



PENGARUH KUALITAS WEBSITE E-NON PNS DI KECAMATAN WARU MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Latifatul Mawadah¹, Erlin Setyaningsih²

Jurusan Sistem Informasi, STMIK Borneo Internasional, Indonesia

latifatul_mawadah.17@stmik-borneo.ac.id¹, erlin_setyaningsih@stmik-borneo.ac.id²

Abstrak

Diterima:
28 Maret 2022
Direvisi:
8 April 2022
Disetujui:
14 April 2022

Fokus masalah yang diteliti dalam penelitian ini ialah bagaimana pengguna *website* E-NON PNS pada pegawai dan guru honorer yang berada diwilayah kecamatan waru dengan jumlah sampel sebanyak 104 responden pengguna *website* E-NON PNS. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* dengan metode *webqual* 4. 0. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah di uji ke 104 responden dan dilakukan uji validitas, uji reliabilitas yang menghasilkan 100% pernyataan dikatakan valid dan layak untuk digunakan. Pengujian pada penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik (Uji normalitas, Uji multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji linearitas), Uji Regresi Linier (Uji T dan Uji F) dengan bantuan *software* SPSS versi 26. Dari hasil pengujian asumsi pada uji normalitas diperoleh hasil 0, 200 > 0, 05, Uji multikolinearitas pada variabel *Usability quality* nilai *tolerance* 0, 502 > 0, 01 dan VIF 1. 993 < 10 *Information quality* nilai *tolerance* 0, 348 > 0, 05 dan VIF 2. 872 < 10 *Interaction quality* nilai *tolerance* 0, 399 > 0, 05 dan VIF 2. 509 < 10. Uji T bisa di lihat jika r hitung > r tabel pada variabel *Usability quality* (6. 573 > 1. 987) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari pada *Alpha* (0, 000 < 0, 05) *Information quality* (0. 002 < 1. 987) dan nilai signifikansinya (0, 984 > 0, 05) *Interaction quality* (3. 470 > 1. 987) dan nilai signifikansinya (0, 01 < 0, 05) dari pengujian ini bisa di lihat bahwa *Information quality* tidak berpengaruh positif terhadap *User satisfaction*.

Kata kunci: Pengaruh Kualitas *website*, E-NON PNS, *Webqual* 4. 0

Abstract

The focus of the problem studied in this research is how the E-NON PNS website users are on temporary employees and teachers who are in the Waru sub-district area with a total sample of 104 respondents using the E-NON website. civil servants. The purpose of this study is to determine the influence of website quality with the *webqual* 4. 0 method. The method used in this research is associative research. The method of collecting data is using a questionnaire that has been tested on 104 respondents and tested for validity. The reliability test that produces 100% of the statements is said to be valid and feasible to use. The test in this study uses the classical assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test and linearity test), linear regression test (T test and F test) with the help of SPSS version 26 software. From the results of the assumption test on the normality test, the results obtained are 0. 200 > 0. 05, the multicollinearity test on the *Usability quality* variable is 0. 502 > 0. 01 tolerance value and VIF 1. 993 < 10 *Information quality* tolerance value 0. 348 > 0. 05 and VIF 2. 872 < 10 *Interaction quality* value tolerance 0. 399 > 0. 05 and VIF 2. 509 < 10. The T test can be seen if r arithmetic > r table on the *Usability quality* variable (6. 573 > 1. 987) and the significance value is smaller than *Alpha* (0. 000 < 0. 05) *Information quality* (0. 002 < 1. 987) and the significance value (0. 984 > 0, 05) *Interaction quality* (3. 470 > 1. 987) and its significance value (0. 01 < 0. 05) from this test can be seen that *Information quality* has no positive effect on *User satisfaction*.

Keywords: The influence of website quality, E-NON PNS, *Webqual* 4. 0

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini semakin pesat, ini dilihat dari banyak komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan atau individu untuk saling bertukar informasi (Hamzah & Wardani, 2021). Pertukaran informasi ini dapat terjadi karena adanya teknologi yang diciptakan oleh peneliti-peneliti di dunia ini (Fitriarti, 2019). Penelitian di bidang teknologi informasi dan komunikasi, setiap hari selalu mengalami perkembangan yang signifikan (Rahman, 2016). Untuk dapat melakukan pertukaran data atau informasi maka diperlukan suatu aplikasi sebagai penghubung ke pengguna aplikasi tersebut berbasis *online* salah satunya adanya *website* (Delima et al., 2016).

Website menjadi sebuah bagian yang terpenting dan tidak terpisahkan dengan pertumbuhan TI (Baiti et al., 2017). Peranan sebuah *website* menjadi begitu penting di segala bidang, baik untuk lembaga atau instansi pemerintah maupun swasta (Fahrizanur et al., 2017). Hal ini dipicu karena kebutuhan akan data dan informasi dituntut untuk lebih cepat didapatkan oleh individu, kelompok maupun organisasi. Saat ini aplikasi *website* sudah banyak digunakan oleh organisasi-organisasi sebagai media dalam melakukan berbagai aktivitas pengelolaan data untuk menghasilkan informasi yang tujuannya untuk dilihat dan digunakan oleh semua pihak yang membutuhkan. Salah satu dukungan dan solusi yang diberikan oleh badan kepegawaian dan pengembangan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Penajam Paser Utara ialah *website* E-NON PNS, yang mana *website* yang digunakan sebagai sarana pendukung administrasi kepegawaian dalam lingkungan instansi pemerintah daerah.

E-NON PNS telah disesuaikan dengan peraturan bupati nomer 1 tahun 2021 tentang Tenaga Harian Lepas di Lingkungan Pemerintah Daerah, Pasal 2 ayat 2 yang berbunyi Honorium sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diberikan kepada THL yang memiliki perjanjian kontrak kerja yang telah tercatat dan terdaftar pada badan kepegawaian dan pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Penajam Paser Utara. E-NON PNS dibuat berdasarkan kebutuhan informasi tentang keadaan data pegawai sebagai fungsi sistem informasi dari manajemen administrasi kepegawaian agar dapat memberikan data informasi secara cepat, tepat dan akurat. Namun, *website* ini dikeluhkan sering terjadinya kegagalan/*error* dan *database* tidak *update* pada *website*.

Melalui kebijakan PUTHL E-NON PNS tersebut yang telah diberlakukan melalui peraturan Bupati Penajam Paser Utara, diharapkan berbagai kendala dan permasalahan yang berkaitan dengan pendataan pegawai non-PNS dapat menjadi lebih baik yang diharapkan agar dapat meningkatkan tingkat efektivitas dan efisiensi layanan dalam administrasi kepegawaian kepada para pegawai non-PNS. Oleh karena itu, diperlukan analisis tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaannya. Dari hasil analisis tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi untuk meningkatkan kualitas layanan pada *website* tersebut. Salah satu model yang digunakan dalam penelitian ini adalah *webqual* 4.0.

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Rohman & Kurniawan, 2017; Sauda & Sopiah, 2014). *Webqual* ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. Pada *Webqual* 4.0 disusun berdasarkan pada penelitian tiga area yaitu kemudahan Penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*) (Fatmala & Suprpto, 2018; Sastika, 2016). Sehingga dengan pengukuran tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan *website*. *Webqual* pada dasarnya mengukur mutu sebuah *website* berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs. Jadi, pengukurannya menggunakan instrumen penelitian atau kuesioner (Purwandani & Syamsiah, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada *website* E-NON PNS, dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah THL dan guru honorer yang menggunakan *website* E-NON PNS. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2021-Februari 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai dan guru honorer yang menggunakan *website* E-NON PNS yang berada di Kecamatan Waru yang berjumlah 140 pegawai. Pada penelitian ini peneliti menggunakan sampel dari populasi tenaga honorer yang ada di kecamatan waru dengan *Purposive Sampling* dengan mempertimbangkan kriteria sesuai dengan yang peneliti tentukan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai dan guru honorer di Kecamatan Waru yang menggunakan *website* E-NON PNS. Perhitungan sampel menggunakan Rumus Slovin dengan *margin of error* 5% (Christian et al., 2019). Berdasarkan perhitungan tersebut maka dapat diketahui bahwa besar sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 104 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Perancangan kuesioner yang digunakan adalah hasil dari penjabaran metode *webqual* 4.0 yang memiliki empat variabel yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan kepuasan pengguna (Prakoso et al., 2019). Data dianalisis melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

1.1. Hasil uji validitas

Uji validitas dilakukan dengan memasukkan data ke dalam SPSS versi 26. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis *product moment/Person* pada masing-masing variabel laten yaitu kualitas kegunaan (X1), Kualitas Informasi (X2), kualitas interaksi (X3) melalui program SPSS.

1.1.1. Kualitas kegunaan

Tabel 1. hasil uji validitas

Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1. 1	. 633**	0, 190	Valid
X1. 2	. 653**	0, 190	Valid
X1. 3	. 495**	0, 190	Valid
X1. 4	. 592**	0, 190	Valid
X1. 5	. 482**	0, 190	Valid
X1. 6	. 511**	0, 190	Valid
X1. 7	. 572**	0, 190	Valid
X1. 8	. 642**	0, 190	Valid

Sumber: Hasil olah data

Pada hasil korelasi dapat disimpulkan pada baris *Person correlation* dari tiap kolom bahwa r hitung tiap variabel X1. 1 hingga X1. 8 lebih besar dari r tabel yaitu 0, 190 Maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut dinyatakan valid.

1.1.2. Kualitas informasi

Tabel 2. hasil uji kualitas informasi

Butir pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X2. 1	. 845**	0, 190	Valid
X2. 2	. 859**	0, 190	Valid

X2. 3	. 814**	0, 190	Valid
X2. 4	. 877**	0, 190	Valid
X2. 5	. 737**	0, 190	Valid
X2. 6	. 856**	0, 190	Valid
X2. 7	. 764**	0, 190	Valid

Sumber: Hasil olah data

Pada hasil korelasi dapat disimpulkan pada baris *Person correlation* dari tiap kolom bahwa r hitung tiap variabel X2. 1 hingga X2. 7 lebih besar dari r tabel yaitu 0, 190 Maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut dinyatakan valid.

1.1.3. Kualitas interaksi

Tabel 3. hasil uji kualitas interaksi

Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X3. 1	. 782**	0, 190	Valid
X3. 2	. 841**	0, 190	Valid
X3. 3	. 771**	0, 190	Valid
X3. 4	. 844**	0, 190	Valid
X3. 5	. 858**	0, 190	Valid
X3. 6	. 774**	0, 190	Valid
X3. 7	. 838**	0, 190	Valid

Sumber: Hasil olah data

Pada hasil korelasi dapat disimpulkan pada baris *Person correlation* dari tiap kolom bahwa r hitung tiap variabel X3. 1 hingga X3. 7 lebih besar dari r tabel yaitu 0, 190 Maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut dinyatakan valid.

1.1.4. Kepuasan pengguna

Tabel 4. hasil uji kepuasan pengguna

Butir pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1. 1	. 764**	0, 190	Valid
Y1. 2	. 675**	0, 190	Valid
Y1. 3	. 560**	0, 190	Valid
Y1. 4	. 700**	0, 190	Valid
Y1. 5	. 585**	0, 190	Valid
Y1. 6	. 652**	0, 190	Valid
Y1. 7	. 598**	0, 190	Valid
Y1. 8	. 580**	0, 190	Valid
Y1. 9	. 500**	0, 190	Valid

Sumber: Hasil olah data

Pada hasil korelasi dapat disimpulkan pada baris *Person correlation* dari tiap kolom bahwa r hitung tiap variabel Y1.1 hingga Y1.9 lebih besar dari r tabel yaitu 0,190. Maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut dinyatakan valid.

1.2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur. Instrumen kuesioner yang tidak Reliabel akan menyebabkan instrumen tidak dapat konsisten terhadap pengukuran yang dilakukan, sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji Reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Berikut ini hasil dari uji reliabilitas dengan

menggunakan aplikasi SPSS. Metode Pengambilan keputusan pada uji reliabilitas umumnya menggunakan batasan 0,6. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan di atas 0,6 dapat diterima dan di atas 0,7 adalah baik.

1.2.1. Kualitas kegunaan

Tabel 5. Reliability Statistic (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.711	8

Sumber: Hasil olah data

1.2.2. Kualitas informasi

Tabel 6. Reliability Statistic (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.920	7

Sumber: Hasil olah data

1.2.3. Kualitas interaksi

Tabel 7. Reliability Statistic (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.916	7

Sumber: Hasil olah data

1.2.4. Kepuasan pengguna

Tabel 8. Reliability Statistic (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.805	9

Sumber: Hasil olah data

1.3. Hasil uji asumsi

1.3.1. Uji normalitas

Tabel 9. Hasil Uji Sample Kolmogrov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		104
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.60960289
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.062
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c, d}

Sumber: Hasil olah data

Uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Uji ini merupakan pengujian yang paling banyak dilakukan untuk analisis statistik parametrik. Dengan melakukan uji *test sample Kolimogrov-Smirnov* maka dapat dilihat data akan dikatakan normal apabila nilai tingkat signifikansinya $>0,05$ dan dikatakan tidak normal jika tingkat signifikansinya $<0,05$.

1.3.2. Uji Multikolinearitas

Tabel 10. Koefisien Mutikolinearitas

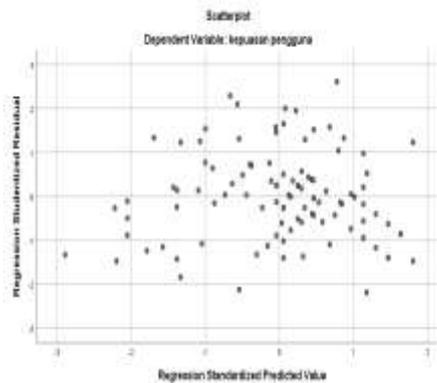
Coefficients ^a							
Model		UnStandardized Coefficients		Standardized Coefficient	T	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Toleran
1	(Constant)	7.102	2.128		3.338	.001	
	kualitas kegunaan	.588	.090	.553	6.573	.000	.502 1.993
	kualitas informasi	.002	.100	.002	.020	.984	.348 2.872
	kualitas interaksi	.334	.096	.328	3.470	.001	.399 2.509

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Sumber: Hasil olah data

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari ketiga variabel independen lebih dari 0,1 yaitu untuk X1 0,502, untuk X2 yaitu 0,348 dan untuk X3 yaitu 0,399, dan nilai VIF masing-masing independen kurang dari 10, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi.

1.3.3. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. heteroskedastisitas residual

Sumber: Hasil olah data

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas tersebut terlihat bahwa penyebaran *residual* tidak teratur, Dengan hasil demikian, kesimpulan yang bisa diambil adalah bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, atau persamaan regresi memenuhi asumsi heteroskedastisitas.

1.4. Uji Linearitas

1.4.1. Kualitas kegunaan

Tabel 11. Uji Linearitas Kualitas kegunaan (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y)

ANOVA Table			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan pengguna * kualitas kegunaan	<i>Between Groups</i>	<i>(Combined)</i>	1324.218	18	73.568	9.653	0.000
		<i>Linearity</i>	1141.540	1	1141.540	149.792	0.000
		<i>Deviation from Linearity</i>	182.678	17	10.746	1.410	0.152
		<i>Within Groups</i>	647.772	85	7.621		

Sumber: Hasil olah data

Kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna, pada tabel 11 dapat diketahui signifikansi sebesar 0,152 dikarenakan nilai signifikansi lebih dari 0,05 ($0,152 > 0,05$) maka artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel kualitas kegunaan (X1) dengan variabel kepuasan pengguna (Y).

1.4.2. Kualitas informasi

Tabel 12. Uji linearitas kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y)

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan pengguna * kualitas informasi	Between Groups	(Combined)	1034.869	16	64.679	6.005	0.000
		Linearity	787.191	1	787.191	73.081	0.000
		Deviation from Linearity	247.678	15	16.512	1.533	0.111
	Within Groups		937.122	87	10.772		
	Total		1971.990	103			

Sumber: Hasil olah data

Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna, pada tabel 12 dapat diketahui signifikansi sebesar 0,111 dikarenakan nilai signifikansi lebih dari 0,05 ($0,111 > 0,05$) maka artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel kualitas informasi (X2) dengan variabel kepuasan pengguna (Y).

1.4.3. Kualitas interaksi

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan pengguna * kualitas interaksi	Between Groups	(Combined)	1031.802	14	73.700	6.977	0.000
		Linearity	904.439	1	904.439	85.616	0.000
		Deviation from Linearity	127.363	13	9.797	0.927	0.529
	Within Groups		940.189	89	10.564		
	Total		1971.990	103			

Gambar 3. Uji Linearitas Kualitas interaksi (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y)

Sumber: Hasil olah data

Kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna, pada gambar 3 dapat diketahui signifikansi sebesar 0,529 dikarenakan nilai signifikansi lebih dari 0,05 ($0,529 > 0,05$) maka artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel kualitas interaksi (X3) dengan variabel kepuasan pengguna.

1.5. Hasil Uji Regresi Linear berganda

1.5.1. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji variabel independen (Y) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (X). Taraf signifikansi yang digunakan untuk uji F yaitu 0,05 (5%).

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1270.558	3	423.519	60.379	.000 ^b

<i>Residual</i>	701.433	100	7.014
<i>Total</i>	1971.990	103	

Tabel 13. Output Regression ANOVA

Sumber: Hasil olah data

Hasil dari uji F menjelaskan bahwa nilai F hitung sebesar 60.379 dengan signifikansi 0,000. Jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel X terhadap variabel Y, yang di jelaskan sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau F hitung $> F$ tabel maka terdapat pengaruh variabel secara bersama-sama terhadap variabel Y.
- Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau F hitung $< F$ tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara bersama-sama terhadap variabel Y.

F tabel = F (k;n-k)=f (3;104-3)=F (3;101)=2,69

n: jumlah sampel

k: Jumlah variabel independen (X)

Untuk mendapatkan nilai F tabel maka harus dilakukan perhitungan menggunakan rumus F tabel seperti penjelasan yang ada di atas, dan F tabel yang didapatkan yaitu 2,69 dengan melihat F tabel signifikansi 0,05. Berdasarkan tabel 4.20 diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel X1, X2 dan X3 secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel Y sebesar 0,000 $< 0,05$ atau 60.379 $> 2,69$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel X1, X2 dan X3 secara bersamaan terhadap variabel Y.

1.5.2. Uji T

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y). Taraf signifikansi yang ditentukan yaitu menggunakan nilai 0,05.

Tabel 14. Output Regression Coefficients

Coefficients ^a		UnStandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	7.102	2.128		3.338	.001
	kualitas kegunaan	.588	.090	.553	6.573	.000
	kualitas informasi	.002	.100	.002	.020	.984
	kualitas interaksi	.334	.096	.328	3.470	.001

- a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Sumber: Hasil olah data

Hasil dari Uji T menjelaskan bahwa nilai masing-masing T hitung sebesar 6,573 untuk variabel X1, 0,020 untuk variabel X2, dan 3,470 untuk variabel X3. Dengan signifikansi yaitu 0,000 (X1), 0,984 (X2), dan 0,001 (X3). Jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y, yang dijelaskan sebagai berikut:

- a. Jika signifikansi $< 0,05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y
- b. Jika signifikansi $> 0,05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

$$\begin{aligned} T \text{ tabel} &= T (\alpha/2; n-k-1) \\ &= t (0,05/2; 104-3-1) \\ &= 0,025 ; 100 \\ &= 1,987 \end{aligned}$$

a: tingkat kepercayaan (0,05 atau 5%)

n: jumlah sampel

k: jumlah varian independen (X)

Untuk mendapatkan nilai T tabel maka harus dilakukan perhitungan menggunakan rumus T tabel seperti penjelasan yang ada di atas, T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ dan T tabel yang didapatkan yaitu 1,987 dengan melihat tabel signifikansi 0,05. Berdasarkan tabel 4.21 maka dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Kualitas Kegunaan (X1), diketahui T hitung dari kualitas kegunaan adalah 6,573 pada tabel 14 dengan nilai T tabel 1,987. Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi kualitas kegunaan (X1) $0,000 < 0,05$ atau $T \text{ hitung } 6,573 > T \text{ tabel } 1,987$ jadi H1 diterima, maka terdapat pengaruh antara kualitas kegunaan (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
- b. Kualitas Informasi (X2), diketahui T hitung dari Kualitas informasi adalah 0,020 pada tabel 14 dengan nilai T tabel 1,987. Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi kualitas informasi (X2) $0,984 > 0,05$ atau $T \text{ hitung } 0,020 < T \text{ tabel } 1,987$ jadi H2 ditolak, maka tidak terdapat pengaruh antara kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y).
- c. Kualitas Interaksi (X3), diketahui T hitung dari kualitas kegunaan adalah 3,470 pada tabel 14 dengan nilai T tabel 1,987. Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi kualitas kegunaan (X3) $0,001 < 0,05$ atau $T \text{ hitung } 3,470 > T \text{ tabel } 1,987$ jadi H3 diterima, maka terdapat pengaruh antara kualitas interaksi (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

2. Pembahasan

Berdasarkan analisis uji validitas secara keseluruhan dari Kualitas kegunaan (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Interaksi (X3), dan kepuasan pengguna (Y) menunjukkan bahwa hasil nilai korelasi tiap variabel independen maupun dependen di atas nilai r tabel (0,190) yang berarti item yang ada di setiap variabel tersebut valid.

Pada Uji Reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha* dengan batasan yang umumnya digunakan 0,6. Hasil yang didapatkan setiap variabel kualitas kegunaan yaitu 0,711, Kualitas Informasi 0,920, Kualitas Interaksi 0,916 dan untuk kepuasan pengguna yaitu 0,805. Tiap variabel X dan Y menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6 yang berarti indikator untuk variabel X dan Y adalah reliabel.

Uji normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Linear merupakan model pengujian yang ada dalam Uji asumsi klasik dan hasil yang didapatkan dari setiap pengujian sebagai berikut:

2.1. Uji Normalitas

Berdasarkan uji normalitas membuktikan bahwa data variabel yang diuji berdistribusi normal karena tingkat signifikansinya $0,200 > 0,05$ yang dilampirkan, dan dari grafik yang ada,

terlihat bahwa nilai P-P Plot terletak sekitar garis diagonal, P-P Plot tidak menyimpang jauh dari garis diagonal sehingga dapat diartikan bahwa distribusi data adalah normal, karena data akan dikatakan normal jika tingkat signifikansinya $> 0,05$ begitu pula sebaliknya.

2.2. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan uji Multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan VIF pada model regresi. Jika semakin kecil nilai *Tolerance* dan semakin besar nilai VIF maka semakin mendekati terjadinya multikolinearitas, atau nilai *Tolerance* lebih dari 0, 1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Nilai yang didapatkan dari pengujian ini yaitu nilai *Tolerance* dari ketiga variabel independen (X) lebih dari 0, 1 dengan masing-masing nilai $X1 = 0,502$ $X2 = 0,348$ $X3 = 0,399$ dan VIF tiap independen kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

2.3. Uji heteroskedastisitas

Berdasarkan uji heteroskedastisitas yang dilakukan pengujian dengan menggunakan aplikasi SPSS menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas atau persamaan regresi memenuhi asumsi heteroskedastisitas, dikarenakan penyebaran residual tidak teratur.

2.4. Uji Linearitas

Berdasarkan uji Linearitas dilakukan setiap variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), yang apabila nilai signifikansi dan nilai deviasi *linearity* diperoleh lebih besar dari 0,05 yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan. Pada Kualitas kegunaan X1 terhadap kepuasan pengguna (Y) diketahui nilai signifikansi sebesar $0,152 > 0,05$, maka terdapat hubungan linear secara signifikan antar variabel X1 dengan variabel Y. Pada kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y), diketahui nilai signifikansi sebesar $0,111 > 0,05$ maka terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel X2 dengan variabel Y. Pada Kualitas interaksi (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) diketahui nilai signifikansi sebesar $0,529 > 0,05$, maka terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel X3 dengan variabel Y.

Analisis regresi linier berganda dilakukan 2 pengujian yaitu, Uji F dan Uji T. Pada Uji F taraf signifikan yang digunakan yaitu 0,05 (5%) dan F tabel sebesar 2,69. Nilai F tabel didapatkan dengan menghitung menggunakan rumus F tabel. Diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel independen (X1, X2, X3) secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ atau $60,379 > 2,69$. Pada uji T taraf yang ditentukan yaitu menggunakan nilai 0,05 dengan nilai T tabel yaitu 1,987 hasil yang didapatkan yaitu:

- a. Kualitas kegunaan (X1) dapat diketahui bahwa nilai signifikansi kualitas kegunaan (X1) $0,000 < 0,05$ atau T hitung $6,573 > T$ tabel 1,987 jadi H1 diterima maka terdapat pengaruh antara kualitas kegunaan (X1) dengan kepuasan pengguna. Alasannya yaitu karena banyak dari responden menjawab pernyataan sangat setuju untuk kualitas kegunaan *website* yang mudah untuk dioperasikan, mudah untuk dipahami serta tampilan *website* sesuai dengan jenis *website*.
- b. Kualitas Informasi (X2) dapat diketahui bahwa nilai signifikansi kualitas informasi (X2) $0,984 > 0,05$ atau T hitung $(0,020) < T$ tabel (1,987) jadi H2 ditolak, maka tidak terdapat pengaruh antara kualitas informasi (X2) dengan kepuasan pengguna. Alasannya yaitu karena banyak dari responden menjawab tidak setuju pada kualitas informasi yang ada pada *website*, seharusnya *website* menyediakan informasi yang akurat, informasi yang tepat waktu dan memberikan informasi yang relevan.

Kualitas Interaksi (X3) dapat diketahui bahwa nilai signifikansi kualitas interaksi (X3) $0,001 < 0,05$ atau T hitung $3,470 > T$ tabel 1,987 jadi H3 diterima maka terdapat pengaruh antara

kualitas interaksi (X3) dengan kepuasan pengguna. Alasannya yaitu karena banyak dari responden menjawab pernyataan sangat setuju untuk kualitas interaksi yang ada pada *website* yang mana pengguna merasa aman untuk menggunakan *website*, pengguna merasa aman terhadap data pribadi serta pengguna merasa yakin bahwa data yang mereka masukan/*input* dapat diproses dengan cepat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dari data kuesioner yang telah diisi oleh pengguna *website* E-NON PNS dapat dilihat bahwa hasil dari penelitian ini dapat dikatakan belum memenuhi kebutuhan pengguna di mana hasil dari penelitian ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna *website* E-NON PNS. Dapat dilihat dari hasil perhitungan menggunakan metode *Webqual* 4.0 yang digunakan dalam penelitian, dengan 4 variabel yang dikembangkan, setelah dianalisis dua hipotesis memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pengguna *website* E-NON PNS, secara parsial yaitu variabel Kualitas Kegunaan (X1) dengan nilai t hitung $6,573 > 1,987$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan variabel Kualitas Interaksi (X3) memberikan nilai positif dengan nilai t hitung $3,470 > 1,987$ dengan nilai signifikansi 0,001 dan secara simultan juga berpengaruh positif dan juga signifikan dengan nilai f hitung $60.379 > 2,69$ dan nilai signifikansi 0,000. Sedangkan 1 hipotesis tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pengguna *website* E-NON PNS yaitu Variabel Kualitas Informasi (X2) dengan nilai t hitung $0,020 < 1,987$ dan nilai signifikan $0,984 > 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Baiti, A., & Rachmadi, A. (2017). Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan IPA. *Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1(9), 885–892.
- Christian, K., Handoyo, S., Kelvin, K., Hondo, P., & Fitriano, A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Rem Cakram Dan Rem Tromol Motor Honda Matic Pada Pt. Mega Anugerah Mandiri Medan. *Wahana Inovasi: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat UISU*, 8(1).
- Delima, R., Santoso, H. B., & Purwadi, J. (2016). Kajian aplikasi pertanian yang dikembangkan di beberapa negara Asia dan Afrika. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATi)*.
- Fahrizanur, D., Si, R. K. M., & Burhanudin, H. (2017). *PERANAN BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH (BAPPEDA) DALAM PERENCANAAN PEMBANGUNAN DI DAERAH KABUPATEN PASER*.
- Fatmala, W. S., & Suprpto, A. R. (2018). Analisis kualitas layanan *website* e-commerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan importance performance analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer E-ISSN*, 2548, 964.
- Fitriarti, E. A. (2019). Urgensi literasi digital dalam menangkal hoax informasi kesehatan di era digital. *Metacommunication: Journal of Communication Studies*, 4(2), 234–246.
- Hamzah, I., & Wardani, K. R. N. (2021). ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SUPERMARKET CEMERLANG JAYA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0. *Bina Darma Conference on Computer Science (BDCCS)*, 3(1), 242–257.
- Prakoso, A., Wicaksono, G., Iswono, S., Puspita, Y., Bidhari, S. C., & Kusumaningrum, N. D. (2019). *Pengaruh Kesadaran dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib*

Pajak.

- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas *Website* Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *JUSTIN (Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 9(3), 300–306.
- Rahman, A. (2016). Pengaruh negatif era teknologi informasi dan komunikasi pada remaja (perspektif pendidikan islam). *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan Islam*, 14(1).
- Rohman, F., & Kurniawan, D. (2017). Pengukuran Kualitas *Website* Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode *Webqual* 4.0. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 3(1), 31–38.
- Sastika, W. (2016). Analisis pengaruh kualitas *website* (*WEBQUAL* 4.0) terhadap keputusan pembelian pada *website* e-commerce traveloka. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi, 2016*, 649–657.
- Sauda, S., & Sopiah, N. (2014). Penerapan Metode *Webqual* Dalam Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Perguruan Tinggi. *Prosiding SNaPP: Sains, Teknologi*, 4(1), 419–426.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)