

PENGARUH PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* BURSA KERJA KHUSUS (BKK) SMK NEGERI 2 SURABAYA

Brama Seta Putra Satria ^{1*}, Iswati ²

^{1*,2} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Manajemen, STIE IBMT, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia.

Email: bramasetaputrasatria@gmail.com ^{1*}, iswatiibmt@gmail.com ²

Histori Artikel:

Dikirim 25 Juli 2023; *Diterima dalam bentuk revisi* 20 Agustus 2023; *Diterima* 28 Agustus 2023; *Diterbitkan* 10 September 2023. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Penelitian ini mengkaji pentingnya website Bursa Kerja Khusus (BKK) di SMK sebagai dukungan bagi siswa dalam memasuki dunia kerja. Metode digitalisasi dan pengembangan website BKK SMK Negeri 2 Surabaya digunakan dengan metode WebQual 4.0 untuk meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna bagi siswa pencari kerja. Tujuannya adalah untuk menilai tingkat kepuasan pengguna website BKK SMK Negeri 2 Surabaya berdasarkan kualitas website menggunakan WebQual 4.0 dan menguji variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas website pencarian kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 62% responden sangat puas dan 34% cukup puas saat menggunakan website BKK SMK Negeri 2 Surabaya. Faktor yang paling berperan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna adalah Content (CON) dengan tingkat kepuasan 68,1%, diikuti oleh Service Interaction Quality (SIQ) dengan tingkat kepuasan 22,9%, Usability Quality (USQ) dengan tingkat kepuasan 8,2%, dan Information Quality (INQ) dengan tingkat kepuasan -12,7%. Secara bersamaan, variabel-variabel pada model yang diajukan memberikan pengaruh sebesar 63,9% terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Website Bursa Kerja Khusus (BKK); Metode WebQual 4.0; Kepuasan Pengguna; Kualitas Website.

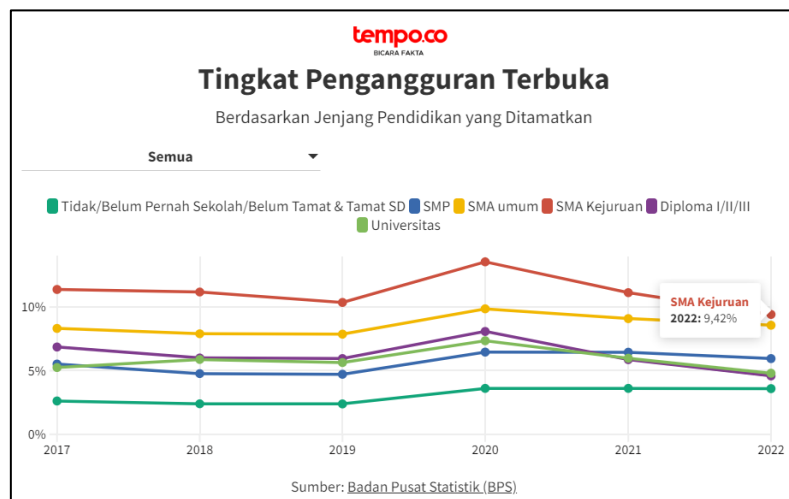
Abstract

This research explores the significance of SMK Negeri 2 Surabaya's Special Employment Exchange (BKK) website as a valuable support system for students entering the workforce. By digitizing and enhancing the BKK website using the WebQual 4.0 method, the study aims to improve user experience and Quality for job-seeking students. The main objectives include evaluating user satisfaction with the BKK website based on WebQual 4.0 and analyzing the factors that impact the website's Quality for job searching. The findings revealed that 62% of respondents were highly satisfied and 34% were moderately satisfied with the BKK website. Among the factors influencing user satisfaction, Content (CON) played the most significant role, achieving a satisfaction level of 68.1%, followed by Service Interaction Quality (SIQ) at 22.9%, Usability Quality (USQ) at 8.2%, and Information Quality (INQ) at -12.7%. Overall, the combined variables in the model influenced user satisfaction by 63.9%.

Keyword: Bursa Kerja Khusus (BKK) Website; WebQual 4.0 Method; User Satisfaction; Website Quality.

1. Pendahuluan

Di era digital saat ini, *internet* merupakan salah satu sumber informasi dan referensi terbesar masyarakat. Banyak orang menggunakan internet untuk mencari berbagai informasi, termasuk mencari pekerjaan. Hal ini menyebabkan semakin banyak situs pencari kerja di internet. Seperti halnya website Bursa Kerja Khusus yang selanjutnya akan disebut dengan BKK yang telah disediakan sebagai wadah untuk para siswa SMK guna menggali informasi mengenai lowongan pekerjaan. BKK di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan kesempatan untuk mendukung siswa SMK dalam persiapan memasuki dunia kerja.



Gambar 1. Tingkat Pengangguran di Indonesia
Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS)

Tingkat pengangguran terbuka di Indonesia pada Agustus 2022 mencapai 5,86 persen, mewakili 8,42 juta dari 143 juta tenaga kerja saat itu menurut data BPS. Lulusan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) memiliki angka pengangguran tertinggi pada tahun tersebut, yaitu 9,42%, dibandingkan dengan lulusan SMA yang mencapai 8,57%. Meskipun angka pengangguran lulusan SMK mengalami penurunan dibandingkan lima tahun sebelumnya, masih ada banyak lulusan SMK yang menganggur [7]. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah perlu meningkatkan kualitas pendidikan di SMK, memberikan pelatihan keterampilan, mengembangkan kerjasama dengan industri, dan mendukung industri untuk merekrut lulusan SMK. Penggunaan digitalisasi, seperti website Bursa Kerja Khusus (BKK), dapat membantu siswa SMK mencari pekerjaan. Namun, perlu ditingkatkan kualitas website BKK dengan menerapkan metode WebQual 4.0 untuk mengukur kualitas informasi, interaksi, dan kegunaannya [8].

Beberapa penelitian telah menggunakan WebQual 4.0 untuk mengevaluasi kualitas situs web, termasuk BKK untuk pencari kerja. Penelitian oleh Gatautis menilai kualitas situs web pencari kerja di Lituania dengan metode WebQual 4.0 dan menemukan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kegunaan, informasi, dan interaksi [1]. Pendekatan ini memungkinkan pengembang website BKK SMK untuk mengidentifikasi area perbaikan guna memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Dengan menggunakan WebQual 4.0, pengembangan website BKK SMK dapat meningkatkan kualitasnya dan mendukung siswa SMK memasuki kehidupan profesional dengan lebih efektif dan efisien. Kajian literatur terdahulu (*state of the art*) menjadi dasar penting dalam mengidentifikasi kebaruan ilmiah dari artikel ini. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan telah memfokuskan pada pengukuran kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0 dengan berbagai pendekatan analisis data, seperti SEM, PLS-SEM, dan teknik Confirmatory Factor Analysis (CFA). Beberapa variabel yang umumnya diteliti dalam kajian tersebut adalah Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality, yang secara positif berkontribusi pada kepuasan pengguna

dalam konteks situs web. Dalam penelitian Rezkiani, Suprpto, dan Rachmadi [2], WebQual 4.0 dengan PLS-SEM digunakan untuk mengukur kualitas website Unit Pengembangan Karir dan Kewirausahaan di Universitas Brawijaya. Temuan mereka menunjukkan bahwa kegunaan, kualitas informasi, dan keterlibatan layanan memiliki dampak positif pada kebahagiaan pengguna. Namun, perbedaan dalam objek penelitian menyebabkan penelitian peneliti menemukan bahwa hanya *Service Interaction Quality* dan Content yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kajian ini akan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana faktor-faktor WebQual 4.0 mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna pada website BKK SMK Negeri 2 Surabaya. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas *website* BKK SMK dan mendukung upaya mengatasi tingkat pengangguran lulusan SMK melalui pengembangan website BKK yang lebih efektif dan efisien.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 dengan pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan antara variabel-variabel terlibat dalam kualitas *website* dari perspektif pengguna. Penelitian ini menggunakan populasi siswa SMK Negeri 2 Surabaya sebagai pengguna website BKK SMK Negeri 2 Surabaya. Ukuran sampel minimal diputuskan sebanyak 100 orang karena pertimbangan jumlah populasi yang besar, keterbatasan waktu, dan biaya penelitian yang tinggi. Dukungan dari beberapa ide, termasuk SEM yang membutuhkan 100 hingga 200 sampel untuk penelitian [3], serta teori-teori alternatif yang menyatakan perlunya sampel yang 10 kali lebih besar dari jumlah rute variabel model PLS-SEM [4].

Pada penelitian ini, informasi dikumpulkan melalui pengirisan kuesioner secara tidak langsung kepada peserta. Metode ini dipilih karena memungkinkan pengumpulan informasi rinci dan komprehensif, meningkatkan tingkat respons responden, serta meningkatkan kualitas data [5]. Untuk mendistribusikan kuesioner online, tautan kuesioner disebar melalui platform media sosial seperti WhatsApp, dengan pengisian kuesioner menggunakan Google Formulir. Pendekatan penyebaran ini diterapkan selama sekitar dua minggu guna mencapai jumlah sampel yang diinginkan. Peneliti menggunakan Skala Likert untuk mengumpulkan respons dari responden tentang tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap pernyataan atau pertanyaan dalam rentang skala ordinal 1 sampai 4.

Untuk tahapan analisis data, peneliti membagi menjadi dua bagian: analisis profil responden menggunakan Microsoft Excel 2016 untuk mengkategorikan data berdasarkan variabel seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia, pendapatan, frekuensi penggunaan internet, frekuensi penggunaan situs web pencarian kerja, dan pendapat mengenai nilai situs web saat ini.

Selanjutnya, dilakukan uji reliabilitas dan validitas data melalui program SmartPLS 4. Setelahnya, diterapkan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM), teknik statistik multivariat yang menggabungkan analisis faktor dan analisis regresi, untuk melihat hubungan antara variabel dalam model.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Analisis Pengukuran Model (*Outer Model*)

1) *Convergent Validity*

Hampir semua indikator pada tabel 3.1 valid dengan outer loading $>0,7$, meskipun ada yang $<0,7$. Batas nilai outer loading $>0,5$ masih dapat diterima jika validitas dan reliabilitas memenuhi persyaratan.

Tabel 1. Nilai Outer Loadings

Content	Information Quality	Service Interaction Quality	Usability Quality	User Satisfaction
CON1	0.880			
CON2	0.922			
CON3	0.811			
INQ1	0.876			
INQ2	0.919			
INQ3	0.676			
SIQ1		0.844		
SIQ2		0.887		
USQ1			0.883	
USQ2			0.879	
USQ3			0.525	
USS1				0.880
USS2				0.909
USS3				0.876

2) *Construct Reliability*

Tabel 3.2 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua konstruk yang semuanya melebihi 0,6, menandakan keandalan dari semua konstruk atau reliabilitas yang baik.

Tabel 2. Nilai Construct Reliability dan Validity

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Rho_a</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>AVE</i>
Content	0.843	0.855	0.905	0.761
Information Quality	0.787	0.877	0.868	0.690
Service Interaction Quality	0.667	0.676	0.856	0.749
Usability Quality	0.648	0.695	0.817	0.610
User satisfaction	0.867	0.867	0.918	0.790

3) *Average Variance Extracted (AVE)*

AVE diterapkan guna mengukur validitas konvergen pada konstruk dengan indikator reflektif, dan nilai AVE yang diharapkan adalah setidaknya 0,5 [3]. Semua konstruk dalam tabel 3.2 telah memenuhi syarat validitas konvergen karena nilai AVE > 0, 5.

4) *Undimensionality Test*

Dari tabel 3.2, semua konstruk memenuhi syarat undimensionalitas karena nilai *composite reliability* > 0,7, sehingga dapat dianggap reliabel.

5) *Discriminant Validity*

Tabel 3.3 menunjukkan akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, menunjukkan validitas diskriminan yang baik.

Tabel 3. Nilai Fornell-Larcker Criterion

	<i>Content</i>	<i>Information Quality</i>	<i>Service Interaction Quality</i>	<i>Usability Quality</i>	<i>User Satisfaction</i>
<i>Content</i>	0.872				
<i>Information Quality</i>	0.736	0.830			
<i>Service Interaction Quality</i>	0.595	0.624	0.865		
<i>Usability Quality</i>	0.666	0.518	0.404	0.781	
<i>User Satisfaction</i>	0.778	0.559	0.587	0.561	0.889

6) *Cross Loading*

Dalam tabel 3.4, terlihat bahwasanya seluruh *loading indicator* terhadap konstruk > nilai *cross-loading*. Dengan demikian, model yang digunakan memenuhi syarat discriminant validity.

Tabel 4. Nilai Cross Loading

	<i>Content</i>	<i>Information Quality</i>	<i>Service Interaction Quality</i>	<i>Usability Quality</i>	<i>User Satisfaction</i>
CON1	0.880	0.557	0.472	0.593	0.763
CON2	0.922	0.734	0.497	0.604	0.649
CON3	0.811	0.652	0.603	0.541	0.605
INQ1	0.677	0.876	0.547	0.388	0.525
INQ2	0.687	0.919	0.563	0.531	0.545
INQ3	0.387	0.676	0.451	0.370	0.203
SIQ1	0.466	0.522	0.844	0.211	0.469
SIQ2	0.558	0.558	0.887	0.470	0.544
USQ1	0.551	0.409	0.340	0.883	0.476
USQ2	0.535	0.393	0.315	0.879	0.470
USQ3	0.465	0.421	0.291	0.525	0.352
USS1	0.721	0.500	0.448	0.578	0.880
USS2	0.674	0.511	0.585	0.466	0.909
USS3	0.677	0.479	0.535	0.450	0.876

3.2 Hasil Analisis Struktur Model (*Inner Model*)

1) *Path Coefficient*

Koefisien jalur memiliki nilai antara -1 dan +1, dan semakin dekat ke +1, semakin kuat korelasi antara kedua entitas tersebut. Sebaliknya, koneksi negatif semakin mendekati nilai -1.

2) *Direct Effect*

Tabel 3.5 menunjukkan bahwa, *Content* dan *Service Interaction Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* karena $p \text{ value} < 0,05$. Namun, *Usability Quality* dan *Information Quality* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* karena $p \text{ value} > 0,05$.

Tabel 5. Nilai Output Path Coefficient

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Value</i>
Content → User Satisfaction	0.681	0.646	0.153	4.437	0.000
Information Quality → User Satisfaction	-0.127	-0.086	0.170	0.749	0.454
Service Interaction Quality → User Satisfaction	0.229	0.217	0.111	2.056	0.040
Usability Quality → User Satisfaction	0.082	0.097	0.099	0.828	0.408

3) *Indirect Effect*

Pada model ini, tidak ada variabel perantara yang digunakan, sehingga efek tidak langsung tidak diperlukan.

4) *Total Effect*

Pengaruh langsung *Content* dan *Service Interaction Quality* terhadap *User Satisfaction* adalah signifikan, sementara pengaruh variabel lain tidak signifikan.

5) *Coefficient of Determination*

Dari tabel 3.6, menunjukkan bahwa variabel bebas X secara bersamaan dapat menjelaskan sekitar 62,3% variasi pada variabel terikat Y. Dikarenakan adjusted R-Square lebih besar dari 33%, maka pengaruh variabel bebas X terhadap Y dikategorikan sebagai moderat [10].

Tabel 6. Nilai Coefficient of Determination

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
<i>User Satisfaction (Y)</i>	0.639	0.623

6) *Effect Size*

Dalam mengevaluasi pengaruh antar variabel, peneliti harus mempertimbangkan *Effect Size* atau f-square [3] selain signifikansi hubungan antar variabel. Dari tabel 3.7, dapat disimpulkan bahwa *Content* memiliki efek size yang besar terhadap *User Satisfaction*, *Service Interaction Quality* memiliki efek size yang sedang, sementara *Information Quality* dan *Usability Quality* memiliki efek size kecil yang tidak signifikan terhadap *User Satisfaction*.

Tabel 7. Nilai F-Square

	<i>Content</i>	<i>Information Quality</i>	<i>Service Interaction</i>	<i>Usability Quality</i>	<i>User Satisfaction</i>
<i>Content</i>					0.423
<i>Information Quality</i>					0.018
<i>Service Interaction Quality</i>					0.082
<i>Usability Quality</i>					0.010
<i>User Satisfaction</i>					

7) *Predictive Relevance*

Q Square digunakan untuk mengukur relevansi prediksi dalam PLS SEM. Nilai Q Square pada tabel 3.8 menampakkan prediksi terhadap User Satisfaction akurat atau relevan karena nilainya > 0,05.

Tabel 8. Nilai Q-Square

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
<i>Content</i>	300.000	300.000	
<i>Information Quality</i>	300.000	300.000	
<i>Service Interaction Quality</i>	200.000	200.000	
<i>Usability Quality</i>	300.000	300.000	
<i>User Satisfaction</i>	300.000	156.888	0.477

8) *Multicollinearity*

Nilai VIF harus kurang dari 5, karena bila lebih dari 5 mengindikasikan adanya kolinearitas antar konstruk [6]. Didasarkan atas tabel 3.9, tidak ada nilai VIF yang lebih besar dari 5, menampakkan tidak ada masalah multikolinearitas dan tidak ada korelasi yang kuat antara variabel bebas.

Tabel 9. Nilai VIF Inner Model

	<i>Content</i>	<i>Information Quality</i>	<i>Service Interaction</i>	<i>Usability Quality</i>	<i>User Satisfaction</i>
<i>Content</i>					3.032
<i>Information Quality</i>					2.480
<i>Service Interaction</i>					1.754
<i>Usability Quality</i>					1.801
<i>User Satisfaction</i>					

9) *Model Fit*

Dalam tabel 3.10, nilai SRMR 0,101 tidak memenuhi kriteria, tetapi nilai RMS Theta 0,281 > 0,079 dan nilai NFI 0,648 < 0,9. Meskipun hanya satu dari tiga kriteria terpenuhi, model masih dianggap memenuhi kriteria model fit dengan data.

Tabel 10. Nilai Model Fit

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.101	0.101
d_UL S	1.069	1.069
d_G	0.639	0.639
Chi-Square	353.236	353.236
NFI	0.648	0.648
rms Theta	0.281	

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan beberapa simpulan utama. Hampir semua hipotesis yang memengaruhi kepuasan pengguna (User Satisfaction) dapat diterima berdasarkan hasil *pengujian path coefficient* (β) dan t-test. Kepuasan pengguna berkorelasi dengan kualitas situs web, khususnya dalam menyajikan informasi yang rinci dan terkini, serta komunikasi yang sederhana dengan sumber informasi tentang posisi terbuka. Dari semua hipotesis yang diuji, hanya dua yang diterima, yaitu hubungan Content dengan User Satisfaction (CON \rightarrow UUS) dan *Service Interaction Quality dengan User Satisfaction* (SIQ \rightarrow UUS). Variabel-variabel lainnya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Mayoritas responden menyatakan kepuasan yang tinggi dalam menggunakan *website* Bursa Kerja Khusus (BKK) SMKN 2 Surabaya, meskipun ada keluhan mengenai tampilan dan informasi yang kurang *up-to-date*.

Faktor yang paling berperan dalam memengaruhi kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* adalah Content (CON), diikuti oleh Service Interaction Quality (SIQ) dan Usability Quality (INQ), sedangkan *Information Quality* (INQ) menunjukkan pengaruh negatif. Secara bersamaan, faktor-faktor dalam model yang diusulkan berdampak pada kepuasan pengguna sejumlah 63,9%, menunjukkan adanya interaksi dan kontribusi antara variabel-variabel tersebut dalam mempengaruhi kebahagiaan pengguna terhadap *website* Bursa Kerja Khusus (BKK) SMKN 2 Surabaya.

5. Daftar Pustaka

- [1] Gatautis, R., Kausinis, A., & Mačiulis, A, 2020. Webqual 4.0 for measuring the Quality of job search website s: A case of Lithuania. *Journal of Business Research*, 121, 437-445.
- [2] Rezkiani, A. Y. (2017). *Pengukuran Kualitas Website Unit Pengembangan Karir Dan Kewirausahaan Universitas Bravijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0* (Doctoral dissertation, Universitas Bravijaya).
- [3] Wong, K. K. K. (2013). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) techniques using SmartPLS. *Marketing bulletin*, 24(1), 1-32.
- [4] Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European business review*, 26(2), 106-121.
- [5] Durachman, Y. (2016). The user satisfaction perspectives of the information system projects. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 4(1), 215-223.
- [6] Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & sons.
- [7] Javier, Faisal. 2023. Tingkat Pengangguran Berdasarkan Jenjang Pendidikan. <https://data.tempo.co/data/1625/tingkat-pengangguran-berdasarkan-jenjang-pendidikan>. 14 Maret 2023 (15:47).
- [8] Barnes, S., & Vidgen, R. 2003. WebQual 4.0: An E-SQ Scale for Measuring Web Site Quality. Proceedings of the 14th International Conference on Information Systems, ICIS 2003, December 14-17, 2003, Seattle, Washington, USA.



- [9] Putra, S. J., Sis, M., A'ang Subiyakto, S., & Kom, M. (2017). *Pengujian kepuasan sistem informasi menggunakan end-user computing satisfaction studi kasus: Sistem Informasi Akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta* (Bachelor's thesis).
<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/36799>
- [10] Ghozali, I., & Latan, H. 2015. Partial Least Squares Concepts, Techniques and Applications using SmartPLS 3.0. In SEM Guidelines for Researchers, 2nd Edition (pp. 201-237). Penerbit Universitas Diponegoro.