

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH PALEMBANG**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PT.TASPEN (PERSERO)
PALEMBANG MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0**



Diajukan Oleh :

DECKI PRANDECHA

021120114

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah
Praktik Kerja Lapangan dan Syarat Penyusunan Skripsi**

PALEMBANG

2016

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH PALEMBANG**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PT.TASPEN (PERSERO)
PALEMBANG MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0**



Diajukan Oleh :

DECKI PRANDECHA

021120114

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah
Praktik Kerja Lapangan dan Syarat Penyusunan Skripsi**

PALEMBANG

2016

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PKL

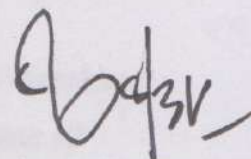
Nama : Decki Prandecha
Nomor Pokok Mahasiswa : 021120114
Program Studi : Sistem Informasi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Konsentrasi : Pemrograman dan Desain
Judul PKL : Pengukuran Kualitas Website PT. Taspen
(Persero) Palembang Menggunakan
Webqual 4.0

Tanggal : 09 Februari 2016

Tanggal : 09 Februari 2016

Penguji 1,

Penguji 2,



Dini Hari Pertiwi, M.Kom.

Salimin Bahar, S.Kom.

NIDN : 0219078701

NIDN: 0215106902



Menyetujui

Ketua,

Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIP: 09.PCT.13

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH PALEMBANG

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING PKL

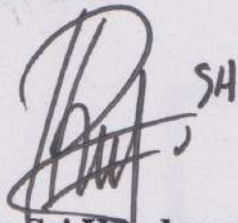
Nama : Decki Prandecha
Nomor Pokok Mahasiswa : 021120114
Program Studi : Sistem Informasi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Konsentrasi : Pemrograman dan Desain
Judul PKL : Pengukuran Kualitas Website PT.
Taspen (Persero) Palembang
Menggunakan Webqual 4.0

Tanggal : 02 Februari 2016

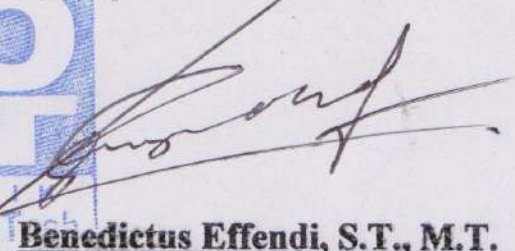
Mengetahui,

Pembimbing,

Ketua,



Febria Sri Handayani, M.Kom.



Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIDN: 0207028501

NIP : 09.PCT.13

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	3
1.3. Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Lapangan	3
1.3.1. Tujuan.....	3
1.3.2. Manfaat	3
1.3.2.1. Manfaat Bagi Mahasiswa.....	3
1.3.2.2. Manfaat Bagi Perusahaan Tempat PKL.....	4
1.3.2.3. Manfaat Bagi Akademik	4
1.4. Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL.....	5

1.4.1. Tempat Pelaksanaan PKL	5
1.4.2. Waktu Pelaksanaan PKL	5
1.5. Teknik Pengumpulan Data.....	5
1.5.1. Metode Interview (Wawancara)	5
1.5.2. Metode Observasi (Pengamatan)	5
1.5.3. Metode Studi Pustaka	6
1.5.4 Metode Dokumentasi	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Website	7
2.1.2. Kualitas Website	7
2.1.3. Webqual 4.0	8
2.1.4. Alpha Cronbach	9
2.2. Gambaran Umum Perusahaan	10
2.2.1. Sejarah Perusahaan	10
2.2.1.1. Visi dan Misi Perusahaan	14
2.2.1.1.1. Visi	14
2.2.1.1.2. Misi	14
2.2.1.2. Logo Perusahaan	15
2.2.2. Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas Wewenang ..	16
2.2.2.1. Struktur Organisasi	16
2.2.2.2. Tugas Dan Wewenang	17

2.2.3. Uraian Kegiatan	19
BAB III LAPORAN KEGIATAN	
3.1. Laporan Kegiatan	20
3.1.1. Populasi	20
3.1.2. Sampel	21
3.2. Teknik Sampling	23
3.3. Metode Pengumpulan Data	24
3.4. Skala Yang Digunakan Kuesioner	25
3.5. Hasil Dan Perhitungan	31
3.5.1. Uji Validitas	32
3.5.1.1 Uji Validitas Dimensi Usability	33
3.5.1.2 Uji Validitas Dimensi Information Quality .	35
3.5.1.1 Uji Validitas Dimensi Service Quality	36
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	39
BAB IV PENUTUP	
4.1. Simpulan	42
4.2. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	
HALAMAN LAMPIRAN	

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Website merupakan sebuah komponen yang terdiri dari teks, gambar, suara animasi sehingga menjadi media informasi yang menarik untuk dikunjungi oleh khalayak umum. Mulai dari *website* perusahaan, sekolah, perguruan tinggi, dan lembaga atau organisasi lainnya.

PT.Taspen (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditugaskan pemerintah untuk menyelenggarakan program asuransi sosial pegawai negeri sipil (PNS) dan pejabat negara, yang memiliki media informasi *website* sebagai bentuk penyampaian informasi dan komunikasi dengan pengguna yaitu berkaitan dengan profil perusahaan, instansi yang bersangkutan seperti pelayanan, kantor cabang, laporan keuangan, aplikasi taspen, dan menyediakan informasi kepada peserta PNS mengenai dana pensiun dan tabungan hari tua. maka dari itu *website* PT.Taspen (Persero) tentunya harus mempunyai kualitas yang baik dalam penyampaian informasi guna untuk meningkatkan kredibilitas perusahaan.

Sejauh ini kualitas *website* belum di ukur kualitasnya berdasarkan persepsi pengguna akhir. Pada penelitian ini pengguna yang dimaksud yaitu karyawan dan peserta PT.Taspen (Persero). Beberapa fitur *website* yang dapat mempengaruhi persepsi adalah penamaan atau alamat *url*,

kemudahan informasi, ketersediaan informasi yang bermanfaat, dan kesan pertama terhadap tampilan *website*. Sedangkan sebuah *website* perusahaan dapat merubah persepsi pengguna terhadap citra perusahaan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran kualitas *website* tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan responden.

Salah satu metode untuk mengetahui kualitas *website* PT.Taspen terhadap pengguna adalah dengan menggunakan metode *webqual*. *Webqual* merupakan salah satu metode atau tehnik pengukuran kualitas *website* berdasarkan pengguna akhir. Metode *webqual* telah banyak digunakan peneliti sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Terdapat beberapa versi dari model *webqual* yaitu *webqual* 1.0, *webqual* 2.0, *webqual* 3.0, dan *webqual* 4.0. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode 4.0 karena di peroleh dari pengembangan *webqual* versi satu sampai tiga. Metode 4.0 ini disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) kualitas yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*usability*), dimensi kualitas informasi (*information quality*) dan dimensi kualitas layanan (*service quality*), dengan ketiga dimensi tersebut dapat mengetahui tanggapan ataupun persepsi pengguna terhadap *website*, dan juga mengetahui kepuasan pengguna terhadap *website*.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis menyusun laporan praktik kerja lapangan dengan judul **“Pengukuran Kualitas Website PT.Taspen (Persero) Palembang Menggunakan Webqual 4.0”**.

1.2. Ruang Lingkup PKL

Agar pembahasan dalam penelitian dapat terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan tentang pengukuran kualitas *website* PT.Taspen (Persero) dengan metode *webqual* 4.0 yang diukur dengan tiga komponen yaitu *usability*, *information quality*, dan *service quality* berdasarkan sampel pada responden yaitu karyawan dan peserta PT.Taspen (Persero) Palembang.

1.3. Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Lapangan

1.3.1. Tujuan

Adapun tujuan dari Praktik Kerja Lapangan ini adalah:

1. Untuk mempelajari dan mengukur kualitas *website* pada PT.Taspen (Persero) dengan menggunakan *webqual* 4.0.
2. Untuk mendapatkan informasi ataupun tanggapan dari pengguna terhadap *website* PT.Taspen (Persero).

1.3.2. Manfaat

1.3.2.1. Manfaat Bagi Mahasiswa

1. Untuk Menerapkan ilmu-ilmu yang diperoleh selama kuliah.
2. Melatih diri dan menambah pengalaman untuk beradaptasi dengan dunia kerja yang sesungguhnya.

3. Untuk menambah pengetahuan, pengalaman, dan mengetahui *aplikasi – aplikasi* yang digunakan pada *website* pada PT.Taspen (Persero).

1.3.2.2. Manfaat Bagi Perusahaan Tempat PKL

1. Adanya kerjasama antara dunia pendidikan dengan dunia industri/perusahaan, sehingga perusahaan di kenal oleh kalangan akademis.
2. Mengetahui kualitas *website* PT.Taspen (Persero) agar pengelola *website* harus memberikan perhatian lebih untuk menyediakan konten informasi yang berkualitas.
3. Menjadi kritik dan saran buat pembenahan, untuk kekurangan yang ada pada PT.Taspen (Persero).
4. Mengetahui hubungan dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan PT.Taspen (Persero).

1.3.2.3. Manfaat Bagi Akademik

1. Dengan adanya penelitian diharapkan agar dapat dijadikan bahan referensi bagi mahasiswa dan mahasiswi selanjutnya.
2. Mempererat kerjasama antara akademik dengan perusahaan atau instansi.

1.4. Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL

1.4.1. Tempat PKL

Penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT.Taspen (Persero) Palembang, beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Km. 4,5 No. 732, Palembang 30126, Telp (0711) 312060, 313889.

1.4.2. Waktu Pelaksanaan PKL

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan selama satu bulan dimulai dari tanggal satu september sampai dengan 30 September 2015 dan masuk kerja pada waktu 12.45 sampai dengan 16.30 Wib di PT.Taspen (Persero).

1.5. Teknik Pengumpulan Data

1.5.1. Wawancara

Wawancara dilakukan oleh penulis kepada divisi umum dan Sumber Daya Manusia. Data yang di dapat setelah wawancara berupa rekapitulasi data peserta dan jumlah karyawan PT.Taspen (Persero) Palembang kondisi oktober tahun 2015.

1.5.2. Observasi

Orservasi adalah suatu penelitian dengan menggunakan pengamatan langsung terhadap objek. Penulis melakukan pengamatan langsung terhadap *website* PT.Taspen (Persero).

1.5.3. Studi Pustaka

Mengacu pada teori- teori yang berlaku dan dapat dicari pada buku- buku ataupun dari hasil penelitian orang lain baik yang sudah dipublikasikan maupun belum merupakan suatu factor dari keilmiahan penelitian yang akan dilakukan. Di sini penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan cara membaca buku – buku dan jurnal tentang pengukuran kualitas *website*.

1.5.4. Dokumentasi

Suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen – dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, hasil karya maupun elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Latief, Abdul.2011.*Menjadi Master Website Dalam Hitungan Menit*.Jakarta : Dunia Komputer.
- Putera Z.F.S.,M.Sholeh, dan N.Widyastuti,2014. *Analisis Kualitas Layanan Website Btkp-Diy Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jurnal Jarkom Vol. 1 No. 2 Januari.ISSN:2338-6312.
- Sanjaya, Iman.2012. *Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Volume 14, No. 1, Juni.
- Sujarweni, V.W.2015.*SPSS Untuk Penelitian*.Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Wijaya, Toni.2012.*Cepat Menguasai SPSS 20 Untuk olah dan Interpretasi Data*. Yogyakarta : Cahaya Atma Pustaka.
- Yoevestian, Whindy.2012.*Kreatif Membuat Website Profesional*.Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.