

## ANALISIS KUALITAS WEBSITE BALAI BESAR TAMAN NASIONAL GUNUNG GEDE PANGRANGGO (BBTNGGP) MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Muhammad Syahid Qadhafi<sup>\*1</sup>, Atit Pertiwi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Gunadarma, Depok  
Email: <sup>1</sup>muhammad\_syahid90@yahoo.com, <sup>2</sup>atit@staff.gunadarma.ac.id  
<sup>\*</sup>Penulis Korespondensi

(Naskah masuk: 20 April 2021, diterima untuk diterbitkan: 19 Agustus 2022)

### Abstrak

Di abad ini pemanfaatan teknologi informasi sudah menjadi kebutuhan krusial bagi tiap individual, organisasi, pendidikan, bisnis hingga ke pemerintahan. Dalam menjalankan tugas fungsinya Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango (BBTNGGP) terus berusaha memberikan pelayanan, informasi dan edukasi kepada masyarakat dan pengunjung. Namun tidak sedikit didapatkan pengunjung merasa kesulitan dalam mendapatkan informasi saat mengakses *website* Taman Nasional Gunung Gede Pangrango. Seperti terbatasnya metode pembayaran dalam pemesanan Surat Izin Masuk Kawasan Konservasi (SIMAKSI) secara *online*, Tampilan *website* kurang menarik, Kualitas informasi yang kurang efisien dimana pengunjung melakukan registrasi *online* dengan pengambilan tiket dan cek kesehatan secara *offline*, Kualitas layanan interaksi antara pengelola taman nasional dan pengunjung yang belum maksimal, oleh karena itu dibutuhkan evaluasi kualitas terhadap layanan *website* tersebut. Penelitian ini membahas permasalahan yang di bahas yaitu menganalisis kualitas *website* resmi Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango dari sisi *end-user* dengan menerapkan WebQual 4.0 dengan memakai 3 *variable* yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction* sehingga dari ketiga *variable* tersebut dapat menghasilkan kepuasan pengguna *User Satisfaction*. Data penelitian ini menggunakan data 151 responden yang di olah dengan *software* SPSS dengan melalui beberapa tahap uji, seperti uji reliabilitas data, uji validasi data, analisis deskriptif, uji korelasi dan uji regresi linier berganda. Hasil analisis dari kualitas *website* ini disimpulkan bahwa *variable usability dan information quality* memiliki nilai lebih baik dibandingkan *variable service interaction quality*. Dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas *website* Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango dengan menganalisis *website* tersebut yang sesuai dengan persepsi pengguna akhir dan harapan para penggunanya.

**Kata kunci:** *Website, WebQual 4.0, Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Layanan*

## ANALYSIS QUALITY OF GUNUNG GEDE PANGRANGO NATIONAL PARK (BBTNGGP) WEBSITE USING WEBQUAL 4.0 METHODE

### Abstract

*In this century the use of information technology has become a crucial need for each individual, organization, education, business to government. In carrying out its duties and functions, the Gunung Gede Pangrango National Park Center (BBTNGGP) continues to strive to provide services, information and education to the public and visitors. However, many visitors find it difficult to get information when accessing the Gunung Gede Pangrango National Park website. Such as limited payment methods for ordering Conservation Area Entry Permits (SIMAKSI) online, less attractive website appearance, less efficient quality of information where visitors register online by taking tickets and health checks offline, quality of interaction services between national park managers and visitors who have not been maximized. Therefore it is necessary to evaluate the quality of the website service. This study limits the problems discussed, namely analyzing the quality of the official website of the Gunung Gede Pangrango National Park Center from the end user side by applying the WebQual 4.0 using 3 variables, namely Usability, Quality Information and Service Interaction so that the three variables can produce user satisfaction. The data of this study used data from 151 respondents who were assisted by SPSS software and through several test stages, such as data reliability test, data validation test, descriptive analysis, correlation test and multiple linear regression test. The results of the analysis of the quality of this website concluded that the variable usability and information quality had a good value compared to the variable service interaction quality. This it is necessary to improve the quality of the website of the Gunung Gede Pangrango National Park Center by analyzing the website according to the perceptions of the end user and the expectations of its users.*

**Keywords:** *Website Quality, WebQual 4.0, Usability, Quality Information dan Service Interaction Quality*

## 1. PENDAHULUAN

Di era saat ini penggunaan teknologi dan informasi sudah menjadi kepentingan yang krusial bagi tiap individual, komunitas, organisasi, dunia pendidikan, bisnis hingga ke pemerintahan. Akibatnya, mampu mendorong berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi dari masa ke masa. Kemudian, dibutuhkanlah kualitas *website* yang baik untuk menunjang kinerja sebuah organisasi mulai dari kehandalan di sisi usability, informasi dan interaksinya. Dari berbagai macam fasilitas/layanan yang disediakan internet dan memiliki banyak pengguna masyarakat di seluruh dunia yang diaplikasikan dalam keseharian adalah *website*. Dimana *website* sendiri memiliki kelebihan yang lebih unggul dibandingkan dengan fasilitas/layanan lainnya. Yaitu dengan didukung suara, teks, gambar, maupun video berbasis interaktif (Soejono *et al.*, 2018).

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai Balai Besar, Taman Nasional terus berusaha untuk memberikan pelayanan, informasi dan edukasi yang prima kepada masyarakat dan pengunjung melalui inovasi pelayanan publik dan melalui *website* resminya. Hal ini di buktikan oleh pihak BBTNGGP dengan menjadi pemenang terbaik ke-tiga di ajang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik lingkup Kementerian LHK pada acara peringatan Hari Konservasi Alam Nasional (HKAN) di Sulawesi utara pada tahun 2018 silam. Namun tidak sedikit didapatkan pengunjung merasa kesulitan dalam mendapatkan informasi & komunikasi saat mengakses *website* Taman Nasional Gunung Gede Pangrango. Seperti terbatasnya metode pembayaran dalam pemesanan Surat Izin Masuk Kawasan Konservasi (SIMAKSI) secara *daring*, Tampilan *website* yang kurang menarik, Kualitas informasi yang kurang efisien dimana pengunjung melakukan registrasi *online* dengan pengambilan tiket dan cek kesehatan secara *offline*, Komunikasi & kualitas layanan interaksi antara pengelola taman nasional dan pengunjung yang belum maksimal.

Adanya hal tersebut sangatlah dibutuhkan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan *website* dengan menganalisis variabel apa saja yang dapat menghasilkan tingkatan nilai kualitas dari *website* yang dapat dinilai dari sisi *usability*, *information quality* & *service interaction quality* (Utama, Hamzah and Lestari, 2017). Dan dapat menghasilkan tingkat *user satisfaction* yang baik. Metode WebQual 4.0 dipilih sebagai metode yang berfungsi untuk menganalisis dari kualitas suatu *website*. Dimana WebQual 4.0 ini adalah kelanjutan dari metode ServQual dimana metode tersebut di gunakan untuk mengukur kualitas layanan berbasis *website* dengan mempertimbangkan hasil rekognisi dari pengguna akhir. Sehingga variabel penelitian yang ada pada webqual dapat dikembangkan lagi dengan melakukan kesatuan sudut pandang pengguna akhir dalam melakukan proses perancangan.

Hasil dari pengukuran *website* dengan menggunakan Webqual Index (WQI) tersebut adalah cara

analisis untuk mengetahui nilai standard / *benchmark* dari nilai akhir suatu *website* secara keseluruhan (Barnes and Vidgen, 2000). Dengan menggunakan teknik *Webqual Index (WQI)* kita dapat mengetahui hasil penilaian kualitas dari suatu *website* yaitu dengan mengetahui *variable* yang di dapatkan pada nilai webqual index (WQI) antara lain: bobot kepentingan, *weight score*, *maximum score*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas *website* Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango dari sudut pandang / persepsi pengguna akhir (*end user*), dengan melihat sisi kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi. Adapun hasil pengukuran nanti diharapkan dapat berkontribusi untuk mengetahui kualitas *website*, dan memiliki manfaat sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada taman nasional atau pihak pengembang tentang peningkatan kualitas *website* taman nasional yang lebih baik lagi kedepannya.

## 2. METODE PENELITIAN

Secara umum, Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif (Sugiyono, 2005: 21) adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Sedangkan untuk menguji hipotesis survei, pendapat, perilaku, keyakinan dengan menggunakan data yang telah terjadi ataupun saat ini menggunakan metode kuantitatif (Sugiyono, 2014)

Penelitian ini merupakan penelitian pertama atau *new theoretical derivative*, dimana peneliti merupakan yang pertama kali melakukan pembaharuan penelitian dalam menganalisa masalah kualitas *website* pada Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango, dengan mendapatkan beberapa temuan atau informasi yang bermanfaat bagi taman nasional gunung gede pangrango, seperti: Pentingnya kualitas tampilan desain *website* yang *up to date*, pentingnya memberikan kesan atau pengalaman berselancar yang baik dalam *website*, hingga pentingnya sarana interaksi, komunikasi dalam *website* antar pihak taman nasional gunung gede pangrango dengan komunitas ataupun organisasi.

Dalam peneliti ini diambil sample sebanyak 151 responden yang diambil dengan menggunakan metode *Non-Probability Sampling* dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian dilakukan dengan mengukur kualitas *website* Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango dari persepsi pengguna akhir dengan menggunakan tiga instrumen dari metode Webqual 4.0 yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*.

Pengukuran kualitas *website* dilakukan dengan menggunakan *Webqual Index (WQI)* yaitu proses penilaian yang bertujuan untuk mendapatkan nilai standard (*Benchmark*) dari kualitas *website* berlandaskan persepsi dari *end-user website* sehingga sesuai dari tujuan penelitian ini. Dalam mengukur kualitas dari suatu *website*. Dengan cara mengetahui terlebih dahulu

bobot kepentingan, *weight score*, *maximum score* sehingga nantinya bisa di dapatkan nilai Webqual Index (WQI).

Di bawah ini merupakan rumusan yang dilakukan untuk mencari nilai WebQual Index (WQI) yang dijelaskan secara terikat oleh Barnes & Vidgen (2000; 2002):

### 1. Nilai Kepentingan / Bobot Kepentingan

Nilai kepentingan dilakukan dari setiap perangkat pertanyaan dengan menggunakan nilai dari skala kepentingan yang mengacu pada skala likert. Yaitu dari nilai 1 sampai dengan 4. Dimana hal tersebut dilakukan diawal untuk menganalisis nilai kepentingan.

### 2. Nilai Maksimum (*Max Score*)

Merupakan nilai yang di dapatkan dari hasil perkalian rerata nilai kepentingan dengan nilai maksimal dari nilai kepentingan.

$$\text{Nilai Maksimum} = \text{MoI} \times n \quad (1)$$

Keterangan :

Nilai Maksimum = Nilai maksimal

MoI = Nilai rerata dari kepentingan semua pertanyaan

n = Nilai Tertinggi

### 3. Berat Skor (*Weight Score*)

Adalah nilai rerata dari hasil perkalian dari nilai yang responden berikan terhadap *website quality* dari masing masing pertanyaan berdasarkan nilai kepentingan. Adapun *weight score* bisa di dapatkan dengan menggunakan rumusan sebagai berikut:

$$\text{WS} = \text{Mean} \sum (\text{I} \times \text{P}) \quad (2)$$

Keterangan:

WS = Berat Nilai / *Weight Score*

I = Berat nilai kepentingan dari setiap soal pertanyaan

P = Nilai responden atas kualitas website

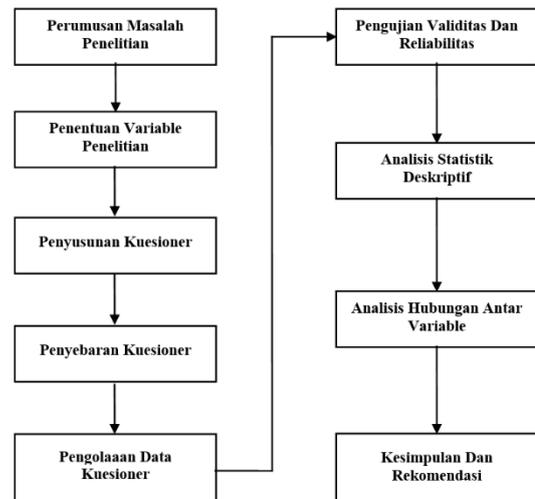
### 4. WebQual Index (WQI)

WebQual Index bertujuan dalam mengetahui nilai dari *Quality* suatu sistem yang bersumber pada persepsi pengguna sistem. WebQual Index (WQI) diperoleh dari hasil nilai pembagian Berat Skor dengan nilai maksimum.

$$\text{WQI} = \sum \frac{\text{Weighted Score}}{\text{Maximum Score}} \quad (3)$$

Adapun software yang di gunakan dalam proses penulisan laporan penelitian ini adalah Microsoft Word 2019. Sedangkan Microsoft Excel 2019 di perbantukan dalam mengelola data gambaran responden,

dan SPSS 22 dalam olah data responden setelah melakukan isi kuesioner.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini tahapan penelitian di mulai dari perumusan masalah yang merupakan pedoman dalam melakukan sebuah penelitian. Kemudian menentukan *variable* penelitian dimana pada proses penetapan ini studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan penelitian pendahulu yang berfungsi dalam mencari teori-teori pendukung dalam penyusunan kuesioner penelitian WebQual 4.0. Setelah itu dilanjutkan dengan pembuatan kuesioner dilakukan dengan mengikuti standard pertanyaan yang sesuai dengan metode Webqual 4.0 dimana pembuatan kuesioner ini bertujuan untuk mendapatkan data primer penelitian.

Dengan mengikuti peraturan pemerintah physical distancing, maka tahapan selanjutnya adalah penyebaran kuesioner yang dilakukan secara *online* dengan di sebar melalui komunitas atau organisasi pendaki gunung di indonesia baik di social media maupun media whatsapp. pengukuran kuisisioner menggunakan metode skala *Likert's* dengan 4 interval dengan mempertimbangkan faktor keakuratan dalam memilih. Dimana responden dihadapkan pada pilihan setuju atau tidak setuju, sehingga tidak muncul pilihan abu abu atau netral. yang kemudian dilakukan rekap data, olah data *WebQual Index* (WQI) dengan bantuan perangkat lunak / *software* Ms. Excel 2019.

Olah data analisis menggunakan IBM SPSS 22 untuk dilakukan pengujian, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji analisa statistik, uji asumsi, dan analisis regresi linier berganda, dilanjutkan analisis keterikatan antar variabel dengan melakukan uji hipotesis. Dari hasil pengujian hipotesis, tahapan terakhir yaitu membuat kesimpulan dan memberikan hasil rekomendasi penelitian.

Tabel 1 *Variable* Instrumen Penelitian

<i>Variable</i>	<i>Indikator</i>
<i>Kegunaan</i>	Situs mudah untuk dioperasikan
	Situs mudah dimengerti dan jelas
	Situs memiliki petunjuk yang jelas
	Situs dapat digunakan dengan mudah
	Situs mempunyai <i>interface</i> menarik
	<i>Design</i> sesuai dengan tipe websitenya
	Situs meningkatkan kompetensi/ persaingan
	<i>Website</i> memberikan pengalaman positif
	Situs memberikan informasi akurat
	Situs memberikan informasi yang dipercaya
<i>Kualitas Informasi</i>	Situs memberikan informasi <i>up to date</i> .
	Situs memberikan informasi relevan
	Situs memberikan informasi yang mudah di mengerti
	Situs memberikan detail informasi
	Situs memberikan informasi dengan format yang sesuai
	Situs mempunyai reputasi baik
	Situs memberikan layanan yang aman saat bertransaksi
	Situs menjaga informasi pribadi dengan aman.
	Situs memberikan kesan individual / personal
	Situs memberikan rasa memiliki terhadap komunitas / organisasi.
<i>Kualitas Interaksi Layanan</i>	Situs memberikan kemudahan komunikasi dengan komunitas/organisasi.
	Situs memberikan layanan, barang / jasa selesai dan dikirim tepat waktu.

Tabel 1 adalah tabel WebQual 4.0 yang akan di gunakan dalam penelitian. Pada pengukuran metode WebQual 4.0 tersebut memiliki 3 Instrument dengan 22 indikator pertanyaan yang mewakili dari kualitas suatu *website* yang meliputi *Usability Quality* dengan 8 Indikator, *Information Quality* dengan 7 Indikator, dan *Service Interaction Quality* dengan 7 Indikator. Dari ketiga instrument tersebut nantinya akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian.

### 3. KAJIAN PUSTAKA

Pada Chandra Widya Permana dan Ravi Ahmad Salim dengan judul penelitian *Website Quality Analysis of Evaluation Development Monitoring System Using The Webqual 4.0 Method* (2019). Hasil dari penelitian yang dilakukan dengan 3 *variable* kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi dalam metode WebQual 4.0 penelitian tersebut adalah kegunaan dan kualitas informasi yang di dominasi nilai positif dan signifikan terhadap kepuasan end user. hal ini dikarenakan hasil thitung pada variabel *usability quality* lebih besar dibandingkan dengan nilai thitung pada variabel kualitas informasi dan kualitas interaksi.

Andi Christian, Suhartini, dan Shella Dhika Anggun Lestari dengan judul *The Analysis Of Website Service Quality Of Prabumulih Regional General Hospital Using Webqual 4.0 Methode* (2018). Melakukan pengukuran untuk mengetahui tingkat

kontribusi *website* dengan menggunakan 3 *variable* Webqual 4.0 *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Dengan mendapatkan hasil kepuasan pengguna di atas rata-rata dengan skor *usability/kegunaan* menjadi skor tertinggi, disusul kualitas informasi, dan *variable* terendah ada di interaksi layanan.

Warjiyono<sup>1</sup>, Corie Mei Hellyana, dengan judul Pengukuran Kualitas *Website* Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode WebQual 4.0 (2018). Pengukuran kualitas *website* yang dilakukan di Desa jagalempeni dengan melihat nilai berdasarkan persepsi *customer / end-user* Dan implemntasi *e-government* dengan tata kelola publik yang baik efektif dan efisien. Dalam pengukuran *website* desa Jagalempeni tersebut menggunakan 4 *variable* dari sudut pandang kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas tampilan atau visual. Mendapatkan hasil bahwa *website* dari sisi pengguna akhir *website* sudah memiliki kualitas yang baik, dan diketahui bahwa dari sisi interaksi layanan belum memiliki kualitas yang baik. Kemudian dapat disimpulkan bahwa harus hadirnya penelitian lanjutan dengan menggunakan cara yang berbeda untuk mengetahui hasilnya.

Syaifur Rahmatullah, Dini Silvi Purnia dan Rizky Triasmoro dengan judul penelitian Analisis Kualitas *Website* Sekolah North Jakarta Intercultural School Dengan Metode WebQual 4.0 (2019). Menganalisa pengaruh kualitas *website North Jakarta Intercultural School* (NJIS) terhadap kepuasan pengguna. Dari kualitas informasi *website* NJIS memiliki nilai sangat baik. Adapun masukkan yang harus diperbaiki adalah dari sisi *service interaction quality dan usability*, Seperti forum interaksi *chatting* dan pendaftaran siswa *online*. dengan memperhatikan kemudahan dalam penggunaan *websitenya*.

Ni Putu Linda Santiari, Gede Surya Rahayuda dengan judul penelitian Analisis Kualitas *Website* Alumni STIKOM Bali Menggunakan Metode *WebQual* (2018) Bertujuan untuk menjadikan *website* yang efektif dan efisien dengan mengetahui berbagai macam permasalahan yang ada pada *website* demi mencapai kepuasan pengguna. Pengujian dilakukan dengan menggunakan indikator kualitas informasi dan kualitas interaksi sebanyak 13 indikator. Dan di dapatkan 3 indikator yang tertolak yaitu indikator informasi mudah dimengerti pernyataan reputasi baik dan indikator komunitas. Dan di dapatkan oleh pengguna 10 indikator yang diterima.

Ridho Pamungkas, Saifullah Evaluasi Kualitas *Website* Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan WebQual 4.0 (2019) bertujuan untuk mengetahui nilai kualitas *website* program studi sistem informasi Universitas PGRI Madiun. Dimana factor *usability/kegunaan* merupakan *variabel* penelitian yang paling berpengaruh dalam kepuasan. di mana *usability/kegunaan* memiliki peningkatan dan nilai tertinggi dibandingkan dengan *variabel information quality service Interaction quality*.

#### 4. HASIL & PEMBAHASAN

Hasil dari pengisian dengan kuesioner ini yang akan merupakan sebagai sumber data penelitian secara *online* melalui aplikasi *google form* yaitu sebanyak 151 responden. Adapun informasi demografis yang di dapatkan antara lain: Nama, Jenis Kelamin, Pendidikan, Rentang Usia, Pekerjaan.

Tabel 2 Demografis Responden

Karakteristik		Jumlah	Persen
Jenis Kelamin	Laki - Laki	132	87%
	Perempuan	19	13%
Pendidikan	SMA/Sederajat	65	43%
	Diploma III	11	7%
	Strata I	64	42%
	Pascasarjana	11	7%
	Doctoral	0	0%
Usia	15-25	48	32%
	26-36	70	46%
	37-47	26	17%
	48-58	7	5%

Berdasarkan pada table diatas, jenis kelamin responden lebih di dominasi oleh laki-laki sebanyak dengan nilai presentase 87% (132 Responden), dan selebihnya oleh perempuan dengan nilai presentase sebanyak 13% (19 Responden). Table dengan pendidikan SMA/Sederajat memiliki nilai presentase yang sama dengan Strata 1 (S1) yaitu senilai 43%. Namun dalam perhitungan jumlah responden, SMA/Sederajat lebih unggul 1 responden (65 Orang) jika di dibandingkan dengan Strata 1 (64 orang). Di urutan setelah SMA/Sederajat dan Strata 1 (S1), disusul dengan responden Diploma III (D3) & Pascasarjana (S2) dengan nilai presentase dan jumlah responden yang sama yaitu 7% (11 orang). Di urutan terakhir yaitu strata Pendidikan Doctoral (S3) dengan nilai 0% (0 Orang).

Untuk usia responden dalam penilaian ini terbagi menjadi 4 bagian usia responden, dimulai dari umur 15-25 tahun, 26-36 tahun, 37-47 tahun, hingga 48-58 tahun. Dimana responden terbanyak pertama di dominasi umur 26-36 tahun dengan nilai presentase 46% (70 Orang), di susul usia 15-25 tahun dengan nilai presentase 32% (48 Orang), kemudian usia 37-47 tahun dengan nilai presentase 17% (26 Orang), kemudian yang terakhir usia 48-58 tahun dengan nilai presentase 5% (7 Orang).

##### 4.1 Uji Reliabilitas

Dalam tahap uji reliabilitas atau uji ketangguhan data, Nilai *Cronbach's Alpha* dijadikan barometer nilai uji reliabilitas. Kemudian dari gambaran nilai tersebut akan diketahui reliabilitas parameter-parameter yang digunakan dalam kuesioner penelitian. Menurut (Ghozali, 2013) sebuah instrument dapat dikatakan handal *reliabel* apabila memenuhi standard koefisien *Cronbach's Alpha*, yaitu nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Cronbach's Alpha	Keterangan
Usability	.935	Reliable
Information Quality	.902	Reliable
Service Interaction Quality	.913	Reliable

Berdasarkan table di atas terhadap hasil pengujian 3 *variable* WebQual 4.0 yang meliputi: *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dapat dilihat pada (Tabel 3) Dimana nilai *Cronbach's Alpha* pada ketiga table diatas > 0.6. disimpulkan bahwa 3 *variable* diatas bersifat *reliable*.

##### 4.2 Uji Validitas

Dalam tahap uji validasi bertujuan untuk mengukur ketepatan dan kecermatan butir-butir pernyataan kuesioner instrumen penelitian yang telah di buat. Apabila data atau tiap butir pernyataan sudah valid, maka penelitian dapat dilanjutkan.

Dalam tahap pengujian ini uji validasi dapat dilakukan membandingkan antara skor item dengan skor total item nilai ( $r_{hitung}$ ) dibandingkan dengan nilai ( $r_{tabel}$ ). Yaitu dengan melihat nilai *corrected item-total correlation*, dengan teknik korelasi *product moment pearson*. Adapun dasar pemahaman dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , maka kuesioner dinyatakan valid.
- Apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$ , maka kuesioner dinyatakan tidak valid.

Dalam tahap berikutnya yaitu memeriksa nilai  $r_{tabel}$  terlebih dahulu, dimana  $DF = N - 2$ . yaitu  $N = 151$  (jumlah responden) - 2 pada signifikansi 0,05 atau 5% dengan menggunakan perhitungan pengujian statistik 2 arah atau *2 tailed*. Berikut rangkuman dari nilai  $r_{tabel}$  pada table r statistik.

Tabel 4. Table r Statistik

DF = (N-2)	0,05		0,01	
	t 0,05	r 0,05	t 0,01	r 0,01
1	12,7062	0,9969	63,6567	0,9999
2	4,3027	0,9500	9,9248	0,9900
3	3,1824	0,8783	5,8409	0,9587
4	2,7764	0,8114	4,6041	0,9172
.	.	.	.	.
148	1,9761	0,1603	2,6095	0,2097
149	1,9760	0,1598	2,6092	0,2090
150	1,9759	0,1593	2,6090	0,2083
151	1,9758	0,1587	2,6088	0,2077

Berdasarkan tabel 4, nilai 0,1598 di dapatkan dari perhitungan rumus  $r_{tabel}$  secara manual di excel dengan perhitungan =  $F17/SQRT(E17+F17^2)$ . F17 merupakan nilai dari akar  $t_{hitung}$  1,9760 dengan tingkat signifikansi 0,05, E17 merupakan nilai dari  $DF = N - 2$ , yaitu  $N = 151$  (jumlah responden) - 2 pada signifikansi 0,05.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas

Kode	rHitung	rTable	Keterangan
X1.Q1	0,822	0,1598	Benar
X1.Q2	0,837	0,1598	Benar
X1.Q3	0,860	0,1598	Benar
X1.Q4	0,873	0,1598	Benar
X1.Q5	0,780	0,1598	Benar
X1.Q6	0,776	0,1598	Benar
X1.Q7	0,866	0,1598	Benar
X1.Q8	0,853	0,1598	Benar
X2.Q1	0,741	0,1598	Benar
X2.Q2	0,748	0,1598	Benar
X2.Q3	0,764	0,1598	Benar
X2.Q4	0,843	0,1598	Benar
X2.Q5	0,836	0,1598	Benar
X2.Q6	0,840	0,1598	Benar
X2.Q7	0,809	0,1598	Benar
X3.Q1	0,738	0,1598	Benar
X3.Q2	0,860	0,1598	Benar
X3.Q3	0,855	0,1598	Benar
X3.Q4	0,897	0,1598	Benar
X3.Q5	0,839	0,1598	Benar
X3.Q6	0,820	0,1598	Benar
X3.Q7	0,652	0,1598	Benar

Dari Tabel 5 di atas yang di dapatkan dari hasil pengujian validasi ketiga *variable* meliputi *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* diketahui bahwa semua nilai rHitung > 0,1598 nilai rTable. Dari nilai diatas menunjukkan instrument dalam kuesioner tersebut adalah benar. Hal tersebut dibenarkan dengan teori yang menerangkan apabila, nilai rHitung lebih besar dari nilai rTable, maka *variable* itu dapat dikatakan benar.

#### 4.3 Hasil Uji Kualitas Website

Dalam tahap pengukuran kualitas *website* Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango metode *webqual* menggunakan teknik *WebQual Index* (WQI) dalam menentukan standar (*benchmark*). Dimana nilai standar keseluruhan *website* taman nasional tersebut di dapatkan dari nilai *WebQual Index* (WQI) yang perlu diketahui sebelumnya terlebih dahulu beberapa nilai antara lain: bobot/nilai kepentingan (*Mean of Importance*), nilai maksimal (*Max Score*), & *weighted score* (*Wgt. Score*) sehingga pada akhirnya nanti akan di dapatkan nilai standar WQI (*WebQual Index*) *website* taman nasional tersebut. Berikut hasil perhitungan dari table *Max-Score*, *Wgt-Score*, *WebQual Index* (WQI) 3 *variable* *WebQual 4.0* (*Usability*, *Information Quality*, & *Service Interaction Quality*)

Tabel 6 MOI, Max-Score, Wgt-Score, WebQual Index (WQI)

No	Indikator	MOI	Max Score	Wgt-Score	WQI
1	Situs mudah untuk dioperasikan	3,17	12,7	10,1	0,79
2	Situs mudah dimengerti dan jelas	3,34	13,4	10,1	0,76

No	Indikator	MOI	Max Score	Wgt-Score	WQI
3	Situs memiliki petunjuk yang jelas	3,41	13,6	10,3	0,75
4	Situs dapat digunakan dengan mudah	3,44	13,8	10,5	0,77
5	Situs mempunyai <i>interface</i> menarik	3,25	13	8,77	0,68
6	<i>Design</i> sesuai dengan tipe <i>website</i> -nya	3,56	14,2	10,4	0,73
7	Situs meningkatkan kompetensi/ persaingan	3,41	13,6	10,1	0,74
8	<i>Website</i> memberikan pengalaman positif	3,25	13	9,9	0,76
9	Situs memberikan informasi akurat	3,31	13,2	10,4	0,78
10	Situs memberikan informasi yang dipercaya	3,06	12,2	9,92	0,81
11	Situs memberikan informasi <i>up to date</i> .	3,24	13	9,5	0,73
12	Situs memberikan informasi relevan	3,35	13,4	10,6	0,79
13	Situs memberikan informasi yang mudah di mengerti	3,29	13,2	10,3	0,78
14	Situs memberikan detail informasi	3,23	12,9	9,53	0,74
15	Situs memberikan informasi dengan format yang sesuai	3,56	14,2	10,7	0,75
16	Situs mempunyai reputasi baik	3,46	13,8	10,5	0,76
17	Situs memberikan layanan yang aman saat bertransaksi	3,23	12,9	9,71	0,75
18	Situs menjaga informasi pribadi dengan aman.	3,33	13,3	9,87	0,74
19	Situs memberikan kesan individual / <i>personal</i>	3,19	12,7	8,82	0,69
20	Situs memberikan rasa memiliki terhadap komunitas / organisasi.	3,23	12,9	9,19	0,71
21	Situs memberikan kemudahan komunikasi dengan komunitas / organisasi.	3,34	13,3	9,39	0,7
22	Situs memberikan layanan, barang / jasa selesai & dikirim tepat waktu.	3,47	13,9	10,4	0,75
<b>TOTAL</b>		<b>73,08</b>	<b>292,31</b>	<b>219,03</b>	<b>0,75</b>

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa total dari Nilai MOI adalah 73,08 dan *maximum score* adalah 292,31 dan total dari *weight score* adalah 219,03 maka nilai *WebQual Index* dapat ditentukan dari hasil perhitungan total *weighted score* dibagi dari total *maximum score* yaitu sebesar 0,75. Sedangkan untuk menginterpretasikan data score tersebut dapat menggunakan standard penilaian dari indeks korelasi (r) yaitu untuk menyatakan tingkat kualitas layanan *website* Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango.

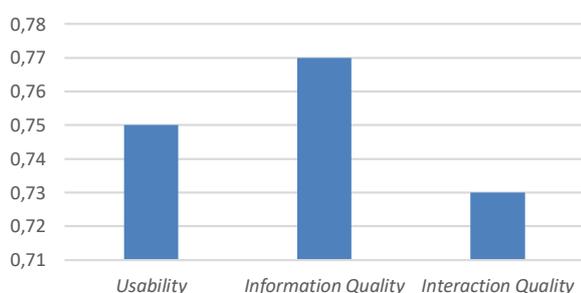
Table 7. Interval koefisien korelasi table

No	Interval Koefisien	Tingkat Kualitas
1	0,80 – 1,00	Sangat Bagus
2	0,60 – 0,79	Bagus
3	0,40 – 0,59	Cukup Bagus
4	0,20 – 0,39	Kurang Bagus
5	0,00 – 0,19	Sangat Kurang Bagus

Table 8. Hasil Interpretasi *WebQual Index* (WQI)

No	Variable	Max Score	Wgt-Score	WQI
1	<i>Usability</i>	13,41	10,03	0,75
2	<i>Information Quality</i>	13,16	10,13	0,77
3	<i>Service Interaction Quality</i>	13,27	9,7	0,73
<b>TOTAL</b>		39,84	29,86	<b>0,75</b>

Dari gambar di atas menunjukkan bahwa website Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango pada kategori *Usability* / Kegunaan (0,75), *Information Quality* / Kualitas Informasi (0,77), *Service Interaction Quality* / Kualitas Layanan Interaksi (0,73) sehingga mendapatkan hasil secara keseluruhan dengan nilai (0,75). Dari hasil di atas menunjukkan bahwa variabel yang paling mempengaruhi kualitas website dari penilaian di atas yaitu variabel *Information Quality* / kualitas informasi dengan nilai WebQual Index (WQI) sebesar 0,77.

Hasil Interpretasi *Webqual Index* (WQI)Gambar 2. Hasil Interpretasi *WebQual Index* (WQI)

Pada gambar 2 di atas menunjukkan bahwa website Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango dengan nilai *WebQual Index* pada variabel kegunaan adalah sebesar 0,75 jika dilihat dari interpretasi WebQual Index (WQI) maka tingkat kualitas dari variabel kegunaan adalah baik, kualitas informasi sebesar 0,77 jika dilihat dari interpretasi WebQual Index maka kualitas informasi adalah baik dan kualitas interaksi layanan sebesar 0,73 jika dilihat dari interpretasi WebQual Index maka kualitas interaksi layanan juga baik.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian mengukur kualitas website Balai Besar Taman Nasional Gunung

Gede Pangrango berdasarkan persepsi pengguna (*User Satisfaction*) dengan menggunakan 3 *Variable Usability, Information Quality, Service Interaction Quality* dapat disimpulkan sebagai berikut : WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna (*User Satisfaction*). Dimana nilai keseluruhan dari variabel pada website yang didasarkan pada persepsi pengguna tentang kualitas yang dibobot oleh kepentingan. *Variable* yang paling berpengaruh besar dari *Usability, Information Quality, Service Interaction Quality* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah *Information Quality* dengan nilai sebesar (0,77), Disusul dengan *Usability* dengan nilai sebesar (0,75), Dan terakhir adalah *Service Interaction Quality* dengan nilai sebesar (0,73).

Berdasarkan hasil analisis kualitas website di atas dari tiga variabel yaitu Kegunaan / *Usability, Kualitas Informasi / Information Quality, Kualitas Layanan Interaksi / Service Interaction Quality* telah menjawab analisis permasalahan dan menunjukkan kualitas website Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango dengan kondisi baik, dengan beberapa saran peningkatan kualitas antara lain dari sisi *interface* yang dapat dilakukan dengan *redesign* tampilan website yang lebih *up to date*, sedangkan kesan individual/*personal* dapat dilakukan dengan memberikan informasi dan pengalaman berselancar pada website yang mudah di pahami secara individual/*personal*. Adapun kemudahan komunikasi antar komunitas atau organisasi dapat di tingkatkan dengan memberikan ruang khusus komunitas atau *chat room* / ruang diskusi di dalam website antara pihak taman nasional dengan pengunjung. Adapun saran bagi pihak taman nasional kedepan adalah dapat menjadi salah satu acuan oleh Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango dalam pengembangan dan perbaikan kualitas website. Dan perlu adanya penelitian lebih lanjut dengan metode yang berbeda untuk mengetahui indikator-indikator lain yang dapat berpengaruh besar dari kualitas website terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

## 6. UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih banyak peneliti ucapkan kepada seluruh pihak terkait Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango

## DAFTAR PUSTAKA

- BARNES, S.J. & Vidgen R.T., 2000. WebQual: An Exploration of Website Quality. Communications, [online] 1, pp. 74. Available at :<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.107.5463&>
- BARNES, S.J. & Vidgen R.T., 2002. An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol. 3, No. 3, 2002, 114-127.

- GHOZALI, Imam., 2013. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. Edisi 7. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- PAMUNGKAS, Ridho , Saifullah., 2019. Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan WebQual 4.0 ., Vol.3 No.1 Feb 2019; INTENSIF.
- RAHMATULLAH, Syaifur, Dini Silvi Purnia, Rizky Triasmoro., 2019. Analisis Kualitas Website Sekolah *North Jakarta Intercultural School Dengan Metode WebQual 4.*, Vol 19, No. 2, Mei.
- SANTIARI, Ni Putu Linda, Gede Surya Rahayuda, 2018. Analisis Kualitas *Website* Alumni Stikom Bali Menggunakan Metode *WebQual*, Vol.5, No.2, Mei 2018 ; JTIK.
- SUGIYONO., 2005. Penelitian Deskriptif Komparatif. Bandung: Sinar Baru Algesindo. Tjiptono, Fandy & Daian Anastasia, 2003. Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta :Andi Offset.
- SUGIYONO., 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- SOEJONO, A. W. *et al.*, 2018. Evaluasi Usability Website UNRIYO Menggunakan S ystem Usability Scale (Studi Kasus : Website UNRIYO ), *Jurnal Teknologi Informasi*, XIII(1), pp. 29–37. Available at: <http://jti.respati.ac.id/index.php/jurnaljti/article/view/213>.
- UTAMA, G. P., Hamzah, A. and Lestari, U., 2017 *Jurnal SCRIPT* Vol. 4 No. 2 Juni 2017 ISSN : 2338-6304, *Jurnal SCRIPT*, 4(2), pp. 132–138.
- WARJIYONO, Hellyana C.M., 2018. Pengukuran Kualitas *Website* Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode WebQual 4.0, Vol. 5, No. 2, Mei 2018: JTIK.
- WIDYA, Chandra P. and Ravi Ahmad Salim., 2019. *Website Quality Analysis of Evaluation Development Monitoring System Using The Webqual 4.0 Method International Journal of Scientific and Research Publications*, Vol 9, Issue 7, July.