

ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) SURABAYA I DENGAN METODE WEBQUAL

Miftah Nasution¹⁾, Mudjahidin²⁾

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknik Informatika, ITS

Arief Rahman Hakim, Surabaya, 60111

Telp : (031) 5994251, Fax : (031) 5923465

E-mail : miftah@mhs.is.its.ac.id¹⁾, mudjahidin@is.its.ac.id²⁾

Abstrak

Website KPPN Surabaya I yang beralamatkan di www.kppnsurabaya1.net merupakan salah satu bentuk layanan yang dilakukan KPPN Surabaya I sebagai media penyampai informasi yang diperlukan oleh satuan kerja (satker) serta media untuk pengenalan KPPN Surabaya I sebagai pelaksana fungsi kuasa Bendahara Umum Negara (BUN) di daerah yang profesional. Penelitian ini mencoba melakukan analisis kualitas layanan website Kantor Pelayanan Perbendaharaan (KPPN) Surabaya I dari persepsi pengguna yang diukur melalui pendekatan WebQual yang merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu website menurut perspektif pengguna akhir. Penelitian ini juga menitikberatkan pada sejauh mana persepsi tentang mutu layanan website yang dirasakan dengan tingkat harapan dari perspektif pengguna layanan website KPPN Surabaya I. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi umpan balik (feedback) bagi manajemen website untuk meningkatkan kualitas website KPPN Surabaya I di masa yang akan datang.

Kata kunci: Kualitas Layanan Website, WebQual, Importance Performance Analysis (IPA)

Abstract

KPPN Surabaya I website that addressed in www.kppnsurabaya1.net is one of the services do KPPN Surabaya I as a medium to disseminate information needed by the media as well as for the introduction work unit (satker) KPPN Surabaya I as executor the power function of the State General Treasurer (BUN) in the area of professional. This study tries to analyze the quality of service Treasury Office (KPPN) Surabaya I website of user perception as measured through approaches WebQual is an instrument that assesses the quality of a website by the end-user perspective. The study also focuses on the extent to which perceptions of perceived quality website services with a level of expectation from the perspective of service users KPPN Surabaya I website. The result is expected to be feedback for the management of the website to improve the quality of KPPN Surabaya I website in the future.

Keyword : Website service quality, Webqual, Importance Performance Analysis (IPA)

1. PENDAHULUAN

Website KPPN Surabaya I beralamatkan di www.kppnsurabaya1.net berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh satuan kerja (satker) yang merupakan mitra kerja KPPN Surabaya I. Tujuan pembuatan website ini sesuai dengan reformasi birokrasi yang dilakukan oleh kementerian keuangan khususnya KPPN dimana peningkatan pelayanan diikuti dengan pemanfaatan teknologi informasi. Sesuai dengan perkembangannya saat ini, website KPPN Surabaya I menyediakan berbagai fasilitas layanan diantaranya yaitu fasilitas download aplikasi/update aplikasi yang dibutuhkan satker dan berbagai peraturan yang berkaitan dengan keuangan negara, fasilitas layanan status (SP2D, SSP & SSBP, rekonsiliasi) berita terkait dengan keuangan negara serta tautan ke beberapa situs kementerian keuangan lainnya dan pemerintah daerah.

Selama ini, setelah layanan website tersebut diimplementasikan belum pernah dilakukan penilaian mengenai kualitas dari website KPPN Surabaya I berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung situs sebagai umpan balik ke pihak pengelola website (manajemen). Berdasarkan permasalahan sebelumnya, penelitian ini mencoba mengukur kualitas website dari sisi kepuasan pengguna akhir dan keinginan pengunjung situs untuk menggunakan kembali layanan website KPPN Surabaya I. Pengukuran ini menggunakan analisis SEM sehingga dapat diketahui hubungan kausal antara kualitas website dengan kepuasan pengguna akhir dan intensitas penggunaan kembali website. Penelitian ini juga menitikberatkan sejauh mana persepsi tentang mutu layanan website yang dirasakan (*actual*) dengan tingkat harapan

(*ideal*) sehingga dapat diketahui atribut atau fitur website apa saja yang sudah baik atau yang masih memerlukan perbaikan.

Webqual adalah metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode webqual disusun berdasarkan pada tiga dimensi [1] yaitu : (1) *usability quality*, (2) *information quality* dan (3) *service quality*. Tetapi pada tugas akhir ini metode webqual yang digunakan adalah metode webqual yang dimodifikasi [2] dengan menambahkan dimensi keempat yaitu *design quality*. Sedangkan dalam mengukur sejauh mana persepsi tentang mutu layanan *website* yang dirasakan (*actual*) dengan tingkat harapan (*ideal*) menggunakan *analisis importance and performance analysis* (IPA). Pengukuran kualitas *website* dan sejauh mana persepsi tentang mutu layanan *website* yang dirasakan (*actual*) dengan tingkat harapan (*ideal*) di atas diharapkan menjadi umpan balik (*feedback*) bagi manajemen *website* untuk mempertahankan layanan yang sudah baik dan meningkatkan layanan *website* yang belum dirasa baik oleh pengguna akhir.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan teori-teori yang mendukung penelitian ini.

2.1 WebQual

Metode Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari metode servqual [3]. Metode webqual disusun berdasarkan pada tiga dimensi [1] yaitu : (1) *usability quality*, (2) *information quality* dan (3) *service quality*. Tetapi pada penelitian ini metode webqual yang digunakan adalah metode webqual yang dimodifikasi [2] dengan menambahkan dimensi keempat yaitu *design quality*. Penelitian ini menganalisis lebih lanjut hubungan dimensi kualitas *website* modifikasi terhadap tingkat kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan kembali layanan *website* KPPN Surabaya I. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Loiacono et al. [4], Manalu et al. [5], Tarigan [6], Fazli et al. [7], dan Eid [8], *website* yang berkualitas (bermutu baik) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan secara tidak langsung meningkatkan intensitas pengguna untuk mengunjungi kembali layanan *website* yang diberikan. Berdasarkan penelitian sebelumnya maka kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti pada gambar 2.1.



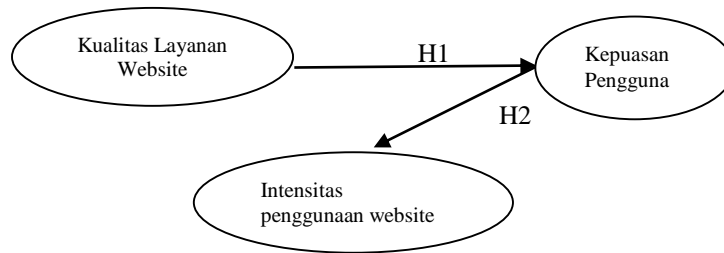
Gambar 2. 1 Kerangka Model Konseptual Kualitas Layanan Website

2.2 Structural Equation Modelling (SEM)

Structural Equation Modelling (SEM) merupakan teknik analisis multivariat yang dikembangkan guna menutupi keterbatasan yang dimiliki oleh model-model analisis sebelumnya yang telah digunakan secara luas dalam penelitian statistik. Analisis SEM yang digunakan dalam penelitian ini, merupakan SEM berbasis kovarians (CB-SEM atau *Covarians Based-Structural Equation Modelling*) yang melakukan interkolasi atau membebaskan indikator-indikatornya untuk saling berkorelasi dengan indikator dan variabel laten lainnya dengan pengolahan datanya menggunakan *software* AMOS (*Analysis Moment Structure*). Tahapan analisis SEM pada penelitian ini dimulai dengan membuat sebuah model SEM. Kemudian dilakukan pengujian model dengan asumsi-asumsi yang seharusnya dipenuhi dalam SEM. Setelah itu dilakukan uji identifikasi model, yaitu apakah model dapat di analisis lebih lanjut. Menguji model (model *testing* dan model estimasi) dilakukan dengan cara uji *measurement model* dan uji *structural model*. Dari uji *measurement model* akan didapat keeratan hubungan antar indikator dengan konstraknya. Jika *measurement model* dianggap valid, pengujian dilanjutkan pada *structural model* untuk memperoleh sejumlah korelasi yang menunjukkan hubungan antar kostruk.

2.3 Hipotesis

Hipotesis yang akan diusulkan dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti gambar 2.2 sebagai berikut:



Gambar 2. 2 Hipotesis Kualitas Layanan Website

H1: Terdapat hubungan yang positif antara kualitas layanan *website* dengan tingkat kepuasan pengguna *website*.

H2: Terdapat hubungan yang positif antara tingkat kepuasan pengguna *website* dengan tingkat intensitas penggunaan *website*.

2.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Konsep *importance and performance analysis* (IPA) berasal dari konsep *servqual*, tingkat kepentingan pengguna (*customer expected*) diukur dalam keterkaitan dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh organisasi agar menghasilkan layanan atau jasa yang berkualitas tinggi. Kualitas jasa dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Dalam hal ini pengukuran kualitas jasa tidak hanya melihat tingkat kepuasan saja, tetapi juga melihat harapan yang diterjemahkan sebagai tingkat kepentingan. Analisis ini menggunakan diagram *importance and performance matrix*. Diagram ini terdiri dari empat kuartan, yaitu kuartan pertama merupakan daerah prioritas utama, kuartan kedua merupakan daerah yang harus dipertahankan, kuartan ketiga merupakan daerah prioritas rendah dan kuartan keempat merupakan daerah berlebihan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari sisi metode dan pendekatan yang digunakan, penelitian ini mencoba mengimplementasikan dan mengembangkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Barnes dan Vidgen dan beberapa penelitian sebelumnya yang mengevaluasi kualitas *website e-government*. Metode dan pendekatan untuk menilai kualitas layanan *website* dalam penelitian ini merupakan gabungan dari pendekatan model persamaan struktural dengan menggunakan software Amos dan metode *importance performance Analysis* yang menggunakan software SPSS 19. Adapun jumlah sampel sebanyak 107 sampel dengan responden adalah mitra kerja KPPN Surabaya I.

3.1 Analisis Implementasi Model.

Analisis implementasi model dilakukan berdasarkan model yang telah dibuat sebelumnya. Tahapan dalam analisis ini terdiri dari 3 tahapan yaitu :

1. Pengujian asumsi SEM yaitu evaluasi normalitas data dan evaluasi data outliers.
2. Pengujian model pengukuran (*measurement model*) yaitu melakukan analisis faktor konfirmatori (CFA) untuk setiap variabel laten eksogen dan endogen kemudian dilanjutkan pengujian full model.
3. Pengujian structural model dengan melakukan validitas dan realibilitas data. Uji validitas dilakukan dengan uji convergent validity dan discriminant validity.

3.1.1 Hasil Pengujian Asumsi SEM

1. Evaluasi normalitas data
Hasil pengolahan data memperlihatkan bahwa tidak ada satupun nilai *univariate* yang berada diluar rentang nilai $\pm 2,58$ maka dari itu data dikatakan berdistribusi normal.
2. Evaluasi data outliers.
Pada penelitian ini, nilai *mahalanobis distance* $\chi^2 (34, 0,001) = 66,25$. Hal ini berarti semua indikator yang mempunyai *mahalanobis distance* yang lebih besar dari 66,25 adalah *multivariate outliers*. Semua indikator pada penelitian ini memiliki nilai *mahalanobis distance* di bawah 66,25 sehingga tidak ada *outliers* pada data.

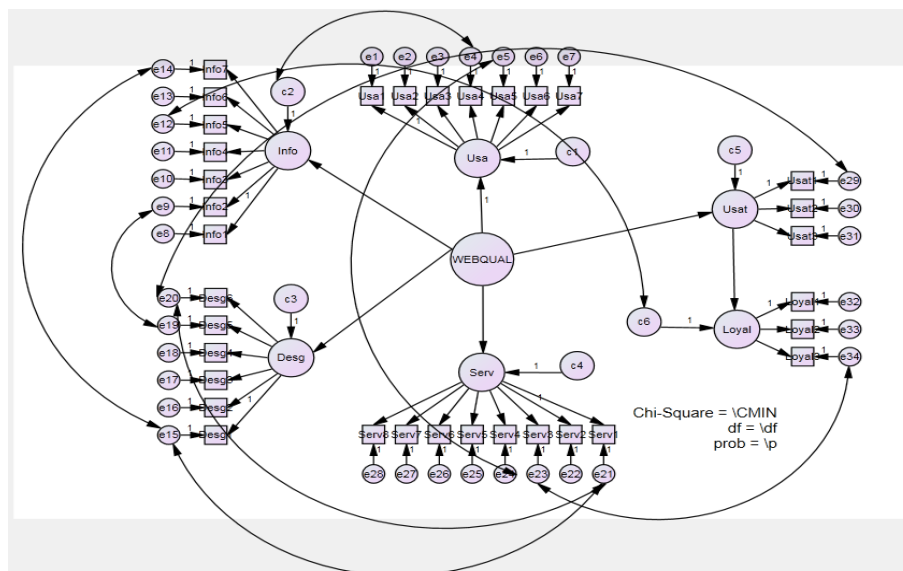
3.1.2 Hasil Pengujian Model Pengukuran (Measurement Model)

Analisis model pengukuran (*measurement model*) menggunakan analisis faktor konfirmatori (*confirmatory factor analysis/CFA*) dimaksudkan untuk mengkonfirmasi semua indikator yang membentuk tiap-tiap konstruk. Setelah dilakukan konfirmatori faktor untuk tiap konstruk maka dilakukan pengukuran keseluruhan model.

Tabel 3. 1 Hasil Analisis Faktor Konfirmatori masing-masing Konstruk

CFA	Goodness of Fit	Cut-off Value	Nilai	Keterangan	CFA	Goodness of Fit	Cut-off Value	Nilai	Keterangan
Usability Quality (Usa)	p	$\geq 0,05$	0,287	Model fit	Service Quality (Serv)	p	$\geq 0,05$	0,303	Model fit
	GFI	$\geq 0,90$	0,963	Model fit		GFI	$\geq 0,90$	0,947	Model fit
	AFGI	$\geq 0,90$	0,927	Model fit		AFGI	$\geq 0,90$	0,904	Model fit
	CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,175	Model fit		CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,136	Model fit
	TLI	$\geq 0,95$	0,987	Model fit		TLI	$\geq 0,95$	0,986	Model fit
	CFI	$\geq 0,95$	0,991	Model fit		CFI	$\geq 0,95$	0,990	Model fit
	RMSEA	$\geq 0,08$	0,041	Model fit		RMSEA	$\geq 0,08$	0,036	Model fit
Information Quality (Info)	p	$\geq 0,05$	0,093	Model fit	Kostruk Endogen Usat dan Loyal	p	$\geq 0,05$	0,317	Model fit
	GFI	$\geq 0,90$	0,949	Model fit		GFI	$\geq 0,90$	0,972	Model fit
	AFGI	$\geq 0,90$	0,898	Marginal		AFGI	$\geq 0,90$	0,927	Model fit
	CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,411	Model fit		CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,164	Model fit
	TLI	$\geq 0,95$	0,971	Model fit		TLI	$\geq 0,95$	0,993	Model fit
	CFI	$\geq 0,95$	0,981	Model fit		CFI	$\geq 0,95$	0,996	Model fit
	RMSEA	$\geq 0,08$	0,062	Model fit		RMSEA	$\geq 0,08$	0,039	Model fit
Design Quality (Desg)	p	$\geq 0,05$	0,439	Model fit					
	GFI	$\geq 0,90$	0,975	Model fit					
	AFGI	$\geq 0,90$	0,943	Model fit					
	CMIN/DF	$\leq 2,00$	0,998	Model fit					
	TLI	$\geq 0,95$	1,000	Model fit					
	CFI	$\geq 0,95$	1,000	Model fit					
	RMSEA	$\geq 0,08$	0,000	Model fit					

Pengukuran model dengan CFA masing-masing variabel laten menghasilkan model yang fit seperti yang terlihat pada tabel 3.1 diatas. Setelah semua CFA masing-masing variabel laten fit maka dilakukan pengukuran *full model* kualitas layanan *website*. Hasil pengukuran ini ternyata tidak menghasilkan model yang fit dengan nilai $p=0,000$. Santoso [9] menyatakan bahwa hal ini mengindikasikan terjadi permasalahan pada *modification index* yang harus diolah lebih lanjut. Gambar 3.1 merupakan hasil pengukuran *full model* yang telah di modifikasi indeks.



Gambar 3. 1 hasil Pengukuran full Model Penelitian Modifikasi Indeks

Hasil *goodness of fit* pengukuran full model dapat dilihat pada tabel 3.2. dibawah. Terlihat GFI dan AFGI berada di bawah nilai *cut-off* tetapi secara keseluruhan *full model* telah fit.

Tabel 3. 2 Hasil Uji Goodness of Fit Full Model Penelitian

	Goodness of Fit	Cut-off Value	Nilai	Keterangan
Full Model Modifikasi Indeks	p	$\geq 0,05$	0,128	Model fit
	GFI	$\geq 0,90$	0,784	Kurang fit

	AFGI	$\geq 0,90$	0,749	Kurang fit
	CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,071	Model fit
	TLI	$\geq 0,95$	0,979	Model fit
	CFI	$\geq 0,95$	0,981	Model fit
	RMSEA	$\geq 0,08$	0,026	Model fit

3.1.3 Hasil Pengujian Struktural Model

Proses pengujian model penelitian selanjutnya adalah uji reliabilitas, uji hubungan indikator dengan variabel laten melalui uji *convergent validity* dan hubungan antar variabel laten melalui uji *discriminant validity*. Hasil uji reliabilitas dan *convergent validity* dapat dilihat pada tabel 3.3 dibawah ini :

Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas dan Convergent Validity

Hubungan Indikator	Konstruk	S.E.	AVE	Realibilitas	Hubungan Indikator	Konstruk	S.E.	AVE	Realibilitas
Usa1	< --	Usa	0,724	0,501	Desg1	< --	Desg	0,779	0,506
Usa2	< --	Usa	0,607		Desg2	< --	Desg	0,850	
Usa3	< --	Usa	0,699		Desg3	< --	Desg	0,862	
Usa4	< --	Usa	0,785		Desg4	< --	Desg	0,508	
Usa5	< --	Usa	0,679		Desg5	< --	Desg	0,521	
Usa6	< --	Usa	0,730		Desg6	< --	Desg	0,661	
Usa7	< --	Usa	0,717		Serv1	< --	Serv	0,679	0,512
Info1	< --	Info	0,647	0,501	Serv2	< --	Serv	0,704	
Info2	< --	Info	0,594		Serv3	< --	Serv	0,735	
Info3	< --	Info	0,515		Serv4	< --	Serv	0,787	
Info4	< --	Info	0,725		Serv5	< --	Serv	0,661	
Info5	< --	Info	0,831		Serv6	< --	Serv	0,746	
Info6	< --	Info	0,815		Serv7	< --	Serv	0,774	
Info7	< --	Info	0,769		Serv8	< --	Serv	0,657	
Usat1	< --	Usat	0,838	0,699	Loyal1	< --	Loyal	0,804	0,581
Usat2	< --	Usat	0,838		Loyal2	< --	Loyal	0,734	
Usat3	< --	Usat	0,833		Loyal3	< --	Loyal	0,748	

Berdasarkan hasil pengukuran reliabilitas data diperoleh nilai reliabilitas data dalam penelitian ini memiliki nilai $\geq 0,7$ untuk semua konstruk. Dengan demikian penelitian ini dapat diterima, sedangkan hasil pengukuran *variance extract* dapat diterima karena memenuhi persyaratan yaitu $\geq 0,50$ untuk semua konstruk. Sehingga konstruk-konstruk dalam penelitian ini dapat diterima. Sedangkan uji *discriminant validity* yang terlihat pada table 3.4 menunjukkan bahwa akar kudrat AVE lebih besar dibandingkan nilai korelasi antar konstruk sehingga dapat disimpulkan antar konstruk berbeda satu dengan yang lainnya.

Tabel 3. 4 Hasil Uji Discriminant Validity

Hubungan antar Konstruk			Korelasi	Akar Kuadrat AVE
Webqual	< -- >	Usat	0,865	0,894
Usat	< -- >	Loyal	0,745	0,836

3.2 Pengujian Hipotesis

Tabel 3. 5 Regression Weights Full Model

	Estimate unstandarized	Estimate Standarized	C.R.	P	Label
Usat <--- Webqual	,981	,865	6,877	***	par_24
Loyal <--- Usat	,812	,745	6,677	***	par_25

Hasil analisis pengujian hipotesis model penelitian pada tabel 3.5 dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Hubungan kualitas layanan *website* (WebQual) dengan tingkat kepuasan pengguna (Usat). Pada kolom p, terlihat angka p adalah sangat kecil (***). Hal ini menunjukkan angka p adalah 0,000 yang jauh di bawah 0,05 ($< 0,05$). Karena itu H_0 ditolak atau pada pengujian nilai *estimate* WebQual dengan Usat, dapat dikatakan memang terdapat hubungan positif antara keduanya sebesar 0,865 (erat).
- Hubungan tingkat kepuasan pengguna *website* (Usat) dengan tingkat intensitas penggunaan *website* (Loyal). Pada kolom p, terlihat angka p adalah sangat kecil (***). Hal ini menunjukkan angka p adalah 0,000 yang jauh di bawah 0,05 ($< 0,05$). Karena itu H_0 ditolak atau pada pengujian nilai *estimate* Usat dengan Loyal, dapat dikatakan memang terdapat hubungan positif antara keduanya sebesar 0,745 (erat).

3.3 Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil analisis IPA dapat dilihat pada gambar 3.2 dibawah ini



Gambar 3. 2 Hasil Analisis IPA

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan serta saran untuk penelitian berikutnya.

4.1 Kesimpulan

1. Adanya hubungan yang positif dan signifikan antara ketiga variabel konstruk yang membentuk model penelitian variabel kualitas layanan, tingkat kepuasan, dan intensitas penggunaan kembali website.
2. Berdasarkan hasil analisis keempat dimensi kualitas *website* dengan *importance Performance Analysis* (IPA) yang diukur dari tiap-tiap indikatornya menemukan bahwa atribut *website* KPPN Surabaya I yang sangat perlu untuk mendapat perhatian adalah masalah *respon time* tampilan *website*, masalah *update* konten informasi serta masalah kesulitan interaksi dengan *website*. Ketiga atribut ini memiliki kesenjangan (gap) yang paling besar antara persepsi yang dirasakan pengguna saat ini dengan harapan ideal.

4.2 Saran

Kombinasi dengan pendekatan/*framework* yang lain juga dirasakan masih perlu dieksplorasi untuk mengukur dan mengevaluasi sebuah *website* yang sekiranya belum terpenuhi dalam penelitian ini dan agar mampu melengkapi aspek-aspek yang lain yang kiranya dianggap sesuai dengan obyek penelitian yang akan diteliti.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Barnes, S.; Vidgen, R. *An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality*. Journal of Electronic Commerce Research, v. 3, n. 3, p. 114-127, 2002.
- [2] Wicaksono, B. L. *Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Importance Performance Analysis*. UGM. Jogya. 2013.
- [3] Iwaarden, J. V.; Wiele, T. V. D. *A study on the applicability of Servqual dimensions for websites*. International Journal of Quality and Reliability Management, v. 20, n. 8, p. 919-935, 2002.
- [4] Loiacono, E. T.; Chen, D. Q.; Goodhue, D. L. *Webqual Revisited : Predicting The Intent to Reuse a Website*. Assesment of E-Commerce Systems, 2002.
- [5] Manalu, A. S. B.; Sumarwan, U.; Suroso, A. I. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Online*. Jurnal Manajemen dan Agribisnis, v. 4, n. 2, p. 67-80, Oktober 2007.
- [6] Tarigan, J. *User Satisfaction Using Webqual Instrument : A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, v. 10, n. 1, p. 34-47, Mei 2008.
- [7] Fazli, M.; Sam, M. *Website Quality and Consumer Online Purchase Intention of Air Ticket*. International Journal of Basic and Applied Sciences IJBAS, v. 9, n. 10, p. 20-25, 2008.
- [8] Eid, M. I. *Determinants Of E-Commerce Customer Satisfaction, Trust, And Loyalty In Saudi Arabia*. Journal of Electronic Commerce Research, v. 12, n. 1, p. 78-93, 2011.
- [9] Santoso, S. *Structural Equation Modeling: Konsep dan Aplikasi dengan Amos*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2007.