

## Analisis Kepuasan Pengguna Website Parto.Id Menggunakan Metode Webqual 4.0

Meidya Hastuti<sup>1</sup>, Dodo Zaenal Abidin<sup>2</sup>, Beni Purnama<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Komputer, Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: <sup>1</sup>meidya2205@gmail.com, <sup>2</sup> dodozaenalabidin@gmail.com, <sup>3</sup> bennipurnama@unama.ac.id

Email Penulis Korespondensi: meidya2205@gmail.com

Artikel Info :

Artikel History :

Submitted : 27-03-2025

Accepted : 22-04-2025

Published : 30-04-2025

### Kata Kunci:

Kepuasan, Pengguna,  
Parto.id, website,  
webqual 4.0

**Abstrak**– Fenomena pembelian yang berlebihan pada website Parto.ID di lingkungan OPD Provinsi Jambi dapat menimbulkan berbagai masalah yang signifikan. Salah satunya adalah pemborosan anggaran daerah, terutama jika pembelian tersebut tidak sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan atau penggunaannya tidak optimal. Hal ini dapat memengaruhi alokasi dana untuk program prioritas lainnya, sehingga mengurangi efisiensi pengelolaan keuangan daerah. Selain itu, pembelian yang tidak terkontrol dapat menimbulkan kurangnya transparansi dan akuntabilitas, yang berpotensi menimbulkan kecurigaan adanya ketidakefisienan atau penyalahgunaan anggaran. Akibatnya, keseimbangan antara perencanaan dan pelaksanaan program teknis juga terganggu, serta website Parto.ID menjadi kurang optimal dalam mendukung operasional OPD. Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh *usability*, *information quality*, dan *interaction service* terhadap *user satisfaction* website Parto.id, fenomena pembelian yang berlebihan pada aplikasi ini di lingkungan OPD Provinsi Jambi dapat dijelaskan melalui beberapa faktor yang saling terkait. Pembelian yang berlebihan ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi, khususnya Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK), merasa puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi (*usability*), kualitas informasi yang disediakan, serta kualitas interaksi layanan yang diberikan. Namun, meskipun aplikasi memberikan kepuasan pengguna yang tinggi, ketidakseimbangan dalam pengelolaan pembelian dan penggunaan aplikasi dapat menyebabkan pemborosan anggaran daerah.

**Abstract**–The phenomenon of excessive purchases on the Parto.ID website in the Jambi Province OPD environment can cause various significant problems. One of them is waste of regional budget, especially if the purchase is not fully in accordance with the needs or its use is not optimal. This can affect the allocation of funds for other priority programs, thereby reducing the efficiency of regional financial management. In addition, uncontrolled purchases can lead to a lack of transparency and accountability, which has the potential to raise suspicions of inefficiency or misuse of the budget. As a result, the balance between planning and implementation of technical programs is also disrupted, and the Parto.ID website becomes less than optimal in supporting OPD operations. Based on the results of a study that tested the effect of *usability*, *information quality*, and *interaction service* on *user satisfaction* of the Parto.ID application, the phenomenon of excessive purchases on this application in the Jambi Province OPD environment can be explained through several interrelated factors. This excessive purchase shows that application users, especially Technical Activity Implementing Officers (PPTK), are satisfied with the ease of use of the application (*usability*), the quality of the information provided, and the quality of the service interactions provided. However, although the application provides high user satisfaction, the imbalance in the management of purchases and use of the application can lead to waste of the regional budget.

### Keywords:

Satisfaction, User,  
Parto.ID, Website,  
Webqual 4.0

## 1. PENDAHULUAN

Pentingnya sistem informasi upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan menggunakan elektronik seperti komputer dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik [1]. Pada level institusi atau organisasi, perkembangan teknologi informasi tidak hanya berpengaruh pada bidang komunikasi namun juga pada segi pembuatan keputusan dan kecepatan dalam pengolahan data yang pada tahap selanjutnya akan berpengaruh pada pelayanan [2]. Untuk mendukung pemenuhan kebutuhan masyarakat serta sebagai upayaantisipasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya pemanfaatan teknologi informasi di instansi pemerintahan [3].

Sistem informasi merupakan sebagai satuan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan atau mendapatkan kembali, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kendali dalam suatu organisasi [4]. Selain itu sistem informasi juga membantu pimpinan untuk meneliti permasalahan, memvisualisasikan pokok-pokok yang kompleks dan menciptakan sesuatu yang baru. Dapat dikatakan sistem informasi adalah serangkaian prosedur formal di kumpulkan [5].

Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jambi adalah unit organisasi yang berada di bawah kepala daerah yang bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas pemerintahan di tingkat daerah. OPD ini menjadikan Parto.ID sebagai website untuk melakukan transaksi, jadi tidak dapat dipungkiri pengaruh ingin membeli kembali begitu tinggi menyebabkan Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK) memiliki pengeluaran yang tinggi serta tidak dapat manajemen dengan baik keuangan yang ada.

Fenomena pembelian yang berlebihan pada website Parto.ID di lingkungan OPD Provinsi Jambi menjadi isu yang penting untuk dikaji, karena berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada Bapak Muhammad Syahrani selaku Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK), tingginya intensitas transaksi yang dilakukan melalui platform tersebut seringkali tidak diiringi dengan perencanaan kebutuhan yang matang. Hal ini menyebabkan pengeluaran yang tidak sesuai dengan skala prioritas, sehingga berpotensi menimbulkan pemborosan anggaran daerah. Bapak Syahrani juga menjelaskan bahwa pembelian yang tidak terkendali ini mengakibatkan kesulitan dalam pengelolaan keuangan, terutama dalam hal transparansi dan akuntabilitas penggunaan anggaran. Akibatnya, muncul dugaan ketidakefisienan hingga kemungkinan penyalahgunaan dana, yang pada akhirnya mengganggu keseimbangan antara perencanaan dan pelaksanaan program teknis. Kondisi ini turut menyebabkan website Parto.ID belum sepenuhnya optimal dalam mendukung kinerja operasional OPD secara efektif.

Berdasarkan penelitian terdahulu [6] Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas kegunaan (*usability*) berada dalam kategori sangat baik dengan persentase tinggi. Variabel kualitas informasi (*information quality*) juga masuk dalam kategori sangat baik dengan persentase yang hampir serupa. Kualitas interaksi (*interaction quality*) menunjukkan hasil yang sangat baik dengan persentase yang sedikit lebih rendah namun tetap tinggi. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berada dalam kategori sangat baik, mencerminkan hasil yang memuaskan. Secara keseluruhan, semua variabel yang dianalisis menunjukkan kualitas yang sangat baik.

Sedangkan menurut [7] penelitian menunjukkan bahwa kualitas website JAKI dinilai melalui kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi. Semua indikator pengukuran telah memenuhi validitas dan reliabilitas, dengan respons positif dari pengguna pada setiap aspek. Kemudahan penggunaan memberikan pengalaman baik bagi pengguna, sementara kualitas informasi dan interaksi layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua aspek berkontribusi secara positif terhadap kepuasan pengguna. Website JAKI terbukti efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui fitur dan layanannya yang membantu pengguna mendapatkan informasi dengan mudah.

Selain itu menurut [8] Berdasarkan hasil analisa pengaruh kualitas website DIGI by Bank BJB terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0 dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *Usability Quality* dan *Service Interaction Quality* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction, di mana berdasarkan nilai koefisien korelasi Pearson masing-masing variabel menyatakan hubungan tersebut sangat kuat. Sementara variabel *Information Quality* tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap User Satisfaction. Secara simultan variabel *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction* yang tinggi sementara sisanya di pengaruhi oleh variabel lain.

Menurut [9], yang berjudul Pengujian Usability Website Menggunakan *Webqual 4.0*. Menjelaskan masalah penelitian ini yaitu Belum mendapatkan gambaran tentang tingkat kebergunaan website Pemerintah Kota Tegal. Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan gambaran kebergunaan website.. Metode yang digunakan *Webqual 4.0*, instrumen yang digunakan wawancara, observasi dan kuesioner. Hasil penelitian ini adalah dapat menggambarkan tingkat *usability* website Pemerintah Kota Tegal dari sudut pandang pengguna.

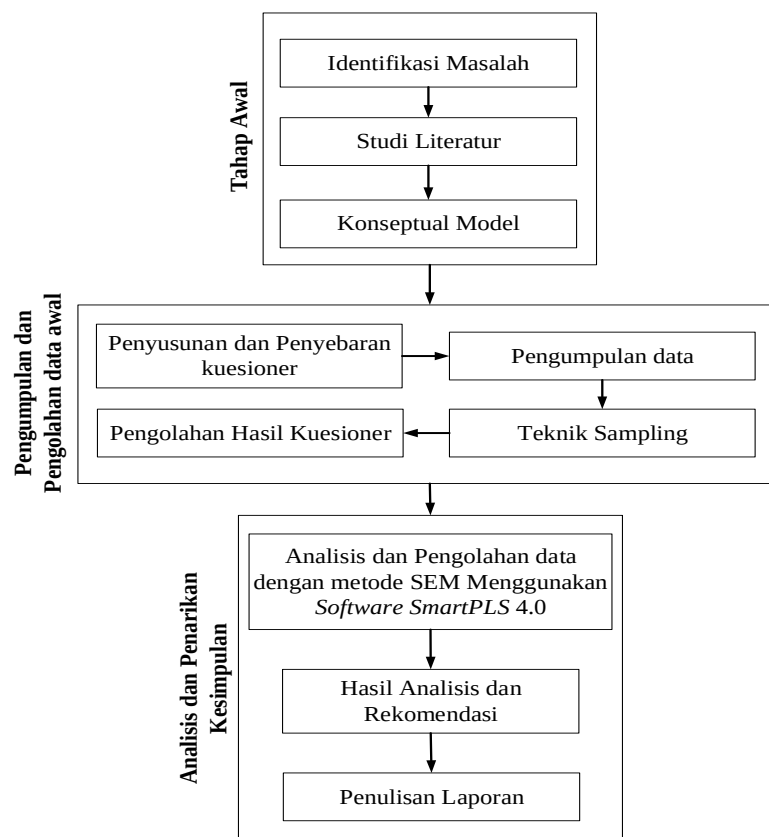
Kemudian menurut [10], yang berjudul Implementasi *Webqual 4.0* Pada Sistem Informasi Manajemen Anggaran Dan Kegiatan Di Badan Pusat Statistik. Menjelaskan masalah penelitian ini yaitu Kebergunaan website masih rendah baik dari sisi penerimaan website dan kualitas website. Tujuan penelitian ini untuk meningkatkan kebergunaan website dan. Metode yang digunakan *Webqual 4.0*, instrumen yang digunakan wawancara, observasi dan kuesioner. Hasil penelitian ini adalah Melakukan tingkat kebergunaan website secara jelas, baik dari sisi penerimaan website, kualitas website serta kebergunaannya.

Berdasarkan permasalahan tersebut penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh kepuasan pengguna terhadap website Parto.id. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas layanan website, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam mendukung kinerja pemerintahan. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam menciptakan solusi yang lebih efisien dan efektif bagi pengelolaan anggaran dan kegiatan di lingkungan OPD, kemudian dituangkan ke penelitian terkait perihal Analisis pengaruh kepuasan pengguna website Parto.Id Menggunakan Metode Webqual 4.0.

## 2. METODOLOGI 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 diatas, maka dapat diuraikan masing-masing tahap atau kerangka penelitian sebagai berikut:

#### 2.1.1 Tahap Awal

Pada tahap awal penelitian ini, kami akan menetapkan tujuan penelitian serta menyusun kerangka kerja yang menjadi acuan dalam keseluruhan proses analisis. Tahap ini juga mencakup identifikasi aspek-aspek yang akan dievaluasi dalam penelitian kepuasan pengguna website Parto.Id, serta penentuan variabel-variabel yang relevan berdasarkan metode Webqual 4.0 yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

##### 1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, penulis menentukan objek penelitian yang akan diteliti lalu menetapkan masalah yang akan dianalisis pada objek penelitian. Penentuan metode yang akan digunakan untuk menganalisis objek penelitian juga akan ditemukan pada tahapan ini. Dalam penelitian ini, penulis menentukan Kepuasan pengguna Website Parto.Id dengan fokus penelitian pada analisis untuk mendapatkan gambaran akan kualitas layanan Kepuasan pengguna Website Parto.Id. Metode yang akan digunakan adalah metode *Webqual Quality (Webqual)*.

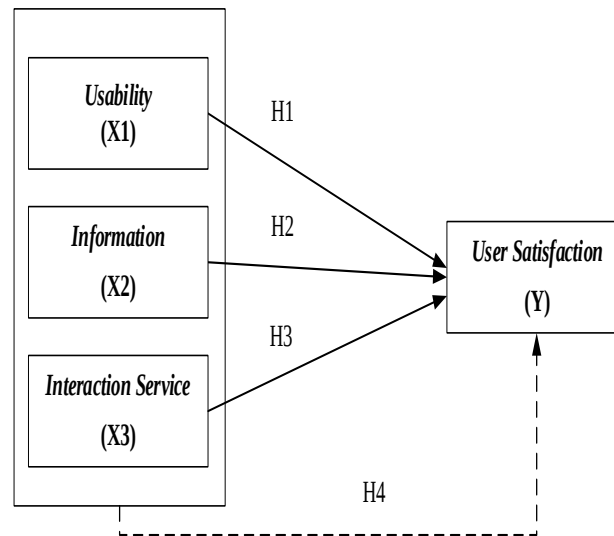
##### 2. Studi Literatur

Pada tahap ini, penulis menambah wawasan dan pengetahuan guna mendalami topik yang akan diangkat dalam penelitian ini dengan mempelajari dan memahami teori konsep yang bersumber pada buku, jurnal, serta artikel dari internet sedangkan buku-buku referensi didapatkan dari berbagai sumber diantaranya perpustakaan Universitas Dinamika Bangsa dan internet.

##### 3. Konseptual Model

Pengembangan model dilakukan sesuai dengan kebutuhan penelitian yaitu kegunaan (*usability*) informasi (*information*), interaksi layanan (*interaction service*) sebagai variabel independen. *User satisfaction* sebagai variabel dependen. Penelitian ini akan menggunakan desain kausal yang bertujuan untuk

menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Desain kausal digunakan untuk menganalisis secara empiris variabel-variabel yang berpengaruh. Berikut konseptual model pada penelitian ini:



**Gambar 2.** Konseptual Model

Berdasarkan gambar konseptual model diatas maka dijelaskan hubungan antar variabel [11] sebagai berikut :

- H1. *Usability* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*
- H2. *Information* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*
- H3. *Interaction Service* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*
- H4. *Usability*, *information* dan *interaction service* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*

### 2.1.2 Pengumpulan dan Pengolahan Data Awal

Setelah kerangka kerja disusun, tahap selanjutnya adalah pengumpulan data melalui survei atau kuesioner yang disebarkan kepada pengguna website Parto.Id. Data yang terkumpul kemudian akan diproses dan diolah untuk memastikan kualitas dan validitas yang digunakan dalam analisis yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner – Kuesioner terdiri dari dua bagian: surat pengantar dan pertanyaan penelitian, termasuk profil responden serta 12 pertanyaan berbasis skala Likert 5 poin. Evaluasi awal dilakukan sebelum penyebaran untuk memastikan validitas instrumen.
2. Pengumpulan Data – Kuesioner disebarkan kepada pengguna website Parto.Id dari OPD Provinsi Jambi, guna menilai kualitas layanan berdasarkan metode WebQual 4.0.
3. Teknik Sampling – Dengan rumus Slovin, ditetapkan sampel 325 responden dari populasi 1.740. Teknik yang digunakan adalah Simple Random Sampling, di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih.
4. Pengolahan Hasil Kuesioner – Data yang terkumpul melalui Google Form diperiksa, dibersihkan dari kesalahan, dan disusun dalam format yang sesuai untuk analisis dengan SmartPLS guna mengukur kepuasan pengguna website Parto.Id.

### 2.1.3 Analisis dan Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini, data yang telah diproses akan dianalisis menggunakan metode Webqual 4.0 untuk mengukur kepuasan pengguna. Analisis dilakukan dengan memperhatikan berbagai indikator yang telah ditentukan sebelumnya. Setelah itu, penarikan kesimpulan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh berbagai faktor yang ada terhadap kepuasan pengguna website Parto.Id, serta rekomendasi yang dapat diberikan untuk perbaikan yang dapat jelaskan sebagai berikut :

1. Analisis dan Pengolahan Data – Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode SEM dengan SmartPLS 4.0, termasuk uji validitas, reliabilitas, dan hipotesis untuk memahami hubungan antar variabel penelitian.
2. Hasil Analisis dan Rekomendasi Perbaikan – Temuan dari analisis digunakan untuk mengidentifikasi kekurangan dan menyusun rekomendasi perbaikan berbasis fakta, dengan mempertimbangkan efisiensi dan dampak jangka panjang.

3. Penulisan Laporan – Hasil penelitian disusun secara sistematis dalam laporan yang mencakup pendahuluan, metodologi, hasil analisis, kesimpulan, dan rekomendasi, dengan format yang jelas dan objektif.

## 2.2 Variabel dan Indikator

Variabel independen adalah variabel dengan kemampuan memberikan pengaruh terhadap variabel lainnya yaitu variabel terikat. Menurut variabel independen menjadi pengaruh dan merupakan penyebab adanya perubahan terhadap variabel terikat atau dependen [12]. Variabel dependen atau dikenal juga variabel output, kriteria serta konsekuen. Pengaruh dari variabel ini berakibatkan pada keberadaan variabel independen [13]

**Tabel 1.** Variabel dan Indikator

| No                             | Pernyataan                                                                    | Jawaban |   |   |    |     |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|----|-----|
|                                |                                                                               | SS      | S | N | TS | STS |
| X1. Usability (USA)            |                                                                               |         |   |   |    |     |
| 1.                             | Website Parto.ID mudah dioperasikan                                           |         |   |   |    |     |
| 2.                             | Website Parto.ID memiliki desain/ tampilan yang menarik                       |         |   |   |    |     |
| 3.                             | Website Parto.ID memiliki desain yang sesuai jenis situs (website e-commerce) |         |   |   |    |     |
| 4.                             | Website Parto.ID tampak menyenangkan dan kompeten                             |         |   |   |    |     |
| 5.                             | Website Parto.ID memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna             |         |   |   |    |     |
| 6.                             | Website Parto.ID memiliki navigasi yang baik sehingga mempermudah             |         |   |   |    |     |
| 7.                             | Website Parto.ID memiliki alamat website mudah diingat                        |         |   |   |    |     |
| 8.                             | Website Parto.ID mudah dipelajari                                             |         |   |   |    |     |
| X2. Information (INF)          |                                                                               |         |   |   |    |     |
| 1.                             | Website Parto.ID memiliki Informasi yang akurat                               |         |   |   |    |     |
| 2.                             | Website Parto.ID memiliki Informasi yang dapat dipercaya                      |         |   |   |    |     |
| 3.                             | Website Parto.ID memiliki Informasi yang tepat waktu / up to date             |         |   |   |    |     |
| 4.                             | Website Parto.ID memiliki Informasi yang relevan                              |         |   |   |    |     |
| 5.                             | Website Parto.ID memiliki Informasi yang mudah dimengerti                     |         |   |   |    |     |
| 6.                             | Website Parto.ID memiliki Informasi yang disajikan secara detail              |         |   |   |    |     |
| 7.                             | Website Parto.ID memiliki Informasi yang dalam format yang sesuai             |         |   |   |    |     |
| X3. Interaction Service (SERV) |                                                                               |         |   |   |    |     |
| 1.                             | Website Parto.ID memiliki reputasi yang baik                                  |         |   |   |    |     |
| 2.                             | Website Parto.ID menciptakan rasa aman atas informasi data pribadi            |         |   |   |    |     |
| 3.                             | Website Parto.ID memberi ruang personalisasi                                  |         |   |   |    |     |
| 4.                             | Website Parto.ID menyediakan kemudahan masukan atau saran                     |         |   |   |    |     |
| 5.                             | Website Parto.ID memudahkan pengguna berkomunikasi dengan                     |         |   |   |    |     |
| Y. User Satisfaction (USS)     |                                                                               |         |   |   |    |     |
| 1.                             | Website Parto.ID memberikan informasi tepat waktu                             |         |   |   |    |     |
| 2.                             | Website Parto.ID memiliki output tampilan disajikan dalam format yang sesuai  |         |   |   |    |     |
| 3.                             | Website Parto.ID mudah di akses di perangkat/gadget atau media lain           |         |   |   |    |     |

## 2.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna website Parto.Id dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jambi, khususnya Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK), yang berjumlah 1.740 orang. Teknik yang digunakan adalah probability sampling, khususnya Simple Random Sampling, di mana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih secara acak tanpa memperhatikan strata, karena populasi dianggap homogen. Sementara itu untuk teknik penarikan sampel menggunakan rumus Slovin dengan batas kesalahan 0,05 atau 5% berdasarkan rumus perhitungannya [14] adalah:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$\text{Sehingga: } n = 1740 / (1 + (1740 \times 0,5^2))$$

$$n = 1740 / (1 + (1740 \times 0,0025))$$

$$n = 1740 / (1 + 4,35)$$

$$n = 1740 / 5,35$$

$$n = 325,42$$

Berdasarkan perhitungan rumus slovin dari 1740 populasi pada *margin of error* 5% adalah sebesar 325,42. Maka untuk memudahkan perhitungan peneliti akan mengambil 325 responden.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

*Webqual 4.0* merupakan kerangka kerja pengukuran kualitas website yang fokus pada tiga dimensi utama: kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas desain antarmuka. Model ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana website memenuhi kebutuhan dan ekspektasi penggunanya [15]. *Webqual 4.0* adalah metode pengukuran kualitas website yang mengintegrasikan elemen-elemen pengalaman pengguna, seperti kemudahan penggunaan, desain visual, dan relevansi konten, untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna dalam berinteraksi dengan layanan berbasis web [16]. *Webqual 4.0* merupakan metode yang menekankan evaluasi kualitas website dengan pendekatan user-centric, yang melibatkan dimensi *usability* (kemudahan penggunaan), kualitas informasi, dan kualitas layanan untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal [17].

#### 3.1 Variabel Metode Webqual 4.0

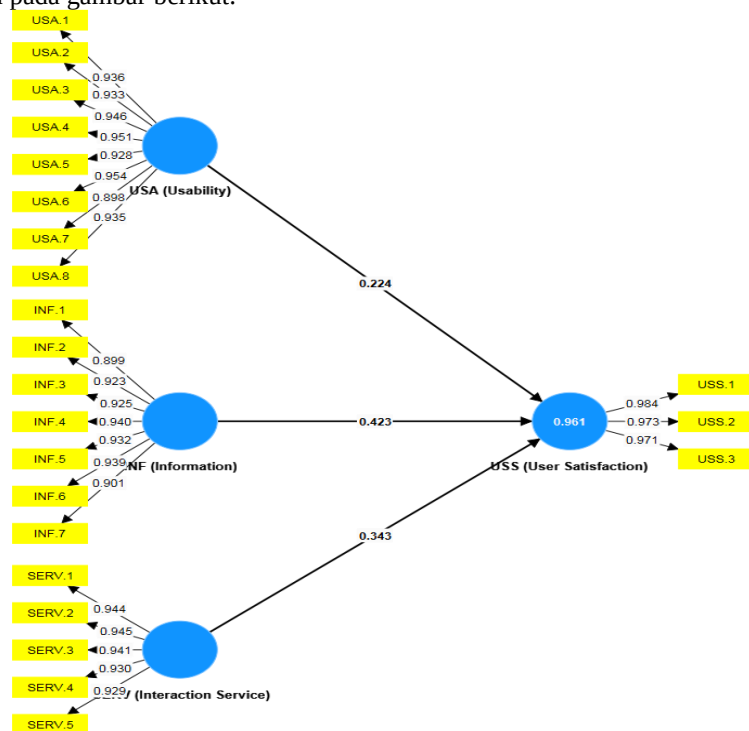
Penelitian ini menggunakan *WebQual 4.0* untuk menilai kepuasan pengguna website *Parto.id* berdasarkan empat variabel utama. *Usability* mengukur kemudahan penggunaan, termasuk navigasi, tata letak, dan efisiensi akses informasi. *Information* menilai kualitas informasi berdasarkan kelengkapan, akurasi, relevansi, dan kejelasan. *Interaction Service* berfokus pada kualitas layanan, mencakup responsivitas dan keandalan dalam membantu pengguna. *User Satisfaction* mencerminkan kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman mereka dalam mengakses informasi dan fitur website. Keempat variabel ini menjadi dasar dalam penyusunan kuesioner penelitian [18].

#### 3.2 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 jumlah sampel terbatas atau model yang akan dibangun rumit [19].

##### 3.2.1 Uji Validitas Kovergen

*Convergent Validity* mengukur besarnya korelasi antara konstruk dengan variabel laten. Dalam evaluasi *convergent validity* dari pemeriksaan individual item *reliability* dapat dilihat dari *standardized loading factor*. *Standardized loading factor* menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstruknya. Korelasi dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai  $>0,7$ . *Loading factor* (LF) merupakan nilai yang dimiliki setiap indikator untuk mengukur variabelnya. Semakin tinggi nilai *loading factor* maka menggambarkan keterwakilan indikator tersebut dalam mengukur variabel. Dalam penelitian ini akan digunakan batas *loading factor* diatas 0,7. Berdasarkan kuesioner yang sudah dikumpulkan, maka dapat dilihat hasil uji validitas konvergenya pada gambar berikut.



Gambar 3. PLS SEM Model



*Loading factor* dalam setiap indikatornya yang bisa dilihat pada Tabel 4.3 telah lebih tinggi daripada standar nilai yang dibutuhkan, maka tidak harus melakukan penghapusan indikator dalam pemodelannya. Nilai tersebut bisa dilihat melalui besar nilai yang diarahkan melalui refleksi atas variabel di tiap-tiap indikatornya. Bila pengujian validitas menggunakan *outer loadings* sudah dipenuhi, model ukuran bisa dilakukan pengujiannya ke tahap selanjutnya.

*Composite reliability* pada Tabel diatas menjelaskan bahwasanya hasil di setiap konstruknya sudah melebihi nilai 0,7. perihal tersebut menjelaskan konstruk yang telah dilakukan pengujian sudah reliabel. Pengujian lainnya yang diterapkan juga dalam upaya pengujian reliabilitas yaitu melalui penggunaan nilai AVE. Tujuan dari hal tersebut yaitu sebagai pengukuran tingkat variansi dari sebuah komponen konstruk yang terhimpun melalui indikator dengan cara penyesuaian di tingkat kesalahan. Minimal nilai dari AVE yang sudah direkomendasi yaitu 0,5. Hasil pengujian dari AVE tersaji pada Tabel berikut.

Tabel 3. Nilai AVE

| Variabel | Average Variance Extracted (AVE) |
|----------|----------------------------------|
| USA      | 0,852                            |
| INF      | 0,879                            |
| SERV     | 0,875                            |
| USS      | 0,953                            |

Pengujian terhadap nilai AVE telah memperlihatkan bahwasanya setiap konstruk yang terdapat pada model memiliki penilaian reliabilitas yang baik. Perihal tersebut bisa disaksikan melalui nilai AVE dalam tiap-tiap konstruknya yang bisa menjadi lebih tinggi daripada 0,5. Selesai dari pengujian *convergent validity* jika lolos kemudian dilakukan uji di tahapan berikutnya, yakni pengujian diskriminan.

### 3.2.2 Uji Validitas Diskriminan

*Cross Loading* membandingkan korelasi antara setiap indikator dengan semua variabel yang diukur. Dalam pengujiannya, nilai untuk setiap variabel harus  $>0.7$ . Selain itu, dapat dilihat dari nilai-nilai *cross loading* bahwa nilai indikator suatu variabel harus lebih besar dari nilai indikator variabel tersebut terhadap variabel lain. Hasil nilai *cross loading* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Cross Loading

| Variabel | INF   | SERV  | USA   | USS   |
|----------|-------|-------|-------|-------|
| INF.1    | 0.899 | 0.874 | 0.860 | 0.866 |
| INF.2    | 0.923 | 0.882 | 0.893 | 0.905 |
| INF.3    | 0.925 | 0.891 | 0.904 | 0.898 |
| INF.4    | 0.940 | 0.934 | 0.936 | 0.930 |
| INF.5    | 0.932 | 0.891 | 0.896 | 0.899 |
| INF.6    | 0.939 | 0.899 | 0.908 | 0.922 |
| INF.7    | 0.901 | 0.866 | 0.885 | 0.857 |
| SERV.1   | 0.898 | 0.944 | 0.905 | 0.912 |
| SERV.2   | 0.912 | 0.945 | 0.906 | 0.907 |
| SERV.3   | 0.920 | 0.941 | 0.925 | 0.914 |
| SERV.4   | 0.903 | 0.930 | 0.917 | 0.902 |
| SERV.5   | 0.894 | 0.929 | 0.908 | 0.911 |
| USA.1    | 0.900 | 0.904 | 0.936 | 0.900 |
| USA.2    | 0.898 | 0.901 | 0.933 | 0.890 |
| USA.3    | 0.914 | 0.921 | 0.946 | 0.919 |
| USA.4    | 0.921 | 0.924 | 0.951 | 0.916 |
| USA.5    | 0.922 | 0.924 | 0.928 | 0.916 |
| USA.6    | 0.931 | 0.929 | 0.954 | 0.929 |
| USA.7    | 0.871 | 0.872 | 0.898 | 0.872 |
| USA.8    | 0.920 | 0.903 | 0.935 | 0.908 |
| USS.1    | 0.989 | 0.978 | 0.985 | 0.994 |
| USS.2    | 0.929 | 0.931 | 0.928 | 0.973 |
| USS.3    | 0.926 | 0.928 | 0.923 | 0.971 |

Berdasarkan pada keterangan bahwasanya nilai korelasi konstruk dengan indikator miliknya melebihi nilai korelasi dengan konstruk yang lain. Sehingga seluruh konstruk ataupun variabel laten telah mempunyai *discriminant validity* yang baik, yakni indikator dalam blok indikator konstruk tadi lebih baik dari indikator pada blok yang lain. Berdasarkan tabel diatas didapatkan bahwa **dominan** memiliki nilai yang lebih besar dari nilai korelasi dengan konstruk yang lain.

### 3.2.3 Uji Reabilitas

Uji Reliabilitas dalam analisis menggunakan SmartPLS mengacu pada sejauh mana indikator-indikator dalam suatu variabel laten memberikan hasil yang konsisten dan stabil. Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa pengukuran yang digunakan dalam model dapat dipercaya dan menghasilkan hasil yang serupa jika diulang. Dalam SmartPLS, reliabilitas diukur menggunakan **Composite Reliability (CR)**, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan konsistensi internal yang baik dari indikator-indikator tersebut. Uji reliabilitas ini penting untuk memastikan bahwa variabel laten yang diukur tidak dipengaruhi oleh kesalahan pengukuran yang signifikan [12].

**Tabel 7.** Uji Reabilitas

| Variabel | Composite Reliability | Keterangan |
|----------|-----------------------|------------|
| USA      | 0,980                 | Reliabel   |
| INF      | 0,971                 | Reliabel   |
| SERV     | 0,966                 | Reliabel   |
| USS      | 0,977                 | Reliabel   |

Hasil dari nilai *cronbach alpha* pada tabel 7. menunjukkan bahwa nilai dari masing-masing variabel memiliki nilai *composite reliability* lebih dari 0.7. Jadi kesimpulannya nilai pada penelitian ini ada yang dapat diterima.

### 3.2.4 Uji R Square

Ini mengukur seberapa besar variasi pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Nilai  $R^2$  yang lebih tinggi menunjukkan bahwa model lebih baik dalam menjelaskan data [14]. Berikut kriteria R Square yaitu :

**Tabel 9.** Nilai R Square

|                         | R-square |
|-------------------------|----------|
| USS (User Satisfaction) | 0,961    |

Berdasarkan Tabel 9 dapat disimpulkan R-Square untuk variabel Y adalah 0.961. Artinya, sebanyak 96.1% variabel USS dipengaruhi oleh variabel independen (USA, INF, dan SERV). Sisa 3.9% variasi dalam variabel USS dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Nilai R-Square yang mendekati 1 (96.1%) menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen (USA, INF, dan SERV) dan variabel dependen (USS). Dengan kata lain, model ini relevan dan fit untuk menjelaskan variabel USS.

### 3.2.5 Uji Hipotesis (Path Coefficients)

Langkah berikutnya setelah dilakukan uji pada model pengukuran (*outer model*) yaitu melaksanakan uji terhadap model struktural yang sering diistilahkan dengan *inner model* dengan tujuan mengidentifikasi hipotesis terterima atau tertolak. Pengevaluasian ini melalui *p-value* agar diketahui signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural serta *R-Square* dengan tujuan mengetahui keberpengaruhannya variabel laten independen kepada variabel laten dependen.

Dalam upaya penyimpulan terhadap hipotesis yang ditolak atau diterima, digunakanlah nilai *p-value* pada signifikansi  $\alpha = 5\%$  atau 0,05. Bila *p-value* < 0,05 artinya  $H_0$  ditolak, sehingga bisa dikatakan bahwa ditemukan pengaruh signifikan antara variabel tadi. Akan tetap, bila *p-value* > 0,05 artinya  $H_0$  diterima dengan kata lain tidak ditemukan keberpengaruhannya signifikan variabel. Hasil uji inner model dapat dilihat pada Tabel berikut

**Tabel 12.** Hasil Uji Inner Model

| Variabel    | P values | Keterangan |
|-------------|----------|------------|
| INF -> USS  | 0,000    | Diterima   |
| SERV -> USS | 0,000    | Diterima   |
| USA -> USS  | 0,000    | Diterima   |

Merupakan hasil *bootstrapping* dengan literasi 5000 yang menggunakan program SmartPLS. Didukung atau tidaknya sebuah hipotesis dapat diketahui dari *p-value*. Syarat suatu hipotesis dapat dinyatakan signifikan bila nilai *p-value* < 0,05. Dapat dilihat pada Tabel bahwa 3 hipotesis diterima dan 0 ditolak.

## 3.3 Pembahasan

### 3.3.1 Pengaruh Usability terhadap User Satisfaction

Usability berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna. Website Parto.ID yang memiliki navigasi mudah, antarmuka intuitif, dan performa yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna. Sebaliknya, kompleksitas dalam penggunaan, kesulitan menemukan fitur, atau performa yang lambat dapat menurunkan kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa usability berpengaruh signifikan terhadap user



satisfaction, sehingga hipotesis H1 diterima.

### 3.3.2 Pengaruh *Information* terhadap *User Satisfaction*

Kualitas informasi yang diberikan oleh website Parto.ID berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna. Informasi yang akurat, lengkap, relevan, dan mudah dipahami akan meningkatkan kepercayaan pengguna dan mendukung pengambilan keputusan. Sebaliknya, informasi yang kurang jelas atau tidak relevan dapat menurunkan kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna, sehingga hipotesis H2 diterima.

### 3.3.3 Pengaruh *Interaction Service* terhadap *User Satisfaction*

Interaction service atau layanan interaksi yang baik, seperti respons cepat, komunikasi yang efektif, dan dukungan yang memadai, meningkatkan kepuasan pengguna website Parto.ID. Pengguna yang merasa didukung dan mendapatkan solusi atas permasalahan mereka lebih cenderung merasa puas. Sebaliknya, layanan yang lambat dan tidak responsif dapat menurunkan tingkat kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaction service memiliki pengaruh signifikan terhadap user satisfaction, sehingga hipotesis H3 diterima.

### 3.3.4 Pengaruh *Usability*, *Information* dan *Interaction Service* terhadap *User Satisfaction*

Ketiga faktor utama—usability, information, dan interaction service—secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website Parto.ID. Kombinasi dari kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan yang baik menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik. Jika salah satu dari faktor ini tidak terpenuhi, tingkat kepuasan pengguna dapat menurun secara drastis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga faktor ini saling mendukung dan berkontribusi secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis H4 diterima.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap analisis Analisis pengaruh kepuasan pengguna Website Parto.id Menggunakan Metode Webqual 4.0, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut, Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh *usability*, *information quality*, dan *interaction service* terhadap *user satisfaction* website Parto.id, fenomena pembelian yang berlebihan pada aplikasi ini di lingkungan OPD Provinsi Jambi dapat dijelaskan melalui beberapa faktor yang saling terkait. Pembelian yang berlebihan ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi, merasa puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi (*usability*), kualitas informasi yang disediakan, serta kualitas interaksi layanan yang diberikan. Namun, meskipun aplikasi memberikan kepuasan pengguna yang tinggi, ketidakseimbangan dalam pengelolaan pembelian dan penggunaan aplikasi dapat menyebabkan pemborosan anggaran daerah. Kepuasan yang tinggi terhadap website Parto.id, yang didorong oleh kemudahan akses dan informasi yang lengkap, mungkin mendorong pengguna untuk melakukan pembelian berulang tanpa mempertimbangkan kebutuhan riil atau perencanaan anggaran yang lebih matang. Ketidakseimbangan ini mengarah pada penggunaan dana yang tidak optimal, yang pada akhirnya mengurangi efisiensi alokasi anggaran untuk program prioritas lainnya. Pembelian yang tidak terkontrol juga berpotensi menyebabkan kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan daerah, menciptakan ruang bagi munculnya kecurigaan terhadap ketidakefisienan atau bahkan penyalahgunaan anggaran. Meskipun website Parto.id dirancang untuk mendukung operasional OPD dengan menyediakan layanan yang memadai, penggunaan aplikasi yang tidak terkontrol dan tidak sepenuhnya disesuaikan dengan kebutuhan operasional dapat mengganggu keseimbangan antara perencanaan dan pelaksanaan program teknis. Fenomena ini menunjukkan pentingnya pengawasan yang lebih ketat dalam penggunaan aplikasi dan pengelolaan anggaran daerah agar aplikasi dapat berfungsi secara optimal dan mendukung pengelolaan keuangan daerah yang lebih efisien dan akuntabel.

## REFERENCES

- [1] K. Suhada, M. Wahidin, I. Iskandar, And P. Kabupaten, “Analisis Pengaruh Kualitas Web Disbudpar Karawang Dengan Menggunakan Metode Webqual Web Disbudpar ( Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata ) Karawang Adalah Website Disbudpar Karawang Yang Perlu Diperhatikan Dalam Pengukuran Tujuan Diadakan Nya Penelitian Ini Un,” *J. Interkom J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. Dan Komun.*, Vol. 19, No. 1, Pp. 17–24, 2024.
- [2] M. Kartika, A. Utomo, And J. J. C. Tambotoh, “Analisis Kepuasan Pengguna Pada Website Registrasi Pendakian Taman Nasional Gunung Merbabu Dengan Metode Webqual 4.0,” *J. Ris. Komputer*, Vol. 10, No. 1, Pp. 2407–389, 2023.
- [3] A. Mustopa, S. Agustiani, S. K. Wildah, And M. Maysaroh, “Analisa Kepuasan Pengguna Website Meidya Hastuti, 2025, *JAKAKOM*, Page 1483

- Layanan Akademik Kemahasiswaan (Lykan) Ubsi Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Perspekt.*, Vol. 18, No. 1, Pp. 75–81, 2020.
- [4] K. Hapsari, Pengukuran Kualitas Website Menggunakan WebQual 4.0 terhadap Kepuasan Konsumen Zalora Indonesia. Bandung: Universitas Telkom, 2020.
- [5] I. Ispandi, R. Ramadan, R. K. Atmaja, And A. Sudradjat, “Analisis Pengaruh Kualitas Website Backpacker Jakarta Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual,” *Remik (Riset Dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komputer)*, Vol. 4, No. 2, P. 32, 2020.
- [6] A. R. Sanjaya, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Myars Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Komput. Dan Inform.*, Vol. 9, No. 2, Pp. 214–222, 2021.
- [7] L. L. Nainggolan And S. Nurlela, “Anlisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jaki Dengan Metode Webqual,” *J. Minfo Polgan*, Vol. 13, No. 1, Pp. 1018–1024, 2024.
- [8] S. G. Akbar Reyhendra, Analisis Kualitas Website dengan Model WebQual 4.0 pada Pustaka.uinjambi.ac.id. Jambi: Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi, 2020.
- [9] A. Gani, L. A. Utami, dan S. Suparni, Penerapan Metode WebQual 4.0 dan IPA dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesia. Jakarta: Universitas Nusa Mandiri, 2020.
- [10] Firmansyah, “Implementasi System Usability Scale Pada Sistem Informasi Manajemen Anggaran Dan Kegiatan Di Badan Pusat Statistik,” *Tek. Inform.*, Vol. 12, No. 3, Pp. 165–175, 2021.
- [11] Romanus Yoga Cahyono, Hertin May Wulandari, Sri Hartati, And Elisabet Yunaeti Anggraeni, *Sistem Informasi Manajemen*. Jawa Tengah: Nasya Expanding Manajement, 2023.
- [12] D. Devitasari, T. Wati, dan S. Sarika, Analisis Kualitas Website Tokome Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis. Jakarta: Universitas Nusa Mandiri, 2020.
- [13] H. Anisyah And T. Sutabri, “Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Thatquiz Dengan Metode Webqual 4.0,” *Smatika J.*, Vol. 13, No. 01, Pp. 131–139, 2023.
- [14] R. M. W. R. J. R. F. Zakariyah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Madiun: Bayfa Cendekia Indonesia, 2024.
- [15] M. Nopita, S. D. Purnamasari, And H. Yudiastuti, “Evaluasi Usability Website Sma Pgri 2 Palembang Menggunakan System Usability Scale (Sus),” *J. Mantik*, Vol. 6, No. 3, Pp. 3299–3307, 2022.
- [16] V. Tasril, *Kecanduan Gadget Dengan Pendekayan Webqual 4.0*. Sumatra Barat: Azka Pustaka, 2023.
- [17] R. A. Malik And M. R. Fimadani, *Lean Ux : Pemahaman Dan Penerapan Metodologi Webqual 4.0*. Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2023.
- [18] T. Sentia, M. Mustafia, And E. Zuraidah, “Analisa Kualitas Layanan Pada E-Learning Di Sekolah Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Informatics Manag. Inf. Technol.*, Vol. 2, No. 3, Pp. 100–108, 2022.
- [19] A. Mustopa, S. Agustiani, dan M. Maysaroh, Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode WebQual 4.0. Jakarta: Universitas Bina Sarana Informatika, 2020.