

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Fathur Rohman¹, Didik Kurniawan²

¹AMIK BSI Jakarta
e-mail: fathur.ftr@bsi.ac.id

²STMIK Nusamandiri Jakarta
e-mail: didik.kurniawan4629@gmail.com

Abstract—Penelitian ini dilatar-belakangi sejauh mana website Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) dapat bermanfaat dan diterima oleh para pengguna internet, oleh sebab itu perlu diadakan suatu penilaian untuk mengukur kualitas website tersebut apakah diterima dengan baik atau tidak, sehingga kualitas website berdasarkan persepsi pengguna merupakan hal yang penting untuk diketahui dan dijadikan umpan balik terhadap pihak penyedia. Serta dapat mengoptimalkan fitur maupun menu yang terdapat didalamnya agar dapat mengakomodir kebutuhan pengguna. Penulis menggunakan metode WebQual 4.0 yaitu dimensi kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), dan kepuasan pengguna (*overall impression*). Hasilnya, 51,9% kepuasan pengguna didukung oleh ketiga faktor tersebut dan hipotesis dalam penelitian ini diterima yang ditunjukkan oleh teknik korelasi dan regresi linear berganda.

Kata Kunci: Kualitas Website, Webqual 4.0, BNPB

Abstract—*This research is based on the extent to which the National Disaster Management Agency website (BNPB) can be useful and accepted by internet users, therefore it is necessary to hold an assessment to measure the quality of the website is well received or not, so the quality of the website based on the user perception is an important thing to know and be used as feedback to the provider. And can optimize the features and menus contained therein in order to accommodate the needs of users. The author uses the WebQual 4.0 method of usability, information quality, interaction quality, and overall impression. The result, 51.9% user satisfaction is supported by these three factors and the hypothesis in this study is accepted which is shown by correlation technique and multiple linear regression.*

Keywords: Website Quality, Webqual 4.0, BNPB

PENDAHULUAN

Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) adalah instansi pemerintah non-kementerian yang bertugas memberikan pedoman dan pengarahan terhadap usaha penanggulangan bencana yang mencakup pencegahan bencana, penanganan tanggap darurat, rehabilitasi, dan rekonstruksi secara adil dan setara. Saat ini, perusahaan atau instansi dapat mengkomunikasikan informasi secara efektif melalui website atau World Wide Web (WWW). Pengguna mampu mengeksplorasi dan mengunduh informasi melalui website. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan Pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi Pengguna itu sendiri (Jamalludin, dkk 2016). Oleh sebab itu, BNPB berusaha memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada sekarang ini, salah satunya adalah menggunakan media internet sebagai salah satu media untuk menyampaikan informasi terkait bencana baik secara penjelasan bencana maupun kabar terbaru terkait bencana yang sedang terjadi dengan akurat dan secepat mungkin. Menurut Medyawati dan Maburri (2012), pengukuran kualitas website dengan menggunakan metode WebQual terdiri dari enam dimensi, yaitu aksesibilitas, interaksi, kecukupan informasi, kegunaan dari konten, gaya hidup dan kepribadian. Perilaku pengguna internet mempengaruhi persepsi kualitas layanan dalam dimensi aksesibilitas, interaksi, kecukupan informasi, kegunaan dari konten dan gaya hidup. Dimensi kepribadian menunjukkan tingkat relatif lebih rendah dibandingkan dengan 5 dimensi lainnya.

Metode WebQual 4.0 telah berhasil diterapkan pada penelitian sejenis dengan pengukuran kualitas website dan membantu

untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir

Oleh karena itu website Badan Nasional Penanggulangan Bencana ini perlu dilakukan analisis kelayakan untuk meningkatkan kualitas website tersebut baik dari usability, information quality, dan interaction quality.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi masalah yang ada pada website <http://bnpb.go.id> sebagai berikut :

- Bagaimana menentukan aspek yang mempengaruhi peningkatan kualitas dari website Badan Nasional Penanggulangan Bencana?
- Dimensi dalam WebQual yang berkontribusi lebih besar pada tingkat kualitas website BNPB.
- Tindakan yang harus dilakukan manajemen (rekomendasi) guna meningkatkan kualitas website BNPB.

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

- Untuk mengetahui website BNPB yang sedang berjalan sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna.
- Untuk mengetahui adanya peranan kualitas website dengan peranan pengguna.

Menurut Fristanto (2014) *website* adalah lokasi di internet yang berfungsi sebagai media penyampaian informasi, komunikasi, entertainment, atau transaksi. Menurut CNET atau Builder (2008), ada 7 kriteria yang menentukan sebuah website termasuk website yang baik atau tidak, yaitu : *Usability*, Sistem Navigasi, *Graphic Design*, *Content*, Kompatibilitas, Waktu Panggil (*Loading Time*), dan *Functionality*. Menurut Hasanov dan Khalid (2015), persepsi pengguna tentang kualitas website yakni berdasarkan fitur di situs web yang memenuhi kebutuhan pengguna dan menonjolkan keunggulan dari website tersebut. Beberapa website dikategorikan menjadi keamanan, kenikmatan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan.

BAHAN DAN METODE

A. Metode WebQual

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan, hingga versi terakhir yaitu WebQual 4.0 (Nada dan Wibowo, 2015).

Menurut Nada dan Wibowo (2015), *WebQual 4.0* merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variabel, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), dan *overall impression*, seperti dapat dilihat pada bagan Gambar 1.

Quality	Description
Usability	
1	I find the site easy to learn to operate
2	My interaction with the site is clear and understandable
3	I find the site easy to navigate
4	I find the site easy to use
5	The site has an attractive appearance
6	The design is appropriate to the type of site
7	The site conveys a sense of competency
8	The site creates a positive experience for me
Information Quality	
9	Provides accurate information
10	Provides believable information
11	Provides timely information
12	Provides relevant information
13	Provides easy to understand information
14	Provides information at the right level of detail
15	Presents the information in an appropriate format
Interaction Quality	
16	Has a good reputation
17	It feels safe to complete transactions
18	My personal information feels secure
19	Creates a sense of personalization
20	Conveys a sense of community
21	Makes it easy to communicate with the organization
22	I feel confident that goods/services will be delivered as promised
Overall Impression	
23	My overall view of this Web-site

Gambar 1. Dimensi Kualitas *WebQual 4.0*

Sumber : <http://www.WebQual.co.uk>

B. Penentuan Jumlah Sampel

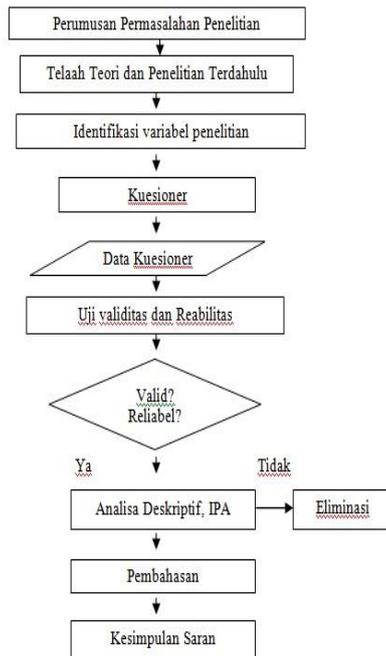
Untuk analisis regresi, disarankan adalah 15 - 20 observasi per independen variabel (Hair, dkk, 2006:166), selanjutnya dijelaskan bahwa ukuran sampel dapat mengurangi batas penerimaan loading faktor pada item. Contohnya, untuk 100 responden, maka loading faktor sebesar 0.55 atau lebih dapat dianggap signifikan. Sedangkan untuk loading faktor 0.30 dapat dianggap signifikan untuk ukuran sampel 350 atau lebih.

Fraenkel dan Wallen (1993:92) menyarankan besar sampel minimum untuk :

1. Penelitian deskriptif sebanyak 100
2. Penelitian korelasional sebanyak 50
3. Penelitian kausal-perbandingan sebanyak 30/group
4. Penelitian eksperimental sebanyak 30/15 per group

C. Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah analisis yang menjelaskan bagaimana eratnya hubungan antara beberapa variabel independen dengan sebuah variabel dependen (Nazir, 2003). Tahapan penelitian yang dilakukan mencakup kerangka pemikiran, penentuan hipotesis, metode pengumpulan data, dan metode analisis data yang disusun seperti dapat dilihat pada bagan Gambar 2.



Gambar 2. Metode Penelitian

D. Hipotesa

Pada dasarnya, hipotesis merupakan suatu anggapan yang mungkin benar, dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan atau pemecahan masalah ataupun untuk dasar penelitian lebih lanjut. Anggapan atau asumsi dari suatu hipotesis juga merupakan data, akan tetapi karena kemungkinannya bisa salah, maka harus diuji terlebih dahulu dengan menggunakan data hasil observasi dan haruslah dinyatakan secara kuantitatif (Supranto, 2001, p124).

Berdasarkan penetapan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis-hipotesis penelitian ini dapat ditetapkan sebagai berikut :

- a. H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan (positif) antara Kegunaan (*Usability*) dengan kepuasan pengguna *website* BNPB.
- b. H2 : Terdapat pengaruh yang signifikan (positif) antara Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan kepuasan pengguna *website* BNPB.
- c. H3 : Terdapat pengaruh yang signifikan (positif) antara Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) dengan kepuasan pengguna *website* BNPB.

E. Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian, data yang dikumpulkan akan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada sehingga data tersebut harus akurat dan dapat dipercaya.

Tentang data apa saja yang dibutuhkan, dari mana sumbernya, dan apa jenisnya dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.
Data Penelitian, Jenis, dan Sumber Data**

Variabel	Jenis	Sumber Data
1. Kegunaan (<i>Usability</i>)	Data primer dengan skala interval	Data diambil dari para pengguna internet (pengguna <i>website</i>)
2. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)		
3. Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)		

Penelitian dilaksanakan menggunakan teknik survey, dimana pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran daftar pertanyaan (questioner). Sampel yang diambil sebanyak 100 responden yang dipilih secara acak kepada seluruh pengguna internet.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini melalui dua cara pendistribusian, yaitu melalui google form sehingga memudahkan proses pengumpulan data dan menjadi lebih efektif dan efisien. Pertanyaan-pertanyaan dalam bagian dua dibuat dengan menggunakan skala. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah lima poin skala Likert.

Pengguna akan diminta menilai *website* untuk kualitas masing-masing menggunakan skala 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (ragu-ragu / netral), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju). Terlepas dari perdebatan apakah skala Likert memiliki jenis data ordinal ataukah interval, dalam penelitian ini diasumsikan data yang diperoleh adalah berjenis interval, sehingga dapat digunakan untuk statistika parametrik seperti analisis regresi linier berganda.

F. Metode Analisis Data Pengujian Data

Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian karena keabsahan suatu hasil penelitian sosial tergantung dari alat ukur yang digunakan. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan dua macam pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Kuesioner tersebut akan diuji dengan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan aplikasi program SPSS for Windows versi 23.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mampu mengukur variabel yang perlu diukur.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan yang sudah valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien alpha (α) harus lebih besar dari 0.7. Sebagai aturan praktis, nilai Cronbach's Alpha diatas 0.7 ($\alpha \geq 0.7$) memadai untuk penelitian ilmu sosial

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari 215 kuesioner yang disebarkan kepada calon responden yaitu pengguna internet secara umum, diperoleh 134 kuesioner yang kembali kepada peneliti, dan yang memenuhi syarat untuk proses pengujian alat ukur hanya sebanyak 100 responden, kemudian peneliti membuat tabulasi dan melakukan analisis data dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 23.

A. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi, yaitu melihat nilai korelasi r-hitung, nilai korelasi ini dibandingkan dengan nilai r-tabel (tabel koefisien relasi "r" momen produk), dimana suatu alat ukur dikatakan valid jika korelasi r-hitung > r-tabel. Pada penelitian ini menggunakan signifikansi 5% dan jumlah sampel 100 (N=100) didapatkan nilai r-tabel adalah 0.195. Berikut ini adalah tabel korelasi dan hasil analisis validitas alat ukur dari setiap variabel:

Tabel 2. Nilai Korelasi Koreksi

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
USA01	78.73	126.684	.673	.940
USA02	78.65	126.836	.672	.941
USA03	78.67	125.274	.721	.940
USA04	78.64	126.455	.672	.940
USA05	78.91	125.456	.636	.941
USA06	78.77	125.957	.697	.940
USA07	78.91	128.386	.551	.942
USA08	79.01	126.697	.594	.942
INF01	78.74	128.073	.596	.941
INF02	78.48	135.525	.133	.947
INF03	78.68	125.270	.747	.939
INF04	78.84	126.762	.666	.941
INF05	78.87	125.609	.723	.940
INF06	78.85	126.210	.700	.940
INF07	78.77	125.048	.688	.940

INT01	78.69	125.893	.678	.940
INT02	78.93	125.763	.640	.941
INT03	78.85	125.967	.590	.942
INT04	79.22	126.699	.623	.941
INT05	78.94	127.269	.647	.941
INT06	78.74	127.568	.539	.942
INT07	78.84	127.570	.628	.941
OVERALL	78.85	125.563	.687	.940

Uji validitas selain dilihat dari nilai korelasi koreksi, dapat juga dilakukan dengan melihat nilai r-hitung, dimana suatu alat ukur dikatakan valid jika korelasi r-hitung > r-tabel. Berikut ini adalah tabel korelasi dan hasil analisis validitas alat ukur dari setiap didapat bahwa bahwa korelasi antara setiap butir pertanyaan terhadap skornya memiliki korelasi yang tinggi, karena diatas nilai r-tabel yaitu (USA01) 0.853 > 0.195, (USA02) 0.815 > 0.195, (USA03) 0.816 > 0.195, (USA04) 0.804 > 0.195, (USA05) 0.736 > 0.195, (USA06) 0.803 > 0.195, (USA07) 0.663 > 0.195, dan (USA08) 0.586 > 0.195. Dengan demikian semua butir pertanyaan untuk variabel *Usability* (X_1) dapat dinyatakan valid.

Hasil korelasi Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*), dapat dilihat bahwa korelasi antara setiap butir pertanyaan terhadap skornya memiliki korelasi yang tinggi, karena diatas nilai r-tabel yaitu (INF01) 0.756 > 0.195, (INF02) 0.292 > 0.195, (INF03) 0.800 > 0.195, (INF04) 0.843 > 0.195, (INF05) 0.831 > 0.195, (INF06) 0.815 > 0.195, dan (INF07) 0.787 > 0.195. Sehingga semua butir pertanyaan untuk variabel *Information Quality* (X_2) dapat dinyatakan valid.

Korelasi variabel *Interaction Quality* adalah korelasi antara setiap butir pertanyaan terhadap skornya memiliki korelasi yang tinggi, karena diatas nilai r-tabel yaitu (INT01) 0.726 > 0.195, (INT02) 0.786 > 0.195, (INT03) 0.707 > 0.195, (INT04) 0.731 > 0.195, (INT05) 0.679 > 0.195, (INT06) 0.684 > 0.195, dan (INT07) 0.700 > 0.195. Dengan demikian semua butir pertanyaan untuk variabel *Interaction Quality* (X_3) dapat dinyatakan valid.

B. Analisis Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan memeriksa nilai Cronbach's Alpha.

Koefisien alpha (α) akan digunakan sebagai ukuran konsistensi internal. Semakin nilainya mendekati 1, semakin besar konsistensi internal item-item di dalam kuesioner. Sebagai aturan praktis, nilai Cronbach's Alpha diatas 0.7 ($\alpha \geq 0.7$) memadai untuk penelitian ilmu sosial (Elangovan, 2013). Dalam penelitian ini, dari keseluruhan 23 butir pertanyaan, peneliti

memperoleh nilai alpha sebesar 0.943 seperti dapat dilihat pada bagan Tabel 6. yang artinya semua butir pertanyaan pada kuesioner adalah reliabel dan layak sebagai instrumen dalam penelitian ini.

Tabel 3. Nilai Cronbach's Alpha pada Uji Reliabilitas
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,943	23

Para responden merasa bahwa situs BNPB masih menilai rendah untuk aspek kompatibilitas dan personalisasi *website*. Namun opini keseluruhan pada *website* BNPB masih memuaskan

Tabel 4. Tabel Analisa Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Mean		Std. Deviation
		Statistic	Std. Error	
USA01	100	3.66	.073	.728
USA02	100	3.74	.072	.719
USA03	100	3.72	.077	.766
USA04	100	3.75	.074	.744
USA05	100	3.48	.085	.847
USA06	100	3.62	.075	.749
USA07	100	3.48	.075	.745
USA08	100	3.38	.081	.814
INFO1	100	3.65	.072	.716
INFO2	100	3.91	.071	.712
INFO3	100	3.71	.074	.743
INFO4	100	3.55	.073	.730
INFO5	100	3.52	.075	.745
INFO6	100	3.54	.073	.731
INFO7	100	3.62	.081	.814
INT01	100	3.70	.077	.772
INT02	100	3.46	.082	.822
INT03	100	3.54	.087	.869
INT04	100	3.17	.078	.779
INT05	100	3.45	.072	.716
INT06	100	3.65	.082	.821
INT07	100	3.55	.072	.716
OVERALL	100	3.54	.078	.784
Valid N (listwise)	100			

Cronbach's alpha merupakan standard umum untuk mengukur indikator kelompok dari dua variabel atau lebih.

Nilai ini berkisar dari 0 sampai 1, dimana nilai *alpha* (α) yang tinggi menunjukkan keandalan yang tinggi dari setiap variabel independen. Sebagai aturan praktis, nilai *Cronbach's alpha* diatas 0.7 memadai untuk penelitian ilmu sosial (Elangovan, 2013). Keandalan dari tiga variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel 8. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

nilai-nilai *Cronbach's alpha* untuk variabel *WebQual* semua diatas 0.862, yang berada di atas level minimum yang dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel independen yang diukur adalah reliabel atau andal.

Tabel 5. Statistik Reliabilitas Dimensi Kualitas WebQual 4.0
Reliability Statistics

Independet Variabel	Cronbach's	
	Alpha	N of Items
Usability	0.893	8
Information Quality	0.858	7
Interaction Quality	0.841	7

Tabel 6. Korelasi Dimensi Kualitas WebQual 4.0
Correlations

	USABILITY	INFORMATION	INTERACTION
USABILITY	1	,663**	,777**
INFORMATION	,663**	1	,744**
INTERACTION	,777**	,744**	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 6. menyajikan korelasi antara tiga variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini. Nilai-nilai terletak antara 0.663 sampai dengan 0.777 dengan tingkat signifikan $p < 0.05$, yang menunjukkan korelasi atau hubungan yang menunjukkan hasil signifikan tapi korelasi moderat sangat cocok untuk analisis regresi. sekaligus mendukung hipotesis H1, H2 dan H3 (Ilias *et al.*, 2013).

Analisis Regresi Linear Berganda

Usability

Analisis ini akan menunjukkan hubungan antara variable *usability* dengan kepuasan pengguna menggunakan beberapa uji antara lain : uji korelasi, uji F anova, dan uji independent sample T test.

Tabel 7. Hasil Uji Korelasi Pearson Usability Model Summary

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.710 ^a	.504	.460

a. Predictors: (Constant), USA08, USA04, USA07, USA05, USA02, USA06, USA01, USA03

beberapa uji antara lain : uji korelasi, uji F anova, dan uji independent sample T test.

Tabel 8. hasil uji F Anova Usability

ANOVA					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square		
			F	Sig.	
1	30.655	8	3.832	11.552	.000 ^b
	30.185	9	0.332		
	60.840	17			
Total		26			

a. Dependent Variable Overall

b. Predictors

Hasil *Usability* website BNPB mempunyai pengaruh positif dan langsung terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan bentuk diagram model yang menunjukkan bahwa variabel X (*usability*) mempunyai *direct impact* terhadap variabel dependen Z (*User Satisfaction*). Besar pengaruh yang dihasilkan berdasarkan penelitian ini yaitu sebesar 50,4%. Dalam model tersebut, diketahui bahwa aspek *usability* tersebut cenderung memberikan dampak positif terhadap *User Satisfaction*. Hal ini dibuktikan dengan R (koefisien korelasi) positif dengan nilai 0.710 yang berarti nilai tersebut masuk ke dalam kategori korelasi kuat karena berada diantara kisaran 0.5 – 0.75. hal ini mengindikasikan bahwa semakin meningkatnya aspek *usability* pada website BNPB, akan meningkat pula aspek kepuasan pengguna website tersebut. Dan pada hasil uji Independen Sampel T test, dapat disimpulkan bahwa indikator *usability* terhadap *User satisfaction* yang paling berpengaruh adalah USA08. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna yang sangat perlu diperhatikan adalah “pengalaman positif ketika berinteraksi dengan website BNPB”. Dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa aspek *usability* menunjukkan status Cukup bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan responden 3,604 dari skala 1-5. Hal itu menunjukkan kepuasan pengguna terhadap aspek *usability* belum terpenuhi. Untuk itu, para pengembang website tersebut perlu memahami bahwa pengguna website sangat mementingkan aspek *usability* dalam website BNPB.

Information Quality

Analisis ini akan menunjukkan hubungan antara variabel *Information Quality* dengan kepuasan pengguna menggunakan

Tabel 9. Hasil Uji Korelasi Pearson Information Quality

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimated
1	.711	.505	.407	.572

a. Predictors (Constant)

Tabel 10. hasil uji F Anova Information Quality

ANOVA					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square		
			F	Sig.	
1	30.733	7	4.390	13.42	.000 ^b
	30.109	9	0.327		
	60.842	16			
Total		25			

a. Dependent Variable Overall

b. Predictors

Hasil *Information Quality* website BNPB mempunyai pengaruh positif dan langsung terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan bentuk diagram model yang menunjukkan bahwa variabel X (*Information Quality*) mempunyai *direct impact* terhadap variabel dependen Z (*User Satisfaction*). Besar pengaruh yang dihasilkan berdasarkan penelitian ini yaitu sebesar 50,5%. Dalam model tersebut, diketahui bahwa aspek *Information Quality* tersebut cenderung memberikan dampak positif terhadap *User Satisfaction*. Hal ini dibuktikan dengan R (koefisien korelasi) positif dengan nilai 0.711 yang berarti nilai tersebut masuk ke dalam kategori korelasi kuat karena berada diantara kisaran 0.5 – 0.75. hal ini mengindikasikan bahwa semakin meningkatnya aspek *Information Quality* pada website BNPB, akan meningkat pula aspek kepuasan pengguna website tersebut. Dan pada hasil uji Independen Sampel T test, dapat disimpulkan bahwa indikator *Information Quality* terhadap *User satisfaction* yang paling berpengaruh adalah INF05. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna yang sangat perlu diperhatikan adalah “menyajikan informasi dalam format yang sesuai”. Dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa aspek

Information Quality menunjukkan status Cukup bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan responden 3,643 dari skala 1-5. Hal itu menunjukkan kepuasan pengguna terhadap aspek *Information Quality* belum terpenuhi . Untuk itu, para pengembang website tersebut perlu memahami bahwa pengguna website sangat mepedulikan aspek *Information Quality* dalam website BNPB.

Interaction Quality

Analisis ini akan menunjukkan hubungan antara variable *Interaction Quality* dengan kepuasan pengguna menggunakan beberapa uji antara lain : uji korelasi, uji F anova, dan uji independent sample T test.

**Tabel 11. Hasil Uji Korelasi Pearson
*Interaction Quality***

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimated
1	0.618	0.381	0.334	0.640

a. Predicators (Constant)

Tabel 12. hasil uji F Anova *Interaction Quality*

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.201	7	3.314	8.10	0.000
	Residual	37.639	2	0.409		
	Total	60.840	9			

a. Dependent Variable Overall

b. Predictors

Hasil *Interaction Quality* website BNPB mempunyai pengaruh positif dan langsung terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan bentuk diagram model yang menunjukkan bahwa vaiabel X (*Interaction Quality*) mempunyai *direct impact* terhadap variabel dependen Z (*User Satisfaction*). Besar pengaruh yang dihasilkan berdasarkan penelitian ini yaitu sebesar 38,1%.

Dalam model tersebut, diketahui bahwa aspek *Interaction Quality* tersebut cenderung memberikan dampak positif terhadap *User Satisfaction*. Hal ini dibuktikan dengan R (koefisien korelasi) positif dengan nilai 0.618 yang bearti nilai tersebut masuk ke

dalam kategori korelasi kuat karena berada diantara kisaran 0.5 – 0.75. hal ini mengindikasi bahwa smakin meningkatnya aspek *Interaction Quality* pada website BNPB, akan meningkat pula aspek kepuasan pengguna webite tersebut. Dan pada hasil uji Independen Sampel T test, dapat disimpulkan bahwa indicator *Interaction Quality* terhadap *User satisfaction* yang paling berpengaruh adalah INT05. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna yang sangat perlu diperhatikan adalah “memberikan pengalaman yang sesuai untuk komunitas meliputi semua kalangan pengguna”. Dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa aspek *Interaction Quality* menunjukkan status Cukup bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan responden 3,643 dari skala 1-5. Hal itu menunjukkan kepuasan pengguna terhadap aspek *Interaction Quality* belum terpenuhi . Untuk itu, para pengembang website tersebut perlu memahami bahwa pengguna website sangat mepedulikan aspek *Information Quality* dalam website BNPB.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Interaction Quality* website BNPB mempunyai pengaruh positif dan langsung terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan bentuk diagram model yang menunjukkan bahwa vaiabel X (*Interaction Quality*) mempunyai *direct impact* terhadap variabel dependen Z (*User Satisfaction*). Besar pengaruh yang dihasilkan berdasarkan penelitian ini yaitu sebesar 38,1%. Dalam model tersebut, diketahui bahwa aspek *Interaction Quality* tersebut cenderung memberikan dampak positif terhadap *User Satisfaction*. Hal ini dibuktikan dengan R (koefisien korelasi) positif dengan nilai 0.618 yang bearti nilai tersebut masuk ke dalam kategori korelasi kuat karena berada diantara kisaran 0.5 – 0.75. hal ini mengindikasi bahwa smakin meningkatnya aspek *Interaction Quality* pada website BNPB, akan meningkat pula aspek kepuasan pengguna webite tersebut. Dan pada hasil uji Independen Sampel T test, dapat disimpulkan bahwa indicator *Interaction Quality* terhadap *User satisfaction* yang paling berpengaruh adalah INT05. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna yang sangat perlu diperhatikan adalah “memberikan pengalaman yang sesuai untuk komunitas meliputi semua kalangan pengguna”. Dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa aspek *Interaction Quality* menunjukkan status Cukup bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan

responden 3,643 dari skala 1-5. Hal itu menunjukkan kepuasan pengguna terhadap aspek *Interaction Quality* belum terpenuhi. Untuk itu, para pengembang website tersebut perlu memahami bahwa pengguna website sangat mementingkan aspek *Information Quality* dalam website BNPB.

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang telah dilakukan serta sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian, maka diambil kesimpulan hal-hal sebagai berikut :

- a. Aspek yang perlu diperhatikan dalam analisis User Satisfaction website BNPB adalah *Usability* (kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Interaction Quality* (kualitas interaksi).
- b. *Usability* (kegunaan) website BNPB mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction), dengan pengaruh sebesar 50,4%. Indikator yang paling signifikan pengaruhnya dalam *Usability* yaitu "Pengalaman positif ketika berinteraksi dengan website BNPB" (USA08).
- c. *Information Quality* (kualitas informasi) website BNPB mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction), dengan pengaruh sebesar 50,5%. Indikator yang paling signifikan pengaruhnya dalam *Information Quality* yaitu "Menyajikan informasi dalam format yang sesuai" (INF05).
- d. *Interaction Quality* (kualitas interaksi) website BNPB mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction), dengan pengaruh sebesar 38,1%. Indikator yang paling signifikan pengaruhnya dalam *Interaction Quality* yaitu "memberikan pengalaman yang sesuai untuk komunitas meliputi semua kalangan pengguna" (INT05).
- e. Seluruh variabel independen memiliki pengaruh positif terhadap variabel dependen pada penelitian ini.

REFERENSI

Alhidayah Jamalludin Sulistiowati Julianto Lemantara. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website Stikom Career Center

(Scc) Surabaya, Jurnal Sistem informasi & Komputer Akuntansi Volume 5 No. 1. 2016

CNET/Builder dan Yudono, Doni. Profesi Web - Sebuah Web Site yang Baik, Diambil dari :<http://sarerea.tripod.com/profesiweb.htm>, 11 Juni 2008.

Elangovan, N. 2013. *Evaluating Perceived Quality of B-School Websites*, *IOSR Journal of Business and Management* e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 12, Issue 1.

Fraenkel, Jack R. dan Norman E. Wallen. 1993. *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York: Mc Graw-Hill Inc.

Fristanto, Hendria Tony. 2014. Pembuatan Website Promosi Dan Pemesanan Produk Pada Home Industri Agro Santoso Jamur Punung Pacitan, *Indonesian Journal on Networking and Security* Volume 3 No.3.

Hair, J.F. JR., Anderson, R.E, Tatham, R.L. & Black, W.C. (2006). *Multivariate Data Analysis*. Six Edition. New Jersey : Pearson Educational, Inc.

Hasanov, Jasur dan Haliyana Khalid. 2015. *The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A WebQual Model Approach*, *Procedia Computer Science* 72 : 382 - 389.

Medyawati, Henny dan Ahsin Mabruuri. 2012. *Website Quality: Case Study on Local Government Bank and State Own Bank in Bekasi City*, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 65 : 1086 - 1091.

Nada, Noora Qotrun dan Setyoningsih Wibowo. 2015. Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0, *Jurnal Informatika UPGRIS* Volume 1 Nomor 2.

Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Penerbit Ghalia Indonesia.

Supranto, J. 2001. *Statistik: Teori dan Aplikasi* Edisi Keenam. Jakarta : Penerbit Erlangga.