

Analisis Kualitas Layanan Dan Perancangan Website PT. Pelabuhan Indonesia III Menggunakan Metode Webqual

Muhammad Iltizam Idharuddin¹, Dedy Rahman Prehanto²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Negeri Surabaya

¹m.idharuddin16051214003@mhs.unesa.ac.id

²dedyrahman@unesa.ac.id

Abstrak— Pemanfaatan website diperlukan organisasi atau perusahaan sebagai sarana informasi kepada masyarakat umum maupun stakeholder perusahaan. PT. Pelabuhan Indonesia III merupakan salah satu perusahaan yang memperoleh manfaat penggunaan situs website sebagai metode penyampaian informasi dan data terhadap masyarakat. Namun berdasarkan hasil *traffic overview* pada *SimilarWeb*, website PT. Pelabuhan Indonesia III mengalami penurunan dalam jumlah pengunjung. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas website PT. Pelabuhan Indonesia III diperlukan untuk mengetahui kekurangan dan permasalahan website. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui elemen apa yang memengaruhi kualitas layanan situs website. Teknik evaluasi yang digunakan untuk menentukan kualitas layanan situs website yaitu dengan metode Webqual 4.0. Data penelitian didapatkan dari 120 responden yang telah ditentukan berdasarkan rumus slovin dengan syarat pernah berinteraksi dengan website PT. Pelabuhan Indonesia III. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan secara menyeluruh memengaruhi kepuasan pengguna website PT. Pelabuhan Indonesia III. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji T, faktor yang secara signifikan mempengaruhi variabel kepuasan pengguna, yaitu faktor *information quality* dengan nilai signifikansi sebesar 0,003 dan faktor *service interaction quality* dengan nilai signifikansi 0,000. Berdasarkan hasil penelitian, diberikan rekomendasi perbaikan berupa *Hierarchy Process*, *DFD (Data Flow Diagram)*, *CDM (Conceptual Data Model)* dan *Interface (Tampilan Website)* yang mengacu pada elemen *information quality* dan elemen dari *service interaction quality*.

Kata Kunci— Kepuasan Pengguna, Kualitas Website, Webqual 4.0, Website Pelindo, Perancangan

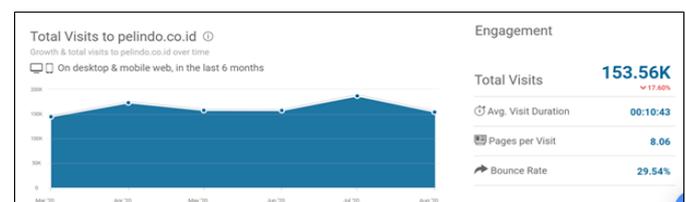
I. PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi saat ini sudah menjadi kebutuhan bagi setiap individu, dunia pendidikan, pemerintahan, maupun pelaku bisnis [1]. Hal inilah yang membuat perkembangan teknologi informasi dan data berkembang dengan pesat. Salah satu ilustrasi pemanfaatan inovasi teknologi informasi adalah sebuah situs yang dapat memberikan informasi dan data kepada masyarakat yang membutuhkan informasi tersebut. Perusahaan atau organisasi dapat memanfaatkan *website* sebagai sarana informasi kepada masyarakat umum atau kepada stakeholder perusahaan. Oleh karena itu, pemeliharaan dan pengembangan *website* sebaiknya harus secara konsisten diamati oleh organisasi untuk mengetahui seberapa besar situs *website* yang dimiliki perusahaan dapat memenuhi kebutuhan informasi dan data penggunanya. Pencapaian suatu situs dapat diperkirakan

dengan beberapa indikator evaluasi, termasuk tampilan, penyampaian informasi dan data, ketepatan informasi, serta kerahasiaan pengguna saat mengakses situs *website* [2].

PT Pelabuhan Indonesia III atau yang disebut PELINDO III merupakan perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak pada segmen penyelenggaraan terminal pelabuhan. Sebagai BUMN yang terus melakukan inovasi pengembangan dalam hal pemberian layanan yang terintegrasi pada bagian penyedia jasa pelabuhan, Pelindo III menyadari bagaimana pentingnya kebutuhan stakeholder mengenai informasi yang berkaitan dengan perusahaan. Pelindo III memberikan informasi tentang perusahaan seperti profil perusahaan, melalui *website* www.pelindo.co.id yang dapat diakses oleh siapa saja dan dimana saja oleh masyarakat umum maupun pihak stakeholder yang ingin mengetahui dan menambah informasi tentang Pelindo III.

Pada dasarnya, kualitas layanan situs *web* akan mempengaruhi tingkat pemenuhan klien atau kepuasan pengguna yang merupakan pengunjung website [3]. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada dasarnya merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk jasa atau layanan yang dikonsumsi [4]. Semakin tinggi dan baik kualitas situs *website*, maka semakin besar pula kunjungan pengguna situs *website*. *Website* Pelindo III mengalami peningkatan dan penurunan jumlah pengunjung selama 3 bulan terakhir, yaitu mulai bulan Agustus 2020 sampai dengan Oktober 2020 berdasarkan hasil *traffic overview* yang dilakukan pada similarweb.com yang ditunjukkan pada Gambar 1. Hal tersebut dapat dikarenakan kualitas informasi pada *website* PT. Pelabuhan Indonesia III kurang memberikan nilai dan manfaat kepada pengguna. Pada Gambar 1 dapat dilihat jumlah kunjungan menurun sebesar 17,60%. Penurunan kunjungan *website* juga dapat dikarenakan pengguna (*user*) kurang memahami bagaimana penggunaan *website*, sehingga pengguna merasa kurang puas menggunakan layanan *website*.



Gbr. 1 Traffic Overview Website PT Pelabuhan Indonesia III

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka perlu dilakukan sebuah evaluasi terhadap kualitas layanan *website* PT. Pelabuhan Indonesia III untuk mengetahui permasalahan yang terjadi. Beberapa penelitian evaluasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa salah satu cara pendekatan untuk mengetahui bagaimana sifat *website* yaitu dengan evaluasi layanan situs *website* [5]. Evaluasi juga dapat ditujukan sebagai masukan untuk pengembangan *website*. Penilaian terhadap kualitas situs *website* dapat dikontrol dengan melihat seberapa puas klien atau pengunjung *website* menggunakan situs *website*. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis mengenai apa saja komponen yang yang berpengaruh pada tingkat kualitas dalam penggunaan *website*. Dari analisis tersebut, penilaian dan evaluasi dapat dilakukan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan *website*.

Sebelumnya telah dilakukan penelitian yang membahas mengenai pengukuran analisis kualitas layanan *website*, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Aswin Albian pada tahun 2018 yang berjudul “Analisis dan Perancangan *Website* SMA Trimurti dengan Metode Webqual” [6]. Penelitian tersebut menggunakan metode Webqual sebagai acuan utama yang bertujuan untuk menghasilkan analisis pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* terhadap kepuasan pengguna pada *website* SMA TRIMURTI Surabaya serta untuk meningkatkan kualitas *Website* tersebut. Penelitian lain yang telah dilakukan terkait pengukuran kualitas *website*, diantaranya yaitu penelitian yang telah dilakukan oleh Condro Laksono dan Sasono Wibowo pada tahun 2017 yang berjudul “Analisis *Website* KPU Provinsi Jawa Tengah dengan Metode *PIECES*” [7]. Penelitian tersebut menggunakan metode *PIECES* yang bertujuan untuk mengetahui kinerja *website* mulai dari informasi yang diberikan, pengendalian *website* dan efisiensi *website*.

Strategi yang dapat digunakan untuk melakukan penilaian situs *website* yaitu Webqual. Teknik ini pertama kali dipaparkan oleh peneliti stuart J. Brans dan Richard T. Vidgin di tahun 2002 dan telah melalui banyak perbaikan hingga kini. *Webqual* merupakan salah satu metode pengukuran yang menilai kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir atau *user* [8]. *Usability* (kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Interaction Quality* (kualitas interaksi) merupakan tiga segmen sebagai elemen yang dipergunakan sebagai variabel pengukuran kualitas situs dalam teknik Webqual [9] [10]. Pada penelitian ini akan dilakukan analisis kualitas layanan *website* PT. Pelabuhan Indonesia III menggunakan teknik Webqual 4.0. Teknik Webqual dipilih dikarenakan teknik Webqual adalah salah satu strategi yang tepat untuk menilai kualitas situs *website* karena model evaluasi memberikan penilaian cakupan keseluruhan situs *website*.

Untuk mengetahui bagaimana hasil penilaian kualitas layanan situs *website* PT. Pelabuhan Indonesia dengan teknik Webqual, penulis menyebarkan kuesioner sebagai alat survey kepada responden yang merupakan masyarakat umum dan pegawai Pelindo III dengan kriteria pernah mengunjungi *website* Pelindo III. Penyebaran kuesioner ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan *website* dari segi kegunaan situs, kualitas informasi pada situs dan kualitas interaksi situs *website* terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian yaitu berupa rekomendasi rancangan perbaikan untuk *website* PT Pelabuhan Indonesia III. Adapun hasil dari

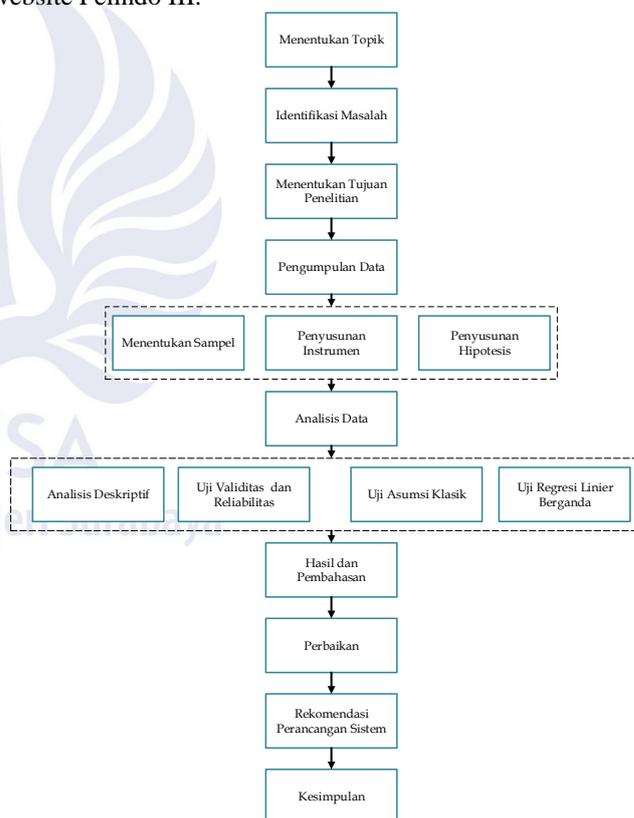
penelitian diharapkan dapat membantu pihak PT Pelabuhan Indonesia III dalam melakukan peningkatan kualitas layanan *website*, sehingga mampu memberikan opsi untuk melakukan penyempurnaan *website* guna meningkatkan kualitas *website* yang dapat diterima dan sesuai kebutuhan serta dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan *website*.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yaitu alur tahapan penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan dan mengumpulkan data yang diperlukan pada penelitian. Tahapan penelitian ditunjukkan pada Gbr. 2.

A. Mendefinisikan Objek Penelitian

Mendefinisikan objek penelitian dilaksanakan dengan tujuan untuk mempelajari dan mengetahui objek penelitian yang dijadikan tempat penelitian untuk mempermudah peneliti saat melaksanakan penelitian atau pengambilan data. Objek yang digunakan pada penelitian ini adalah *website* milik PT. Pelabuhan Indonesia III (www.pelindo.co.id) dan responden yang dipilih dalam penelitian ini yaitu pegawai PT. Pelabuhan Indonesia III dan masyarakat umum yang pernah mengakses *website* Pelindo III.



Gbr. 2 Tahapan Penelitian

B. Perumusan masalah penelitian

Perumusan masalah penelitian digunakan untuk memfokuskan langkah – langkah penyelesaian penelitian, membantu peneliti dan pembaca agar fokus dengan masalah yang dikaji pada penelitian. Masalah pada penelitian yaitu

untuk mengetahui seberapa pengaruh kualitas layanan yang diberikan website tersebut kepada masyarakat atau pengunjung website tersebut.

C. Variabel Penelitian

Setelah disesuaikan target dan masalah penelitian, variabel faktor yang digunakan dalam pengujian adalah area pengujian *Webqual 4.0* yang dipakai untuk variabel bebas atau independen, sedangkan variabel kepuasan pengguna dipilih menjadi variabel dependen, yang ditunjukkan sebagai berikut :

1. Variabel X1 yaitu elemen Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)
2. Variabel X2 yaitu elemen Kualitas Informasi (*Information Quality*)
3. Variabel X3 yaitu elemen Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)
Variabel X1, X2, dan X3 ditentukan sebagai variabel bebas atau independen.
4. Variabel Y adalah Kepuasan Pengguna (*User Satifcation*), sebagai variabel terikat atau dependen

D. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dan informasi diharapkan dapat membantu para peneliti memecahkan masalah yang ada dan mengumpulkan informasi dan data-data yang diidentifikasi dengan pemeriksaan yang dilakukan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan cara *interview* atau wawancara yang ditujukan kepada pegawai PT. Pelabuhan Indonesia III divisi IT bidang Sistem Informasi dan dengan penyebaran kuesioner/angket yang berisikan pertanyaan dan berisi lima pilihan jawaban. Dimana skala jawaban tersebut memiliki skala 1-5 yang sudah memiliki ketetapan masing-masing serta dilakukannya studi pustaka untuk menguat pilihan metode yang digunakan dan untuk membandingkan dengan penelitian yang sudah ada serta sebagai acuan dalam penentuan langkah penelitian.

E. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian yaitu karyawan Pelindo III dan masyarakat umum dengan kriteria yang ditentukan oleh peneliti yaitu pernah mengunjungi website www.pelindo.co.id. Penentuan sampel pada penelitian menggunakan rumus perhitungan Slovin. Rumus Slovin didefinisikan dengan hasil sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Gbr. 3 Rumus Slovin

Berdasarkan data yang diperoleh dari website similarweb.com yang di akses pada tanggal 23 Agustus 2020, jumlah pengunjung website www.pelindo.co.id selama enam bulan yaitu bulan Maret – Agustus sebanyak 153.560 pengunjung. Berdasarkan rumus slovin dengan tingkat error sebesar 10% jumlah sampel yang didapat adalah sebagai berikut,

$$n = \frac{153560}{1 + 153560(0.1)^2}$$

$$n = \frac{153560}{1 + 1535,6}$$

$$n = \frac{153560}{1536,6}$$

$$n = 99,934$$

$$n = 100 \text{ Sampel}$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus Slovin, maka didapatkan nilai 99.934 yang dibulatkan menjadi 100, yang berarti minimal sample pada penelitian yaitu 100 sample. Pada penelitian ini menggunakan sebanyak 120 Responden. Berikut ini merupakan perhitungan secara detail jumlah sampel responden masyarakat umum dan karyawan Pelindo yang ditunjukkan pada Tabel I.

TABEL I
JUMLAH RESPONDEN

Responden	Presentase	Jumlah
Masyarakat umum	70%	84 Responden
Karyawan	30%	36 Responden

Pada tabel diatas ditentukan bahwa responden yang diusulkan yaitu 70% masyarakat umum dan 30% pegawai pelindo. Presentase masyarakat umum lebih besar dikarenakan supaya lebih tau pendapat dari msyarakat luar yang mengunjungi dan membaca website tersebut dan pegawai Pelindo diberikan 30% agar penilainnya tidak subjektif. Sehingga nantinya dari kuesioner yang diisi dapat diketahui hasil dari jawaban dan yang akan di analisis dapat memberikan masukan untuk mengembangkan website tersebut menjadi lebih baik.

K. Analisis Data

Informasi dikumpulkan dengan teknik survei dan kuesioner, sehingga begitu penting realitas responden dalam menjawab pertanyaan pada eksplorasi penelitian. Legitimasi atau keabsahan dari hasil penelitian sosial sebagian besar dikontrol oleh instrumen atau alat ukur penilaian yang digunakan. Jika instrumen atau alat ukur yang ditentukan tidak valid atau temperamental, konsekuensinya yaitu eksplorasi penelitian tidak dapat menggambarkan keadaan sebenarnya.

Untuk mengatasi ketidakvalidan instrumen, dilaksanakan pengujian validitas dan uji keandalan (*reliability*) yang diharapkan dapat mengetahui kebenaran jawaban responden [4]. Alat ukur yang digunakan adalah survei dengan kuesioner tipe keputusan jawaban berupa angka dengan range nilai dari 1 hingga 5. Kuesioner tersebut akan diuji dengan uji validitas dan uji keterandalan atau reliabilitas menggunakan dukungan berupa software SPSS (*Statistical Product of Social Sciencies*) versi 23.

1. Analisis Deskriptif

Pada tahapan ini dilakukan perhitungan dengan metode statistik deskriptif yaitu suatu pendekatan untuk mengumpulkan dan memberikan informasi dan data sehingga informasi yang didapatkan dari responden dapat dilihat dengan mudah. Tingkat informasi dan data yang diperoleh dari responden ditentukan presentasenya bergantung pada setiap faktor dan indikator kuesioner.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada suatu penelitian, penting untuk melakukan uji yang dilakukan untuk mempertimbangkan dan memtuskan apakah informasi pada penelitian dapat

dipercaya kebenarannya atau tidak. Oleh karena itu, pada penelitian ini dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

3. Uji Asumsi Klasik

Pada bagian ini sebagai pemenuhan model regresi linier berganda, penulis menggunakan uji asumsi klasik. Model regresi linear berganda dikenal sebagai model yang layak jika model tersebut mencapai kriteria normalitas informasi dan data dan terlepas dari asumsi klasik yang menggabungkan heteroskedastisitas dan multikolinieritas [4]. Pada penelitian ini pemenuhan model regresi yang ditentukan yaitu dengan uji normality, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

a. Uji F

Uji F digunakan untuk menentukan pengaruh kapasitas secara keseluruhan atau simultan antara variabel dependen yang ditentukan yaitu *usability* (X1), *interaction quality* (X2) dan *service interaction quality* (X3) yang pada dasarnya mempengaruhi atau tidak mempengaruhi variabel dependen atau variabel terikat yaitu kepuasan pengguna (Y).

b. Uji T

Uji T digunakan untuk menentukan variabel individu atau independen pada penelitian yaitu *usability* sebagai (X1), *interaction quality* sebagai (X2) dan *service interaction quality* sebagai (X3) berdampak besar maupun tidak berdampak pada variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (Y). Dalam penerapannya, Uji T dapat memperlihatkan besar tidaknya pengaruh suatu variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab pembahasan dan hasil memberikan penjabaran hasil penelitian yang sudah dilaksanakan sebagai proses analisis kualitas website dan pembuatan rekomendasi perbaikan berupa rancangan perbaikan website.

A. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menyajikan gambaran distribusi jawaban hasil pengisian kuesioner penelitian. Berdasarkan pada tabel II diketahui bahwa variabel X1 (*usability*) mendapatkan rata-rata presentase sebesar 74,19%, variabel X2 (*information quality*) mendapatkan rata-rata presentase sebesar 73,33%, variabel X3 (*service interaction quality*) mendapatkan rata-rata presentase sebesar 73,92%, dan pada variabel Y (*user satisfaction*) mendapatkan rata-rata presentase sebesar 74,69%.

TABEL III
HASIL ANALISIS DESKRIPTIF

Variabel	Nilai Total Responden / Variabel	Rata-Rata Responden/ Variabel	Presentase Responden / Variabel
<i>Usability Quality</i>	3116	3,71	74,19%
<i>Information Quality</i>	3080	3,67	73,33%
<i>Service Interaction Quality</i>	2661	3,70	73,92%
<i>User Satisfaction</i>	2689	3,73	74,69%

B. Uji Validitas

Indikator penelitian dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Uji validitas menggunakan 120 responden dengan menggunakan signifikansi 0.05 dengan uji dua sisi. Jumlah sampel disebut (N) sehingga diketahui $N = 120$ sampel. Selanjutnya diketahui $df = N-2 = 118$, maka didapatkan r_{tabel} sebesar 0,1793. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa seluruh indikator yang digunakan pada penelitian menunjukkan hasil *valid*, sehingga seluruh indikator dapat digunakan dalam penelitian.

C. Uji Reliabilitas

Metode penentuan keputusan uji reliabilitas memakai batasan 0,6, dimana dikatakan reliabel apabila lebih dari 0,6. Dari hasil kuesioner, kemudian dilakukan pengolahan serta pengujian dengan *Cronbach Alpha*, sehingga hasil reliabilitas dapat dipaparkan pada Tabel IV yang dapat disimpulkan bahwa seluruh item dapat dikatakan reliabel.

TABEL IIIII
HASIL UJI RELIABILITAS

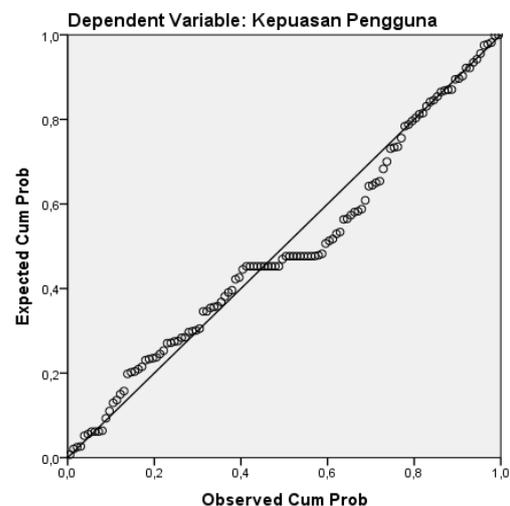
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Information quality	,937	7
Service quality	,936	7
User interface quality	,915	6
User satisfaction	,929	6

D. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana keadaan populasi data yang digunakan, apakah memiliki distribusi normal atau tidak normal. Pada penelitian ini untuk mengetahui hasil uji normalitas digunakan metode grafik *P-Plot of regression standardized residual*.

Pada Gbr. 4 dijelaskan bahwa data menyebar pada sekitar garis diagonal yang berada pada garis tengah ataupun menyebar pada kanan dan kiri dengan mengikuti arah garis tersebut. Oleh karena itu, penyebaran data pada penelitian dapat dikatakan terdistribusi secara normal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gbr. 4 Hasil Uji Normalitas

E. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas pada pengujian kali ini diselesaikan dengan melihat nilai Tolerance serta VIF pada model regresi. Bila nilai tolerance > 0,1 serta VIF < 10 maka multikolinieritas tidak akan terjadi.

TABEL IVV
HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS

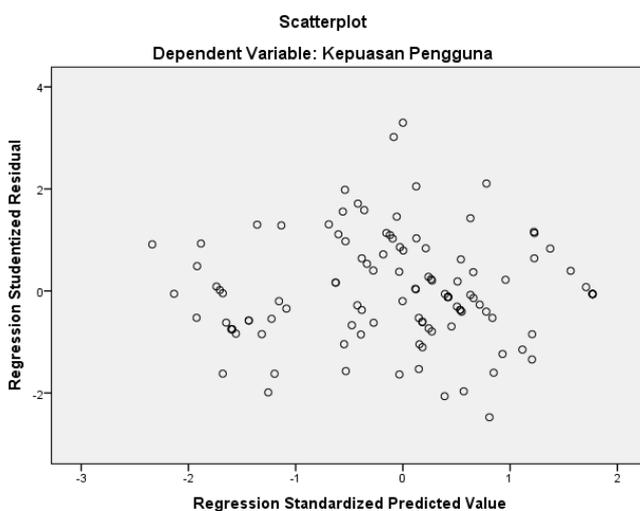
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kualitas Kegunaan	,156	6,407
Kualitas Informasi	,157	6,374
Kualitas Interaksi Layanan	,165	6,051

Dari Tabel VI dapat diketahui bahwa nilai Tolerance tiga variabel > 0,1 dan nilai dari VIF < 10, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa multikolinieritas tidak akan terjadi.

F. Uji Heteroskedastitas

Untuk mengetahui apakah terjadi ketidakseimbangan varians antara suatu residual terhadap pengamatan lain, maka dilakukan uji heteroskedastitas. Model regresi yang dikatakan layak apabila tidak terjadi masalah heteroskedastitas. Dalam penelitian uji heteroskedastitas dapat diketahui dengan cara melihat desain pola titik-titik pada hasil *Scatterplot*.

Berdasarkan pada Gbr. 5 dapat dikatakan model regresi cenderung tidak mengalami masalah heteroskedastitas. Hal ini dilihat dari peredaran titik-titik pada *Scatterplot* yang hanya berada disekitar angka 0 dan tidak berkumpul diatas atau dibawah saja.



Gbr. 5 Hasil Uji Heteroskedastitas

G. Analisis Linear Berganda

Nilai koefisien regresi pada analisis regresi linear berganda didapatkan dengan menggunakan *software* SPSS. *Coefficients* nilai ditampilkan pada Tabel V. Dari Tabel V persamaan regresi linear berganda ditentukan sebagai berikut:

$$Y = a + b(X1) + b(X2) + b(X3) + e$$

TABEL V
ANALISIS LINEAR BERGANDA

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,723	,938		,771	,442
Kualitas Kegunaan	,122	,086	,138	1,421	,158
Kualitas Informasi	,267	,088	,295	3,037	,003
Kualitas Interaksi Layanan	,526	,098	,508	5,377	,000

Berdasarkan rumus persamaan pada Gbr. 6, maka didapatkan hasil persamaan :

$$Y = 0,723 + 0,122 X1 + 0,267 X2 + 0,526 X3 + e$$

Dari persamaan diatas dapat dijabarkan sebagai berikut : 1. Nilai a sebesar 0,723 merupakan angka konstan yang berarti apabila semua variabel independen sama dengan 0, maka *value* kepuasan pengguna sebesar 0,731; 2. Nilai variabel X1, X2 dan X3 berturut turut sebesar 0,122, 0,267, dan 0,526 dan bernilai positif, yang berarti apabila X1, X2 dan X3 ditingkatkan 1% maka nilai Y naik sebesar 0,122, 0,267, dan 0,526.

H. Uji F

Untuk mengetahui apakah pengaruh variabel independen (X1, X2, X3) secara bersamaan memengaruhi variabel dependen (Y), maka dilakukan uji F. Penentuan kesimpulan apakah variabel independen secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) yaitu dengan nilai signifikansi < 0,05, dengan begitu H0 ditolak dan Ha diterima, dan jika nilai signifikansi > 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak.

TABEL VI
HASIL UJI F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2259,776	3	753,259	187,019	,000 ^b
	Residual	467,216	116	4,028		
	Total	2726,992	119			

Dari tabel VI dapat dikatakan bahwa perbandingan nilai *signifikansi* yaitu 0,000 < 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa hasil yang didapat pada Uji F adalah H0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) secara bersamaan dan keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

I. Uji T

Uji T dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh variabel independen (X1, X2, X3) secara individual terhadap variabel dependen (Y). Untuk menentukan kesimpulan apakah variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu apabila nilai signifikansi < 0,05, maka H0 ditolak dan Ha diterima, sedangkan jika nilai signifikansi > 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak.

TABEL VIV
 HASIL UJI T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,723	,938		,771	,442
Kualitas Kegunaan	,122	,086	,138	1,421	,158
Kualitas Informasi	,267	,088	,295	3,037	,003
Kualitas Interaksi Layanan	,526	,098	,508	5,377	,000

Berdasarkan hasil pada Tabel VII dapat diketahui bahwa hasil Uji T pada penelitian yaitu :

- Variabel kegunaan (usability)
 Pada tabel VII dapat diketahui bahwa *signifikansi* variabel kualitas kegunaan adalah sebesar 0,158 dengan perbandingan $0,158 > 0,05$, yang artinya H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kegunaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna
- Variabel kualitas informasi (information)
 Pada tabel VII dapat diketahui bahwa *signifikansi* variabel kualitas informasi adalah sebesar 0,003 dengan perbandingan $0,003 < 0,05$, yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna
- Variabel kualitas layanan interaksi (interaction)
 Pada tabel VII dapat diketahui bahwa *signifikansi* variabel kualitas layanan interaksi adalah sebesar 0,000 dengan perbandingan $0,000 < 0,05$, yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan interaksi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna

J. Rekomendasi

Rekomendasi yang akan disarankan berdasarkan pada hasil analisis variabel X2 (Kualitas Informasi) dan X3 (Kualitas Interaksi Layanan) dikarenakan pada variabel X2 dan X3 sangat berpengaruh sekali terhadap kepuasan pengguna pada hasil analisis. Kriteria dari rekomendasi tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Tampilan website lebih menarik
- b. Informasi lowongan pekerjaan
- c. Fitur komentar dan pertanyaan

1. Hirarki

Beberapa proses tambahan yang diusulkan yaitu menambahkan fitur bertanya/berkomentar sebagai rekomendasi dari variabel X3 (Kualitas Interaksi Layanan) dan adanya tambahan informasi mengenai job dan lowongan pekerjaan sebagai rekomendasi dari variabel X2 (Kualitas Informasi).

2. Perancangan DFD

Pada Data Flow Diagram level 0 akan memberikan penjelasan dan gambaran umum aliran data yang menghubungkan proses yang diusulkan. Dfd level 0 yang diusulkan yaitu menunjukkan proses user mendapatkan

informasi yang telah di inputkan oleh admin seputar informasi Bussines, informasi profil perusahaan, informasi community, informasi job yang tersedia dan user juga dapat mengajukan pertanyaan yang nantinya admi dapat menjawab pertanyaan tersebut.

3. CDM dan PDM

Pada CDM dan PDM akan dijelaskan secara umum suatu gambaran aliran data yang menghubungkan semua proses yang diusulkan.

4. Desain Antar Muka Pengguna

Desain antarmuka pengguna merupakan desain antarmuka dari program yang akan dibangun. Berikut adalah desain antarmuka pengguna:

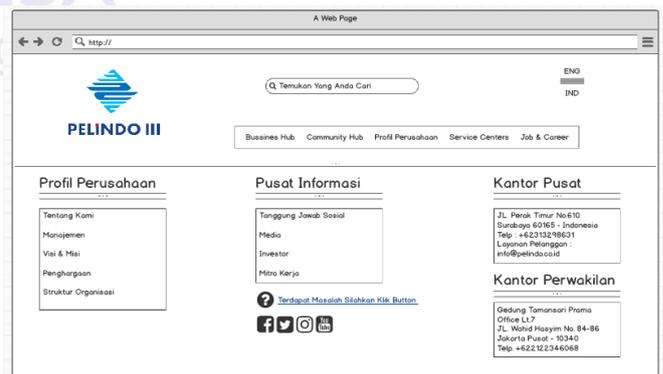
1. Hak Akses User

Dashboard Awal

Header pada website tersebut akan menyajikan informasi mengenai profil perusahaan secara singkat dan terdapat menu bar yang memudahkan user untuk mencari informasi. Bagian footer website berisikan beberapa menu dan submenu serta terdapat fitur untuk bertanya ketika pengunjung mengalami kesulitan ataupun menanyakan informasi yang tidak ada pada website tersebut.



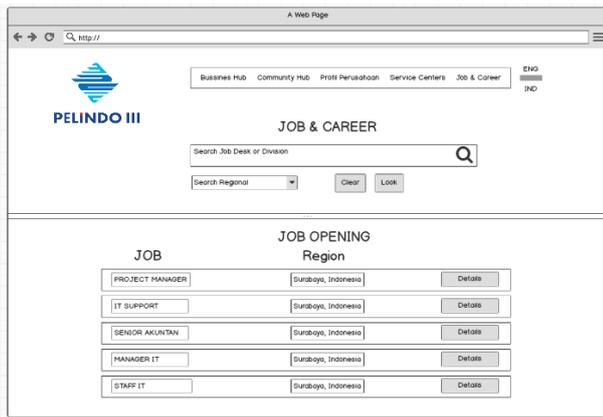
Gbr. 6 Dashboard Awal



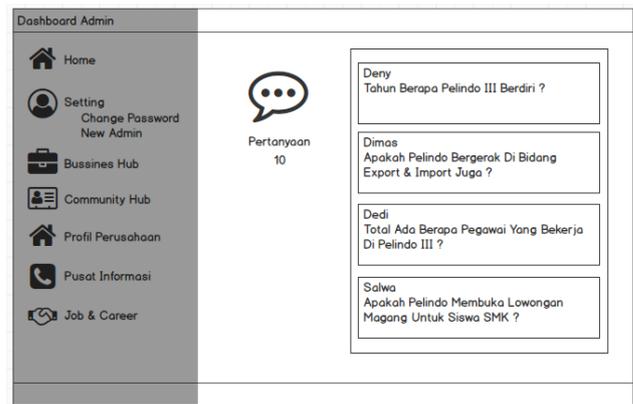
Gbr. 7 Dashboard Awal

Desain Halaman Job & Career

Pada Gbr. 8 merupakan tampilan form Job & Career, dimana user dapat mencari lowongan pekerjaan yang terdida di PT. Pelabuhan Indonesia III dan anak perusahaan ataupun perusahaan yang bermitra dengan PT. Pelabuhan Indonesia III.



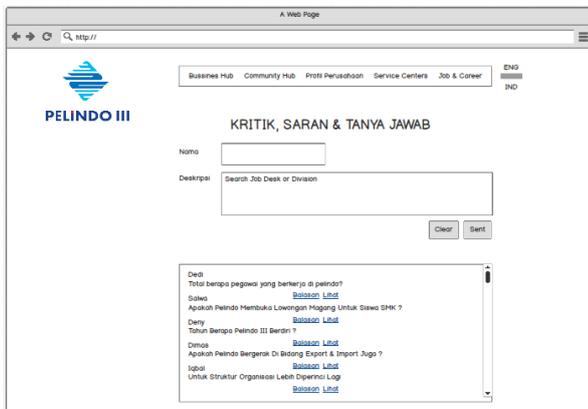
Gbr. 8 Halaman Job & Career



Gbr. 11 Desain Dashboard Awal Admin

Desain Halaman Pertanyaan

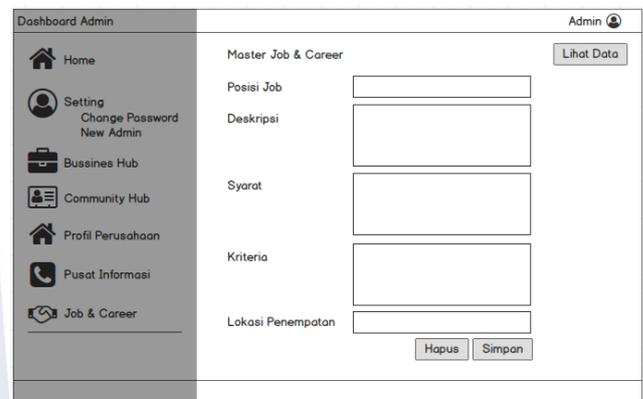
Pada Gbr. 9 merupakan form Kritik, Saran & Tanya Jawab. Form ini dapat dibuka ketika user pada dashboard awal tadi di bagian footer menekan icon user akan langsung diarahkan pada form ini.



Gbr. 9 Desain Halaman Pertanyaan

Desain Halaman Pengelolaan Job & Career

Gbr. 12 merupakan tampilan dari form pengelolaan Job & Career. Disini admin dapat manage job atau lowongan yang ada, mulai dari menambahkan, mengedit hingga menghapusnya.

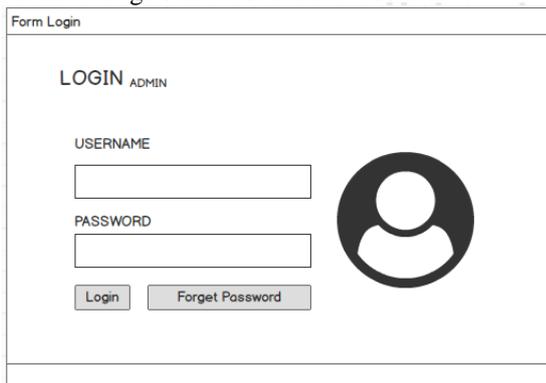


Gbr. 12 Desain Halaman Pengelolaan Job & Career

2. Hak Akses Admin

Desain Halaman Login

Pada Gbr. 10 merupakan tampilan awal untuk admin login sebelum manage semua isi dalam website.

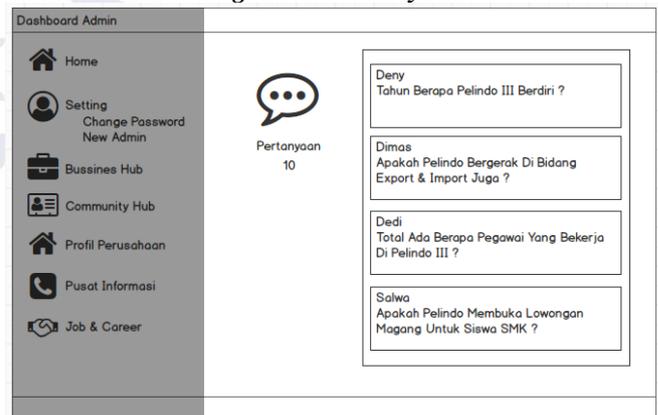


Gbr. 10 Desain Halaman Login Admin

Desain Dashboard Awal

Gbr. 11 merupakan dashboard awal ketika admin berhasil login. Pada tampilan awal dashboard admin ditampilkan beberapa menu disebelah kanan dan pada layar utamanya terdapat icon yang menunjukkan pertanyaan yang masuk dan belum dijawab.

Desain Halaman Pengelolaan Pertanyaan



Gbr. 13 Desain Halaman Pengelolaan Pertanyaan

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian analisis kualitas layanan situs website PT. Pelabuhan Indonesia III menggunakan variabel metode webqual yaitu usability quality, information quality, dan service interaction quality, secara terpisah variabel kualitas layanan interaksi memiliki pengaruh atau dampak paling tinggi terhadap kepuasan pengguna website. Kemudian variabel information security yang memiliki pengaruh cukup tinggi

terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan, dari hasil pengujian T, variabel usability quality tidak memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu dalam proses pemberian rekomendasi perbaikan didasarkan pada aspek service interaction quality dan information quality.

REFERENSI

- [1] W. dan C. M. Hellyana, "Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, vol. 5, no. 2, pp. 139-146, 2017.
- [2] Y. Kalpataru, R. I. Zainal dan A. H. Mirza, "Mangukur Kualitas Website PT Semen Baturaja (Persero) Tbk Menggunakan Metode Webqual 4.0," Palembang, 2018.
- [3] L. R. Navica, S. dan T. H. Susilo, "Analisis Pengaruh Kualitas Website PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual 4.0," *JSIKA*, vol. 5, no. 11, pp. 1-9, 2016.
- [4] M. R. Isthafana, "Analisis Kualitas Website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi," Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2019.
- [5] I. K. C. Adi, K. O. Saputra dan W. G. Ariastina, "Evaluasi Kualitas dan Kepuasan Pengguna Website Imissu dengan Penerapan Metode Webqual 4.0," *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, vol. 18, no. 2, pp. 259-266, 2019.
- [6] M. A. Albian, "Analisis dan Perancangan Website SMA Trimurti Dengan Metode Webqual," Institut Bisnis dan Informatika STIKOM, Surabaya, 2018.
- [7] C. Laksono dan S. Wibowo, "Analisis Website KPU Provinsi Jawa Tengah dengan Metode PIECES," Universitas Dian Nuswantoro, Semarang, 2017.
- [8] D. N. Pradana, "Aplikasi Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual," Digital Repository Universitas Jember, Jember, 2017.
- [9] S. J. Barnes dan R. Vidgen, "Measuring Website Quality Improvements: a Case Study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange," *Emerland Industrial Management & Data Systems*, pp. 297-309, 2003.
- [10] A. Manik, I. Salamah dan E. Susanti, "Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya," *Jurnal Elektro Telekomunikasi Terapan (JETT)*, vol. 1, no. 1, pp. 1-8, 2017.

