
ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SIKMB MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI PADA BP BATAM)

Tukino

Universitas Putera Batam
Jalan R. Soeprapto, Muka Kuning – Batam
mas.kino@gmail.com

Abstract

The growth of ICT so rapidly make the website as an integral part of an agency in terms of services for users. Service of a website need to be measured to determine the level of user satisfaction and obtain feedback. In this study, the quality of the website SIKMB on BP Batam is measured by using the method of WebQual 4.0. WebQual is an instrument that assesses the quality of a website according to the end-user perspective. This study conducted an analysis of the website SIKMB on BP Batam by using Descriptive method with the number of respondents as many as 151 with a margin of error of 5% with a confidence level of 95%. From the results it can be concluded that: (1). The aspect of Usability on the website SIKMB in BP Batam has been good; (2). Aspects of the Quality of the Information on the website SIKMB in BP Batam is already good; (3). Aspects of Quality of Interaction on the website SIKMB in BP Batam has been good; (4). However, the overall value of the quality of the website SIKMB to a dimension of the Ease of the User, the Quality of Information, and the Quality of Interaction on the website SIKMB in BP Batam is located in a good quality.

Keywords: *WebQual, Usability, Quality of Information, Quality of Interaction.*

Abstrak

Pertumbuhan TIK yang demikian pesat menjadikan website sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sebuah instansi dalam hal layanan bagi pengguna. Layanan suatu website perlu diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan memperoleh umpan balik. Dalam penelitian ini, kualitas website SIKMB pada BP Batam diukur dengan menggunakan metode WebQual 4.0. WebQual merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu website menurut perspektif pengguna akhir. Penelitian ini melakukan analisis website SIKMB pada BP Batam dengan menggunakan metode Deskriptif dengan jumlah responden sebanyak 151 dengan margin error sebesar 5% dengan tingkat kepercayaan 95%. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: (1). Aspek Kemudahan Penggunaan pada website SIKMB di BP Batam sudah baik; (2). Aspek Kualitas Informasi pada website SIKMB di BP Batam sudah baik; (3). Aspek Kualitas Interaksi pada website SIKMB di BP Batam sudah baik; (4). Namun keseluruhan nilai kualitas website SIKMB terhadap dimensi Kemudahan Pengguna, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi pada website SIKMB di BP Batam berada dalam kualitas yang baik.

Kata kunci: *WebQual, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan informasi dalam beberapa dekade terakhir ini berlangsung begitu pesat yang telah memberikan perubahan dalam segala segi seperti segi hubungan sosial, budaya dan ekonomi dunia. Perusahaan besar, menengah dan kecil dalam perkembangannya cenderung sangat dipengaruhi oleh pengimplementasian teknologi informasi dan sumber daya manusia yang baik. Salah satu contoh yang bisa kita lihat yaitu pada Kota Batam. Dimana perubahannya dapat dilihat sejak awal pembangunan pada tahun 1968 hingga pada masa sekarang ini. Kota Batam memiliki potensi maupun kemampuan aktual untuk memberi kontribusi terhadap kemajuan ekonomi Nasional maupun daerah Pulau Batam dan sekitarnya. Posisinya yang sangat dekat dengan negara industri Singapura, membuat kawasan ini sangat berpotensi untuk menampung luapan ekonomi dari negara Singapura yang sudah tergolong maju. Perkembangan dunia internet saat ini sangatlah pesat, hal ini di dukung dengan perkembangan infrastruktur teknologi.

BP Batam, melalui unit Pusat Pengolahan Data dan Sistem Informasi (PDSI), pada tahun 2014 telah melakukan sosialisasi kurang lebih 250 pengusaha untuk melakukan perizinan secara *online* melalui aplikasi SIKMB (Sistem Informasi Keluar Masuk Barang). Sampai saat ini perizinan yang sudah bisa dilakukan melalui *online* adalah permohonan izin usaha impor dan permohonan untuk mendapatkan pengakuan sebagai importir (Importir Terbatas atau IT, Importir Produsen atau IP dan Importir Terbatas-Produk Tertentu atau IT-PT).

Permohonan secara *online* dapat dilakukan melalui internet dengan mengakses pada *website* <http://SIKMB.bpbatam.go.id>. Situs SIKMB dalam pengelolaannya bersifat tertutup dalam arti pengusaha yang bisa mengakses adalah pengusaha yang sudah mendapatkan hak akses dan perjanjian hak akses antara BP Batam dan pihak pengusaha. Saat ini pengusaha yang sudah mendapatkan hak akses dan izin usaha impor secara elektronik adalah sebanyak 252 perusahaan. Penggunaan perizinan secara *online* melalui *Website* <http://SIKMB.bpbatam.go.id> akan dilakukan secara bertahap terhadap para pengusaha di FTZ Batam, dan diharapkan pada akhir tahun 2015 semua pengusaha bisa melakukan perizinan untuk kegiatan impor melalui sistem elektronik *online* [1].

Perizinan yang dikeluarkan oleh sistem SIKMB adalah Izin Usaha impor dan Pengakuan Impor (IT, IP dan IT-PT), yang mana perizinannya juga bisa dilihat di halaman masing-masing *user*. Kedua Perizinan tersebut masih bersifat *hard copy* dengan tanda tangan basah, sedangkan untuk persetujuan pemasukan barang akan menggunakan tanda tangan elektronik yang juga terhubung dengan Bea Cukai Batam. Pihak Kantor Bea Cukai Batam dapat mengakses semua perizinan yang telah dikeluarkan oleh BP Batam dengan mengakses aplikasi *online* SIKMB [1].

Pengusaha akan dipermudah dengan Penggunaan aplikasi SIKMB secara *online*, untuk persetujuan pemasukan barang bisa dilakukan secara *online* dan persetujuannya juga langsung diperoleh secara *online* pada masing-masing *user* melalui komputer, sehingga tidak perlu lagi mendatangi kantor BP Batam lagi. Perizinannya juga bisa dilihat di komputer dan bisa diprint perizinannya. Direktorat Lalu Lintas Barang BP Batam akan terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan perizinan di bidang impor dan ekspor. Perizinan tersebut merupakan pelimpahan

kewenangan yang dinerikan oleh pemerintah pusat, dalam hal ini adalah Kementerian Perdagangan untuk mengeluarkan perizinan yang berkaitan dengan perdagangan luar negeri [1].

Saat ini BP Batam sudah menerapkan sistem *online*, namun masih banyak kendala yang di hadapi baik oleh BP Batam selaku Institusi Resmi yang mengeluarkan perizinan dan juga para pengusaha yang menggunakan aplikasi SIKMB. Pada aplikasi SIKMB yang lama hanya beberapa saja perizinan yang dapat dilakukan secara *online*, namun dengan adanya perbaikan SIKMB, maka perizinan akan dapat dilakukan secara *online* semua.

BP Batam bersama dengan Bea Cukai, Direktorat IKC telah melakukan koordinasi agar aplikasi SIKMB dapat dilakukan secara integrasi dengan sistem nasional *single window* yang sudah berjalan di Bea dan Cukai Jakarta. Diharapkan dalam waktu dekat ini integrasi dan pertukaran data dengan Bea dan Cukai dapat terealisasi, sehingga perusahaan yang sudah mendapatkan izin tidak diperlukan lagi *endorse* ke BP Batam. BP Batam dalam hal ini Direktorat Lalu Lintas Barang berupaya terus untuk memperbaiki intergritas SDM, masukan dari para pengusaha serta pengalaman praktis selama menjalankan aplikasi *online* merupakan dasar bagi perbaikan sistem. Tahap demi tahap akan dilakukan perbaikan baik dari sisi *hardware* dan *software* [1].

Diharapkan para pengusaha juga ikut berpartisipasi dalam mensukseskan Penggunaan sistem *online*, karena hanya dengan sistem ini proses perizinan dapat berjalan secara transparan, jelas dan akutabilitas. Kecepatan proses perizinan menjadi jauh lebih cepat dari proses manual. Keuntungan yang diperoleh jika badan usaha bisa memanfaatkan internet salah satunya ialah akan lebih mudah memberikan informasi kepada Pengguna. Hal tersebut merupakan suatu strategi bisnis yang dapat diberikan secara multimedia yang akan membantu meningkatkan mutu dari kualitas pelayanan, kenyamanan, efektifitas dan efisiensi informasi yang diberikan terhadap konsumen.

Salah satu fasilitas kecanggihan internet yang banyak digunakan oleh pelaku bisnis sebagai sarana untuk mempromosikan produk atau jasanya, yakni melalui *website*. Dengan memiliki *website* berarti kita sama saja mempunyai karyawan yang mempromosikan produk kita selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Artinya *website* akan memberikan informasi kepada calon pembeli selama 24 jam *non stop*. Itu sebabnya, promosi produk atau jasa dalam *website* menjadi sangat penting. Selain efektifitas penjualan, sebagai tujuan membuat *website*, pada prinsipnya tujuan promosi *website* sangat terkait dengan tujuan dibangunnya *website* yang bersangkutan [2].

Kualitas *website* sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Penggunaanya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu *web*, maka akan semakin banyak Pengguna yang mengakses *web* tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian [3] dengan menggunakan konsep metode pengukuran suatu *website* menggunakan metode *webqual* dengan indikator kualitas informasi *web*, kualitas desain *web* serta kualitas Penggunaan pada *e-library* menghasilkan bahwa kualitas informasi *web*, kualitas desain *web* serta kualitas Penggunaan mempengaruhi tingkat kepuasan Pengguna.

Pada dasarnya tercapainya kualitas *website* yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan pelanggan, karena kualitas *website* merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan Pengguna dalam mengakses *website*. Kualitas *website* tentu dapat diwujudkan dengan menampilkan *website* yang sesuai dengan kriteria metode *webqual* sebagai alat ukur agar tercapainya kepuasan bagi Pengguna.

Berdasarkan penjabaran diatas maka **rumusan masalah** adalah Bagaimana aspek kemudahan pengguna (*usability*) *website* SIKMB di BP Batam; Bagaimana aspek kualitas informasi (*information quality*) *website* SIKMB di BP Batam; Bagaimana aspek kualitas interaksi (*interaction quality*) di BP Batam; Bagaimana persentase aspek kemudahan pengguna (*usability*), kualitas informasi (*informasi quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) pada *website* SIKMB di BP Batam. **Tujuan penelitian** adalah Untuk mengetahui aspek kemudahan pengguna (*usability*) *website* SIKMB di BP Batam; Untuk mengetahui aspek kualitas informasi (*information quality*) *website* SIKMB di BP Batam; Untuk mengetahui aspek kualitas interaksi (*interaction quality*) di BP Batam; Untuk mengetahui persentase aspek kemudahan pengguna (*usability*), kualitas informasi (*informasi quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) pada *website* SIKMB di BP Batam.

2. LANDASAN TEORI

Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. Penelitian [3] yang menggunakan *webqual* 4.0 untuk mengukur kualitas *website* yang dikelola oleh *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD). *Webqual* 4.0 tersebut disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu : Pertama, kualitas informasi dari penelitian sistem informasi. Kedua, interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas sistem informasi, *e-commerce*, dan pemasaran. Ketiga, *usability* dari *human-computer interaction*.

Webqual untuk menganalisis kualitas beberapa *website*, baik *website* internal (*career center, staffsite, studentsite, central library, etc*) maupun *website* eksternal (*website* maskapai penerbangan dan *e-banking, etc*). Persepsi Pengguna tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu persepsi tentang mutu layanan yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan (ideal) [4].

Webqual disusun berdasarkan konsep *house of quality* yang merupakan dasar penyusunan *serqual*. Instrumen yang digunakan kedua model tersebut pada intinya merupakan pertanyaan-pertanyaan (kuisisioner) yang harus diisi oleh Pengguna langsung (*end user*) dari *web* (*webqual*) atau jenis layanan lain (*servqual*). Pengukuran dengan instrumen kuisisioner tersebut bersifat pengukuran langsung (data primer) yang bersifat *perspektual measurement*. Ada metode lain yang bisa digunakan, misalnya dengan menggunakan *web statistic* yang didisain khusus [3].

Metode terakhir ini bersifat *actual usage* yang biasanya digunakan lebih ke arah analisis model adopsinya. *Webqual* bisa digunakan untuk mengukur kualitas setiap *website*, baik yang hanya bersifat informasional maupun transaksional. Dengan *webqual* ini bisa diketahui atribut atau fitur *website* apa saja yang sudah baik atau yang masih memerlukan perbaikan.

Metode *webqual* merupakan teknik pengukuran untuk menentukan kualitas *website*. Metode ini terdiri atas 3 tahapan dalam menentukan kualitas *website* yaitu *information quality*, *usability* dan *service interaction quality*. Ketiga tahapan tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan *website* [5]. Pada dasarnya mengukur mutu sebuah *web* berdasarkan persepsi dari Pengguna atau pengunjung situs. Jadi pengukurannya menggunakan instrument penelitian atau kuesioner. Oleh karena itu *website* SIKMB ini perlu dilakukan analisis kelayakan untuk meningkatkan kualitas *website* tersebut baik dari *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* [5].

Aplikasi SIKMB merupakan aplikasi pengajuan perijinan impor dan ekspor barang di kawasan Batam *Free Zone* Batam milik BP Batam yang dapat dilakukan secara *online* sehingga dapat tercipta efisiensi, kemudahan, kinerja yang profesional, transparan dan cepat. Aplikasi ini digunakan oleh pihak pengusaha dalam proses pengajuan permohonan ijin usaha impor, pengakuan sebagai Importir Produsen atau Importir Terdaftar (Ijin IP atau Ijin IT) dan persetujuan pemasukan barang di Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam [1].

BP Batam akan melakukan sosialisasi dalam rangka penggunaan aplikasi *online* perizinan impor yang baru. Sosialisasi ini dilakukan karena adanya beberapa perubahan pada sistem aplikasi *online* SIKMB versi 2 yang baru serta untuk menupgrade pengetahuan pemohon dalam rangka Penggunaan aplikasi ini. Berdasarkan dari pengalaman sebelumnya, banyak perusahaan yang mendelegasikan pengurusan perizinan kepada staf yang baru sehingga perlu adanya pelatihan secara berkala bagi para pemohon dokumen. Aplikasi SIKMB versi terbaru akan mengakomodir semua jenis perizinan impor dan pelatihan direncanakan pertengahan bulan akhir Agustus 2013. Aplikasi SIKMB versi 2 merupakan aplikasi untuk, *online* untuk keluar masuk barang dimana pada versi 2 semua perizinan berkaitan dengan keluar masuk barang sudah di akomodir dalam modul aplikasi SIKMB versi 2. Diharapkan pengusaha agar menggunakan SIKMB versi 2 tanpa melalui perantara, sehingga perusahaan dapat benar-benar melakukan proses perizinan di kantor mereka masing-masing, karena sistem di buat berbasis *web* [1].

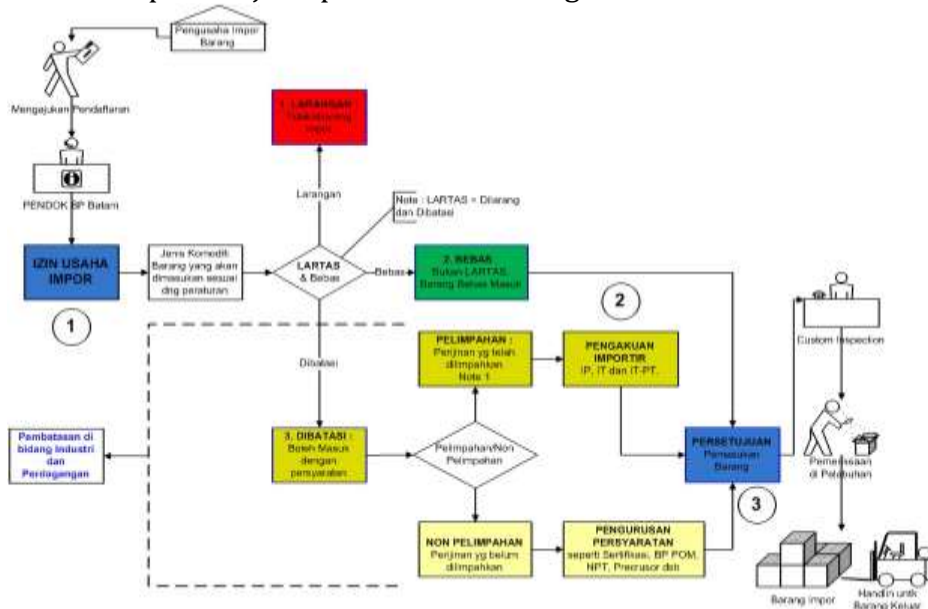
Sistem Informasi SIKMB adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang bersifat manajerial dalam kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Impor barang ke dalam Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPB-PBB) atau FTZ Batam dapat dilakukan oleh pengusaha setelah mendapat ijin usaha impor oleh Badan Pengusahaan Kawasan Batam sesuai dengan Peraturan Pemerintah 02 tahun 2009. Setelah pengusaha atau importir mendapatkan ijin usaha impor dari BP Batam, harus memeriksa kembali barang yang akan di impor apakah termasuk dalam katagori bebas dari ketentuan Lartas, katagori terkena ketentuan lartas untuk barang yang dilarang atau katagori yang terkena ketentuan Lartas untuk barang yang dibatasi. Pemeriksaan barang apakah terkena Lartas atau tidak dapat dilakukan secara online dengan memasukan HS CODE barang yang akan

di periksa oleh sistem, dan cara pemeriksaan HSCODE dapat dilihat pada menu penjelasan "E - Perijinan Lalu Lintas Barang - BP Batam". [1]

Dari hasil pemeriksaan barang, maka dapat digolongkan menjadi 3 katagori barang sebagai berikut [1]:

- a. Kategori barang bebas : Barang yang tidak terkena ketentuan Lartas dan barang tidak bisa langsung di ajukan "Persetujuan Pemasukan Barang" ke BP Batam.
- b. Kategori barang dibatasi : Barang yang terkena ketentuan Lartas untuk barang yang di batasi, pengusaha atau importir harus melengkapi dokumen impor dengan Ijin Importir Produsen (IP) atau Ijin Importir Terdaftar (IT) sesuai dengan komoditi barangnya. Ijin IP atau IT dapat diperoleh di BP Batam untuk perijinan yang sudah dilimpahkan oleh Kementrian Perdagangan. Sedangkan untuk ijin IP atau IT yang belum dilimpahkan, pengurusannya dilakukan di Kementrian Perdagangan. List IP dan IT yang dilimpahkan dan yang belum dilimpahkan dapat di lihat pada lampiran satu. Setelah mendapatkan ijin IP atau IT, maka dapat diajukan persetujuan Impor Barang ke BP Batam.
- c. Kategori barang dilarang : Barang yang terkena ketentuan Lartas untuk barang yang dilarang untuk di impor ke kawasan FTZ Batam atau daerah Pabean Indonesia. Dokumen yang dikeluarkan oleh BP Batam dan merupakan persyaratan impor ke dalam kawasan FTZ Batam adalah:
 - 1) Dokumen izin usaha impor
 - 2) Dokumen pengakuan sebagai importir produsen atau importir terdaftar atau izin IP atau izin IT.
 - 3) Dokumen persetujuan pemasukan barang.



Gambar 1. Impor Ke Kawasan Perdagangan Bebas Batam

Sumber: [1]

Melakukan perancangan terhadap situs *web* adalah penting untuk memastikan bahwa informasi yang didapat benar dan berasal dari sumber yang terpercaya. Jika informasi yang digunakan tidak benar, maka informasi yang diolah

dan disajikan tidak benar juga maka itu akan membawa kepada masalah penyebaran informasi yang salah [2].

Kualitas *web* akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Pengguna. Pada dasarnya tercapainya kualitas *website* yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan, karena kualitas *website* merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan Pengguna dalam akses ke dalam situs *web*. Kualitas *website* tentu dapat diwujudkan dengan menampilkan *website* yang sesuai dengan kriteria metode *webqual* sebagai alat ukur agar tercapainya kepuasan bagi Pengguna [6].

Dalam *webqual* 4.0 dimensi kegunaan menarik dari literatur di bidang interaksi manusia komputer dan *web* lebih belakangan kegunaan [3]. *Usability* berkaitan dengan pragmatik tentang bagaimana Pengguna merasakan dan berinteraksi dengan situs *web* apakah mudah dinavigasi, apakah desain yang sesuai dengan jenis situs. Tidak, dalam contoh pertama, yang bersangkutan dengan prinsip-prinsip desain seperti Penggunaan frame atau persentase ruang putih, meskipun ini kekhawatiran bagi para desainer situs *web* yang dituduh meningkatkan kegunaan [7]. Pengukuran dengan metode *webqual* 4.0 disusun berdasarkan yaitu:

- a. Kemudahan Penggunaan (*usability*) adalah suatu atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah Penggunaan suatu antar muka (*interface*). *Usability* juga mengacu kepada metode untuk meningkatkan kemudahan Penggunaan selama proses perancangan. Adapun aspek kemudahan Penggunaan situs *web* (*usability*), dapat diketahui pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Aspek Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

No.	Deskripsi Indikator
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari dan mengoperasikan <i>Website</i>
2	Interaksi antara <i>Website</i> dengan Pengguna jelas dan mudah dipahami
3	Pengguna merasa mudah <i>Website</i> untuk dinavigasikan
4	Pengguna merasa mudah <i>Website</i> mudah 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: [8]

- b. Kualitas informasi (*information quality*). Pada dasarnya tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat pada waktunya (*timely liness*), dan relevan (*relevancy*). Adapun aspek kualitas informasi (*information quality*) tersebut, dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 2. Aspek Kualitas Informasi (*Information Quality*)

No.	Deskripsi Indikator
1	Menyediakan informasi yang akurat
2	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
3	Menyediakan informasi yang tepat waktu
4	Menyediakan informasi yang relevan
5	Menyediakan informasi yang mudah di mengerti
6	Menyediakan informasi dengan detail yang sesuai
7	Menampilkan informasi dengan format yang sesuai

Sumber: [8]

- c. Kualitas interaksi (*interaction quality*) adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh Pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam *site* lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *site*.

Tabel 3. Aspek Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

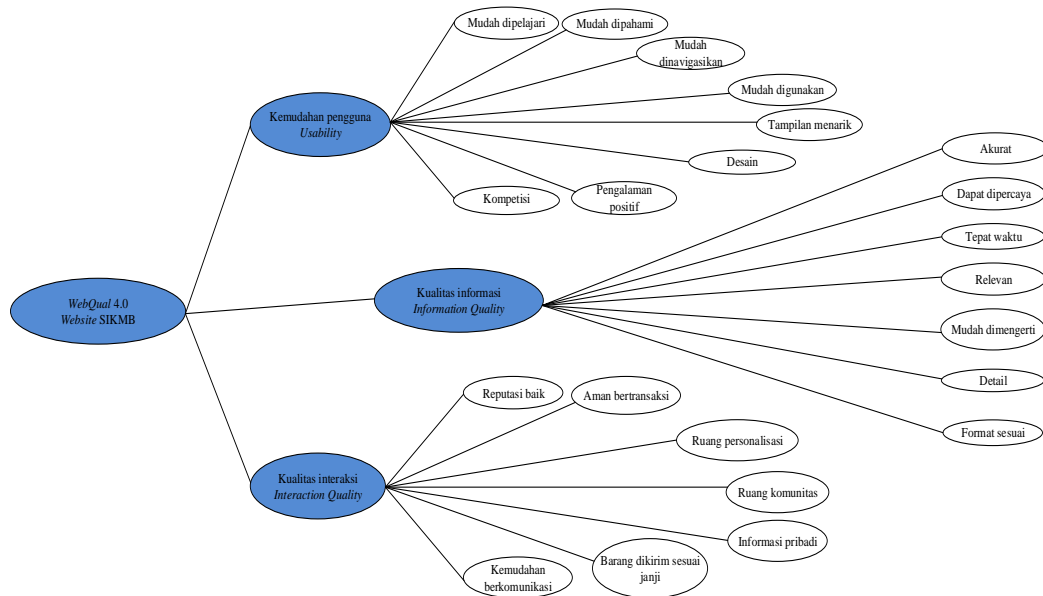
No.	Deskripsi Indikator
1	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik
2	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi
3	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya
4	<i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi
5	<i>Website</i> memberikan ruang untuk komunitas
6	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
7	Pengguna merasa yakin bahwa barang atau jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan

Sumber: [8]

Webqual dapat digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa *website*, baik *website* internal perusahaan (*intranet*) maupun *website* eksternal. Persepsi Pengguna tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu persepsi tentang mutu layanan yang dirasakan (*actual*) dengan tingkat harapan (*ideal*) [3] melakukan penelitian menggunakan *webqual* untuk mengukur kualitas *website* yang dikelola oleh *Organization For Economic Cooperation and Development* (OECD).

Website yang bermutu dari perspektif Pengguna dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan persepsi aktual dengan ideal (*gap*) yang rendah. Model kualitas *website* atau *webqual* tersebut pertama kali digunakan pada portal sekolah bisnis berdasarkan faktor-faktor kemudahan Penggunaan, pengalaman, informasi dan komunikasi serta integrasi [6].

Berdasarkan kajian teori di atas, kerangka berpikir dalam penelitian ini yang berjudul Analisis Kualitas Layanan Website SIKMB Menggunakan Metode WebQual 4.0 (Studi Pada BP Batam). Untuk mempermudah dalam penelitian, peneliti menyusun bagan alur kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka berfikir penelitian

Dari kerangka berfikir maka **Hipotesisnya** adalah H1 : Aspek kemudahan Penggunaan (*usability*) pada *website* SIKMB di BP Batam di persepsikan sudah baik; H2 : Aspek kualitas informasi (*information quality*) pada *website* SIKMB di BP Batam di persepsikan sudah baik; H3 : Aspek kualitas interaksi (*interaction quality*) pada *website* SIKMB di BP Batam di persepsikan sudah baik; H4 : Aspek kemudahan Pengguna (*usability*), kualitas informasi (*informasi quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) pada *website* SIKMB di BP Batam di persepsikan memiliki persentase yang baik.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif [9]. Populasi dalam penelitian ini adalah *website* SIKMB dengan observasi penelitian pada Pengguna *website* SIKMB. Populasi pada penelitian ini adalah 151 Pengguna. Berdasarkan teknik pengambilan sampel di atas dengan menggunakan teknik *sampling* jenuh dari jumlah populasi sebanyak 151 orang, maka yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak 151 orang. Objek Penelitian BP Batam. Data di peroleh dengan menggunakan kuesioner.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif menurut Sugiyono (2013: 147) mendefinisikan statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Skor terendah diperoleh melalui hasil perhitungan bobot terendah dikalikan jumlah sampel, sedangkan skor tertinggi diperoleh melalui bobot tertinggi

dikalikan jumlah sampel. Dalam mengukur hipotesis 1, 2, 3 penelitian ini, rumus yang digunakan untuk mengukur rentang skala adalah:

$$RK = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel
- m = jumlah alternatif item

Berdasarkan rumus tersebut maka diperoleh jumlah rentang skala sebagai berikut:

$$RK = \frac{151(5-1)}{5} \qquad RK = \frac{604}{5} = 120.80$$

Jadi kelas rentang skala pada penelitian ini adalah:

Tabel 4. Rentang Skala

No	Rentang Skala	Kriteria
1	151.00 - 271.80	Sangat Tidak Baik
2	271.81 - 392.61	Tidak Baik
3	392.62 - 513.42	Cukup Baik
4	513.43 - 634.23	Baik
5	634.24 - 755.00	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 4. diatas setiap satu rentang skala mewakili tiga variabel yaitu Kemudahan pengguna (*Usability*), Kualitas informasi (*Information quality*), Kualitas interaksi (*Interaction quality*).

4.1.1. Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

Secara keseluruhan indikator Kemudahan Penggunaan (*Usability*) adalah seperti Tabel 5 di bawah ini:

Tabel 5. Indikator Variabel Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

No.	Indikator Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>)	Skala Likert (Data Ordinal)					Total Sampel	Skor
		5	4	3	2	1		
1.	<i>Website</i> SIKMB mudah untuk dioperasikan.	36	105	7	3	0	151	627
2.	Interaksi dengan <i>Website</i> SIKMB jelas dan dapat di mengerti.	38	102	10	1	0	151	630
3.	<i>Website</i> SIKMB mudah untuk navigasi.	55	91	4	1	0	151	653
4.	<i>Website</i> SIKMB mudah digunakan.	27	84	34	5	1	151	584
5.	Tampilan <i>Website</i> SIKMB yang atraktif.	30	112	7	2	0	151	623

No.	Indikator Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>)	Skala Likert (Data Ordinal)					Total Sampel	Skor
		5	4	3	2	1		
6.	<i>Website</i> SIKMB sudah tepat dalam penyusunan tata letak informasi.	27	109	11	4	0	151	612
7.	Tampilan <i>Website</i> SIKMB sudah sesuai dengan jenis <i>Website</i> pemerintahan.	42	91	17	0	1	151	626
8.	Adanya penambahan pengetahuan dari informasi <i>Website</i> SIKMB.	34	111	5	1	0	151	631
Skor Total		4,986						
Skor Total Ideal		6,040					82.55%	
Skor Rata-Rata		623.25						

Berdasarkan Tabel 5 di atas, ternyata skor yang paling tinggi adalah *website* SIKMB mudah untuk navigasi dengan skor 653, sedangkan skor terendah adalah *website* SIKMB mudah digunakan dengan skor 584. Pada Tabel 5 di atas, terlihat bahwa Kemudahan Penggunaan (*Usability*) menghasilkan skor rata-rata 623.25. Apabila melihat Tabel rentang skala ternyata Kemudahan Penggunaan (*Usability*) ini termasuk pada range 513.43 - 634.23 (Tabel 4 pada rentang skala), sehingga *Usability* (Kemudahan Penggunaan) pada *website* SIKMB sudah baik dirasakan oleh Pengguna.

4.1.2 Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Secara keseluruhan indikator Kualitas Informasi (*Information Quality*) adalah seperti Tabel 6 di bawah ini:

Tabel 6. Indikator Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

No.	Indikator Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Skala Likert (Data Ordinal)					Total Sampel	Skor
		5	4	3	2	1		
1.	<i>Website</i> SIKMB menyediakan informasi yang cukup jelas.	17	114	14	6	0	151	595
2.	<i>Website</i> SIKMB menyediakan informasi yang dapat dipercaya.	26	106	14	5	0	151	606
3.	<i>Website</i> SIKMB menyediakan informasi yang <i>up to date</i>	56	85	9	1	0	151	649
4.	<i>Website</i> SIKMB menyediakan informasi yang relevan.	27	115	5	4	0	151	618
5.	<i>Website</i> SIKMB menyediakan informasi	53	83	14	1	0	151	641

No.	Indikator Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Skala Likert (Data Ordinal)					Total Sampel	Skor
		5	4	3	2	1		
	yang mudah dibaca dan dipahami. <i>Website SIKMB</i>							
6.	menyediakan informasi yang cukup detail. <i>Website SIKMB</i>	49	85	16	1	0	151	635
7.	menyajikan informasi dalam format yang sesuai.	47	83	19	2	0	151	628
	Skor Total		4,372					
	Skor Total Ideal		5,285				82.72%	
	Skor Rata-Rata		624.57					

Berdasarkan Tabel 6 di atas, ternyata skor yang paling tinggi adalah *website SIKMB* menyediakan informasi yang *up to date* dengan skor 649 sedangkan skor terendah adalah *website SIKMB* menyediakan informasi yang cukup jelas dengan skor 595. Pada Tabel 6 di atas, terlihat bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) menghasilkan skor rata-rata 624.57. Apabila melihat Tabel rentang skala, ternyata bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) ini termasuk pada range 513.43 - 634.23 (Tabel 4 pada rentang skala), sehingga Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada *website SIKMB* sudah baik dirasakan oleh Pengguna.

4.1.3 Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Secara keseluruhan indikator Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) adalah seperti Tabel 7 di bawah ini:

Tabel 7. Indikator Variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

No.	Indikator Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	Skala Likert (Data Ordinal)					Total Sampel	Skor
		5	4	3	2	1		
1.	<i>Website SIKMB</i> mempunyai reputasi yang baik.	47	80	21	3	0	151	624
2.	Pengguna mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi.	47	78	19	5	2	151	616
3.	Pengguna merasa aman dalam menyampaikan data pribadi.	28	99	19	5	0	151	603

No.	Indikator Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	Skala Likert (Data Ordinal)					Total Sampel	Skor
		5	4	3	2	1		
4.	Kemudahan <i>Website</i> SIKMB untuk menarik minat dan perhatian Pengguna.	23	108	18	2	0	151	605
5.	Adanya suasana komunitas pada <i>Website</i> SIKMB.	35	99	17	0	0	151	622
6.	Kemudahan Pengguna untuk memberi masukan (<i>feed back</i>) pada <i>Website</i> SIKMB.	47	86	15	3	0	151	630
7.	Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>Website</i> SIKMB.	25	107	15	4	0	151	606
Skor Total		4,306						
Skor Total Ideal		5,285					81.48%	
Skor Rata-Rata		615.14						

Berdasarkan Tabel 7 di atas, ternyata skor yang paling tinggi adalah Kemudahan Pengguna untuk memberi masukan (*feed back*) pada *website* SIKMB dengan skor 630, sedangkan skor terendah adalah Pengguna merasa aman dalam menyampaikan data pribadi dengan skor 603. Pada Tabel 7 di atas, terlihat bahwa Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) menghasilkan skor rata-rata 615.14. Apabila melihat Tabel rentang skala, ternyata bahwa Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) ini termasuk pada range 513.43 - 634.23 (Tabel 4 pada rentang skala), sehingga Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) pada *website* SIKMB sudah baik dirasakan oleh Pengguna.

Tabel 8. Persentase Skor Variabel Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Variabel	Skor	Persentase
Kemudahan Pengguna (<i>Usability</i>)	623	82.55%
Kualitas Informasi (<i>Informasi Quality</i>)	625	82.72%
Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	615	81.48%
Skor Rata Ketiga Variabel	621	82.25%

Dari tabel 8 di atas hasil analisis deskriptif maka responden yang memberikan pernyataan tentang Kemudahan Pengguna (*Usability*) di dapat skor rata-rata 623 dengan persentase 82.55%, memberikan pernyataan tentang Kualitas Informasi

(*Informasi Quality*) di dapat skor rata-rata 625 dengan persentase 82.72%, memberikan pernyataan tentang Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) di dapat skor rata-rata 615 dengan persentase 81.48%.

Berdasarkan hasil di atas dari ketiga variabel Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*), ternyata skor yang paling tinggi adalah Kualitas Informasi (*Informasi Quality*) dengan skor rata-rata 625 dengan persentase 82.72%, sedangkan skor terendah adalah Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) dengan skor rata-rata 615 dengan persentase 81.48%.

Pada Tabel 8 di atas, terlihat bahwa Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) menghasilkan skor rata-rata 621 dengan persentase 82.25%. Apabila melihat Tabel 4 pada rentang skala, ternyata bahwa Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) ini termasuk pada range 513.43 - 634.23 (Tabel 4 pada rentang skala), sehingga Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) pada *website* SIKMB sudah baik dirasakan oleh Pengguna.

4. SIMPULAN

Peneliti mencoba membuat beberapa kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dijelaskan sebelumnya, sebagai berikut:

- a. Aspek Kemudahan Penggunaan (*Usability*) pada *website* SIKMB di BP Batam sudah baik.
- b. Aspek Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada *website* SIKMB di BP Batam sudah baik.
- c. Aspek Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) pada *website* SIKMB di BP Batam sudah baik.
- d. Namun keseluruhan nilai kualitas *website* SIKMB terhadap dimensi Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) pada *website* SIKMB di BP Batam berada dalam kualitas yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] http://sikmb.bpbatam.go.id/welcome/berita_det/11, [10 November 2015]
- [2] Simamarta, Janner. **"REKAYASA PERANGKAT LUNAK"**, Andi Offset, Yogyakarta. 2010.
- [3] Barnes, S., and Vidgen, R. **"DATA TRIANGULATION IN ACTION: USING COMMENT ANALYSIS TO REFINE WEB QUALITY METRICS"**. In: Proceedings of the 13 th European Conference on Information Systems, Regensburg, Germany, May 26-28.
- [4] Zahreza Fajar Setiara Putra, Mohammad Sholeh, dan Naniek Widyastuti. **"ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE BTKP-DIY MENGGUNAKAN**

- METODE WEBQUAL 4.0**", Jurnal JARKOM Vol. 1 No. 2 Januari 2014, ISSN:2338-6312.
- [5] Miftah Nasution, Mudjahidin. **"ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) SURABAYA I DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL"**, Jurnal Teknik Pomits Vol. 2, No. 1, (2013) ISSN: 2337-3539.
- [6] Sanjaya, Iman. **"PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE KEMENTERIAN KOMINFO DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0"**, Jurnal Penelitian IPTEK-KOM, Volume 14, No. 1, Juni 2012.
- [7] Yaghoubi, Nour Mohammad, Hamed Armesh, Ramin Azadavar, Hashem Nasrabadi and Hamid Khajooei, **"INTERNET BOOKSTORE QUALITY ASSESSMENT: IRANIAN EVIDENCE"**, Journal of Business Management Vol. 5(30), pp. 12031-12039, 30 November, 2011 Available online at <http://www.academicjournals.org/AJBM> DOI: 10.5897/AJBM11.1152, ISSN 1993-8233.
- [8] Siti Sa'uda, dan Nyimas Sopiah. **"PENERAPAN METODE WEBQUAL DALAM PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERGURUAN TINGGI"**, Prosiding SnaPP2014 Sains, Teknologi, dan Kesehatan ISSN 2089-3582, EISSN 2303-2480.
- [9] Nazir, Moh. **"METODE PENELITIAN"**, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta. 2014.