

Penerapan Metode *Webqual* 4.0 Untuk Evaluasi Kualitas Website KMS *E-Learning* PT. Pegadaian

Pandu Raisa Mahendra¹, Hendri²

Abstract— *In the business world, information technology has become one of the effective and efficient business strategies in helping human work to make it easier to carry out all its business activities. Knowledge management is a framework used in designing the goals, structures, and processes of an organization so that organizations or agencies can use what is known to be learned and in order to manifest value by utilizing information technology available to customers and their communities. The method used in measuring the quality of this internet site uses the webqual 4.0 method carried out by website users, in such a way that the measurements made will help internet site managers to adjust the quality of the internet site according to the perception of site users. In this method, it uses three variables, namely ease of use, quality of information, service interaction and user satisfaction. This webqual 4.0 research method is better than the previous webqual research method which is commonly used in measuring and analyzing the quality level on the Website KMS E-Learning PT Pegadaian.*

Keyword: *WebQual 4.0, SPSS, Website*

Intisari— Dalam dunia bisnis, teknologi informasi telah menjadi salah satu strategi bisnis yang efektif dan efisien dalam membantu pekerjaan manusia agar mempermudah dalam menjalankan seluruh aktifitas bisnisnya. Knowledge management merupakan suatu kerangka kerja yang digunakan dalam merancang tujuan, struktur, dan proses suatu organisasi sehingga organisasi atau instansi dapat menggunakan apa yang diketahui untuk dipelajari dan agar dapat memanifestasikan nilai dengan memanfaatkan teknologi informasi yang tersedia bagi pelanggan dan komunitasnya. Metode yang digunakan dalam pengukuran kualitas situs internet ini menggunakan metode *webqual* 4.0 yang dilakukan oleh pengguna website, sedemikian rupa sehingga pengukuran yang dilakukan akan membantu pengelola situs internet untuk menyesuaikan kualitas dari situs internet sesuai dengan persepsi pengguna situs, dalam metode ini memakai tiga variabel yaitu kemudahan penggunaan, kualitas informasi, interaksi pelayanan serta kepuasan pengguna. Metode penelitian *webqual* 4.0 ini lebih baik dari metode penelitian *webqual* sebelumnya yang biasa digunakan dalam mengukur dan menganalisa tingkat kualitas pada Website KMS *E-Learning* PT. Pegadaian.

Kata Kunci: *WebQual 4.0, SPSS, Website*

¹ Jurusan Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri, Jln. Jatiwaringin No. 2 Jakarta Timur 13620 INDONESIA (telp: (+62)-895364659398; e-mail: 211212286@nusamandiri.ac.id)

² Jurusan Informatika Universitas Nusa Mandiri, Jln. Jatiwaringin No. 2 Jakarta Timur 13620 INDONESIA (telp: 021-8005722; e-mail: hendri.hed@nusamandiri.ac.id)

I. PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis, teknologi informasi telah menjadi salah satu strategi bisnis yang efektif dan efisien dalam membantu pekerjaan manusia agar mempermudah dalam menjalankan seluruh aktifitas bisnisnya. Hasil penelitian sebelumnya perkembangan kemajuan teknologi informasi dan komputer di Indonesia semakin pesat, hal tersebut ditandai dengan penggunaan komputer pada segala aspek, baik itu pada perusahaan jasa, perdagangan, maupun industri, mulai perusahaan yang berskala kecil, besar, hingga multi nasional baik perusahaan swasta ataupun milik negara [1].

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya penggunaan teknologi informasi yang pesat diikuti juga dengan sektor pendidikan seperti halnya pada perusahaan yang memiliki sistem *elearning* untuk melakukan berbagai perubahan atau inovasi dan adaptasi demi pelaksanaan proses pembelajaran tetap berjalan dengan baik [2]. Hasil penelitian sebelumnya *knowledge management* merupakan kerangka kerja yang digunakan dalam merancang tujuan, struktur, dan proses suatu organisasi sehingga organisasi dapat menggunakan apa yang diketahui untuk dipelajari dan agar dapat memanifestasikan nilai dengan memanfaatkan teknologi informasi yang tersedia bagi pelanggan dan komunitasnya [3].

Berdasarkan hasil observasi dengan pihak perusahaan, maka didapat informasi tentang *website knowledge management system* PT Pegadaian sebagai media pembelajaran online atau disebut juga *e-learning* sebagai serangkaian dari tahapan mengikuti magang. Pengukuran kualitas situs merupakan sesuatu hal yang cukup signifikan dalam hal pengembangan aplikasi *website* atau *mobile* kedepannya, pemanfaatan serta kegunaan *website* dilihat dari seberapa baik fungsi dan seberapa sukses pengguna dapat menavigasi adalah bagian dari faktor penting dalam kualitas tinggi layanan situs internet. Karena pengguna situs pada awal menggunakan *website* KMS *e-learning* PT Pegadaian mengeluh terkait *website* yang sedang digunakan sering *error*/lemot maka dari itu penulis melakukan analisa pengukuran kualitas *website* tersebut, pengukuran maka sedari itu perlu dilakukan penelitian pengukuran kualitas terhadap *website* KMS *e-learning* PT. Pegadaian. Kualitas suatu *website* dapat dianalisis dengan menggunakan metode *webqual* 4.0. Metode *webqual* 4.0 ini merupakan salah satu metode dari beberapa teknik dalam pengukuran kualitas *website* yang berlandaskan dari tanggapan si pengguna situs [4]. Pengukuran kualitas situs internet pada metode *webqual* 4.0 dilakukan oleh pengguna *website*, sedemikian rupa sehingga pengukuran yang dilakukan akan membantu pengelola situs internet untuk menyesuaikan kualitas dari situs internet sesuai dengan persepsi pengguna. *Webqual* 4.0 terdapat tiga variabel

yaitu : kemudahan penggunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), interaksi pelayanan (*Services Interaction*). Ketiga variabel yang digunakan pada *Webqual 4.0* tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan suatu website. Kualitas tinggi dari sebuah situs web yang bagus pasti dapat diwujudkan, yaitu dengan menampilkan halaman web yang memenuhi syarat proses *Webqual 4.0* yang dimanfaatkan sebagai alat ukur untuk membuat kepuasan pengguna.

II. KAJIAN LITERATUR

A. Website

Salah satu media informasi yang paling lazim yang biasa digunakan untuk mengakses internet. *Website* ini juga menjadi penunjang hidup orang banyak yang dapat dinikmati sehingga beragam informasi yang diterima dan diberikan dalam suatu *website* menjadi penyokong kinerja suatu organisasi dan masyarakat.. *Website* atau lebih sering disebut *web* merupakan tampilan halaman-halaman yang berisikan informasi berbentuk data digital yang dapat diakses melalui internet dan ditampilkan dalam *browser*[5]. Sedangkan menurut Rerung [6] berpendapat bahwa web dapat didefinisikan bagian jaringan komputer yang berupa kumpulan situs internet dan terbentuk dari teks, gambar, video dan sumber daya animasi lainnya diakses melalui *hypertext transfer protocol*.

1) *Internet*: *Internet* kependekan dari *interconnection-networking* yang merupakan sistem jaringan yang mengkoneksikan perangkat komputer secara global menggunakan standar protokol khusus untuk melayani pertukaran data miliaran penggunanya di seluruh dunia [7]. Sedangkan menurut Anhar [8] menjelaskan bahwa internet suatu sistem jaringan yang sangat luas dan besar untuk berbagi sumber daya informasi secara interaktif dengan cara menghubungkan pemakai komputer antar negara di dunia.

2) *Web browser*: *Web browser* merupakan suatu perangkat lunak yang dapat digunakan pada komputer atau laptop agar dapat menampilkan hasil *website* yang telah dibuat [9].Sedangkan menurut Solichin [10] mengemukakan bahwa *web browser* adalah program perangkat lunak yang dibangun menggunakan teknologi *client-side scripting* agar dapat menampilkan sumber informasi seperti video, gambar, teks dan lainnya, lalu diterima oleh si pengguna.

3) *Web Server*: *Web server* adalah perangkat lunak server pada sistem komputer jenis apapun yang bertugas menerima permintaan dan mengelola halaman web atau dokumen didalam web untuk klien [10]. Sedangkan menurut Rerung[6] menjelaskan bahwa *web server* merupakan *software backend* yang menunggu permintaan dari pengguna *browser* lalu memprosesnya dan mengirim kembali hasilnya berupa data yang diinginkan si *client*.

B. Metode Webqual

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya [4] berpendapat *WebQual* merupakan salah satu metode yang digunakan untuk pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode *WebQual 4.0* hasil pengembangan metode *webqual-webqual* terdahulunya seperti *WebQual* versi 1 sampai 3 dan juga disesuaikan dari *Seryqual*. *WebQual 4.0* disusun berdasarkan tiga area utama yaitu informasi, kualitas interaksi dan *usability*, yaitu :

1) *Kualitas Kegunaan*: Yang termasuk kemudahan situs internet untuk belajar, kemudahan untuk memahami, kemudahan browsing, kemudahan penggunaan, daya tarik situs web, antarmuka yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang bagus dan menawarkan pengalaman baru yang menyenangkan..

2) *Kualitas Informasi*: ini meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang terbaharukan, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti oleh pengguna, kedetailan informasi dan informasi yang disuguhkan dalam format desain yang sesuai.

3) *Kualitas Interaksi*: *Kualitas interaksi* yang meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan dalam komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi oleh pengguna situs, memenuhi syarat untuk memantapkan komunitas tertentu, memberikan keyakinan bahwa janji-janji yang diberikan akan ditepati.

C. Skala Likert

Menurut Sugiyono dalam Andriyansyah[11] berpendapat skala *Likert* yang dapat digunakan untuk mengukur beberapa aspek seperti halnya sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial. Dan dalam setiap pilihan pertanyaannya diberikan skor atau nilai dan responden perlu mengekspresikan dan mendukung pernyataan tersebut untuk digunakan dalam jawaban yang dipilih

D. Analisa Regresi Linier

Regresi linier merupakan sebuah metode yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Dalam hal ini, analisa regresi diperlukan untuk memperkirakan arah dan kekuatan hubungan linier antar variabel, dengan mencari koefisien korelasinya [12]. Jika koefisien korelasinya secara significant berbeda dari nol, maka untuk langkah selanjutnya adalah menggambarkan persamaan untuk mengungkapkan hubungan linier antara dua variabel tersebut. Teknik yang digunakan untuk menggambarkan persamaan, sehingga menghasilkan perkiraan, yang biasa disebut analisis regresi. Persamaan regresi ini hanya memiliki satu variabel bebas dan satu variabel terkait, dapat disebut sebagai persamaan regresi sederhana. Sementara itu jika

variabel bebasnya lebih dari satu, dapat disebut sebagai persamaan regresi berganda.

III. METODE PENELITIAN

Dalam metode penelitian ini kami menggunakan skema bagan alir dalam tahapan penelitian kajian tentang kualitas *website KMS e-learning* PT Pegadaian terhadap kepuasan pengguna dapat dijelaskan secara umum sebagai berikut:

A. Survey Literatur

Pada tahapan ini dengan melakukan pengumpulan bahan literatur dan informasi yang berkenaan dengan judul penelitian.

B. Identifikasi Masalah

Melakukan identifikasi tentang permasalahan apa yang akan dibahas berkaitan dengan kualitas *website KMS e-learning* PT Pegadaian berlandaskan literatur dan informasi yang diperoleh.

C. Studi Pustaka

Meninjau literatur yang akan digunakan sebagai kajian teori serta mendasari penelitian ini.

D. Hipotesis

Mengemukakan pertanyaan awal yaitu asumsi kualitas situs mempengaruhi kepuasan bagi pengguna.

E. Menentukan Variabel dan Sumber Data

Menentukan variabel-variabel dari kualitas situs terhadap kegunaan pengguna dengan batasan seperti kualitas informasi *website* atau mutu web, dan kegunaan pengguna. Kemudian menentukan data-data seperti apa yang dibutuhkan berdasarkan populasi, sampel, dan cara pengambilan sampel. Kemudian menentukan subjek penelitian dan respondennya.

F. Menentukan dan Menyusun Instrumen Penelitian (Kuesioner)

Dalam tahapan ini merupakan penentuan instrumen-instrumen yang digunakan dalam penelitian yakni dengan menggunakan pernyataan atau pertanyaan kuesioner. Penyusunan kuesioner ini terbagi menjadi 4 bagian yaitu identitas sumber data, kuantitatif. Kemudian disusun dalam 1 bundel untuk disebar kepada responden.

G. Observasi Lapangan dan Perijinan

Mencari sumber-sumber informasi dan izin kepada pihak-pihak yang mampu untuk menyempurnakan kuesioner.

H. Mengumpulkan Data

Menyebarkan kuesioner kepada responden atau pengguna terkait .

I. Data Primer

Data-data yang di peroleh langsung dari pernyataan narasumber atau responden. Data berasal dari jawaban

responden terhadap kuesioner yang dikirimkan kepada responden.

J. Data Sekunder

Data-data yang diperoleh dari mempelajari berbagai literatur seperti buku, jurnal ilmiah.

K. Pengolahan Data

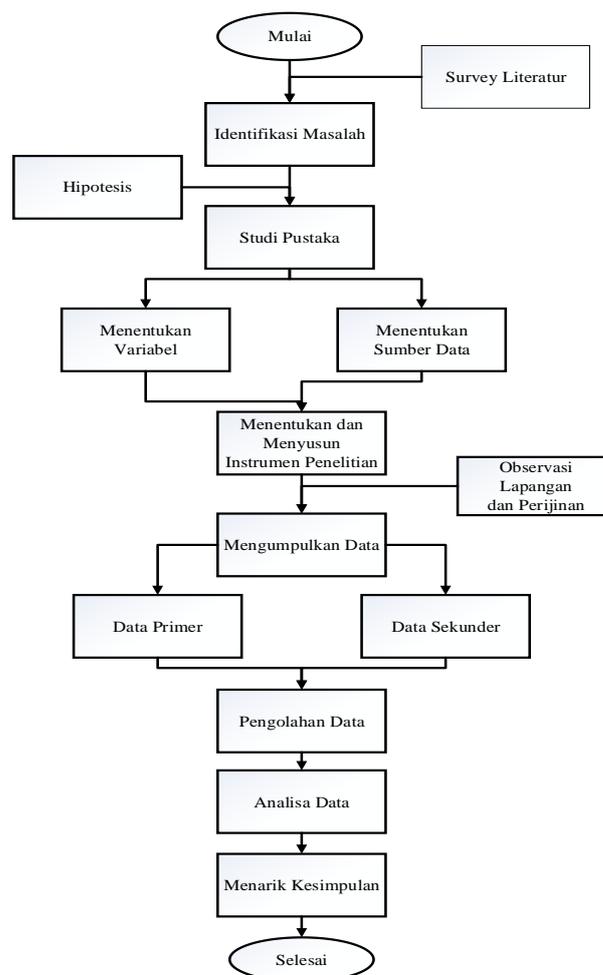
Pengolahan data yang telah dikumpulkan dihitung dengan program SPSS 26.

L. Analisis Data

Menganalisa hasil pengolahan data berdasarkan hasil penelitian dan teori yang ada.

M. Menarik Kesimpulan

Kesimpulan dibuat berlandaskan analisa data selanjutnya diperiksa apakah sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian.



Gbr. 1 Tahapan Penelitian

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Uji validitas dengan menggunakan r_{tabel} dengan rumus (Pearson Product Moment) dengan tingkat signifikansi 0,05 dengan rumus $df = N - 2$, maka r_{tabel} yang akan digunakan adalah $df = 60$ sebesar 0,254.

TABEL 1. PENGUJIAN VALIDITAS KEGUNAAN (X1)

No. Pernyataan	r hitung	r Tabel	Keputusan
1.	1,000	0,254	Valid
2.	0,740	0,254	Valid
3.	0,789	0,254	Valid
4.	0,664	0,254	Valid
5.	0,722	0,254	Valid
6.	0,687	0,254	Valid
7.	0,771	0,254	Valid
8.	0,801	0,254	Valid

Uji validitas Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh kesimpulan bahwa 8 item alat ukur tersebut dinyatakan valid, karena hasil masing-masing $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.

TABEL 2. PENGUJIAN VALIDITAS KUALITAS INFORMASI (X2)

No. Pernyataan	r hitung	r Tabel	Keputusan
1.	1,000	0,254	Valid
2.	0,869	0,254	Valid
3.	0,826	0,254	Valid
4.	0,872	0,254	Valid
5.	0,766	0,254	Valid
6.	0,797	0,254	Valid
7.	0,762	0,254	Valid

Uji validitas Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh kesimpulan bahwa 7 item alat ukur tersebut dinyatakan valid, karena hasil masing-masing $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.

TABEL 3. PENGUJIAN VALIDITAS KUALITAS INTERAKSI PELAYANAN (X3)

No. Pernyataan	r hitung	r Tabel	Keputusan
1.	1,000	0,254	Valid
2.	0,928	0,254	Valid
3.	0,876	0,254	Valid
4.	0,877	0,254	Valid
5.	0,827	0,254	Valid
6.	0,856	0,254	Valid
7.	0,805	0,254	Valid

Uji validitas Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh kesimpulan bahwa 7 item alat ukur tersebut dinyatakan valid, karena hasil masing-masing $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.

TABEL 5. PENGUJIAN VALIDITAS KEPUASAN PENGGUNA (Y)

No. Pernyataan	r hitung	r Tabel	Keputusan
1.	1,000	0,254	Valid
2.	0,551	0,254	Valid
3.	0,625	0,254	Valid
4.	0,792	0,254	Valid

B. Uji Reliabilitas

TABEL 6. PENGUJIAN RELIABILITAS MASING-MASING VARIABEL

Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Kriteria	Keputusan
1.	0,958	0,60	Reliabel
2.	0,966	0,60	Reliabel
3.	0,976	0,60	Reliabel
4.	0,861	0,60	Reliabel

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai Cronbach Alpha untuk variabel Kegunaan sebesar 0,958, untuk variabel Kualitas Informasi sebesar 0,966, untuk variabel Kualitas Interaksi Pelayanan sebesar 0,966 dan untuk variabel Kepuasan Pengguna sebesar 0,861. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kuesioner tersebut reliabel karena $>0,60$ dan dapat digunakan untuk penelitian,

C. Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan statistik uji yaitu *One Sample Kolmogorov Smirnov Test* yang didasarkan pada *Asymp. Sig. (2-tailed)* dengan ketentuan jika *Asymp. Sig. (2-tailed) > Alpha* yang ditentukan sebelumnya sebesar (0,05) maka data berdistribusi normal. Dengan perhitungan *software SPSS 26* yang hasilnya seperti tersaji pada tabel berikut :

TABEL 7. Uji NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters,a,b	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,54914667
Most Extreme Differences	Absolute	,096
	Positive	,064
	Negative	-,096
Test Statistic		,096
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200c,d

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

D. Uji Multikolinearitas

Suatu model regresi dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas, jika VIF lebih kecil dari 10 dan mempunyai angka tolerance lebih besar dari 0,10.

TABEL 8. UJI MULTIKOLINEARITAS

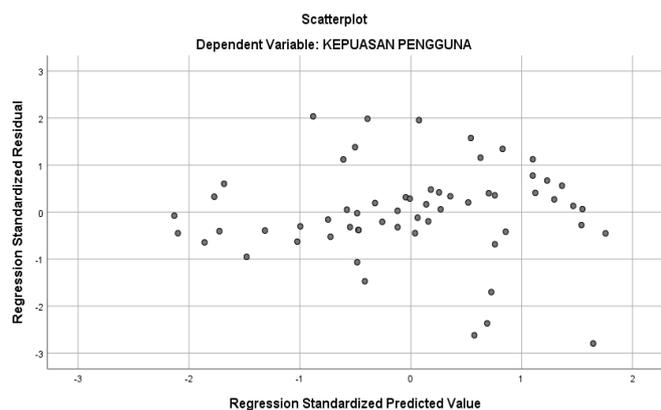
Coefficientsa		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 KEGUNAAN	,890	1,124
KUALITAS INFORMASI	,891	1,123
KUALITAS INTERAKSI PELAYANAN	,998	1,002

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

Tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel Kegunaan memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,890 dan nilai VIF sebesar 1,124, untuk variabel Kualitas Informasi memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,891 dan nilai VIF sebesar 1,123 dan untuk variabel Kualitas Interaksi Pelayanan memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,998 dan nilai VIF sebesar 1,002.

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel tersebut, maka seluruh variabel independen pada model regresi memiliki nilai *tolerance* $\geq 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 . Hal ini memenuhi asumsi bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

E. Uji Heteroskedastisitas



Gbr. 2 Uji heteroskedastisitas Grafik Scatterplot

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas. Titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 dan Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

F. Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	1,729	2,422	
KEGUNAAN	,259	,055	,514
KUALITAS INFORMASI	,140	,066	,233
KUALITAS INTERAKSI PELAYANAN	,054	,062	,090

TABEL 9. UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Berdasarkan tabel IV.9, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.729 + 0.259x^1 + 0.140x^2 + 0.054x^3$$

Nilai konstanta (α) sebesar 1.729, artinya jika semua variabel independent kegunaan (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas interaksi pelayanan (X3) sama dengan nol (0) maka kepuasan pengguna bernilai 1.729.

Nilai koefisien regresi variabel kegunaan bernilai positif 0.259 artinya setiap peningkatan kegunaan website sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0.259 dengan asumsi variabel yang lain bernilai tetap.

Nilai koefisien regresi variabel kualitas informasi bernilai positif 0.140 artinya setiap peningkatan kualitas informasi website sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0.140 dengan asumsi variabel yang lain bernilai tetap.

Nilai koefisien regresi variabel kualitas interaksi pelayanan bernilai positif 0.054 yang artinya setiap peningkatan kualitas interaksi pelayanan website sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0.054 dengan asumsi variabel yang lain bernilai tetap.

G. Uji F

TABEL 10. UJI F

Coefficientsa						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	322,069	3	107,356	12,970	,000b
	Residual	463,531	56	8,277		
	Total	785,600	59			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

b. Predictors: (Constant), KUALITAS INTERAKSI PELAYANAN, KUALITAS INFORMASI, KEGUNAAN

Berdasarkan tabel VI.10 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 12.970 dan nilai F_{tabel} sebesar 2,769 yang berarti F_{hitung} > F_{tabel} atau 12.970 > 2,769. Hasil ini menunjukkan bahwa Kegunaan (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Interaksi Pelayanan (X3) terdapat pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara kualitas website terhadap kepuasan pengguna (Y).

Selain itu, dapat dilihat berdasarkan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka, dapat dikatakan H0 ditolak dan Ha diterima

atau dapat dikatakan koefisien regresi signifikan dan model yang diuji sudah terbukti.

H. Uji T

TABEL 11. UJI T

Model	t	Sig.
1 (Constant)	,714	,478
KEGUNAAN	4,724	,000
KUALITAS INFORMASI	2,138	,037
KUALITAS INTERAKSI PELAYANAN	,872	,387

Variabel kegunaan mendapatkan statistik uji t 4.724 dengan signifikansi 0,000 Koefisien hasil uji t dari kegunaan menunjukkan tingkat signifikansi 0,000 yaitu lebih kecil dibandingkan dengan 0,05. Untuk t_{hitung} yang dihasilkan adalah sebesar 4.724 sedangkan t_{tabel} adalah 2,002. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (4.724 > 2,002). Maka dapat disimpulkan bahwa variable kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Variabel kualitas informasi mendapatkan statistik uji t 2.138 dengan signifikansi 0,037. Koefisien hasil uji t dari kualitas informasi menunjukkan tingkat signifikansi 0,037 yaitu lebih kecil dibandingkan dengan 0,05. Untuk t_{hitung} yang dihasilkan adalah sebesar 2.138 sedangkan t_{tabel} adalah 2,002. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (2.138 < 2,002). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Variabel kualitas interaksi pelayanan mendapatkan statistik uji t 0,872 dengan signifikansi 0,387. Koefisien hasil uji t dari kualitas interaksi pelayanan menunjukkan tingkat signifikansi 0,387 yaitu lebih besar dibandingkan dengan 0,05. Untuk t_{hitung} yang dihasilkan adalah sebesar 0,872 sedangkan t_{tabel} adalah 2,002. Karena nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} (0,872 < 2,002). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas interaksi pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

I. Koefisien Determinasi

TABEL 12. KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summaryb									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,640a	,410	,378	2,877	,410	12,970	3	56	,000

a. Predictors: (Constant), KUALITAS INTERAKSI PELAYANAN, KUALITAS INFORMASI, KEGUNAAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

Hasil perhitungan dengan menggunakan program spss dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,410. Hal ini berarti 41% kepuasan pengguna website KMS e-learning PT. Pegadaian dapat dijelaskan oleh variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan dan selebihnya yaitu 59% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

V. KESIMPULAN

Mengacu dari hasil penelitian yang telah diuji dan digambarkan secara statistik dengan menggunakan aplikasi SPSS, maka penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dari analisis menunjukkan kepuasan pengguna dilihat dari hasil uji t dari kuesioner sehingga dapat dilihat seberapa baiknya dalam segi variabel kegunaan(X1), kualitas informasi(X2) terhadap variabel kepuasan (Y) adalah t_{hitung} sebesar 4,724 dan 2,138 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 2,002, maka Ho ditolak. Nilai positif tersebut menunjukkan pengaruh yang searah, artinya jika X1,X2 mengalami peningkatan, maka kepuasan pengguna juga mengalami peningkatan. Begitu juga sebaliknya jika X1,X2 mengalami penurunan, maka kepuasan pengguna juga mengalami penurunan.
2. Tiadanya pengaruh antara variabel kualitas informasi terhadap variabel kepuasan pengguna adalah sebesar 0,872 dan t_{hitung} < t_{tabel} yaitu 0, 872 < 2,002, maka Ho diterima.
3. Dari pengambilan sampel 60 pengguna website KMS e-learning PT. Pegadaian terhadap kepuasan pengguna secara umum memberikan kontribusi yang baik untuk individu terkait dan menjadikan website KMS e-learning PT. Pegadaian lebih efisien dan efektif dalam digunakan sehingga dapat meningkatkan pengetahuan mengenai PT. Pegadaian.
4. Pada Uji F dalam tabel ANOVA memaparkan uji kelinieran F test didapat nilai F hitung sebesar 12.970 dengan signifikansi 0.000. karena signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pengguna website KMS e-learning PT. Pegadaian dan dapat dikatakan bahwa semua variabel independen secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

VI. SARAN

Diharapkan untuk dapat meningkatkan lagi pada variabel kualitas interaksi layanan pada website KMS e-learning PT. Pegadaian.dalam hal ini seperti live chat yang digunakan untuk mempercepat komunikasi antara pengguna website dengan pihak Pegadaian.

Dalam penelitian ini juga mempunyai keterbatasan pada lingkup obyek penelitian yang hanya berfokus pada satu periode magang saja. Sehingga generalisasi atas temuan dalam penelitian ini belum berlaku secara keseluruhan atau mutlak. Yang artinya, temuan dalam penelitian ini belum bisa dijadikan

generalisasi secara umum atau menjadi acuan secara komprehensif. Sehingga penelitian ini memberikan ruang baru bagi peneliti-peneliti lainnya untuk dapat melakukan penelitian lanjutan terkait dengan pengembangan metode dan sampel lingkup yang lebih luas lagi.

Diharapkan kepada PT. Pegadaian melakukan sosialisasi terhadap *website* KMS *E-learning* PT. Pegadaian, sehingga akan memudahkan pengguna *website* PT. Pegadaian dan melakukan pengecekan secara berkala sehingga kualitas *website* semakin ditingkatkan.

REFERENSI

- [1] Ardiyansyah and Iramayani, "Rancang Bangun Sistem Informasi Akuntansi Pendapatan Jasa Pada Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Harapan Jaya Pontianak," *J. Tek. Inform. Kaputama*, vol. 5, no. 1, pp. 9–18, 2021.
- [2] Y. Fitriani, "Analisa Pemanfaatan Learning Management System (Lms) Sebagai Media Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19," *J. Inf. Syst. Informatics Comput.*, vol. 4, no. 2, p. 1, 2020, doi: 10.52362/jisicom.v4i2.312.
- [3] C. B. Winardi, E. D. S. Listianti, and M. A. Herdiputra, "Perancangan Knowledge Management System Berbasis Android Pada Pt Pegadaian (Persero)," *Senamika*, vol. 1, no. 2, pp. 444–454, 2020.
- [4] M. Rifqi Firdaus, D. Silvi Purnia, K. Handayani, and M. Fahmi Julianto, "Analisis Pengukuran Kualitas Website Cakrawalamedia.Co.Id Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Tek. Inform. Kaputama*, vol. 4, no. 1, pp. 1–7, 2020.
- [5] R. Abdulloh, *7 in 1 Pemrograman Web Tingkat Lanjut*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2018.
- [6] R. R. Rerung, *Pemrograman Web Dasar*, 1st ed. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- [7] Y. Iskandar, *Pengantar Aplikasi Komputer*, 1st ed. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- [8] Anhar, *PANDUAN BIJAK BELAJAR INTERNET UNTUK ANAK*. Sukabumi: Adamssein Media, 2016.
- [9] R. Abdulloh, *Easy & Simple - Web Programming*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2016.
- [10] A. Solichin, *Pemrograman Web dengan PHP dan MySQL*. Jakarta: Budi Luhur, 2016.
- [11] S. A. Andriansyah, Ferly; Suryani, Nining; Putri, "ANALISA KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS APLIKASI TICKET MONITORING PT. INFcRASTRUKTUR TELEKOMUNIKASI DENGAN METODE WEBQUAL," *J. Ilmu Pengetah. dan Teknol. Komput.*, vol. 4, no. 1, pp. 111–118, 2018.
- [12] L. Berganda, "Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi," vol. 1, pp. 43–53, 2019.



Pandu Raisa Mahendra. Bekasi, 4 Oktober 1998. Lulus D3 di Universitas Bina Sarana Informatika pada tahun 2020.



Hendri. Saat ini aktif sebagai dosen di Universitas Bina Sarana Informatika dan Universitas Nusa Mandiri Jakarta, aktif menulis di beberapa buku dan jurnal.