**EVALUASI KUALITAS SISTEM INFORMASI WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR WILAYAH PALEMBANG**

Denny Agustian 1, Linda Atika 2,Eka Puji Agustini 3

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

Jalan Jenderal Ahmad Yani No.12 Palembang

[dennyagustian24@gmail.com](mailto:Dennyagustian24@gmail.com)

**Abstrak.** Evaluasi kualitas sistem informasi *website* mempunyai perananan dan fungsi yang sangat penting bagi AJB Bumiputera 1912 kantor wilayah Palembang. Hal ini lah yang mendorong penulis untuk mengadakan penelitian yang terkait dengan kualitas *website* pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Palembag. Adapun rumusan masalah penelitian yang dilakukan yaitu bagaimana mengetahui kualitas *website* pada AJB Bumiputera wilayah Palembang. Metode yang digunakan yaitu metode *WebQual* serta dengan menggunakan teknik pengambilan sampel pada perusahaan. Data yang digunakan adalah data *primer* di dapat melalui mengirimkan kuesioner pada pihak perusahaan. *website* ini perlu dievaluasi agar keberhasilan implementasi suatu sistem informasi asuransi jiwa dapat diukur melalui persepsi dan penilaian pengguna meliputi tampilan penyampaian informasi dan ketepatan informasi.  
  
*Keyword* : Evaluasi Kualitas Sistem Informasi *Website, WebQual*

1. Pendahuluan

Di era globalisasi saat ini, pemanfaatan internet sudah sangar luas dalam setiap bidang kehidupan manusia. Salah satunya penerpan teknologi pada institusi asuransi jiwa. Saat ini hampir seluruh institusi asuransi jiwa menggunakan website sebagai salah satu bentuk pelayanan informasi kepada nasabah maupun karyawan. *Website* sendiri merupakan salah satu bentuk media massa yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Kelebihan website inilah yang saat ini banyak dikembangkan oleh berbagai institusi asuransi menjadi sebuah sistem informasi yang dapat diakses secara online.

Menyinggung hal di atas, di Negara Indonesia terdapat begitu jenis pekerjaan, bidang usaha, perusahaan, instansi, departemen. Baik yang bersifat milik Negara ataupun swasta. Dalam suatu perusahaan atau instansi tentunya terdapat sistem informasi *website* memajukan dan menggerakkan perusahaan tersebut.

Peningkatan kualitas website AJB Bumiputera 1912 yang dilakukan mengambil sudut pandang dari tingkat kepuasan pengguna agar dapat memanfaatkan sistem informasi website tersebut secara optimal. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melalukan evaluasi ini adalah *WebQual*. Metode ini diperkenalkan oleh Stuart J. Barnes dan Ricard T. Vidgin pada tahun 2002. Metode ini menganalisa tingkat kualitas suatu website dengan menggunakan tiga area dimensi yaitu: *Usability* (kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Interaction Quality* (kualitas interaksi).

Evaluasi terhadap *website* dengan melibatkan pengguna aktif dapat memberikan masukan atau informasi kepada peusahaan AJB Bumiputera 1912 selaku pengembang *website*. Salah satu evaluasi yang dapat dilakukan adalah evaluasi *Usability* (Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi) dan *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi). Evaluasi ini mengukur tingkat *usability, information quality* dan *interaction quality* dari *website* AJB Bumiputera 1912. Apakah setelah menggunakan *website* tersebut pengguna memberikan penilaian yang baik atas manfaat yang diberikan oleh *website* perusahaan terhadap pengguna.

Menurut Djaali dan Pudji, (2008 : 1), evaluasiadalah proses menilai sesuatu berdasarkan kriteria atau tujuan yang telah ditetapkan yang selanjutnya diikuti dengan pengambilan keputusan atas objek yang dievaluasi.

Menurut Tjiptono (2004 : 51), Kualitas adalah sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Febrian, (2007), Situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi, gambar gerak, suara, dan atau gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan *link-link*.

*WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsk pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *servqual* yang disusun oleh parasuraman, yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada *webqual* tersebut dikembangkan dengen metode *Quality Function Development (QFD)*.

Dari uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam skripsi adalah “ Bagaimana mengetahui kualitas *website* menggunakan metode *WebQual* pada AJB Bumiputera 1912 kantor wilayah Palembang ? ”

Dari uraian di atas maka penulis mengusulkan suatu evaluasi kualitas sistem informasi menggunakan metode *webqual* pada AJB Bumiputera 1912 kantor wilayah Palembang.

2. Metodologi Penelitian

**2.1 Metode Pengumpulan Data**

Adapun untuk mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap metode-metode yang dipakai  untuk pengumpulan data tersebut adalah :

1. Metode Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung dan melihat sistem yang dipakai oleh Dinas Pendidikan Pemrintahan Kabupaten Banyuasin

1. Metode Wawancara ( Interview )

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab langsung kepada pihak bank, untuk memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi

1. Studi Pustaka

Yaitu mempelajari teori-teori dan pendapat ahli, serta bahan tulisan lain yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

1. Kuesioner

Kuesioner dilakukan dengan memberikan sebuah *set* pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menganalisis.

**2.2 Metode *Webqual***

*Webqual* adalah pengukuran berdasarkan *quality function deployment* (*QFD*). *Webqual* mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan *instrument*-*instrument* penelitian yang dapat dikategorikan dalam 4 variable, yaitu : *usability*, kualitas informasi, *services interaction* dan *overall*.

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis SEM yang merupakan teknis *statistic* mutivariat kombinasi antara analisis factor dan analisis regresi (korelasi), yang bertujuan untuk menguji hubungan-hubungan antar-variabel yang ada pada sebuah model, baik itu antar-indikator dengan konstruknya, ataupun hubungan antar-konstruk.

Penilaian kualitas layanan *website* dilihat dari hubungan *variable* kualitas *website* yang berpengaruh pada kepuasaan pengguna akan layanan *website*, sehingga secara langsung berdampak pada keinginan pengguna untuk lebih sering mengunjungi *website* kembali. Kualitas ini termuat dalam tiga dimensi dari webqual versi 4.0.

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.

3. Hasil

3.1 Distribusi Responden Karakteristik Jenis Kelamin

Hasil dari distribusi frekuensi responden menurut jenis kelamin yang berdasarkan data pengisian kuesioner penelitian.

**Tabel 3.1** *Distribusi Responden* Menurut Jenis Kelamin

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Laki-Laki | 28 | 63.6 | 63.6 | 63.6 |
|  | Perempuan | 16 | 36.4 | 36.4 | 100.0 |
|  | Total | 44 | 100.0 | 100.0 |  |

Dari tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 28 orang atau 63,3%, bearti bahwa pengambilan keputusan dalam AJB Bumiputera 1912 Palembang yang dominan adalah responden berjenis kelamin laki-laki dan sebaliknya adalah responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 18 orang atau 36,3% dari total responden.  
  
**3.2 Distribusi Responden Karakteristik Usia**

Hasil dari distribusi frekuensi responden menurut usia yang berdasarkan data pengisian kuesioner penelitian.

**Tabel 3.2** *Distribusi Responden* Menurut Usia

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 26 - 30 tahun | 2 | 4.5 | 4.5 | 4.5 |
|  | 31 - 35 tahun | 9 | 20.5 | 20.5 | 25.0 |
|  | 36 - 40 tahun | 15 | 34.1 | 34.1 | 59.1 |
|  | >= 41 tahun | 18 | 40.9 | 40.9 | 100.0 |
|  | Total | 44 | 100.0 | 100.0 |  |

Dari tabel 5.3 dapat dilihat bahwa mayoritas responden berusia diatas 40 tahun yaitu sebanyak 18 orang atau 40,9%, bearti pengambilan keputusan manajemen dalam AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Palembang dipengaruhi oleh responden yang berusia antara di atas 40 tahun, diikuti di posisi selanjutnya yaitu responden yang berusia antara 36 sampai dengan 40 tahun sebanyak 15 orang atau 34,1%, selanjutnya diikuti responden berusia 31 sampai dengan 35 tahun sebanyak 9 orang atau 20,5% dan yang terendah adalah responden yang berusia 26 sampai dengan 30 tahun yaitu sebanyak 2 orang atau 4,5% dari total responden.

**3.3 Uji Validitas *Usabillity***

Variabel *usability* dinyatakan reliable apabila nilai *pearson correlation* maupun nilai *cronbach alpha* diatas nilai tabel r yaitu 0,290. Diperlukan melakukan uji validitas sehingga dapat mengetahui item pertanyaan valid atau tidak valid. Untuk mendapatkan nilai *corrected item-total correlation*, dilakukan analisis *correlate bivariate*.

**Tabel 3.3** Hasil Uji Validitas Variabel *Usability*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No Soal** | **r Hitung** | **Syarat** | **Keterangan** |
| 1 | 511 | 0,290 | Item Soal Valid |
| 2 | 294 | 0,290 | Item Soal Valid |
| 3 | 353 | 0,290 | Item Soal Valid |
| 4 | 505 | 0,290 | Item Soal Valid |
| 5 | 383 | 0,290 | Item Soal Valid |
| 6 | 452 | 0,290 | Item Soal Valid |
| 8 | 295 | 0,290 | Item Soal Valid |

Dari hasil output tabel 4.3 diatas dapat diketahui item-item angket atau kuesioner yang digunakan valid atau tidak valid. Pertanyaan dibawah nilai tabel r yaitu 0,290 sehingga dianggap tidak valid dan akan dikeluarkan dari model penelitian.

**3.4 Uji Validitas Variabel *Information Quality***

Variabel *usability* dinyatakan reliable apabila nilai *pearson correlation* maupun nilai *cronbach alpha* diatas nilai tabel r yaitu 0,290. Diperlukan melakukan uji validitas sehingga dapat mengetahui item pertanyaan valid atau tidak valid. Untuk mendapatkan nilai *corrected item-total correlation*, dilakukan analisis *correlate bivariate*.

**Tabel 3.4** Hasil Uji Validitas Variabel *Information Quality*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No Soal** | **r Hitung** | **Syarat** | **Keterangan** |
| 9 | 290 | 0,290 | Item Soal Valid |
| 12 | 425 | 0,290 | Item Soal Valid |
| 13 | 290 | 0,290 | Item Soal Valid |
| 14 | 483 | 0,290 | Item Soal Valid |
| 15 | 493 | 0,290 | Item Soal Valid |

Dari hasil output tabel 4.4 diatas dapat diketahui item-item angket atau kuesioner yang digunakan valid atau tidak valid. Pertanyaan dibawah nilai tabel r yaitu 0,290 sehingga dianggap tidak valid dan akan dikeluarkan dari model penelitian.

**3.5 Validitas Variabel *Interaction Quality***

Variabel *Interaction Quality* dinyatakan reliable apabila nilai *pearson correlation* maupun nilai *cronbach alpha* diatas nilai tabel r yaitu 0,290. Diperlukan melakukan uji validitas sehingga dapat mengetahui item pertanyaan valid atau tidak valid. Untuk mendapatkan nilai *corrected item-total correlation*, dilakukan analisis *correlate bivariate*.

**Tabel 3.5** Hasil Uji Validitas Variabel *Interaction Quality*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No Soal** | **r Hitung** | **Syarat** | **Keterangan** |
| 16 | 506 | 0,290 | Item Soal Valid |
| 19 | 505 | 0,290 | Item Soal Valid |
| 22 | 291 | 0,290 | Item Soal Valid |

Dari hasil output tabel 4.5 diatas dapat diketahui item-item angket atau kuesioner yang digunakan valid atau tidak valid. Pertanyaan dibawah nilai tabel r yaitu 0,290 sehingga dianggap tidak valid dan akan dikeluarkan dari model penelitian.  
  
**3.6 Perhitungan Uji Reabilitas**

\*\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*\*

\_

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 44.0 N of Items = 15

Alpha = .2026

Hasil dari perhitungan uji realbilitas terdapat pada gambar 4.1 dibawah ini yang dimana telah dihitung hasil uji realbilitasnya.

**Gambar 3.1** Hasil Uji Realbilitas

Alpha .2026 hasil dari variable uji realbilitas. Koefisien alpha digunakan sebagai ukuran konsistensi internal. Semakin nilai alpha mendekati 1, maka semakin besar konsistensi internal item-item pertanyaan di dalam kuesioner penelitian. Apabila nilai alpha > 0,9 bearti reliabilitas model sangat bagus, alpha > 0,8 bearti bagus, alpha > 0,7 artinya reliabilitas model bias diterima atau cukup bagus, alpha > 0,6 bearti layak, alpha > 0,5 bearti model kurang bagus, sedangkan alpha < 0,5 bearti model tidak dapat diterima atau sangat kurang bagus. Dengan demikian setelah melewati tahapan uji validitas, maka item pertanyaan di dalam kuesioner penelitian adalah valid dan *reliable*.

**3.7 Analisis Regresi**

Hasil dari analisis regresi dengan memberikan rekomendasi agar variabel dikeluarkan dari model karena tidak signifikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

**Tabel 3.7** Hasil Analisis Regresi

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model |  | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 4.099 | .667 |  | 6.148 | .000 |
| X1 | .024 | .060 | .062 | .392 | .697 |
| X2 | .071 | .069 | .164 | 1.040 | .305 |
| X3 | -.003 | .116 | -.004 | -.027 | .979 |

Hasil dari analisis regresi dapat dilihat pada tabel 5.6 setiap variabel memiliki nilai uji t dan signifikan yang berbeda, variabel X1 (Usabillity) nilai uji t 0,392 dan signifikan 0,697, variabel X2 (Information Quality) nilai uji t 1.040 dan signifikan 0,305 sedangkan variabel X3 (Interaction Quality) nilai uji t -027 dan signifikan 0,979.

**Tabel 3.8** Analisis Variansi

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model |  | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | .008 | 3 | .003 | .380 | .768(a) |
| Residual | .278 | 40 | .007 |  |  |
| Total | .286 | 43 |  |  |  |

Pada tabel 5.7, dapat dilihat uji F yang nilainya signifikan (<0,05) sehingga model secara keseluruh dapat dianggap bagus. Nilai uji F regression bernilai 0.380 dan signifikan 0.768. dapat dilihat bahwa signifikan <0,05 dapat dianggap bagus bearti nilai signifikan dari uji F 0.768 dapat diartikan bagus.

**Tabel 3.9** Koefisien Determinasi

**Model Summary**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .167(a) | .028 | -.045 | .08334113 |

Pada tabel 5.8, dapat dilihat model 1 nilai R 0.167 dan nilai R Square 0.028. Artinya variabel independen dapat menerangkan variabilitas dari variabel dependen.

Hasil dari analisis data menunjukan bahwa satu dimensi dari *webqual* 4.0 yaitu dimensi kualitas interaksi dianggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini biasa diinterpretasikan sebagai rendahnya kualitas interaksi *website* dengan kepuasaan pengguna. Hal ini bias disebabkan karena *website* link mati, tidak dapat koneksi internet yang layak atau sebab-sebab lainnya.

**3.8 Pengujian Hipotesis**

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan *SPPS* didapat nilai original sampel (O) yang merupakan nilai T statistik, dengan teknik ini, peneliti dapat menilai signifikansi statistik model penelitian dengan menguji hipotesis untuk setiap jalur hubungan antara variabel *usability*, *information quality* dan *interaction quality* dengan pengguna.

**H1 : Terdapat hubungan positif antara kegunaan dan kepuasan pengguna.**

Kegunaan terhadap pengguna memiliki nilai koefisien untuk model 1 dan memiliki nilai signifikan T statistik (6,97) >T tabel (1,69). Dengan demikian hal itu telah menjelaskan bahwa hipotesis 1 yang diajukan peneliti yaitu terdapat hubungan positif antara kegunaan dan kepuasan pengguna dapat diterima.

**H2 : Terdapat hubungan positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna.**

Kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai koefisien untuk model 1 dan memiliki nilai signifikan T statistik (10.40) >T tabel (1,69). Dengan demikian hal itu telah menjelaskan bahwa hipotesis 2 yang diajukan peneliti yaitu terdapat hubungan positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna dapat diterima.

**H3 : Terdapat hubungan positif antara kualitas interaksi dan kepuasan pengguna.**

Kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai koefisien untuk model 1 dan memiliki nilai signifikan T statistik (-0,27) >T tabel (1,69). Dengan demikian hal itu telah menjelaskan bahwa hipotesis 3 yang diajukan peneliti yaitu tidak terdapat hubungan positif antara kualitas interaksi dan kepuasan pengguna tidak dapat diterima. Dikarenakan nilai kualitas interaksi (-0,27) dibawah nilai tabel T (1,69) sehingga hipotesis pengujian H3 yang di ajukan peneliti tidak terdapat hubungan yang positif antara kualitas interaksi dan kepuasaan pengguna.

4.  Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilaksanakan dan sudah diuraikan dalam penelitian tentang evaluasi kualitas sistem informasi *website* menggunakan metode *webqual* pada AJB Bumiputera 1912 kantor wilayah Palembang, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil evalusi dengan metode *webqual* tersebut mengandung makna bahwa semakin tinggi kualitas layanan sebuah *website*, maka semakin meningkat pula kepuasan dan intensitas pengguna menggunakan kembali layanan *website* tersebut.
2. Variabel Kegunaan memiliki hubungan positif dengan kepuasaan pengguna dimana nilai T statistik (6,97) >T tabel (1,69), variabel kualitas informasi memiliki hubungan positif dengan kepuasaan pengguna dimana nilai variabel T statistik (10.40) >T tabel (1,69), sedangkan variabel kualitas interaksi tidak memiliki hubungan positif dengan kepuasaan pengguna karena nilai kualitas interaksi (-0,27) dibawah nilai tabel T (1,69)
3. Meningkatkan kepuasan dan intensitas penggunaan seseorang atas layanan yang diberikan *website* AJB Bumiputera 1912 ini dapat diketahui dari masing-masing indicator yang mengukur dimensi kualitas layanan *website*.
4. Hasil ini mampu mengintergrasikan kesenjangan hubungan antara tingkat harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas *website* yang diberikan.

Daftar Pustaka

1. Djaali dan M. Pudji, 2008. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*, Jakarta : Grasindo.
2. Fandy, Tjiptono, 2004. *Manajemen Jasa*, Andi. Yogyakarta.
3. Febrian jack, 2007. *Kamus Komputer & Teknologi Informasi. Informatika* Bandung
4. Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV.Alfabeta.