

Analisis Pengaruh Kualitas Web Disbudpar Karawang Dengan Menggunakan Metode Webqual

Karya Suhada^{1,3}, Mokhamad Wahidin², Ian Iskandar³,
Meiniarti⁴

^{1,3}Program Studi Teknik Informatika: STMIK Rosma, Karawang, Indonesia

²Program Studi Sistem Informasi: STMIK Rosma, Karawang, Indonesia

Email: karya@dosen.rosma.ac.id

Abstract

This research focuses on the importance of the Karawang Disbudpar website, which was created to promote tourist and cultural destinations in Karawang. The website aims to provide accurate and comprehensive information about various tourist attractions, cultural events, and practical information that can help tourists plan their trip to Karawang. The tourism sector can also be utilized for various purposes such as promoting local culture, introducing natural beauty, culture, and culinary arts to local and international tourists, and increasing the popularity and attractiveness of the region. This research uses the WebQual method. User satisfaction is considered important in this study, and service quality theory is used to identify website quality dimensions that need to be considered in website quality measurement. The purpose of this study is to determine the impact of the Karawang Disbudpar website on visitor satisfaction, as well as provide recommendations for improving website quality, which can provide a better experience to users and help promote tourism and culture in Karawang more effectively. The research methodology used is descriptive research, and In this study, variables included in the WebQual 4.0 method were used, such as usability, information quality, service interaction, and design.

Keywords: Web Disbudpar Karawang, Tourism, Culture, Service quality, User satisfaction

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada pentingnya situs web Disbudpar Karawang, yang dibuat untuk mempromosikan tujuan wisata dan budaya di Karawang. Situs web ini bertujuan untuk memberikan informasi yang akurat dan komprehensif tentang berbagai tempat wisata, acara budaya, dan informasi praktis yang dapat membantu wisatawan merencanakan perjalanan mereka ke Karawang. Sektor pariwisata juga dapat dimanfaatkan untuk berbagai tujuan seperti mempromosikan budaya lokal, memperkenalkan keindahan alam, budaya, dan seni kuliner kepada wisatawan lokal dan internasional, serta meningkatkan popularitas dan daya tarik daerah. Penelitian ini menggunakan metode WebQual. Kepuasan pengguna dianggap penting dalam penelitian ini, dan teori kualitas layanan digunakan untuk mengidentifikasi dimensi kualitas situs web yang perlu dipertimbangkan dalam pengukuran kualitas situs web. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak situs web Disbudpar Karawang terhadap kepuasan pengunjung, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas situs web, yang dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna dan membantu mempromosikan pariwisata dan budaya di Karawang secara lebih efektif. Metodologi penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, dan dalam penelitian ini, digunakan variabel-variabel yang termasuk dalam metode WebQual 4.0, seperti kegunaan, kualitas informasi, interaksi layanan, dan desain.

Kata Kunci: Web Disbudpar Karawang, Pariwisata, Kebudayaan, Kualitas layanan, Kepuasan pengguna

Article History :

Received 18, April, 2024

Revised 25, April, 2024

Accepted 30, April, 2024

Corresponding Author: Nama

Penulis, Karya Suhada

Departemen, Teknik Informatika

Instansi, STMIK Rosma

Alamat. Jl. Parahiyangan, Adiarsa Barat

Email Penulis. karya@dosen.rosma.ac.id

1. Pendahuluan

Web Disbudpar (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata) Karawang adalah sebuah website yang dibuat oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Karawang untuk mempromosikan destinasi wisata dan kebudayaan yang ada di Karawang. Website ini dibuat agar dapat memberikan informasi yang terperinci dan akurat tentang berbagai objek wisata, acara budaya, kuliner, dan informasi praktis lainnya yang dapat membantu para wisatawan dalam merencanakan perjalanan mereka ke Karawang. Sektor pariwisata juga dapat dimanfaatkan untuk berbagai tujuan seperti Mempromosikan kebudayaan Lokal - Wisatawan dapat dipromosikan untuk mengenal dan mempelajari budaya lokal suatu daerah melalui destinasi wisata dan kegiatan budaya yang ada di sana. Sehingga wisatawan bisa muda mencari destinasi wisata yang ingin dituju. Sektor pariwisata juga dapat memperkenalkan keindahan alam, kebudayaan, kuliner, dan destinasi wisata lainnya kepada wisatawan lokal maupun internasional, sehingga meningkatkan popularitas dan daya tarik daerah tersebut.

Metode webqual digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini. Yang dimana Metode ini mempertimbangkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu reliabilitas, kegunaan, responsivitas, jaminan, dan empati. Metode Webqual sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan pada website atau situs web dalam konteks bisnis, pariwisata, dan pendidikan[1]. Menurut Loiacono menjelaskan bahwa WebQual adalah sebuah pendekatan yang menggunakan kuisioner untuk mengukur persepsi pengguna tentang kualitas website[2]. Penggunaan metode tersebut bertujuan untuk mengukur kualitas website melalui identifikasi empat dimensi kualitas website, yaitu usability,

information quality, service interaction, dan design. Pada penelitian ini, teori kualitas layanan digunakan untuk mengidentifikasi dimensi kualitas website Disbudpar Karawang yang perlu diperhatikan dalam pengukuran kualitas website. Disini juga kepuasan pengguna menjadi salah satu hal terpenting, menurut Kotler & Keller kepuasan pelanggan adalah tingkat kesenangan atau ketidakpuasan seseorang terhadap suatu produk atau layanan yang didasarkan pada persepsi mereka terhadap kinerja produk atau layanan tersebut yang memenuhi harapan mereka[3]. Selain aspek aspek tersebut peneliti juga menekankan agar website disbudpar ini berkembang secara menyeluruh seperti pada kualitas layanan maupun kepuasan penggunanya. Karena kepuasan pengguna sangat penting dan memiliki dampak besar pada kelangsungan web disbudpar ini. Menurut Tjiptono kepuasan pelanggan adalah hasil penilaian seseorang terhadap perbandingan antara harapan mereka dan kinerja yang mereka rasakan dari produk atau layanan[4].

Tujuan diadakannya penelitian ini untuk Mengetahui bahwa dengan adanya Web Disbudpar Kabupaten Karawang ini berperan penting dalam memberi informasi terutama di sektor pariwisata yang ada di Kabupaten Karawang. Selain itu itu tujuannya ialah Menganalisis pengaruh kualitas website Disbudpar Karawang terhadap kepuasan pengunjung, dan Memberikan rekomendasi atau saran kepada Disbudpar Karawang dalam meningkatkan kualitas website mereka sehingga dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan membantu promosi pariwisata dan kebudayaan Karawang secara lebih efektif. Setelah itu bisa Mengetahui sejauh mana kualitas website Disbudpar

Karawang mempengaruhi kepuasan pengguna dan minat pengguna untuk menggunakan website tersebut.

2. Tinjauan Pustaka

Menurut Komarudin, analisis adalah aktivitas berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen kecil sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan masing-masing komponen, dan fungsi setiap komponen dalam satu keseluruhan yang terpadu[5].

Menurut Bartram Johannes Otto Schrieke, pengaruh adalah bentuk dari suatu kekuasaan yang tidak dapat diukur kepastiannya[4].

Menurut Goetsch dan Davis, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan[6].

Menurut Barnes dan Vidgen “Website Quality adalah sebuah instrument yang dikembangkan untuk menilai kegunaan, informasi dan kualitas interaksi jasa dari website internet.”[7].

3. Metode

a. Design Penelitian

Dari penjelasan di atas mengenai jenis penelitian, maka penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mengidentifikasi suatu fenomena atau kejadian yang ada, tanpa adanya manipulasi atau pengendalian variabel[8]. Variabel yang diterapkan pada penelitian ini merupakan variabel yang termasuk dalam metode WebQual 4.0, ialah [9]-[10]:

1) Usability (Kegunaan)

Usability adalah kemampuan suatu produk atau sistem untuk dipahami, dipelajari, dan digunakan dengan mudah dan efektif oleh pengguna. Menurut Norman usability adalah faktor penting dalam desain produk atau sistem yang berpengaruh pada pengalaman pengguna dan keberhasilan produk. Dengan memperhatikan visibilitas, keterjangkauan, dan keterangan kesalahan, suatu produk atau sistem dapat dirancang dengan lebih baik sehingga mudah dipahami, digunakan, dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna.

2) Information Quality (Kualitas Informasi)

Kualitas informasi adalah ukuran seberapa baik sebuah informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna dengan benar dan relevan. Dapat disimpulkan bahwa Information Quality tetap mencakup karakteristik-karakteristik penting yang mempengaruhi nilai sebuah informasi, seperti kebenaran, keandalan, relevansi, dan ketepatan waktu. Namun, definisi-definisi tersebut juga menekankan pentingnya memenuhi kebutuhan informasi pengguna dengan benar dan relevan, serta tingkat kepercayaan pengguna terhadap informasi tersebut dalam konteks pengambilan keputusan dan pencapaian tujuan.

3) Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi dan Kualitas Layanan)

Service Interaction Quality meliputi interaksi antara

pelanggan dan penyedia layanan, serta seberapa baik interaksi tersebut memenuhi harapan pelanggan dan menciptakan pengalaman yang positif. Service Interaction Quality merupakan kualitas interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan, dan mencakup aspek-aspek seperti kejelasan, responsivitas, empati, kemampuan untuk memecahkan masalah, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.

b. Partisipan

Partisipan dalam penelitian ini adalah pengguna yang telah mengunjungi website Disbudpar Karawang dalam periode tertentu dan aktif menggunakan internet.

c. Populasi dan Sampel

Pengguna internet yang aktif merupakan populasi dalam penelitian ini, sedangkan sampel penelitiannya adalah terdiri dari mahasiswa dan pelajar.

d. Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji validitas ialah proses untuk menentukan apakah sebuah instrumen pengukuran memiliki keakuratan yang memadai untuk digunakan dalam penelitian. Dilakukan pengujian validitas instrumen untuk menjamin kepercayaan dan akurasi kuesioner yang digunakan dalam penelitian dalam mengukur variabel yang diinginkan.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi apakah alat ukur atau instrumen pengukuran yang digunakan konsisten dalam pengukuran variabel atau

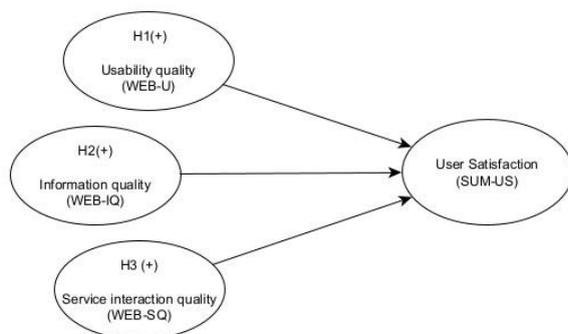
konsep yang sama (Sarstedt, 2019).

3) Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif adalah metode statistika yang digunakan untuk merangkum sifat-sifat suatu data secara singkat dan teratur. Fungsinya adalah untuk memberikan informasi tentang penyebaran data, pusat data, distribusi data, serta keterkaitan beberapa variabel dalam data. Dalam uji ini, data diorganisasikan dalam kelompok, dihitung frekuensinya, kemudian diperoleh nilai rata-rata, median, modus, standar deviasi, dan sebagainya. Oleh karena itu, uji statistik deskriptif berguna bagi peneliti untuk memberikan gambaran yang komprehensif dan mudah dipahami tentang data yang diolah.

4) Prosedur Penelitian

Berdasarkan pemodelan kualitas website (WebQual) yang ada, kualitas website memiliki tiga dimensi yang kemudian dijadikan sebagai variabel independen. Dalam



Gambar 1. 1 Metode Webqual

penelitian ini, variabel bebas terdiri dari tiga dimensi kualitas website, yaitu kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3), sementara variabel terikat (Y) adalah kepuasan pengguna. Kerangka konseptual digunakan untuk memperlihatkan hubungan antara variabel-variabel yang diuji dalam penelitian.

Berdasarkan kerangka diatas, peneliti memiliki hipotesis sebagai berikut :

- H1 = Kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H2 = Kualitas informasi berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H3 = Kualitas interaksi memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

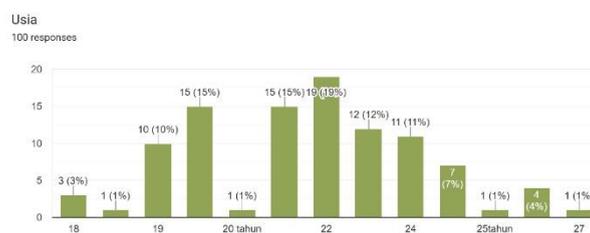
Untuk melakukan pengolahan data peneliti menggunakan bantuan software statistik yaitu SPSS. Agar dalam pengolahan data-data yang telah dikumpulkan akan dibersihkan dan difilter untuk menghilangkan data yang tidak valid atau tidak relevan. Hal ini akan memastikan bahwa data

yang diolah adalah data yang berkualitas dan dapat diandalkan.

4. Hasil dan Pembahasan

a. Hasil Penelitian

Penelitian ini menghasilkan data melalui survei atau kuesioner online yang disebar pada bulan April dengan jumlah responden sebanyak 100. Data responden mencakup informasi seperti nama, jenis kelamin, dan usia, yang digunakan untuk membuat rekomendasi berdasarkan hasil survei yang diperoleh.



Gambar 1. 2 Usia Responden

Table 1. 1 Jenis Kelamin Responden

Nomor	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki - Laki	52	52%
2	Perempuan	48	48%
	TOTAL	100	100%

b. Uji Validitas

Pada uji validitas, digunakan batas r tabel dengan signifikansi 0.01 untuk N=100, sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0.256. Jika nilai korelasi lebih besar dari batas tersebut, maka data dianggap valid. Namun, jika nilai korelasi di bawah batas yang ditentukan, maka data dianggap tidak valid.

Table 1. 2 Hasil Uji Validitas

No	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
P1	825	0.256	Valid
P2	867	0.256	Valid
P3	859	0.256	Valid
P4	838	0.256	Valid
P5	814	0.256	Valid
No	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
P6	549	0.256	Valid
P7	548	0.256	Valid
P8	423	0.256	Valid
P9	538	0.256	Valid
P10	507	0.256	Valid
No	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
P11	843	0.256	Valid
P12	890	0.256	Valid
P13	864	0.256	Valid
P14	827	0.256	Valid
P15	860	0.256	Valid

Seluruh indikator pernyataan webqual untuk mengukur kualitas website Disbudpar Karawang dinyatakan valid. Bisa dilihat pada tabel diatas hasil dari pengujian data semua nya valid, karena nilai tersebut berada diatas yang telah ditentukan.

c. Uji Reliabilitas

Tujuan dari pengujian reliabilitas adalah untuk memverifikasi apakah alat ukur dapat diandalkan dan konsisten dalam memberikan hasil yang sama jika diukur berulang kali. Jika instrumen kuesioner tidak dapat diandalkan, maka hasilnya tidak dapat dipercaya karena pengukurannya tidak konsisten. Dalam penelitian ini, metode Cronbach Alpha digunakan untuk menguji reliabilitas.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.896	5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.901	5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.909	5

Gambar 1. 3 Hasil Uji Reliabilitas

Dari hasil diatas uji reliabilitas dengan Cronchbach's Alpha pertama 896, kedua 901 dan ketiga 909 memenuhi data yg valid. Kriteria reliabilitas telah terpenuhi pada model penelitian Webqual yang digunakan untuk mengukur kualitas website Disbudpar Karawang. Oleh karena itu, alat ukur tersebut dapat dipercaya dan dianggap handal.

d. Uji Statistik Deskriptif

Perlu dilakukan pengukuran statistik deskriptif pada variabel-variabel, yaitu Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, dan Kepuasan Pengguna, untuk mendapatkan gambaran umum data seperti nilai rata-rata (mean), nilai tertinggi (max), nilai terendah (min), dan standar deviasi. Hasil pengukuran statistik deskriptif ini akan ditampilkan di bawah ini :

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kegunaan	100	5	20	16.39	2.814
Kualitas Informasi	100	5	20	15.89	3.107
Kualitas Interaksi	100	5	20	15.23	3.402
Kepuasan Pengguna	100	19	60	47.51	7.403
Valid N (listwise)	100				

Gambar 1. 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, gambaran distribusi data yang diperoleh oleh peneliti dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Variable Kegunaan, dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 5 sedangkan nilai maksimum sebesar 20, nilai rata-rata Kegunaan nya ialah sebesar 16,39. Standar deviasi data Kegunaan adalah 2,814.
- 2) Variable Kualitas Informasi, dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 5 sedangkan nilai maksimum sebesar 20, nilai rata-rata Kegunaan nya ialah sebesar 15,89. Standar deviasi data Kegunaan adalah 3,107.
- 3) Variable Kualitas Interaksi, dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 5 sedangkan nilai maksimum sebesar 20, nilai rata-rata Kegunaan nya ialah sebesar 15,23. Standar deviasi data Kegunaan adalah 3,402.
- 4) Variable Kepuasan Pengguna, dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 19 sedangkan nilai maksimum sebesar 60, nilai rata-rata Kegunaan nya ialah sebesar 47,51. Standar deviasi data Kegunaan adalah 7,403.

5. Penutup

Berdasarkan temuan penelitian, dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Secara menyeluruh, kualitas penggunaan yang terbaik adalah ketika website menyediakan interaksi yang jelas dan mudah dipahami, sementara yang terburuk adalah ketika website tidak bersaing, sehingga kualitas penggunaannya hanya cukup baik.
2. Secara keseluruhan, kualitas informasi terbaik terdapat pada situs web yang memberikan informasi yang dapat diandalkan, sedangkan yang terburuk adalah situs web yang tidak memberikan informasi yang lengkap. Oleh karena itu, situs web memiliki kecenderungan untuk memiliki kualitas informasi yang buruk.

Daftar Pustaka

- [1] S. A. Arnomo, R. Harman, and N. Nopriadi, "MODEL IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN WEBQUAL UNTUK EVALUASI WEBSITE," *J. Desain Dan Anal. Teknol.*, vol. 1, no. 1, 2022, doi: 10.58520/jddat.v1i1.18.
- [2] A. A. Ihsan, U. Hidayati, and M. Mardinawati, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS," *KEUNIS*, vol. 10, no. 2, 2022, doi: 10.32497/keunis.v10i2.3519.
- [3] M. Siregar, "Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medan," *J. Divers.*, vol. 7, no. 1, 2021, doi: 10.31289/diversita.v7i1.5190.
- [4] Y. Pratama, I. Heryanto, A.

- Dwiyana, and I. Megawati, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN," *Maj. Bisnis IPTEK*, vol. 14, no. 2, 2021, doi: 10.55208/bistek.v14i2.231.
- [5] A. A. Wahid, "Analisis Metode Waterfall Untuk Pengembangan Sistem Informasi," *J. Ilmu-ilmu Inform. dan Manaj. STMIK*, no. November, 2020.
- [6] B. B. Cahyadi and M. S. Shihab, "Membangun Loyalitas melalui Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi," *Fair Value J. Ilm. Akunt. dan Keuang.*, vol. 4, no. 8, 2022.
- [7] G. P. A. Y. Sihombing and J. I. Sihotang, "Analisis Kualitas Modul UNAI Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Komput. dan Inform.*, vol. 10, no. 1, 2022, doi: 10.35508/jicon.v10i1.6465.
- [8] M. Ahmadi, S. D. Ardianti, and I. A. Pratiwi, "NILAI PENDIDIKAN KARAKTER DALAM CERITA RAKYAT SENDANG WIDODARI KABUPATEN KUDUS," *Prog. Pendidik.*, vol. 2, no. 1, 2021, doi: 10.29303/prospek.v2i1.55.
- [9] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 3, 2021, doi: 10.20418/justin.v9i3.41129.
- [10] N. Q. Nada and S. Wibowo, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Inform. UPGRIS*, vol. 1, no. 2, 2015.