

TINJAUAN MENGENAI KUALITAS WEBSITE PRUDENTIAL BERDASARKAN WEBQUAL 4.0 PADA TAHUN 2018

REVIEW OF THE QUALITY OF THE PRUDENTIAL WEBSITE BASED ON WEBQUAL 4.0 IN 2018

Irma Revanny¹, Ganjar M. Disastra²

Prodi D3 Manajemen Pemasaran, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom

¹arvhanneyapril@gmail.com, ²ganjar@tass.telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Kemajuan internet membawa banyak keuntungan, khususnya untuk masyarakat secara luas dimana kini teknologi dapat dinikmati oleh hampir seluruh masyarakat tanpa adanya batasan dan juga kesulitan. Perkembangan perusahaan yang memanfaatkan sistem informasi pasti mampu bersaing dengan perusahaan lain karena akan adanya efisiensi dan efektifitas terhadap waktu, biaya, dan operasionalnya. PT. Prudential Life adalah salah satu perusahaan asuransi terbesar di dunia yang memiliki kantor perusahaan yang tersebar di seluruh dunia. Sistem informasi yang digunakan PT. Prudential Life berbasis web yang dinamakan portal. Mengingat perkembangan perusahaan lain karena adanya efisiensi dan efektifitas terhadap waktu, biaya, dan operasionalnya. Maka dalam mencapai tujuan perusahaan, dapat bergantung kepada dua elemen utama yaitu elemen kemanusiaan dan elemen bukan kemanusiaan. Dalam penelitian ini terdapat 1 variabel dan tiga indikator yaitu Usability, Information dan Service Interraction. Pengambilan sampel penelitian dilakukan menggunakan metode *Non Probability Sampling*, dengan jumlah sampel 100 responden. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, didapatkan beberapa kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah, yaitu sebagai berikut: Berdasarkan hasil analisis deskriptif, terhadap 100 responden variabel *website quality* pada setiap dimensinya yaitu dimensi *usability* mendapatkan persentase sebesar 72,21%, dimensi *information* sebesar 76,08%, dan dimensi *service interraction* sebesar 75,7%, Walaupun persentase ini masuk kedalam kategori baik, namun persentase terendah dari ketiga dimensi tetap perlu diadakan perbaikan didalamnya. Dari hasil pengolahan data tentang variabel *Website Quality* secara keseluruhan pada PT. Prudential diperoleh jumlah rata-rata dalam persentase variabel *website quality* sebesar 74,35%.

Kata kunci: Manajemen Pemasaran, Webqual 4.0, E- Commerce

Abstract

Progress the internet bring as much to benefit, especially for the community in general where now technology can be enjoyed by the citizens without any a definition and it difficult. The development of company who use information system will be able to compete with other companies because of a efficiency and the effectiveness of respect to time, the cost, and operating PT. Prudential life is one of the companies insurance the largest in the world who has office a company that spread around the world. Information systems that used PT. Prudential life web-based called portal. Remember the development of other companies because of for and the effectiveness of respect to time, the cost, and operating. So in achieving its objectives company, can depend to two main elements that is elements humanity and elements not humanity. In this research one variable and three indicators: usability, information and service interraction. The sample collection the research was done in a non probability of sampling, with the sample of the 100 respondents. This study attempts to know how big the influence of the independent variable on variables dependent. The conclusion of the test which has been done, it is got some to answer the formulation of a problem, i.e. as follow: based on the results of the analysis descriptive, against 100 respondents website variable quality on each dimensinya namely dimensions usability get the percentage of 72,21%, information as much as 76,08% dimensions, and dimension service interraction 75,7% as much as, even though this percentage entering the good category, but the lowest percentage of the three dimensions still

needs to held improvement in it . Of the results of data processing about website variable quality as a whole would do to pt . Prudential obtained the average number of variable quality website in the percentage of 74,35 %

Keywords: Marketing Management, Webqual 4.0, E- Commerce

1. Pendahuluan

Internet telah menjangkau semua negara diberbagai belahan dunia. Tak terkecuali Indonesia. Di Indonesia sendiri sudah merambah ke semua kalangan. Bukan hanya orang dewasa saja yang menggunakan internet bahkan anak kecil sudah mengenal yang namanya internet. Seperti yang kita ketahui internet tidak harus lagi diakses menggunakan komputer akan tetapi dengan adanya smartphone kita lebih mudah menggunakan internet. (Sumber : www.mediamaya.net). Perkembangan perusahaan yang memanfaatkan sistem informasi pasti mampu bersaing dengan perusahaan lain karena akan adanya efisiensi dan efektifitas terhadap waktu, biaya, dan operasionalnya. Swastha dan Sukotojo (2002;12) mendefinisikan perusahaan adalah suatu organisasi produksi yang menggunakan dan mengkoordinir sumber-sumber ekonomi untuk memuaskan kebutuhan dengan cara yang menguntungkan. Pada dasarnya hampir di semua perusahaan memiliki tujuan yang sama, yaitu memaksimalkan laba. Jenis perusahaan dibagi menjadi tiga, yaitu perusahaan manufaktur, perusahaan dagang, dan perusahaan jasa. Sedangkan bentuk dari perusahaan dibedakan menjadi perusahaan perseorangan dan persekutuan (perseroan). Perkembangan sistem informasi memberikan beberapa fitur yang dapat menunjang kebutuhan perusahaan PT. Prudential Life memberikan fasilitas aplikasi web yang beralamat <https://prudential.co.id/id/> fasilitas ini memiliki fitur information, solution, services, dan our company. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis akan meneliti lebih mendalam lagi mengenai kualitas website menggunakan pendekatan Webqual . Menurut orang-orang yang pernah mengakses website prudential, Webqual adalah salah satu metode untuk mengukur kualitas website berdasarkan penilaian pengguna akhir. Webqual disusun berdasar tiga kriteria penilaian yaitu usability, information dan service interaction. Berdasarkan hal-hal yang dijelaskan diatas serta untuk mengetahui seberapa efektif kualitas website prudential terhadap pengguna prudential, maka penulis mengadakan penelitian yang berjudul **“Tinjauan Mengenai Kualitas Website Prudential berdasarkan Webqual 4.0 pada tahun 2018”**

1.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas website Prudential berdasarkan Webqual 4.0 pada tahun 2018?

2. Kajian Pustaka Dan Metodologi Penelitian

2.1 Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran menurut Kotler dan Keller [2], (2016:27) menyatakan definisi manajemen pemasaran sebagai berikut : *marketing management as the art and science of choosing target market and getting, keeping, and growing customers through creating, delivering, and communication superior customer value*. Dapat diartikan yaitu manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih target pasar dan mendapatkan, menumbuhkan pelanggan, menciptakan, menyampaikan, dan mengkomunikasikan nilai superior kepada pelanggan.

2.2 Website

Menurut Turban & Linda dalam Widya (2015), website (*www*) adalah sebuah sistem dengan protocol yang diterima secara universal untuk menyimpan, mengambil, memformat, dan menampilkan informasi melalui arsitektur *client/server*. Protocol yang biasa adalah *HTTP*, yang merupakan singkatan dari *hyper text transport protocol*. Dinyatakan bahwa : *World Wide Web* yakni sebuah system dimana informasi dalam bentuk teks, gambar, suara dan lain-lain dipersentasikan dalam bentuk *hypertext* dan dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut *browser*.

2.3 Kualitas

Kualitas menurut American Society for Quality (ASQ) dalam Heizer dan Rander (2015:244) adalah keseluruhan fitur dan karakteristik sebuah produk atau jasa yang mengandalkan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dijanjikan dan tersirat. Sedangkan menurut Heizer dan Render (2015: 244) kualitas merupakan kemampuan barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

2.4 Website Quality

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna terakhir. Metode ini merupakan pengembangan dari Servqual Zeithaml yang banyak digunakan sebelum pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa literasi dalam penyusunan dimensi item – item pertanyaan.

2.5 E-Commerce

Menurut Laudon dan Traver (2012:49), e-Commerce didefinisikan sebagai penggunaan internet dan web untuk transaksi bisnis. Secara formal, memungkinkan transaksi komersial secara digital antara organisasi dan individu.

2.4 Batasan Penelitian

Agar Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang jelas dan pembahasan tidak menyimpang dari pokok perumusan masalah, adapun batasan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan variabel Website Quality.
2. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif
3. Objek dari penelitian ini adalah PT. Prudential, serta responden yang pernah menggunakan website Prudential
4. Periode waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Februari s/d Mei 2018

2.5 Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono [6], (2014:22), metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

2.6 Populasi Dan Sampel

Menurut Sugiyono [8], (2016:215) Populasi dinamakan "*social situation*" atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu : tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Pada situasi sosial atau obyek penelitian ini peneliti dapat mengamati secara mendalam aktivitas (*activity*) orang-orang (*actors*) yang ada pada tempat (*place*) tertentu. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah sampel, menurut Sugiyono [8], (2016:216) sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, atau partisipan, informan, teman, dan guru dalam penelitian. Sampel dalam penelitian kualitatif, juga bukan disebut sampel statistik, tetapi sampel teoritis, karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan teori.

2.7 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer didapat dari hasil Kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder berasal dari jurnal, skripsi, buku, internet sebsite, hasil riset, daata dari perusahaan dan informasi lainnya yang dianggap relevan dengan topik penelitian ini.

2.8 Analisis Data

Menurut Sujarweni (2015:121) analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk menganalisis data yaitu teknik analisis statistik deskriptif. Teknik ini berusaha untuk menggambarkan berbagai karakteristik data yang berasal dari suatu sampel. Statistik deskriptif seperti mean, median, modus, presentil, desil, dan kuartil dalam bentuk analisis angka maupun gambar atau diagram.

3. Pembahasan

3.1 Analisis Data Kuesioner

1. Pada penelitian ini telah dilakukan penelitian deskriptif pada masing-masing variabel dan dimensi guna mengetahui posisi setiap variabel dalam penelitian ini. Pada variabel *Usability Quality* menunjukkan hasil analisis deskriptif sebesar 72,21 % yang artinya masih dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa *Website* PT. Prudential Indonesia sebagai *Website* yang baru efektif di kembangkan mulai tahun 2001 yang mampu membuat konsumen sadar akan sebuah kualitas layanan IT yang diberikan, namun perusahaan harus tetap meningkatkan standar pelayanan IT sebagai perusahaan (*Good Governace*) untuk menciptakan suatu kepuasan pelanggan yang lebih baik lagi.
2. Pada variabel *Information Quality*, analisis deskriptif menunjukkan presentase sebesar 76,8% yang artinya masih dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa website PT. Prudential telah memberikan kemudahan memberikan informasi yang jelas dan relevan kepada konsumen.
3. Pada variabel *Service Interaction Quality* dalam analisis deskriptif menunjukkan presentase sebesar 75,7% yang tergolong dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan serta kenyamanan dalam sebuah pelayanan IT PT.Prudential Life Indonesia dapat dirasakan betul oleh para konsumen, sehingga konsumen dapat bertransaksi dengan tenang pada *website* perusahaan tersebut.

4 Kesimpulan dan Hasil

Berikut adalah kesimpulan dari tugas akhir ini:

- a. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan beberapa kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah, yaitu sebagai berikut: Berdasarkan hasil analisis deskriptif, terhadap 100 responden variabel *website quality* pada setiap dimensinya yaitu dimensi *usability* mendapatkan persentase sebesar 72,21%, dimensi *information* sebesar 76,08%, dan dimensi *service interraction* sebesar 75,7%,

Walaupun persentase ini masuk kedalam kategori baik, namun persentase terendah dari ketiga dimensi tetap perlu diadakan perbaikan didalamnya. Dari hasil pengolahan data tentang variabel *Website Quality* secara keseluruhan pada PT. Prudential diperoleh jumlah rata-rata dalam persentase variabel *website quality* sebesar 74,35%.



Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut :

a. Bagi Perusahaan

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, adapun beberapa saran untuk pihak perusahaan, sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan pendapat responden terhadap dimensi *Usability* pada pernyataan “Website Prudential memberikan kemudahan dalam memberikan petunjuk” PT. Prudential dapat meningkatkan standar kemudahan responden dalam mengakses website dan menggunakan petunjuk dengan mudah.
2. Mempertahankan dimensi *Usability, Information dan Service Interraction* yang ada pada PT. Prudential karena implementasi tersebut sudah dianggap baik dibenak responden.
3. Penyajian informasi dalam website Prudential baru 60,75% yang sesuai kebutuhan user, untuk pelayanan masih terlalu banyak yang belum sesuai dengan kebutuhan, dan perlu dibuat penyajian informasi yang memenuhi kebutuhan.

b. Bagi Peneliti Lain

Bagi pihak lain yang berniat mengadakan penelitian lanjutan, dapat mempertimbangkan saran berikut:

- a. Penelitian ini masih membutuhkan analisis yang lebih dalam. Terutama analisis pada website quality PT. Prudential.
- b. Mempertimbangkan hasil penelitian serupa agar dapat menjadi referensi lebih lengkap untuk penelitian lanjutan atau sebagai sumber ilmu pengetahuan.

Daftar Pustaka

Buku

- [1] Barnes, S. J. and Vidgen R. An evaluation of cyberbookshops: the WebQual method. *International Journal Electronic Commerce* (6:1) 2001b
- [2] Barnes, S. J. and Vidgen R. WebQual: an exploration of Web site quality *European Conference in Information Systems*, Vienna 2000.
- [3] Barnes, Stuart & Vidgen R. (2003). Measuring Web Site Quality Improvements: a case study of forum on strategic management knowledge exchange. *Internasional Referred Research Journal Emerald Insight*. pp.297-309 [November 2016].
- [4] Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang : Universitas Diponegoro
- [5] Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, (2016), *Principles of Marketing*, 15th Pearson Education Limited.
- [6] Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, (2016), *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education Limited.
- [7] Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2012). *E-Commerce 2012: Business, Technology, Society - 8/E*. Harlow: Pearson Education.
- [8] Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- [9] Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- [10] Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- [11] Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- [12] Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Jurnal

- [1] Ali Muhsin (2017). ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE (WEBQUAL) 4.0* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BUKALAPAK DIKOTA BANDUNG. Bandung : Universitas Telkom
- [2] Febri Hikmah Ariyanti (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Website Grab Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode *WEBQUAL 4.0* (Studi Pada Pengguna Website Grab di Kota Bandung) . Bandung : Universitas Telkom

- [3] Herlambang, Rizky. (2016). Pengaruh Webqual Terhadap Kepuasan Pengguna Website Pos Indonesia Studi Kasus Di Bandung. Bandung : Universitas Telkom
- [4] Sastika, W (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) terhadap Keputusan Pembelian pada Website E-Commerce Traveloka (Studi Kasus: Pengguna Traveloka di Kota Bandung Tahun 2015). Nasional Dalam Rangka Menghadapi Persaingan Global” Malang, 17 Mei.
- [5] Yusuf Riyanti (2017). Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Website Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. Bandung : Universitas Telkom

Website

www.mediamaya.net

www.katadata.co.id

www.wolacom.com

<https://prudential.co.id/id/>

