebesar 0.677, yang artinya nilai tersebut mengindikasikan bahwa variabel User Satisfaction dapat dijelaskan oleh variabel Kegunaan (Usability), Kualitas Informasi (Information Quality), dan Kualitas Layanan (Service Interaction) sebesar 67.7 %, sedangkan sisanya yaitu sebesar 32.3 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model penelitian. Aspek-aspek ini dapat diperbaiki sesuai dengan rekomendasi yang diperoleh dari analisis data didalam penelitian ini.

***Kata Kunci :*** *Website, Webqual 4.0, SEM, information Quality*

### **1. PENDAHULUAN**

Pada saat ini sudah banyak institusi pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi, yaitu melalui *website* untuk meningkatkan layanan informasi dan kelancaran dalam menjalankan fungsinya sebagai layanan publik. Tanpa memiliki Teknologi Informasi yang cukup memadai, sulit bagi sebuah institusi pemerintah untuk meningkatkan kualitas. Oleh karena itu perlu dilakukannya suatu investasi Teknologi Informasi untuk memperbaiki efektifitas kerja. Dalam hal ini, teknologi informasi telah menjadi kebutuhan pokok sebuah institusi untuk bertahan dan meraih keunggulan kompetitif. Namun sisi lain ada beberapa hal yang menjadi kendala yaitu investasi

teknologi informasi membutuhkan biaya yang relatif besar. Kondisi ini membutuhkan perencanaan yang matang dalam mengimplementasikan teknologi informasi. Selain itu juga membutuhkan tata kelola yang baik agar memperoleh hasil dan manfaat yang maksimal bagi suatu organisasi. Namun banyak institusi pemerintahan yang mengalami kesulitan untuk memperkirakan manfaat investasi teknologi informasi dibandingkan nilai investasinya. Hal ini dikarenakan belum memiliki pedoman yang tepat dalam menganalisis manfaat investasi teknologi informasi. Menurut Bell (2006), manajemen harus dapat bertanggung jawab akan setiap investasi yang dikeluarkan, termasuk investasi di bidang Teknologi

Informasi yang tidak hanya meliputi peralatan, tetapi termasuk juga dengan sistem dan pemanfaatan sistem untuk kebutuhan bisnis. Tidak seperti jenis investasi lainnya, seperti gedung perkantoran atau peralatan, investasi Teknologi Informasi tidak dapat dipandang sebagai sesuatu yang terus berkurang nilainya seiring dengan waktu, karena konteks nilai pada investasi TI tidak hanya dapat dipandang sebagai suatu nominal. Hal inilah yang menyebabkan banyak organisasi yang mengalami kesulitan untuk memperkirakan manfaat dari investasi TI tersebut dibandingkan nilai investasinya.

Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran mutu *website* Dinas Pariwisata Pacitan yang beralamat di [www.pacitantourism.net](http://www.pacitantourism.net) dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0.

## 2. LANDASAN TEORI

*Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *SERVQUAL* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. *Webqual 4.0* disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) kualitas sebagaimana termuat dalam tabel 1 sampai tabel 3.:

Tabel 1. Dimensi Kemudahan Penggunaan (*usability*)

No	Deskripsi Indikator
1.	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i>
2.	Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
3.	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i>
4.	Pengguna merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan
5.	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
6.	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>
7.	<i>Website</i> mengandung kompetensi
8.	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna

Sumber

<http://www.webqual.co.uk/instrument.htm>

Tabel 2. Dimensi Kualitas informasi (*information quality*)

No	Deskripsi Indikator
1.	Informasi yang disajikan akurat
2.	Informasi yang disajikan dapat dipercaya
3.	Informasi yang disajikan tepat waktu dengan apa yang saya butuhkan
4.	Informasi yang disajikan relevan dengan apa yang saya inginkan
5.	Informasi yang disediakan mudah untuk dipahami
6.	Informasi yang disajikan sangat detail
7.	Informasi yang disajikan dalam format yang sesuai

Sumber

<http://www.webqual.co.uk/instrument.htm>

Tabel 3. Dimensi Kualitas Interaksi (*interaction quality*)

No	Deskripsi Indikator
1.	Informasi yang disajikan akurat
2.	Informasi yang disajikan dapat dipercaya
3.	Informasi yang disajikan tepat waktu dengan apa yang saya butuhkan
4.	Informasi yang disajikan relevan dengan apa yang saya inginkan
5.	Informasi yang disediakan mudah untuk dipahami
6.	Informasi yang disajikan sangat detail
7.	Informasi yang disajikan dalam format yang sesuai

Sumber

<http://www.webqual.co.uk/instrument.htm>

Versi pertama dari instrument *Webqual* (*Webqual 1.0*) dikembangkan sebagai bagian dari hasil lokakarya yang diselenggarakan dengan melibatkan para siswa yang diminta untuk mempertimbangkan kualitas *website* sekolah. Instrumen *Webqual* disaring melalui proses perbaikan secara iteratif dengan menggunakan kuesioner percobaan sebelum disebarkan untuk populasi yang lebih besar. Duapuluh empat pertanyaan di dalam instrumen *Webqual* diuji dengan aplikasi dalam ruang lingkup *website* sekolah bisnis di Inggris. Analisis dari data yang dikumpulkan mendorong penghapusan atas satu item pertanyaan. Berdasarkan analisis reliabilitas,

tersisa 23 pertanyaan yang kemudian dikelompokkan menjadi empat dimensi utama, yaitu kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi, komunikasi dan integrasi (Barnes dan Vidgen, 2001). Kualitas yang diidentifikasi dalam *Webqual* 1.0 membentuk titik awal untuk menilai kualitas informasi dari suatu *website* di *Webqual* 2.0. Namun demikian, dalam penerapan *Webqual*, pada *website* berjenis B2C (*Business to Consumer*) terlihat jelas bahwa perspektif interaksi kualitas tidak terwakili dengan baik dalam *Webqual* 1.0. Terkait dengan kualitas pelayanan, terutama *SERVQUAL*, digunakan untuk meningkatkan aspek kualitas informasi dari *Webqual* dengan kualitas interaksi. Kualitas layanan umumnya didefinisikan dengan seberapa baik layanan yang disampaikan apakah sesuai dengan eskpektasi pelanggan. Pengembangan *Webqual* 2.0 memerlukan beberapa perubahan signifikan pada instrumen *Webqual* 1.0 . Dalam rangka memperluas model untuk kualitas interaksi, Barnes dan Vidgen (2001) melakukan analisis terhadap instrument *SERVQUAL* dan membuat perbandingan rinci antara *SERVQUAL* dan *Webqual* 1.0. Tinjauan ini berhasil mengidentifikasi pertanyaan yang mubazir dan kemudian wilayah yang tumpang tindih dihapus, hasilnya sebagian besar pertanyaan-pertanyaan kunci dalam *SERVQUAL* tidak sesuai dengan *Webqual* 2.0, jumlah instrumen dengan 22 pertanyaan tetap dipertahankan (Barnes dan Vidgen, 2001). *Webqual* 1.0 mungkin kuat dalam hal kualitas informasi, namun kurang kuat dalam hal interaksi layanan. Demikian juga untuk *Webqual* 2.0 yang menekankan kualitas interaksi menghilangkan beberapa kualitas informasi dari *Webqual* 1.0. Kedua versi tersebut mengandung berbagai kualitas terkait dengan *website* sebagai artefak perangkat lunak. Dalam tinjauan yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2001) menemukan bahwa semua kualitas dapat dikategorikan menjadi tiga wilayah yang berbeda, yaitu kualitas *website*, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Versi baru *Webqual* 3.0 telah diuji dalam *domain* lelang *online* (Barnes dan Vidgen, 2001). Analisis dari hasil *Webqual* 3.0 membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas *website*, yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Kegunaan adalah kualitas yang berkaitan dengan desain *website*, missalnya

penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan tampilan yang disampaikan kepada pengguna. Kualitas informasi adalah kualitas isi *website*, kesesuaian informasi untuk keperluan pengguna seperti akurasi, format, dan relevansi. Kualitas interaksi layanan adalah kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka mempelajari lebih dalam suatu *website*, diwujudkan oleh kepercayaan dan empati, misalnya masalah transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik *website* (Barnes dan Vidgen, 2001). Kegunaan telah menggantikan kualitas *website* di *Webqual* versi 4.0 karena menjaga penekanan pada pengguna dan persepsi mereka daripada perancang *website*. Istilah kegunaan juga mencerminkan dengan lebih baik tingkat abstraksi dua dimensi lain dari *Webqual*, yaitu interaksi layanan dan informasi. Kegunaan berkaitan dengan pragmatic tentang bagaimana pengguna melihat dan berinteraksi dengan *website* : apakah mudah bernavigasi? Apakah desain sesuai engan jenis *website*? Penelitian yang mengukur kualitas *website* Dinas Pariwisata Pacitan dengan metode *Webqual*, belum ada. Namun demikian, terdapat penelitian sejenis yang menggunakan metode *Webqual*, seperti yang dilakukan oleh Josua Tarigan (2008) yang mengukur sistem perpustakaan digital (e-library) dari Stock Exchange of Thailand (SET), begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Handini (2009) yang mengukur mutu layanan perpustakaan perguruan tinggi.



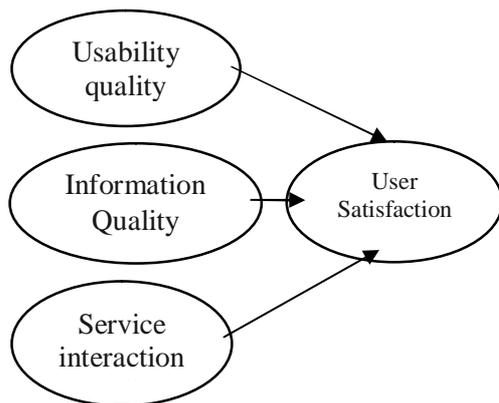
Gambar 1. Tampilan *Website* Dinas Pariwisata Pacitan, diakses tanggal 19 April 2015

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Menurut teori *Webqual*, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu *website*,

yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan interaksi layanan (*service interaction*) sebagaimana diilustrasikan dalam Gambar 2. Persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah sebuah sistem dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari *website*. Kualitas ini termuat dalam tiga dimensi dari Webqual versi 4.0. Penelitian sebelumnya menyarankan bahwa dimensi *Webqual* dapat memprediksi kepuasan pengguna dan maksud pengguna dalam menggunakan kembali *website* (Loiacono, 2002). Berdasarkan model konseptual, penelitian ini memiliki hipotesis:

- H1: Terdapat hubungan positif antara kegunaan dan kepuasan pengguna.
- H2: Terdapat hubungan positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna.
- H3: Terdapat hubungan positif antara interaksi kualitas layanan dan kepuasan.



Gambar 2. Model Webqual 4.0 (tarigan, 2009)

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah empat poin skala Likert. Pengguna akan diminta menilai *website* untuk kualitas masing-masing menggunakan skala mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 4 (sangat setuju). Skala sengaja dibuat genap untuk menghindari kecenderungan responden yang besikap netral. Terlepas dari perdebatan apakah skala Likert memiliki jenis data ordinal ataukah interval, dalam penelitian ini diasumsikan data yang diperoleh adalah berjenis interval, sehingga dapat digunakan untuk statistika parametrik seperti analisisregresi linier berganda. Penelitian dilaksanakan menggunakan teknik survey, dimana pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran daftar pertanyaan (kuesioner). Sampel yang diambil sebanyak

120 responden. Ukuran sampel ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2001) dalam mengukur kualitas *website* berita. Sampel dipilih secara purposive (judgment sampling) karena responden harus memiliki kriteria pernah menggunakan *website* Dinas Pariwisata Pacitan sebelumnya.

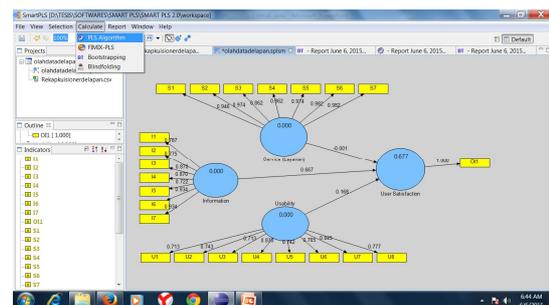
**4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari total kuesioner yang diperoleh, yaitu sebanyak 120 responden, dilakukan analisis data dengan menggunakan software SmartPLS 2.0/ Langkah awal yang dilakukan adalah dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas dari pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner

1. Uji Validity.
2. Uji Reliability
3. Pengujian Model konstruk
4. Uji Variabel

Gambar 3. Tahapan penelitian

Pengujian validitas dan reliabilitas adalah proses menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah kuesioner, apakah isi butir pertanyaan sudah valid dan reliabel. Jika butir-butir sudah valid dan reliabel, berarti butir-butir tersebut sudah bisa digunakan untuk mengukur faktornya. Langkah selanjutnya adalah menguji apakah faktor-faktor sudah valid untuk mengukur konstruk yang ada. Dalam pengujian butir tersebut, bisa saja ada butir-butir yang ternyata tidak valid dan reliabel, sehingga harus dibuang atau diganti dengan pertanyaan yang lain (Santoso, 2006). Uji validitas dilakukan dengan melihat masing-masing konstruk dalam model penelitian lihat Gambar 4



Gambar 4. Model Penelitian dalam SmartPLS 2.0

Menguji dari masing-masing konstruk dengan melihat *convergent validity* dari masing-masing indikator konstruk. Suatu indikator dikatakan reliabel yang baik jika nilainya lebih besar dari 0.70 (Ghozali, 2008). Jika masa ada nilai *Factor loading* yang nilainya di bawah 0.70 kita drop dari analisis atau kita buang dari jalur model karena memiliki nilai *convergent validity* rendah, untuk itu nilai loading harus memenuhi syarat validitas lebih besar dari 0.70 (Ghozali, 2008). Suatu Konstruk dikatakan valid dan Reliabel jika mempunyai nilai AVE dan Commuality diatas 0.50 dan Composite Reliability diatas 0.70 (Ghozali, 2008).

Tabel 4. AVE Tiap Variabel

	AVE
Information	0.714315
Service (Layanan)	0.886887
Usability	0.588659
User Satisfaction	1.000000

Tabel 5. Commuality Tiap Variabel

	commuality
Information	0.714315
Service (Layanan)	0.886887
Usability	0.588659
User Satisfaction	1.000000

Tabel 6. Composite Reliability tiap Variabel

	Composite Reliability
Information	0.945537
Service (Layanan)	0.982055
Usability	0.919399
User Satisfaction	1.000000

Artinya variabel yang dipakai untuk penelitian ini sudah valid dan Reliabel atau telah memenuhi *Convergent Validity* dan *Reliability*. Bisa juga dengan menganalisa Tabel. 7 outer loading.

Tabel 7. Outer Loading

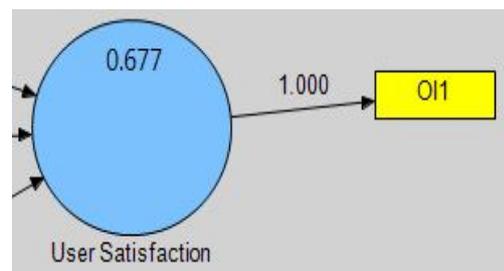
	Information	Service (Layanan)	Usability	User Satisfaction
I1	0.78917			
I2	0.77506			
I3	0.87009			
I4	0.87009			
I5	0.72189			
I6	0.934023			
I7	0.934023			
O11				1.00000
S1		0.94688		
S2		0.974130		
S3		0.862335		
S4		0.862335		
S5		0.974130		
S6		0.981647		
S7		0.981647		
U1			0.712790	
U2			0.742847	
U3			0.712790	
U4			0.830101	
U5			0.741370	
U6			0.764955	
U7			0.844889	
U8			0.777062	

Hasil dalam penelitian uji validitas konvergen ini telah memenuhi validitas konvergen, karena semua indikator memiliki skor loading lebih besar dari 0.70 (Ghozali, 2008)

Menurut Hair dalam Latan & Ghozali (2012), suatu model dikatakan kuat jika nilai R Square 0.75. model moderat jika nilai R Square 0.50, dan model lemah jika nilai R Square 0.25. Uji R Square merupakan uji *goodness-fit model*

Tabel.8. R Square

	R Square
Information	
Service (Layanan)	
Usability	
User Satisfaction	0.676683



Gambar 5. Goodness Fit Model

Maka hasil Gambar.5 tersebut diperoleh nilai *R Square* dan *Goodness fit model* sebesar 0,677, yang artinya nilai tersebut mengindikasikan bahwa *user satisfaction* dapat dijelaskan oleh variabel konstruk ( *Usability, Informaton Quality dan Service Interaction* ) sebesar 67,7 % sedangkan sisanya yaitu sebesar 32,3 %

dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini.

Untuk mendapatkan uji hipotesis dan nilai *path coefficient* maka dilakukan pengujian dengan fungsi *Bootstrapping* lihat pada Gambar. 6

T Statistics ( O/STERR )
3.0946
0.0055
0.9503

Gambar 6. T- Statistic

Berikut penjelasan lebih detail bisa dilihat pada Tabel. 9.

Tabel 9. T-Statistics

Hubungan Variabel	T. Tabel	T. Hitung
<i>Usability – User Satisfaction</i>	1,65787	0,9503
<i>Information – User Satisfaction</i>	1,65787	3,0946
<i>Services – User Satisfaction</i>	1,65787	0,0055

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan Smart PLS 2.0 M3 melalui fungsi *bootstrapping* di atas diperoleh beberapa hubungan antara variabel yang berpengaruh terhadap *website* Dinas Pariwisata Pacitan. Menurut Ghozali (2008), kriteria signifikan adalah t hitung lebih besar daripada t tabel pada *alpha* 5%, 1,65787. Sehingga variabel yang mempunyai hubungan yang signifikan ditunjukkan dalam tabel 4.

Tabel di atas menunjukkan hubungan variabel yang signifikan (ditandai dengan warna biru), karena t hitung lebih besar daripada t tabel pada *alpha* 5%, yaitu lebih besar dari 1,65787.

Maka dari hasil penelitian ini berdasarkan nilai di atas maka *Information – User Satisfaction* **diterima** dan bernilai positif karena t hitung lebih besar dari t tabel. Sedangkan *Services – User Satisfaction* dan *Usability – User Satisfaction* **ditolak** karena t hitung lebih kecil dari t tabel.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan bahwa: Dari 23 butir pertanyaan yang membentuk dimensi-dimensi dari *Webqual*, semua butir pertanyaan dianggap valid.

Dari 3 dimensi *Webqual* 4.0, hanya dimensi kualitas informasi (*Information Quality*) yang dinilai berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* atau berpengaruh pada mutu *website*, sedangkan dimensi Kegunaan (*Usability*) dan dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) dinilai tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction website* atau mutu *website*

Hal ini bisa menjadi catatan bagi pengelola *website* Dinas Pariwisata Pacitan untuk terus meningkatkan mutu dari *website* apalagi mengingat tugas Dinas Pariwisata Pacitan sebagai corong informasi resmi dari Pemerintah kepada masyarakat. Terlepas dari kontribusi yang diberikan penelitian ini, dalam rangka penyempurnaan lebih lanjut, khususnya terkait dengan metodologi penelitian, peneliti bermaksud menyampaikan beberapa saran sebagai berikut: Penelitian ini mengambil responden dengan teknik *Purposive Sampling* dari agen travel, wisatawan dan masyarakat, dengan asumsi mereka sudah pernah mengakses *Website* Dinas Pariwisata Pacitan. Dimensi-dimensi yang ada pada *Webqual* hanyalah salah satu metode dalam mengukur kualitas suatu *website*. Dalam konteks penelitian ini, mungkin perlu juga mencoba dimensi lain seperti yang diusulkan oleh Hair (2009) meliputi kegunaan, presentasi, konten, komunikasi, dampak konsumen, dan kepercayaan.

### 5.2 Saran

Dengan dilakukannya penelitian ini maka diperoleh gambaran bahwa terdapat variabel yang mempengaruhi mutu *website* Dinas Pariwisata Pacitan ,yaitu variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) oleh karena itu untuk kedepannya peneliti menyarankan dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor atau variabel lain yang mempengaruhi mutu *website* Dinas Pariwisata Pacitan agar sesuai dengan harapan pengguna, mengingat pentingnya sebuah *website* ini bagi Dinas Pariwisata Pacitan sebagai media promosi pariwisata Kota Pacitan. Penelitian ini belum mengukur semua variabel secara

rinci/detail sebagai pengaruh dari mutu *website* ini dikarenakan keterbatasan waktu dan biaya, sehingga memerlukan penelitian dan pengkajian lebih lanjut.

## 6. REFERENSI

- Barnes S, idgen, R. 2001. *Assessing the Quality of Auction Websites*. 34<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System Sciences.
- Hair, N. 2009. *A Study of Website Quality Components*. Rochester Institute of Technology.
- Handini. 2009. *Pengukuran Mutu Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dengan Menggunakan Metode Webqual (Studi Kasus : Web Library Perguruan Tinggi Swasta dan Perguruan Tinggi Negeri)*. Jakarta : Universitas Gunadarma.
- Tarigan, J. 2008. *User Satisfaction using Webqual Instrument : A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol. 10 No. 1 : 34 – 47.