

Analisis Kepuasan Pengguna Website PTPN6 Menggunakan Metode Webqual 4.0

Desti Fertiwi^{*1}, Amroni², Imam Rofi'i³

Sistem Informasi^{1,2}, Universitas Dinamika Bangsa Jambi³

E-mail: destipertiwi33@gmail.com^{*1}, bh36be@gmail.com²,

imam.sate18@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website resmi PTPN6 (<http://ptpn6.com/>) yang menyediakan berbagai informasi dan layanan kepada pengguna. Namun, hingga saat ini, belum pernah dilakukan evaluasi formal terhadap kualitas dan kinerja website tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website PTPN6 dengan menggunakan metode WebQual 4.0, yang mencakup tiga indikator utama: kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*), dan kualitas penggunaan (*Usability*). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner online menggunakan *Google Form*, Responden yang berstatus mahasiswa/i mendominasi dengan jumlah 112 orang atau 33,6%, diikuti oleh pegawai PTPN sebanyak 44 responden atau 13,2%, pegawai negeri sebanyak 15 responden atau 4,5%, dan kategori pekerjaan lainnya sebanyak 162 responden atau 48,6%. yang menjawab 20 pertanyaan terkait pengalaman mereka menggunakan website PTPN6. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS untuk memahami hubungan antar variabel dalam model struktural. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga indikator berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan. Website PTPN6 memiliki kelebihan dalam struktur menu yang lengkap dan penyajian informasi yang relevan dengan kegiatan serta tata kelola perusahaan. Namun, terdapat beberapa kekurangan, seperti kurangnya evaluasi berkala terhadap kualitas dan kinerja website, belum adanya mekanisme umpan balik dari pengguna, serta potensi peningkatan dalam aspek interaksi layanan dan kemudahan navigasi. Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan agar pengelola website PTPN6 melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas website menggunakan metode seperti WebQual 4.0. Selain itu, implementasi fitur umpan balik pengguna dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Peningkatan aspek usability dan interaksi layanan juga disarankan untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Kata kunci: PTPN6, Kepuasan, Website, Webqual 4.0, Responden, SmartPLS Web

ABSTRACT

This study aims to analyze user satisfaction with the official PTPN6 website (<http://ptpn6.com/>), which provides various information and services to its users. Despite its comprehensive offerings, no formal evaluation has been conducted to assess the website's quality and performance. To address this gap, the research employs the WebQual 4.0 method, focusing on three primary indicators: Information Quality, Service Interaction Quality, and Usability. Data were collected through an online questionnaire distributed via Google Forms, garnering responses from 333 participants. The respondent demographics included 112 university students (33.6%), 44 PTPN employees (13.2%), 15 civil servants (4.5%),

and 162 individuals from other occupational backgrounds (48.6%). Participants answered 20 questions pertaining to their experiences using the PTPN6 website. The collected data were analyzed using SmartPLS software to understand the relationships among the variables within the structural model. The analysis revealed that all three indicators significantly influence overall user satisfaction. The website's strengths lie in its comprehensive menu structure and the provision of relevant information aligned with the company's operations and governance. However, the study identified several areas for improvement, including the lack of regular evaluations of website quality and performance, absence of user feedback mechanisms, and potential enhancements in service interaction and navigational ease. Based on these findings, it is recommended that the PTPN6 website management conduct regular assessments using methods like WebQual 4.0. Implementing user feedback features can aid in identifying areas needing improvement. Enhancing usability and service interaction aspects is also advised to boost overall user satisfaction.

Keywords: PTPN6, Satisfaction, Website, Webqual 4.0, Respondents, SmartPLS

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang sangat cepat memberikan perubahan yang signifikan di berbagai bidang kehidupan. Berkembangnya teknologi informasi telah banyak melahirkan produk dan jasa seperti aplikasi, website dan sistem informasi berbasis web atau online[1].

Penggunaan teknologi informasi hampir digunakan seluruh bidang usaha. Salah satunya PT Perkebunan Nusantara III (Persero) dan anak perusahaannya, PTPN IV, menggunakan website untuk memperkenalkan dan mempromosikan produk serta layanan perusahaan kepada publik. Dengan hadirnya website yang informatif dan responsif, pengguna dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi terkait kegiatan perusahaan, produk unggulan, serta berita terbaru. Website merupakan media penyampaian informasi yang dapat diandalkan dalam pengaksesan website, pengguna hanya perlu menggunakan smartphone atau pun perangkat komputer dalam mengaksesnya[2].

PT Perkebunan Nusantara III (Persero) atau biasa disingkat menjadi PTPN III, adalah sebuah badan usaha milik negara Indonesia (BUMN) yang bergerak di bidang perkebunan. PT Perkebunan Nusantara IV atau biasa disingkat menjadi PTPN IV, adalah anak usaha dari PTPN III yang terutama bergerak di bidang agroindustri kelapa sawit. Untuk mendukung kegiatan bisnisnya, hingga akhir tahun 2023, perusahaan ini juga memiliki tujuh kantor regional yang tersebar di Sumatera dan Kalimantan. PTPN IV terbagi menjadi 5 regional yang tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya PTPN IV Regional IV yang merupakan transformasi dari PTPN VI yang berdomisili di Provinsi Jambi dan Sumatera Barat[3].

Pada halaman website <http://ptpn6.com/> terdapat pada website ini telah menyediakan berbagai menu, pihak pengelola belum pernah mengadakan evaluasi terhadap website, sehingga pengelola website belum bisa menentukan seberapa jauh situs website tersebut dapat mencapai sasarannya dan seberapa jauh informasi pada website telah

memberikan kepuasan terhadap pengguna. Dengan demikian, penting untuk melakukan pengukuran guna menentukan apakah kualitas website sudah memenuhi kepuasan pengguna. Hal ini dapat berdampak pada kualitas website yang mungkin tidak sesuai dengan harapan pengguna. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna, terdapat beberapa metode yang bisa diterapkan, salah satunya adalah Metode Servqual, yang membandingkan persepsi layanan yang diterima dengan ekspektasi pengguna. Ada lima atribut yang dianalisis dalam Servqual. Metode ini mengukur lima kesenjangan, namun fokus utama adalah pada kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna.[4]. Sedangkan pada Metode Delone and Mclean terdapat kelebihan meliputi komprehensif, memberikan pandangan holistik, mendukung pemahaman yang lebih dalam dan mengidentifikasi kebutuhan perbaikan. Namun, terdapat kekurangan dalam hal kompleksitas, subjektivitas, kebutuhan waktu [5]. Dalam Metode Usability Testing memiliki kelebihan dalam Pengumpulan data langsung dari pengguna, memberikan wawasan yang kuat tentang pengalaman pengguna, Memungkinkan pengujian berbagai aspek pengalaman pengguna, seperti navigasi, tata letak dan fungsionalitas, Tetapi kekurangan dalam metode ini adalah keterbatasan dalam jumlah partisipan yang dapat diuji, yang mungkin tidak mencerminkan keragaman pengguna dan diperlukannya keahlian khusus untuk merancang, melaksanakan dan menganalisis hasil tes usability dengan benar[6]. Setelah itu pada Metode Webqual 4.0 memiliki kelebihan yaitu dapat digunakan

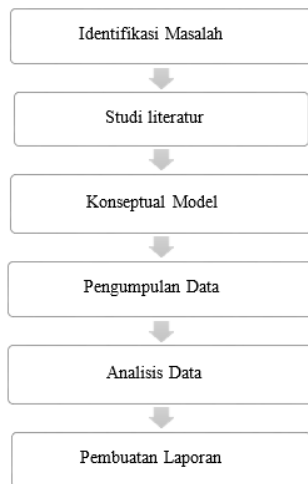
untuk menganalisis kualitas beberapa website, baik website internal (internal information system dan lain-lain) maupun website eksternal (website e-banking, jual beli online dan lain-lain)[7]. Dari banyaknya metode yang ada, metode webqual 4.0 merupakan metode yang dipilih karena metode ini memiliki keunggulan dalam menganalisis website langsung dari persepsi pengguna.

Mengacu pada permasalahan diatas, dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan kualitas website tersebut dilihat dari User Satisfaction (Kepuasan Pengguna). Webqual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variable yaitu Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, overall. Semuanya merupakan pengukuran User Satisfaction (kepuasan pengguna) terhadap kualitas dari website tersebut [8]. Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian seperti yang dijelaskan pada judul "Analisis Kepuasan Pengguna Website Ptpn6 Menggunakan Metode Webqual 4.0"

METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Untuk memberikan gambaran yang lebih terperinci mengenai langkah-langkah yang akan diambil dalam penelitian ini, diperlukan suatu rencana penelitian yang menjelaskan prosedur-prosedur yang harus diikuti untuk mengatasi hambatan yang ada. Berikut adalah kerangka kerja penelitian yang akan digunakan:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan 1. Maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

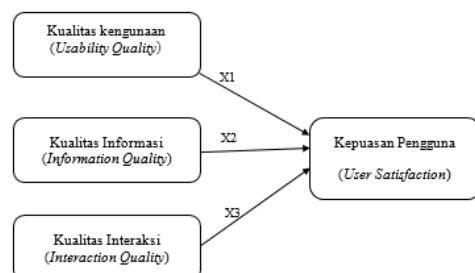
Pada tahap awal dalam melakukan penelitian ini yaitu penulis menentukan objek penelitian yang akan diteliti kemudian menetapkan permasalahan yang akan dianalisis pada objek penelitian. Penentuan metode yang digunakan untuk menganalisis objek tersebut juga akan ditentukan pada tahapan ini. Dalam penelitian ini, penulis menentukan website <http://ptpn6.com/> Jambi sebagai objek penelitian yang akan diteliti dengan fokus penelitian pada analisis untuk mendapatkan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna website. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode Webqual 4.0 untuk mengukur kualitas website terhadap persepsi pengguna berdasarkan tiga dimensi kualitas website yang selanjutnya akan dipakai sebagai Variabel Bebas.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini, penulis menambah wawasan dan pengetahuan guna mendalami topik penelitian yang dibahas dengan mempelajari sekaligus memahami konsep teori yang berhubungan dengan masalah penelitian, dimana penulis banyak melakukan penelitian dengan sumber data yang didapatkan dari Google Scholar, Jurnal, E-book, Internet dan referensi lainnya.

3. Konseptual Model

Pada tahapan ini, penulis melakukan pengembangan model atau instrumen yang akan digunakan untuk membantu penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode Webqual 4.0 untuk memecahkan masalah. Setelah itu penulis menentukan hipotesis lalu melakukan perancangan konstruk berdasarkan metode Webqual 4.0, dimana dalam metode tersebut terdapat 4 variabel yang digunakan dalam membangun konseptual model webqual yaitu usability (kualitas kegunaan), information quality (Kualitas informasi), interaction quality (Kualitas interaksi) dan user satisfaction (Kepuasan pengguna). Adapun Model Konseptual yang akan dipakai dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2. Konseptual Model [9]

4. Pengumpulan Data

Pada penelitian ini pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang efisien untuk memperoleh sejumlah informasi dari responden yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan tentang laporan pribadinya atau hal lain yang diketahui untuk dijawabnya. Disini penulis menyebarkan kuesioner kepada responden pengguna website PTPN6 Jambi, untuk mengetahui bagaimana kualitas website tersebut menurut sudut pandang responden dengan menggunakan media Google Form.

5. Analisis Data

Pada tahap ini, dilakukan analisis data dengan mengumpulkan hasil dari kuesioner yang telah disebar serta menyusun data responden. Kemudian data tersebut akan diolah terlebih dahulu dengan menggunakan Microsoft Excel. Selanjutnya akan dilakukan analisis pengolahan data dengan menggunakan SmartPLS (Partial Least Square) untuk melakukan perhitungan uji yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis.

6. Penyusunan Laporan

Pada tahap ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Dimulai dari BAB I yang berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian. BAB II berisi landasan teori yang berkaitan dengan penelitian. BAB III berisi kerangka kerja penelitian dan alat bantu penelitian. BAB IV berisi model dan instrument penelitian. BAB V

hasil analisi dan pembahasan. BAB VI berisi kesimpulan serta saran.

2.2 Populasi dan Sampel Penelitian

“Populasi adalah objek yang menjadi subjek penelitian atau orang yang karakteristiknya hendak diteliti” [10]. “Populasi adalah seluruh kelompok subjek atau objek yang menjadi sasaran dalam suatu penelitian” [11]. Sementara “Sampel adalah kelompok kecil yang dipilih dari populasi yang lebih besar untuk dianalisis atau diamati” [13]. “Sampel mengacu pada subdivisi populasi yang dipilih untuk tujuan observasi atau penelitian” [12]. Penelitian jumlah sample ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan formulasi yaitu:

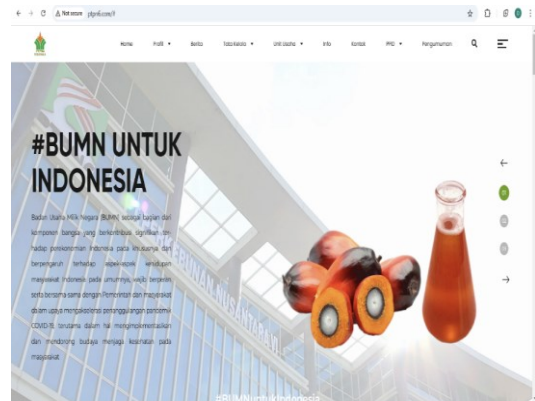
$$\begin{aligned} N &= 1.978 / (1 + \sqrt{1.978(0,05)})^2 \\ &= 1.978 / (1 + 1.978(0,0025)) \\ &= 1.978 / (1 + 4.945) \\ &= 1.978 / 5.945 \\ &= 332.71 \text{ dibulatkan menjadi } 333 \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus perhitungan diatas dapat diperoleh sampel digunakan sebanyak 333 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

“SEM merupakan metode analisis multivariat yang dapat digunakan untuk menggambarkan keterkaitan hubungan linier secara simultan antara variabel pengamatan dan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung” [14]. “SEM adalah sebuah teknik analisis statistik multivariat yang memungkinkan untuk pengujian hubungan yang kompleks antar variabel yang akan melibatkan model pengukuran serta model struktural, dan menjadikannya menjadi lebih efektif yaitu untuk menganalisis keterkaitan antar variabel” [15].

Gambaran Objek Penelitian PT Perkebunan Nusantara VI (PTPN VI) Jambi adalah sebuah perusahaan BUMN yang berfokus pada sektor perkebunan, khususnya dalam bidang pengelolaan teh dan kelapa sawit. Salah satu produk unggulan mereka adalah Teh Kayu Aro, yang dikenal dengan kualitasnya yang sangat baik. Sebagai bagian dari PTPN Group, perusahaan ini bertanggung jawab atas pengelolaan serta produksi berbagai produk perkebunan yang dipasarkan baik di pasar domestik maupun internasional. PTPN VI juga berupaya untuk memperluas distribusi ritel Teh Kayu Aro ke berbagai daerah di Indonesia, sehingga dapat mendukung perekonomian daerah Jambi. Website PTPN6 Jambi merupakan sebuah platform informasi yang dikelola oleh PT Perkebunan Nusantara VI. Situs ini dibuat untuk memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai informasi mengenai PTPN6 Jambi. Tujuan utama dari situs ini adalah untuk menyediakan layanan informasi bagi mitra perusahaan maupun masyarakat umum. Pada halaman website <http://ptpn6.com>, pengguna dapat menemukan berbagai menu, seperti Beranda, Profil, Berita, Tata Kelola, Unit Usaha, Info, Kontak, PPID dan Pengumuman. Melalui menu-menu tersebut, pengunjung dapat mengakses informasi terkait produk, program kemitraan, serta promosi yang ditawarkan oleh perusahaan.



Gambar 3. Halaman Utama Website PTPN6 Jambi

3.1 Karakteristik Responden

Penelitian terkait Analisis Kepuasan Pengguna Website PTPN6 Menggunakan Metode Webqual 4.0 ini, melibatkan sejumlah responden dengan karakteristik yang beragam. Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 207 orang atau 62,2%, sedangkan responden perempuan berjumlah 126 orang atau 37,8%. Dari segi usia, kelompok responden terbanyak berada dalam rentang usia 20–30 tahun dengan jumlah 215 orang atau 64,6%, diikuti oleh kelompok usia 31–40 tahun sebanyak 86 responden atau 25,8%, serta responden berusia lebih dari 41 tahun sebanyak 32 orang atau 9,6%. Selain itu, karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan juga menunjukkan variasi yang cukup signifikan. Responden yang berstatus mahasiswa/i mendominasi dengan jumlah 112 orang atau 33,6%, diikuti oleh pegawai PTPN sebanyak 44 responden atau 13,2%, pegawai negeri sebanyak 15 responden atau 4,5%, dan kategori pekerjaan lainnya sebanyak 162 responden atau 48,6%. Dengan komposisi responden yang beragam ini, penelitian diharapkan dapat

memberikan gambaran yang lebih komprehensif terkait kepuasan pengguna terhadap website PTPN6.

3.2 Variabel

Variabel penelitian merupakan elemen atau faktor yang diukur, dikontrol, atau dimanipulasi dalam sebuah penelitian untuk memahami hubungan satu variabel dengan variabel lainnya. Variabel penelitian dibagi menjadi beberapa jenis, seperti variabel independen (yang mempengaruhi), variabel dependen (yang dipengaruhi), variabel moderator (yang memperkuat atau melemahkan hubungan), dan variabel (yang dijaga agar tetap konstan) [16].

Tabel 1. Variabel Metode Webqual 4.0

Dimensi	Definisi	Sumber
Kualitas Kegunaan (<i>Usability quality</i>)	Meliputi kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk dielusuri, kemudahan untuk digunakan, menampilkan bentuk visual yang menyenangkan, kemenarikan dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.	[17]
Kualitas Informasi (<i>Information quality</i>)	Kualitas dari konten website yaitu kepastian informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan. Dalam penelitian ini dimensi kualitas informasi memberikan pengaruh yang baik kepada pengguna.	[17]
Kualitas Interaksi (<i>Interaction quality</i>)	Bentuk interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan website. Ketika seorang pengguna atau user terlibat langsung dengan website yang sedang diakses jelas memberikan keterikatan yang mendalam serta komunikasi yang baik antara website dan pengguna.	[17]
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Kondisi emosional, sesuatu yang dirasakan pasca pembelian atau berinteraksi dengan penyedia produk dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kekecewaan, keleguman dan kesenangan.	[17]

3.3 Indikator

Indikator adalah variabel yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kondisi atau untuk mengukur perubahan dari waktu ke waktu. Berdasarkan variabel penelitian yang telah di jabarkan, berikut adalah indikator dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini dimana akan menghasilkan pertanyaan atau pernyataan yang akan digunakan dalam kuesioner untuk diberikan kepada responden. Berikut Tabel indikator dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Indikator Metode Webqual 4.0

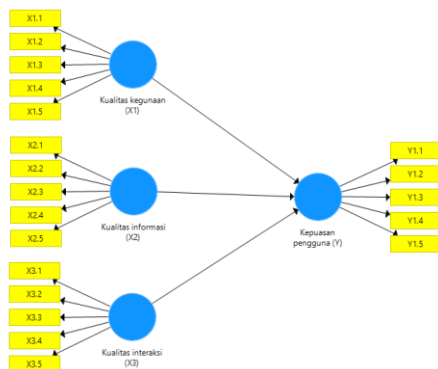
NO	Variabel	Indikator	Referensi
1.	Kualitas Kegunaan (<i>Usability quality</i>) (X1)	Saya merasa mudah dalam mengoperasikan situs website PTPN6 Jambi (X1.1) Saya merasa Penggunaan situs website PTPN6 Jambi jelas dan mudah untuk dipahami (X1.2) Saya merasa website PTPN6 Jambi mudah untuk digunakan (X1.3) Saya merasa website PTPN6 Jambi memiliki tampilan yang menarik (X1.4) Fitur pencarian di website PTPN6 Jambi membantu saya menemukan informasi dengan mudah (X1.5)	[59]
2.	Kualitas Informasi (<i>Information quality</i>) (X2)	Apakah website PTPN6 Jambi memberikan informasi yang akurat (X2.1) Apakah website PTPN6 Jambi menyediakan informasi yang terbaru dan relevan (X2.2) Apakah pengguna merasa mudah untuk memahami informasi yang diberikan website PTPN6 Jambi (X2.3) Apakah website PTPN 6 menyajikan informasi dengan cara yang sistematis dan mudah dipahami (X2.4) Apakah website PTPN6 Jambi menyajikan informasi yang terbaru dan terkini (X2.5)	[59]
3.	Kualitas Interaksi (<i>Interaction quality</i>) (X3)	Apakah website PTPN6 Jambi memiliki reputasi yang baik (X3.1) Apakah website PTPN6 Jambi memberikan rasa aman pada pengguna saat mengakses (X3.2) Apakah website PTPN6 Jambi memberikan pengalaman interaksi yang menyenangkan melalui fitur layanan yang tersedia (seperti chat atau formulir kontak) (X3.3) Fitur interaksi layanan di website PTPN6 Jambi membantu saya menyelesaikan masalah atau mendapatkan informasi yang diperlukan (X3.4) Apakah website PTPN6 Jambi memiliki berbagai pilihan saluran untuk berinteraksi dengan pelanggan (misalnya chat, email, formulir kontak) (X3.5)	[59]
4.	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) (Y)	Saya merasa puas dengan pengalaman saya secara keseluruhan saat menggunakan website PTPN6 Jambi (Y1) Saya menyukai tampilan dari website PTPN6 Jambi (Y2) Saya merasa puas atas kualitas layanan dalam website PTPN6 Jambi (Y3) Saya merasa informasi yang diberikan website PTPN6 Jambi sangat bermanfaat (Y4) Website PTPN6 Jambi memenuhi harapan saya dalam memberikan informasi yang saya butuhkan (Y5)	[59][88]

3.4 Uji Data

Smartpls atau *Smart Partial Least Squares* merupakan salah satu *software* statistik yang fungsinya sama dengan Lisrel dan AMOS yaitu menguji hubungan antar variabel. Pendekatan *SmartPLS* juga dinilai efisien karena tidak mengandalkan asumsi yang berbeda-beda. Jumlah sampel yang dibutuhkan juga relatif sedikit. Penggunaan *SmartPLS* sangat disarankan ketika jumlah sampel terbatas atau model yang akan dibangun rumit.

3.4.1 Uji Validitas

Fokus dari evaluasi model pengukuran adalah mengevaluasi validitas dan reliabilitas dari pengukuran konstruk atau indikator. Pada model pengukuran di penelitian ini, evaluasi model pengukuran dilakukan dengan menggunakan *convergent validity* dan *discriminant validity*, nilai AVE (*average variance extracted*) dan reliabilitas *Cronbach's Alpha*, *composite reliability*[18].



Gambar 4. Model Structural Equation Modelling

Pengujian validitas diskriminan bertujuan untuk mengetahui prinsip pengukur-pengukuran konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. Uji pengukuran validitas diskriminan dinilai dengan melihat *cross loading* pengukuran dengan konstruknya. Setiap indikator akan dikatakan mampu menjelaskan variabelnya di bandingkan variabel lainnya jika nilai *cross loading* antar indikator dengan variabel latennya > 0,70 dari nilai *cross loading* antara indikator dengan laten lainnya.

Tabel 3. Cross Loadings

	Kepuasan pengguna (Y)	Kualitas informasi (X2)	Kualitas interaksi (X3)	Kualitas kegunaan (X1)
X1.1	0.637	0.182	0.713	0.817
X1.2	0.681	0.223	0.678	0.871
X1.3	0.693	0.139	0.705	0.851
X1.4	0.695	0.229	0.652	0.837
X1.5	0.739	0.233	0.747	0.82
X2.1	0.147	0.703	0.19	0.185
X2.2	0.153	0.718	0.129	0.156
X2.3	0.185	0.768	0.176	0.189
X2.4	0.226	0.791	0.241	0.231
X2.5	0.152	0.708	0.158	0.105
X3.1	0.740	0.187	0.809	0.75
X3.2	0.743	0.191	0.881	0.738
X3.3	0.754	0.252	0.883	0.72
X3.4	0.81	0.257	0.911	0.77
X3.5	0.861	0.2	0.858	0.692
Y1.1	0.926	0.206	0.809	0.798
Y1.2	0.85	0.251	0.75	0.692
Y1.3	0.85	0.188	0.702	0.646
Y1.4	0.921	0.199	0.8	0.789
Y1.5	0.868	0.208	0.86	0.686

Indikator yang memiliki *loading factor* lebih tinggi pada variabel yang diukur dibandingkan dengan variabel lainnya menunjukkan bahwa indikator tersebut memang sesuai dan relevan untuk variabel tersebut. Dengan kata lain, indikator tersebut lebih kuat hubungannya dengan

variabelnya sendiri dibandingkan dengan variabel lain. Hal ini berarti bahwa uji validitas diskriminan telah terpenuhi. Dalam penelitian, validitas diskriminan menunjukkan sejauh mana konstruk yang berbeda benar-benar saling berbeda dan tidak tumpang tindih. Jika nilai *cross-loading* untuk indikator pada konstruknya lebih besar dari 0,70, maka model tersebut dapat dianggap memiliki validitas diskriminan yang baik, sehingga setiap konstruk mampu mengukur aspek yang unik dan tidak bercampur dengan konstruk lainnya.

Nilai *AVE* menggambarkan besarnya varian atau keragaman variabel *manifest* yang dapat dimiliki oleh konstruk laten. Dengan demikian, semakin besar varian atau keragaman variabel *manifest* yang dapat dikandung oleh *konstruk laten*, maka semakin besar representasi variabel *manifes* terhadap konstruk latennya. Penilaian validitas diskriminan adalah dengan nilai *average variance extracted (AVE)* untuk setiap variabel pada model, nilai *AVE* yang disarankan yaitu > 0,5[66]. Nilai *ave* dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Nilai AVE

Variabel	Nilai AVE
Kepuasan pengguna (Y)	0.774
Kualitas informasi (X2)	0.545
Kualitas interaksi (X3)	0.774
Kualitas kegunaan (X1)	0.704

Berdasarkan tabel semua nilai *AVE* di atas ambang batas 0.5, menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki validitas konvergen yang baik. Hal ini berarti bahwa indikator-indikator pada setiap konstruk mampu secara efektif merepresentasikan konstruk tersebut.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Selain uji validitas konstruk, juga dilakukan Uji Reliabilitas konstruk. Penggunaan indikator sebagai item-item pertanyaan dari data variabel penelitian mensyaratkan adanya suatu pengujian konsistensi melalui uji reliabilitas, sehingga data yang digunakan tersebut benar-benar dapat dipercaya atau memenuhi aspek kehandalan untuk dianalisis lebih lanjut. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan dua ukuran, yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Nilai ini mencerminkan reliabilitas semua indikator dalam model. Besaran nilai minimal *Cronbach's Alpha* ialah $>0,60$ [67]. Selain *Cronbach's Alpha* digunakan juga nilai *Composite Reliability* yang harus bernilai $> 0,70$.

Tabel 5. Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepuasan pengguna (Y)	0.926	0.945
Kualitas informasi (X2)	0.793	0.857
Kualitas interaksi (X3)	0.927	0.945
Kualitas kegunaan (X1)	0.895	0.923

Pada tabel menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,7 dan *Composite Reliability* di atas 0,8. Hal ini menandakan bahwa alat ukur pada setiap konstruk memiliki tingkat keandalan yang tinggi dan konsistensi internal yang memadai. Dengan demikian, seluruh indikator dalam setiap konstruk bekerja secara konsisten sesuai dengan fungsi

pengukurannya, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

3.4.3 Uji R Square

Digunakan untuk mengetahui hubungan dari beberapa variabel yang digunakan, maka diperlukan Uji *R-Square* dimana prediksi yang baik dari sebuah model akan didapat apabila nilai R^2 semakin tinggi. Klasifikasi nilai R^2 yaitu $> 0,67$ (Tinggi), $0,33 - 0,66$ (Sedang), $0,19 - 0,31$ (Lemah).

Tabel 6. Nilai R Square dan R Square Adjusted

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan pengguna (Y)	0.819	0.817

Berdasarkan Tabel 5, Nilai *r-square adjusted* dari variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap variabel *job relevance* dan *perceived ease of use* adalah 0.443 yang mana nilai ini tergolong kategori sedang.

3.4.4 Uji Hipotesis

Tujuan pengujian ini adalah untuk menguji apakah variabel independen mempunyai pengaruh nyata secara parsial terhadap variabel dependen guna mendeteksi adanya hubungan yang signifikan antar konstruk yang ditunjukkan dengan statistik T. T-Static dianggap valid jika indikator T-Static adalah $>1,96$. Indikator dapat dikatakan valid jika memiliki nilai P Values $<0,05$ juga dapat dianggap valid. Pengaruh yang positif dan signifikan dapat dilihat dari tanda positif pada original sample.

Tabel 7. Nilai Uji Hpotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Valu es
Kualitas informasi (X2) -> Kepuasan pengguna (Y)	0.01	0.01	0.022	0.434	0.664
Kualitas interaksi (X3) -> Kepuasan pengguna (Y)	0.68	0.68	0.044	15.325	0.000
Kualitas kegunaan (X1) -> Kepuasan pengguna (Y)	0.253	0.253	0.047	5.381	0.000

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang ditampilkan dalam tabel, terdapat tiga hipotesis yang diuji mengenai pengaruh kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas kepemilikan terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil pengujian, kualitas interaksi dan kualitas kepemilikan memiliki nilai p-value sebesar 0.000, yang berarti signifikan pada tingkat kepercayaan 95%, sehingga kedua hipotesis tersebut diterima. Sementara itu, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna memiliki p-value sebesar 0.664, yang melebihi batas signifikansi 0.05, sehingga hipotesis ini ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas interaksi dan kualitas kepemilikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

3.1 Rekomendasi

Berdasarkan hasil hipotesis yang diuji, Berdasarkan hasil analisis, disimpulkan bahwa kualitas interaksi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Website PTPN6. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi yang baik dengan pengguna perlu terus ditingkatkan, seperti melalui layanan pelanggan yang responsif, fitur komunikasi interaktif dan navigasi yang memudahkan pengguna. Kualitas kegunaan juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Website PTPN6. Oleh karena itu, disarankan untuk terus meningkatkan aspek kegunaan,

seperti tata letak yang intuitif, kecepatan akses dan kemudahan dalam menemukan informasi penting. Namun, kualitas informasi tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Website PTPN6. Untuk mengatasi hal ini, disarankan untuk meningkatkan relevansi, akurasi dan kelengkapan informasi yang disediakan di website agar lebih memenuhi kebutuhan pengguna.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website resmi PTPN6 (<http://ptpn6.com/>) dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan perangkat lunak SmartPLS. Website PTPN6 menyediakan berbagai menu seperti Beranda, Profil, Berita, Tata Kelola, Unit Usaha, Info, Kontak, PPID, dan Pengumuman. Namun, berdasarkan wawancara dengan pengelola, diketahui bahwa belum pernah dilakukan evaluasi formal terhadap kualitas dan kinerja website tersebut. Akibatnya, pengelola belum dapat menilai sejauh mana website memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna.

Dalam penelitian ini, digunakan metode WebQual 4.0 yang mencakup empat variabel utama: Usability (kemudahan penggunaan), Information Quality (kualitas informasi), Service Interaction Quality (kualitas interaksi layanan), dan Overall User Satisfaction (kepuasan pengguna secara keseluruhan). Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS untuk memahami hubungan antar variabel dalam model struktural.

Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel kualitas—Usability,

Information Quality, dan Service Interaction Quality—berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan. Kelebihan Website PTPN6 sebagai berikut :

- Struktur menu yang ada pada website lengkap.
- Penyajian informasi yang relevan dengan kegiatan serta tata kelola perusahaan.

Namun, terdapat beberapa kekurangan, seperti berikut :

- Kurangnya evaluasi berkala terhadap kualitas dan kinerja website.
- Belum adanya mekanisme umpan balik dari pengguna.
- Serta potensi peningkatan dalam aspek interaksi layanan dan kemudahan navigasi.

Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan agar pengelola website PTPN6 melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas website menggunakan metode seperti WebQual 4.0. Selain itu, implementasi fitur umpan balik pengguna dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Peningkatan aspek usability dan interaksi layanan juga disarankan untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, diharapkan website PTPN6 dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan informasi dan layanan bag penggunaanya, serta meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Minarwati And I. Hidayah, "Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisis Kualitas Website Stmik El Rahma Terhadap Kepuasan

Pengguna," *Fahma*, Vol. 20, No. 2, Pp. 87–99, Nov. 2023, Doi: 0.61805/Fahma.V20i2.36.

- [2] S. Eko Prasetyo And N. Hassanah, "Analisis Keamanan Website Universitas Internasional Batam Menggunakan Metode Issaf," *Oai*, Vol. 9, No. 02, Pp. 82–86, Sep. 2021, Doi: 10.33884/Jif.V9i02.3758.

- [3] Oktavian, M. Rafi, Saputra, N. Eka, Nofrianda, And Rion, "Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kepuasan Kerja Berdasarkan Jenis Kelamin Karyawan Kantor Pusat Pt Perkebunan Iv Regional Iv," 17 May 2024.

- [4] "Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Pada Layanan Jasa Go-Jek Di Kota Palopo | Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro." Accessed: Oct. 13, 2024. [Online]. Available: <https://Ojs.Nitromks.Ac.Id/Index.Php/Jmpkn/Article/View/89>

- [5] N. Agustina And E. Sutinah, "Model Delone Dan Mclean Untuk Menguji Kesuksesan Aplikasi Mobile Penerimaan Mahasiswa Baru," Vol. 3, 2019, Doi: <https://doi.org/10.30743/infotekjar.V3i2.1008>.

- [6] "Analisis Usability Testing Menggunakan Metode Sus (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee | Jurnal Sistem Informasi Dan Sistem Komputer." Accessed: Oct. 13, 2024. [Online]. Available: <https://E-Jurnal.Stmikbinsa.Ac.Id/Index>.

- Php/Simkom/Article/View/158
- [7] “Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Udayana Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi | Jurnal Janitra Informatika Dan Sistem Informasi.” Accessed: Oct. 13, 2024. [Online]. Available: <Http://Janitra.Org/Index.Php/Home/Article/View/137>
- [8] “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru) | Jurnal Teknologi Dan Open Source.” Accessed: Oct. 16, 2024. [Online]. Available: <Http://Ejournal.Uniks.Ac.Id/Index.Php/Jtos/Article/View/560>
- [9] J. R. Saragih, M. Billy Sandi Saragih, And A. Wanto, “Analisis Algoritma Backpropagation Dalam Prediksi Nilai Ekspor (Juta Usd),” Vol. 15, P. 254, Jul. 2018.
- [10] D. P. S. Ari And L. Hanum, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual,” Vol. 15, P. 104.
- [11] “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi Ovo | Jurnal Mitra Manajemen.” Accessed: Oct. 21, 2024. [Online]. Available: <Https://E-Jurnalmitramanajemen.Com/Index.Php/Jmm/Article/View/385>
- [12] “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri) | Jimek : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi.” Accessed: Oct. 16, 2024. [Online]. Available: <Https://Ojs.Unik-Kediri.Ac.Id/Index.Php/Jimek/Article/View/310>
- [13] M. Ibnu Sa`Ad, *Otodidak Web Programming: Membuat Website Edutainment*.
- [14] “Analisis Perancangan Website Museum Sebagai Sarana Informasi Dan Promosi Untuk Mendukung Proses Online Reservasi Penginapan Di Museum Tanah Dan Pertanian | Jurnal Media Infotama.” Accessed: Oct. 20, 2024. [Online]. Available: <Https://Jurnal.Unived.Ac.Id/Index.Php/Jmi/Article/View/3457>
- [15] M. Nuh, “Penyuluhan Mengelola Website Sebagai Media Publikasi, Komunikasi Dan Informasi Pada Pesantren Hidayatullah Jonggol”.
- [16] A. Warat And E. Zuraidah, “Analisa Kualitas Website Keanggotaan Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0,” Vol. 4, No. 2723–3898, 2.
- [17] A. Ahmad, “Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website [Www.Wingscorp.Com](http://www.wingscorp.com)”.
- [18] Liyan Nasution¹, Ismiarta Aknuranda², And , Aditya Rachmadi³, “Evaluasi Situs Web Pemerintah Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus: Situs Kecamatan Lowokwaru-Malang),” Vol. 2.