

# Analisis Kualitas Layanan Pada Website Simlala Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0

Akbar Septian<sup>1</sup>, Achmad Rifai<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Nusa Mandiri

e-mail: [12210719@nusamandiri.ac.id](mailto:12210719@nusamandiri.ac.id), [achmad.acf@nusamandiri.ac.id](mailto:achmad.acf@nusamandiri.ac.id)

## Abstrak

Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam pemerintahan akan meningkatkan efisiensi efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, telah disadari oleh negara Indonesia melalui Inpres No. 3 Th 2003, sehingga dituntut adanya website pemerintah yang berkualitas serta memperhatikan peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan perusahaan terintegrasi secara elektronik yang tercantum pada pasal 5 (lima) dan peraturan menteri perhubungan nomor pm 89 tahun 2018 tentang norma, standar, prosedur dan kriteria perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik sektor bidang laut. Berdasarkan hal itu, penelitian ini mencoba untuk mengukur kualitas website Direktorat Lalu Lintas Dan Angkutan Laut yaitu [www.simlala.dephub.go.id](http://www.simlala.dephub.go.id) yang ditinjau dari sisi kepuasan pengguna akhir menggunakan metode webqual 4.0, yang terdiri dari tiga dimensi yaitu usability (kemudahan penggunaan), information quality (kualitas informasi) dan interaction quality (kualitas interaksi). Pengambilan sampelnya adalah pegawai yang ada di Direktorat Lalu Lintas Dan Angkutan Laut dan Pengguna Jasa karena dianggap dapat mendapatkan informasi keseluruhan karena sering mengakses website tersebut. Penelitian ini mendapatkan sebuah kesimpulan bahwa dari 3 dimensi webqual 4.0 hanya dimensi *information quality* dan *interaction quality* yang dinilai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*, sedangkan dimensi *usability* dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*.

**Kata Kunci : SIMLALA, Website, Webqual**

## Abstract

*The use of information and communication technology in government will increase the efficiency, effectiveness, transparency and accountability of governance, the Indonesian state has realized through Presidential Instruction No. 3 of 2003, so that a quality government website is required and pay attention to Government Regulation Number 24 of 2018 concerning Electronically Integrated Company Licensing Services listed in article 5 (five) and Minister of Transportation Regulation Number PM 89 of 2018 concerning Norms, Standards, Procedures and Criteria for Electronically Integrated Business Licensing in the Maritime Sector. Based on that, this study tries to measure the quality of the website of the Directorate of Traffic and Sea Transportation, namely [www.simlala.dephub.go.id](http://www.simlala.dephub.go.id) in terms of end user satisfaction using the webqual 4.0 method, which consists of three dimensions, namely usability (ease of use), information quality (quality of information) and interaction quality (quality of interaction). The samples were taken from employees at the Directorate of Traffic and Sea Transportation and Service Users because they were considered to be able to obtain overall information because they frequently accessed the website. This study draws a conclusion that of the 3 dimensions of webqual 4.0, only the dimensions of information quality and interaction quality are considered to have an effect on website user satisfaction, while the usability dimension is considered to have no effect on website user satisfaction..*

**Keywords: SIMLALA, Website, Webqual**

## 1. Pendahuluan

Pada saat ini Teknologi berkembang begitu pesat, hal ini dibuktikan bahwa segala sesuatu pekerjaan dapat

dilakukan dengan genggaman tangan saja. Website atau *world wide web* (www) menjadi salah satu aspek penting dalam penyediaan

berbagai informasi dari berbagai sumber yang dapat diakses masyarakat dunia.

Direktorat Lalu Lintas Dan Angkutan Laut (Ditlala) merupakan salah satu bagian di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut – Kementerian Perhubungan RI yang mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi serta evaluasi dan pelaporan di bidang lalu lintas dan angkutan laut yang tidak melayani lintas penyeberangan (PERMENHUB 62, 2019).

Ditlala memiliki beberapa Sistem Informasi yaitu, Sistem Informasi Manajemen Lalu Lintas Angkutan Laut (Simlala), Sistem Informasi Tol Laut (Sitolaut) dan Inaportnet yang dimana masing-masing website tersebut bergerak di bidang pelayanan guna untuk memberikan pelayanan publik yang berbasis IT, dalam hal ini dari beberapa website tersebut, banyak pengguna jasa yang mengalami kendala dikarenakan system sering down, dan kurangnya notifikasi kepada pelaksana apabila ada permohonan baru yang masuk ke dalam *system* Simlala (Amelia, 2020).

Penelitian ini didasarkan pada rumusan hipotesis sebagai berikut.

- H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan (*usability*) terhadap kepuasan pengguna website.
- H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna website
- H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas interaksi (*interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna website.

## 2. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan data sebagai acuan dalam penulisan. Dalam penelitian ini digunakan beberapa metode untuk pengumpulan data:

### a. Observasi

Dalam penyusunan penelitian ini penulis melakukan pengamatan secara langsung dengan mengunjungi kantor Direktorat Lalu Lintas Dan Angkutan Laut untuk mendapatkan data – data yang dibutuhkan terkait penelitian.

### b. Wawancara

Melakukan wawancara terhadap pegawai Direktorat Lalu Lintas Dan

Angkutan Laut dan Pengguna Jasa untuk meminta persepsi mereka terhadap website Simlala yaitu [www.simlala.dephub.go.id](http://www.simlala.dephub.go.id) dengan memberikan sebuah kuesioner sebagai penilaian.

### c. Studi Pustaka

Dalam penyusunan laporan ini penulis mencari informasi melalui buku referensi atas kualitas website tersebut. Dan jurnal – jurnal penelitian terdahulu tentang analisis kualitas sebuah website terhadap kepuasan pengguna.

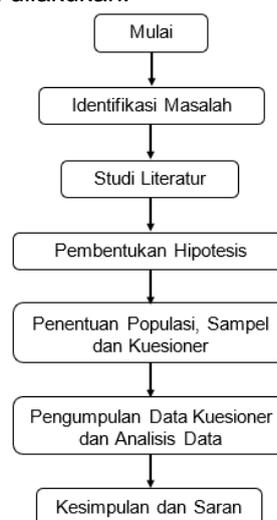
Pemanfaatan *website* oleh perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk untuk meningkatkan mutu pendidikan dan layanan. Sistem informasi yang berbasis *website* disebut juga *website* akademik (Prastiti et al., 2021). Penulis menggunakan metode *Webqual* untuk mengetahui kualitas website Simlala, terdapat penelitian sejenis yang menggunakan metode *WebQual*, mengukur sistem perpustakaan digital (*e-library*) dari *Stock Exchange of Thailand* (SET), begitu juga penelitian yang mengukur mutu layanan perpustakaan perguruan tinggi (Purwandani & Syamsiah, 2021).

Tabel 1. Skala Penilaian Survey

Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Sumber: (Apsari, 2019)

Berikut tahapan-tahapan penelitian yang telah dilakukan.



Gambar 1. Tahapan Penelitian  
Sumber: Hasil Penelitian 2023

## 2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Gambar 1 langkah-langkah penelitian, langkah pertama yang dilakukan adalah identifikasi masalah untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada website simlala yaitu [www.simlala.dephub.go.id](http://www.simlala.dephub.go.id). Salah satu cara untuk mengidentifikasi masalah ini adalah dengan melakukan wawancara. Tujuan dari wawancara penelitian adalah untuk memperoleh informasi dan data yang lebih akurat dan lengkap. Oleh karena itu, peneliti melakukan wawancara dengan pegawai Direktorat lalu lintas dan angkutan laut yang bertugas mengoperasikan website Simlala

## 2.2. Studi Literatur

Dengan melakukan penelitian kepustakaan dengan mengumpulkan berbagai sumber pustaka, seperti buku dan artikel yang relevan dan mendukung penelitian ini. Tinjauan literatur yang digunakan berfokus pada permasalahan terkait webqual 4.0 dan pentingnya analisis kinerja sebagai metode yang digunakan dalam penelitian. Tinjauan pustaka dilakukan dari jurnal ilmiah elektronik, website, dan buku bereputasi.

## 2.3. Pembentukan Hipotesis

Berdasarkan Gambar 1 tahap ketiga adalah pembentukan hipotesis. Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan sementara tentang sesuatu. Pernyataan hipotesis hendaknya dibuat untuk memberikan landasan bagi hipotesis sementara yang timbul dari penelitian yang dilakukan.

## 2.4. Penentuan Populasi, Sampel dan Kuesioner

Langkah selanjutnya setelah membentuk hipotesis adalah menentukan populasi, sampel, dan kuesioner. Subyek penelitian ini meliputi pengguna (*user*) yang ditandai dengan pernah mengunjungi atau membuka situs Simlala sejak awal bulan Januari 2022 hingga akhir bulan April 2022. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 partisipan sebagai responden. Setelah menentukan sampel, langkah selanjutnya adalah menentukan kuesioner.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Pengujian Validitas

Langkah awal yang dilakukan adalah dengan melakukan uji validitas dan (*X1*), kualitas informasi (*X2*) dan kualitas interaksi

(*X3*). Adapun persamaan regresi linier bergandanya adalah

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

reliabilitas dari pertanyaan - pertanyaan dalam kuesioner. Pada penelitian ini, teknik uji validitas yang digunakan adalah teknik *Corrected Item Total Correlation*. Pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan *r* tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilai positif dan *r* hitung > 0,196, maka item dapat dinyatakan valid, jika *r* hitung < *r* tabel maka item dinyatakan tidak valid".

Tabel 2. Hasil Perhitungan Pengujian Validitas

Variabel		R Hitung	R Tabel	Keterangan
<i>Usability X1</i>	X1	0,764	0,196	Valid
	X2	0,784	0,196	Valid
	X3	0,744	0,196	Valid
	X4	0,829	0,196	Valid
	X5	0,742	0,196	Valid
	X6	0,779	0,196	Valid
<i>Information Quality X2</i>	X7	0,654	0,196	Valid
	X8	0,813	0,196	Valid
	X9	0,821	0,196	Valid
	X10	0,816	0,196	Valid
	X11	0,813	0,196	Valid
	X12	0,823	0,196	Valid
<i>Services Interaction X3</i>	X13	0,860	0,196	Valid
	X14	0,767	0,196	Valid
	X15	0,838	0,196	Valid
	X16	0,824	0,196	Valid
	X17	0,689	0,196	Valid
	X18	0,881	0,196	Valid
<i>User Satisfaction Y</i>	X19	0,642	0,196	Valid
	X20	0,820	0,196	Valid
	X21	0,838	0,196	Valid
	X22	0,782	0,196	Valid
	X23	0,744	0,196	Valid
	X24	0,656	0,196	Valid

Sumber: Hasil Penelitian 2023

### 3.2. Pengujian Reliabilitas

Berdasarkan table 1 diatas, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan memiliki nilai *r* hitung (nilai pada *Corrected Item Total Corelation*) lebih besar dari nilai *r* tabel (didapat dari tabel *r*). Tabel *r* menggunakan signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan *N* (jumlah responden) = 100

$$Df = N - 2$$

$$Df = 100 - 2$$

$$Df = 98 \quad Df = 0.196$$

maka didapat nilai *r* tabel sebesar 0,196. Jadi, seluruh variabel pernyataan yang ada pada kuesioner dapat dinyatakan valid.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Pengujian Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.972	24

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan hasil dari analisis reliabilitas dengan teknik *Cronbach Alpha*, dapat diketahui nilai Cronbach Alpha adalah 0,972. Menurut Sekaran dalam (Khairunnisa & Wasianty, 2018), "reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik". Karena nilai >0,6 instrumen kuesioner dinyatakan reliabel.

### 3.3. Pengujian Webqual 4.0

Hasil dari pengolahan kuesioner yang telah diisi oleh responden dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Pengujian Reliabilitas

No	SKOR	SKOR IDEAL	%	Kesimpulan
1.	367	500	73,4	Setuju
2.	371	500	74,2	Setuju
3.	371	500	74,2	Setuju
4.	371	500	74,2	Setuju
5.	371	500	74,2	Setuju
6.	371	500	74,2	Setuju
7.	373	500	74,6	Setuju
8.	373	500	74,6	Setuju
9.	372	500	74,4	Setuju
10.	371	500	74,2	Setuju
11.	364	500	72,8	Setuju
12.	371	500	74,2	Setuju
13.	378	500	75,6	Setuju

No	SKOR	SKOR IDEAL	%	Kesimpulan
14.	374	500	74,8	Setuju
15.	371	500	74,2	Setuju
16.	377	500	75,4	Setuju
17.	373	500	74,6	Setuju
18.	371	500	74,2	Setuju
19.	372	500	74,4	Setuju
20.	370	500	74	Setuju
21.	370	500	74	Setuju
22.	378	500	75,6	Setuju
23.	372	500	74,4	Setuju
24.	370	500	74	Setuju

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Hasil penelitian variabel X1 Usability, X2 Information Quality, X3 Interaction Quality dan Y User Satisfaction berada dalam kategori Setuju. Adapun nilai tertinggi yang mendapat skor 378 dengan persentase 75,6% yaitu pernyataan "Penyajian tampilan website dan aplikasi yang baik serta menarik untuk digunakan dan dipahami" yang terdapat pada variabel X3 Interaction Quality dan pernyataan "Penyajian tampilan website dan aplikasi yang baik serta menarik untuk digunakan dan dipahami" yang terdapat pada variabel Y User Satisfaction. Adapun nilai terendah yang mendapat skor 364 dengan hasil persentase 72,8% yaitu pernyataan "SIMLALA mampu memaksimalkan keelokan visual nya sehingga pengguna betah menggunakan aplikasinya" yang terdapat pada variabel X2 Information Quality. Berdasarkan hasil terendah sebaiknya perlu diperhatikan kembali informasi yang di sajikan pada website Simlala dibuat lebih menarik dan selalu diperbarui agar pengguna merasa puas. Dengan demikian dapat disimpulkan pengukuran Skala likert tingkat pengukuran website Simlala secara keseluruhan sudah

baik hal ini dibuktikan dengan pernyataan responden berada dalam kategori "Setuju" pada berbagai variabel yang di ujikan yaitu variabel kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan kepuasan pengguna

### 3.4. Pengujian Hipotesis

Untuk pengujian hipotesis, terdapat 3 (tiga) langkah yang harus dilakukan, dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda. Pertama uji regresi parsial dengan uji t, kedua interpretasikan koefisien determinasi dan ketiga uji regresi simultan dengan uji f.

#### a. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

Tabel 5. Hasil Uji t Pertama

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.054	1.141		2.678	.009
	Usability	.027	.070	.030	.384	.702
	Information Quality	.271	.093	.278	2.901	.005
	Service Interaction	.589	.081	.630	7.310	.000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Berdasarkan table Coefficients diatas dapat dilihat bahwa dari ketiga variable independent hanya variable X2 (information quality) dan X3 (service interaction) yang signifikan  $\alpha = 5\%$ . Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansi kedua variabel tersebut yang memiliki nilai dibawah 0,05.

Dengan demikian, variabel X1 (usability) dikeluarkan dari model karena tidak signifikan atau tidak memberikan pengaruh kepada variabel Y (kepuasan pengguna).

#### b. Koefisien Determinasi

Tabel 6 . Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.902 <sup>a</sup>	.814	.808	1.439

a. Predictors: (Constant), Service Interaction, Usability, Information Quality

Tampilan SPSS model summary menunjukan besarnya  $R^2$  sebesar 0,814. Artinya variabel independent X2 (information quality) dan X3 (interaction quality) dapat menerangkan variabilitas sebesar 81,4% dari variabel dependen Y (kepuasan pengguna). Sedangkan sisanya ( $100\% - 81,4\% = 18,6\%$ ) dijelaskan oleh faktor lain diluar dimensi webqual 4.0.

#### c. Uji Signifikansi simultan (Uji Statistik F)

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	871.217	3	290.406	140,248	.000 <sup>b</sup>
	Residual	198.783	96	2.071		
	Total	1070.000	99			

a. Dependent Variable: User Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Service Interaction, Usability, Information Quality

Berdasarkan tabel ANOVA atau F test, diperoleh nilai F hitung sebesar 140,24 dengan nilai signifikan 0,000. Karena nilai signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model secara keseluruhan dapat dianggap baik dan variabel independent X2 dan X3 tersebut secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pengguna).

### 3.5. Hasil Pengujian Hipotesis Dimensi usability terhadap pengguna website :

Hasil uji t yang diambil berdasarkan nilai koefisien B untuk X1 (usability) sebesar 0,027 dengan tingkat signifikan sebesar 0,702 maka tidak signifikan pada  $\alpha = 5\%$  atau ( $p > 0,05$ ). Maka H1 ditolak atau hal ini menunjukan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara usability (kemudahan penggunaan) terhadap kepuasan pengguna website.

### Dimensi information quality terhadap kepuasan pengguna website :

Hasil uji t yang diambil berdasarkan nilai koefisien B untuk X2 (information quality)

sebesar 0,271 dengan tingkat signifikan sebesar 0,005 maka signifikan pada  $\alpha = 5\%$  atau ( $p < 0,05$ ). Maka H2 diterima atau hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara information quality (kualitas informasi) terhadap kepuasan pengguna website.

#### **Dimensi Service interaction terhadap kepuasan pengguna website:**

Hasil uji t yang diambil berdasarkan nilai koefisien B untuk X3 (interaction quality) sebesar 0,589 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 maka signifikan pada  $\alpha = 5\%$  atau ( $p < 0,05$ ). Maka H3 diterima atau hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara interaction quality (kualitas interaksi) terhadap kepuasan pengguna website.

#### **4. Kesimpulan**

Dari 3 dimensi webqual 4.0 hanya dimensi information quality dan service interaction yang dinilai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website, sedangkan dimensi usability dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website. Tidak berpengaruhnya dimensi usability bisa diinterpretasikan sebagai tingginya kemudahan dalam penggunaan website Direktorat Lalu Lintas Dan Angkutan Laut yaitu [www.simlala.dephub.go.id](http://www.simlala.dephub.go.id) Hal ini bisa disebabkan karena sebagian responden menganggap website pelayanan pada Direktorat Lalu Lintas Dan Angkutan Laut sangat jelas dan mudah dipahami dalam berinteraksi dengan pengguna dan pelaksana di website dalam pelayanan dan sebagainya. Berdasarkan hasil uji f dan tingkat signifikan variabel X2 dan X3 yaitu information quality dan interaction quality yang diperoleh, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website Direktorat Lalu Lintas Dan Angkutan Laut yaitu [www.simlala.dephub.go.id](http://www.simlala.dephub.go.id) secara simultan (bersama-sama). Dimensi usability atau kemudahan penggunaan website dianggap sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, hal ini mungkin dikarenakan responden di kantor lebih banyak yang berusia 36 – 45 tahun yaitu sebanyak 98 orang. Dan beberapa responden adalah orang yang memiliki usia yang tergolong tua yang tidak terbiasa

dengan penggunaan sebuah website sehingga responden merasa sulit dengan penggunaan website tersebut. Selain itu, tidak semua orang mampu untuk mengoperasikan sebuah website dan paham dengan tampilan website.

#### **Referensi**

- Amelia, L. (2020). Analisis Kualitas Layanan Website BPJS Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 1(2), 180–188. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v1i2.515>
- Apsari, N. (2019). Analisis Kualitas Layanan Website Lazada Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode WebQual. *INTEGER: Journal of Information Technology*, 4(1), 1–7. <https://doi.org/10.31284/j.integer.2019.v4i1.206>
- Khairunnisa, K., & Wasiyanti, S. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Depok Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0. *Swabumi*, 6(1), 35–43. <https://doi.org/10.31294/swabumi.v6i1.3314>
- PERMENHUB 62. (2019). Menteri perhubungan republik indonesia. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 115 Tahun 2018*, 1–39. <http://hubdat.dephub.go.id/km/tahun-2018/2669-peraturan-menteri-perhubungan-republik-indonesia-nomor-pm-115-tahun-2018-tentang-pengaturan-lalu-lintas-operasional-mobil-barang-selama-masa-angkutan-natal-tahun-2018-dan-tahun-baru-2019/download>
- Prastiti, N., Koeshardianto, M., & Apriliana, R. (2021). Pengukuran Kualitas Website Akademik Menggunakan WebQual 4.0 dan IPA untuk meningkatkan Layanan pengguna. *Jurnal Simantec*, 10(1), 9–16.
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin)*, 9(3), 300. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>