

## PENGARUH KUALITAS WEBSITE CEISA 4.0 TERHADAP KEPUASAN USER MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Sri Anggraeni<sup>1</sup>, Syifaful Fuada<sup>2\*</sup>, Dian Permata Sari<sup>3</sup>, Leonardi Paris Hasugian<sup>4</sup>, Tedi Darmawan<sup>5</sup>

<sup>12</sup>Program Studi Sistem Telekomunikasi, Universitas Pendidikan Indonesia

<sup>3</sup>Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi, Universitas Pendidikan Indonesia

<sup>4</sup>Program Studi Sistem Telekomunikasi, Universitas Pendidikan Indonesia

<sup>5</sup>Program Studi Sistem Telekomunikasi, Universitas Pendidikan Indonesia

<sup>123</sup>Jl. Veteran No.8 Kabupaten Purwakarta, 41115, Indonesia

<sup>4</sup>Jl. Dipati Ukur No 112 Bandung, 40132, Indonesia

<sup>5</sup>Jl. Bukit Akasia II Kabupaten Purwakarta, 41118, Indonesia

syifafulfuada@upi.edu

**Abstract** - Customs and Excise institutions use the CEISA 4.0 website portal with collaborating companies to facilitate integration between companies, businesses, and companies, or businesses and businesses. This study aims to determine the influence of the CEISA 4.0 website on user satisfaction. The study's results indicate that the usability of the CEISA 4.0 website does not affect user satisfaction but the quality of information and user interaction. On the other hand, the CEISA 4.0 website simultaneously influences user satisfaction with the results of the calculated F value greater than the F table  $21.742 > 2.96$ .

**Keywords** - CEISA 4.0; User Satisfaction; Webqual 4.0 Method; Website.

**Abstrak** - Portal website CEISA 4.0 merupakan website yang digunakan oleh institusi Bea dan Cukai dengan perusahaan yang berkerja sama guna memudahkan integrasi antar perusahaan, bisnis dan perusahaan, maupun bisnis dan bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kehadiran pengaruh penggunaan website CEISA 4.0 terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *usability* website CEISA 4.0 tidak mempengaruhi kepuasan pengguna, namun sebaliknya dengan kualitas informasi dan interaksi pengguna. Dilain hal secara simultan terdapat pengaruh website CEISA 4.0 terhadap kepuasan pengguna dengan hasil nilai F hitungnya lebih besar dari F tabel  $21,742 > 2,96$ .

**Kata Kunci** - CEISA 4.0; Kepuasan Pengguna; Metode Webqual 4.0; Website.

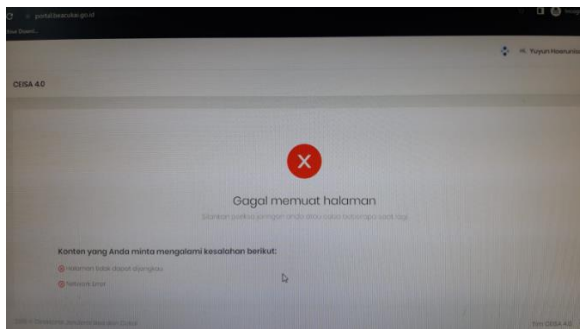
### I. PENDAHULUAN

Masifnya pemanfaatan website mengindikasikan bahwa perkembangan teknologi dalam mengakses berbagai data dan informasi merupakan hal yang esensial [1]. Website merupakan sebuah bentuk layanan yang mampu menyediakan informasi kapanpun dan dimanapun [2]. Website menyediakan sistem layanan yang ada pada jaringan internet dalam mendapatkan ruang informasi. Dengan kehadiran website, pengguna mendapatkan informasi melalui link yang sudah tertera pada dokumen yang ditampilkan oleh aplikasi peramban [3]. Hal ini merupakan kemudahan dalam mengakses informasi dan menjadi sebuah keuntungan bagi banyak perusahaan maupun institusi pemerintahan. Website pada masa ini bermunculan karena adanya banyak permintaan pasar yang tinggi sehingga menjadi hal yang penting untuk menyediakan website yang berkualitas. Adapun alat ukur untuk mengukur sejauh mana kualitas sebuah website salah satunya menggunakan metode Webqual. Pengukuran pendekatan tersebut dengan melihat perspektif pengguna akhir [4]. Dalam sejarah penemuannya, Webqual mengalami banyak perkembangan. Diawali dengan Webqual 1.0 yang berkembang dalam domain website sekolah bisnis di Inggris. Kemudian

mengalami perkembangan menjadi Webqual 2.0 yang diterapkan dalam berbagai situs yang berorientasi bisnis kepada konsumen. Lalu di versi 3.0 terdapat perubahan pada berbagai indikator yang menjadi tiga kategori, yakni kualitas dari website, informasi, dan interaksi. Lalu pada versi terbarunya, Webqual 4.0 berkembang dengan berorientasi pada bagian usability, information, dan service interaction. Semakin berkembangnya website pada masa kini semakin banyak juga inovasi yang diciptakan guna mempermudah sebuah pekerjaan, tidak terkecuali pada institusi pemerintahan yang menangani bea cukai. Agar memudahkan masyarakat dalam mengelola kegiatan kepabeanan dan cukai, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menerapkan sebuah sistem dengan menghadirkan fasilitas yang mudah serta modern, yaitu sistem aplikasi berbasis website *Costums - Excise Information System and Automation* (CEISA). CEISA merupakan sebuah sistem aplikasi Pabean Portal berupa program aplikasi berbasis komputer yang diterapkan sejak tahun 2018.

Saat ini CEISA atau secara mendetail diberi nama CEISA 4.0 sudah mengalami banyak perkembangan dibandingkan dari sistem terdahulunya yakni Custom Fast Release System (CFRS), dimana CEISA 4.0 mampu memudahkan intergrasi serta kolaborasi antar

perusahaan (Government to Government), bisnis untuk perusahaan (Business to Government), maupun antar bisnis (Business to Business) (Kemenkeu DJBC, 2022). Dalam mengembangkan sebuah website guna memberikan pelayanan maksimal, pada website tersebut tentu harus memberikan pelayanan yang baik kepada penggunanya [5]. Mengetahui suatu website dapat dikatakan layak atau tidak, dapat ditentukan melalui pengukuran metode Webqual. Teknik dengan metode Webqual ini dipilih mengingat metode tersebut mampu melakukan pengukuran kualitas sebuah website dengan menggunakan persepsi dari kepuasan pengguna, yang mana tingkat kualitas baik buruknya website ditentukan oleh seberapa besar kepuasan penggunaannya pada website tersebut [6].



Gambar 1. Tampilan saat terjadi kegagalan memuat halaman pada CEISA 4.0

Selama beberapa tahun berjalan sejak 2017, penggunaan portal website CEISA terus mengalami banyak perubahan. Faktanya pada portal website versi terbaru saat ini, yaitu website CEISA 4.0, seringkali mengalami masalah khususnya ketika akan login akun CEISA 4.0. Ketika akan melakukan login, akun CEISA 4.0 terkadang mengalami masalah seperti

“Gagal Memuat Halaman” pada tampilan website yang diduga karena jaringan error atau halaman yang tidak dapat dijangkau seperti yang dikeluhkan oleh pengelola PT. UTAC Manufacturing sebagaimana Gambar 1. Permasalahan tersebut sebagai sampel yang pernah didapatkan oleh pengguna dan dikhawatirkan sistem tersebut berpengaruh pada kepuasan pengguna dalam menggunakan CEISA 4.0. Untuk itu, penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan mengenai ada tidaknya pengaruh kualitas CEISA 4.0 terhadap kepuasan pengguna melalui pendekatan webqual 4.0.

## II. METODE PENELITIAN

Pada dasarnya studi yang dilakukan penulis bersifat kuantitatif, dimana dalam perekaman data dinyatakan dalam angka atau statistik. Kemudian penelitian ini juga bersifat explanatory atau bersifat memberikan penjelasan pada data yang didapatkan. Untuk itu metode kuantitatif eksplanatory diterapkan dalam penelitian ini karena melalui pendekatan tersebut dapat memperkirakan hubungan sebab akibat pada sebuah variabel [7]. Selain itu, proses pengumpulan data melalui penggunaan kuisioner. Kuisioner tersebut hanya disampaikan kepada setiap responden yang mengakses portal website CEISA 4.0 dari berbagai perusahaan non pegawai Bea dan Cukai Purwakarta. Terdapat variabel X dan Y pada kuesioner. Variabel X diindikasikan dengan berisi berbagai pertanyaan yang didasari pada tiga instrumen Webqual 4.0, yaitu dimensi pada Usability atau Kegunaannya, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi [8]. Kemudian untuk variabel Y diindikasikan dengan instrumen Kepuasan Pengguna [9]. Untuk detail dari setiap indikator kuesioner penelitian ini, sebagaimana dirangkum dalam Tabel 1.

Tabel 1. Instrument Webqual 4.0

Dimensi	Pertanyaan	STS	TS	N	CS	SS
Usability	1. Apakah pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian portal web CEISA 4.0 ?					
	2. Menurut anda interaksi dengan CEISA 4.0 jelas dan mudah dipahami?					
	3. Portal web CEISA 4.0 mudah dijelajahi?					
	4. Portal web CEISA 4.0 mudah digunakan?					
	5. Portal web CEISA 4.0 memiliki tampilan yang menarik?					
	6. Portal web CEISA 4.0 memiliki desain yang sesuai dengan jenis portal web?					
	8. Portal web CEISA 4.0 memberikan pengalaman positif?					
	7. Portal web CEISA 4.0 memberikan pengalaman positif?					
Information Quality	1. Informasi yang tersedia pada portal web CEISA 4.0 akurat?					
	2. Informasi yang tersaji pada portal web CEISA 4.0 dapat dipercaya?					
	3. Informasi yang disediakan portal web CEISA 4.0 tepat waktu?					
	4. Informasi yang disajikan portal web CEISA 4.0 relevan?					
	5. Informasi yang disajikan portal web CEISA 4.0 mudah dipahami?					
	6. Informasi pada portal web CEISA 4.0 disajikan secara detail?					
	7. Informasi yang disajikan portal web CEISA 4.0 dalam format yang sesuai?					
Interaction Quality	1. Menurut anda CEISA 4.0 memiliki reputasi yang baik?					
	2. Menurut anda CEISA 4.0 memberikan rasa aman terhadap informasi pribadi pengguna?					
	3. Menurut anda CEISA 4.0 memberi ruang untuk personalisasi pengguna?					
	4. Menurut anda CEISA 4.0 menjaga keamanan data pengguna?					
	5. Menurut anda CEISA 4.0 memberi ruang untuk berkomunikasi dengan antar member?					
	6. Menurut anda CEISA 4.0 memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan?					
User Satisfaction (Y)	1. Saya merasa puas dengan kualitas sistem CEISA 4.0					
	2. Saya merasa puas dengan tampilan desain CEISA 4.0					
	3. Portal web CEISA 4.0 mempunyai reputasi yang bagus					
	4. Saya puas dengan sistem keamanan pada portal web CEISA 4.0					

5.	Dengan adanya CEISA 4.0 mempermudah pekerjaan saya				
6.	Saya ingin terus menggunakan portal web CEISA 4.0 dalam membantu pekerjaan saya				

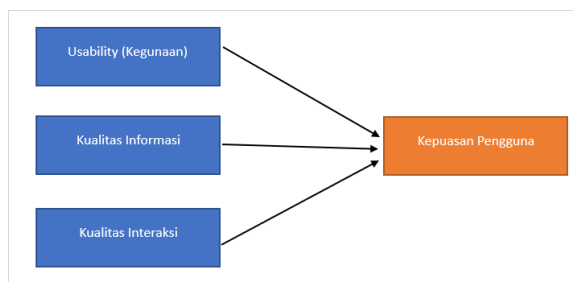
Keseluruhan artikel harus ditulis dengan jenis Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui pendekatan analisis deskriptif, yaitu melalui penjelasan hasil data yang telah ada lalu dideskripsikan. Agar mendapatkan peringkat pada setiap variabel maka akan dilihat perbandingan dari skor aktual dengan skor ideal. Lalu setelah mendapatkan hasil nilai skor akan ditentukan kategorinya sesuai dengan kriteria presentase tanggapan responden sesuai Tabel 2.

Tabel 2. Instrumen Webqual 4.0

Persentase Jumlah Skor (%)	Kriteria
84,0 s.d 100	Sangat Baik
68,01 s.d 84,00	Baik
52,01 s.d 68,00	Cukup Baik
36,01 s.d 52,00	Kurang Baik
20,00 s.d 36,00	Tidak Baik

#### A. Kerangka Berfikir

Bagian ini merupakan mode konseptual yang membahas mengenai bagaimana sebuah teori memiliki hubungan antar faktor yang telah teridentifikasi sebagai sebuah permasalahan yang memiliki urgensi [10]. Kerangka berfikir dalam penelitian yang dilakukan sebagaimana disampaikan melalui Gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Berfikir

Hipotesis penting karena menawarkan solusi sementara untuk berbagai rumusan masalah penelitian. Disebutkan secara sementara karena setiap jawaban yang diberikan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris atau teori yang relevan. Penulis menetapkan lima hipotesis dalam studi ini, yaitu:

H0 : Tidak ada pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.

Ha : Ada pengaruh Kualitas terhadap Kepuasan Pengguna.

H1 : Ada pengaruh Usability terhadap Kepuasan Pengguna.

H2 : Ada pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.

H3 : Ada pengaruh Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna.

#### B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah area secara umum dengan kuantitas subjek/objek yang ditentukan untuk ditelaah,

lalu diambil kesimpulan. Pada penelitian ini, pengguna jasa yang menggunakan portal web CEISA 4.0 dari Perusahaan atau PT yang tergabung dalam kawasan berikat sebanyak 30 perusahaan.

Penggunaan sampel pada penelitian ini dengan sampel penuh, dimana sampel penelitian sama dengan populasi sebesar 30. Kemudian kuesioner didistribusikan kepada responden menggunakan skala likert [10].

#### C. Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dan data sekunder dilakukan untuk mendapatkan data yang sesuai pada objek penelitian [11]. Wawancara serta observasi dengan pegawai kantor Bea Cukai maupun pengguna CEISA 4.0 dari perusahaan lain dipilih sebagai data primer. Selain itu, data primer juga didapatkan melalui penyebaran data kuesioner [12].

Kemudian untuk data sekunder didapatkan dari kantor Bea dan Cukai Purwakarta mengenai data kendala yang dialami oleh perusahaan saat mengakses portal web CEISA 4.0. Selain itu metode pengumpulan data sekunder juga dilakukan dengan studi kepustakaan melalui referensi dari buku cetak dan digital, jurnal, konferensi terkait, maupun sumber lainnya yang relevan [13].

#### D. Uji Validitas dan Reliabilitas

Data yang didapatkan dari kuesioner selanjutnya dilakukan uji validitas, dengan maksud untuk mengidentifikasi apakah kuesioner yang diajukan memiliki data yang valid atau tidak [14]. Setelahnya maka dilakukan uji reliabilitas, yaitu pengujian untuk mengetahui data yang didapatkan apakah memiliki data yang reliable atau tidak. Kedua pengujian ini merupakan kriteria utama guna mengetahui seberapa baikkah instrumen pengukuran yang digunakan [11]. Pada pengujian validitas kriteria tabel yang digunakan adalah kategori 5% dengan jumlah sample 30.

#### E. Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Asumsi Klasik

Tujuan analisis regresi linear berganda guna melihat hadirnya pengaruh dari beberapa variabel X terhadap Y. Jika memenuhi uji asumsi klasik, analisis ini dapat dianggap baik. Pengujian asumsi dengan menggunakan uji normalitas, heterokedastisitas, dan multikolinearitas. Untuk menentukan nilai residual yang dihasilkan terdistribusi secara normal, uji normalitas menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Pengujian membandingkan nilai uji signifikansi dengan 0,05. Nilai signifikansi > 0,05 menunjukkan bahwa data residual terdistribusi secara normal, dan sebaliknya jika nilai signifikansi < 0,05.

Pada uji heterokedastisitas, nilai residual dapat dianggap normal apabila sekumpulan titik tersebar pada area garis dan beberapa titik membentuk pola yang tidak teratur, yang berarti mereka tersebar di area

atas di bawah angka 0 pada sumbu Y. Ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah heterokedastisitas pada model regresi [11]. Dalam uji multikolinearitas, nilai toleransi harus lebih besar dari 0,100 dan VIF kurang dari 10,00.

#### F. Uji Korelasi Berganda

Selanjutnya dilakukan pengujian korelasi berganda yang mempunyai tujuan guna mengetahui simultansi dari dua atau lebih variabel X terhadap Variabel Y. Adapun keputusan uji korelasi berganda mempunyai kriteria sebagai berikut:

- Dikatakan berkorelasi jika perubahan nilai sig. F change < 0,05.
- Dikatakan berkorelasi jika perubahan nilai sig. F change > 0,05.

Setelah mengetahui bahwa tidak ada korelasi antara variabel, langkah berikutnya adalah mengevaluasi tingkat korelasi masing-masing variabel dengan menggunakan pedoman derajat korelasi berikut, dimana *Pearson Correlation* = PC:

- if PC 0,00-0,20 = no correlation
- if PC 0,21-0,40 = weak correlation
- if PC 0,41-0,60 = middle correlation
- if PC 0,61-0,80 = strong correlation
- if PC 0,81-1,00 = perfect correlation

#### G. Uji t dan Uji f

Setelah dinyatakan seberapa besar korelasi antar variabel, maka selanjutnya menguji t dan f. Menguji t untuk melihat pengaruh parsial [15] melalui dua kriteria, yaitu:

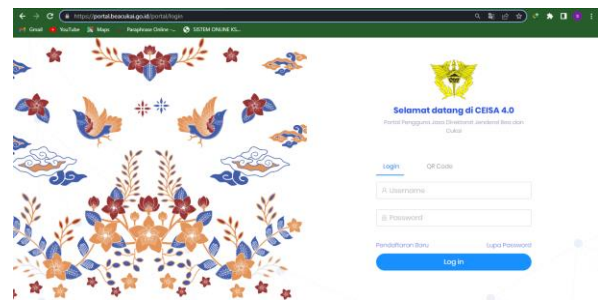
- Terdapat pengaruh Variabel X dan Y jika nilai sig < 0,05 / t hitung > t tabel.
- Tidak ada pengaruh Variabel X dan Y jika nilai sig > 0,05 / t hitung < t tabel.

Uji F melihat pengaruh simultan [16] berdasarkan dua kriteria uji f, yaitu:

- Terdapat pengaruh simultan Variabel X dan Y jika nilai sig < 0,05 / F hitung > F tabel.
- Tidak ada pengaruh simultan Variabel X dan Y jika nilai sig > 0,05 / F hitung < F tabel.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian diawali dengan mendistribusikan kuesioner kepada pengguna jasa yang mengakses portal website CEISA 4.0 (<https://portal.beacukai.go.id/portal/login>) dari perusahaan atau PT yang tergabung dalam kawasan berikat. Tampilan awal website CEISA 4.0 yang diakses oleh pengguna sesuai Gambar 3.



Gambar 3. Tampilan Website CEISA 4.0

#### A. Analisis Deskriptif

Dari data yang sudah dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada dari perusahaan atau PT yang tergabung dalam kawasan berikat sebanyak 30 perusahaan, berikut adalah data hasil rekapitulasi jawaban responden yang diperoleh pada penelitian ini berdasarkan indikator penelitian sebagaimana disampaikan Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Data Jawaban Responden

No.	Indikator Penelitian	Nilai Responden					N	Skor Responden	Mean	TCR (%)	Kategori
		1	2	3	4	5					
1.	Usability/Kegunaan	0	34	108	89	9	40	793	26,43	66,08	Cukup
2.	Kualitas Informasi	1	31	91	86	6	35	695	23	66,00	Cukup
3.	Kualitas Interaksi	1	18	122	43	1	30	565	18,83	62,78	Cukup
4.	Kepuasan Pengguna	0	36	99	45	0	30	549	18,3	61,00	Cukup

Sumber data: Kuesioner yang telah diolah

#### B. Uji Validitas

Sebelum mengolah setiap data pada hasil kuesioner, langkah selanjutnya adalah dengan melakukan pengujian tingkat validitas dan reabilitas setiap pertanyaan yang diujikan. Hal tersebut dilakukan menggunakan SPSS versi 21. Berdasarkan hasil dari jawaban kuesioner 30 responden, nilai rhitung yang dipakai pada penelitian ini memakai kategori 5% yaitu 0,37. Tabel 4 hingga 7 menunjukkan hasil uji validitas setiap indikator.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Usability/Kegunaan

Rhitung	rtabel	Kategori
0,76	0,37	valid
0,92	0,37	valid
0,86	0,37	valid

0,89	0,37	valid
0,85	0,37	valid
0,82	0,37	valid
0,90	0,37	valid
0,73	0,37	valid

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi

Rhitung	rtabel	Kategori
0,83	0,37	valid
0,90	0,37	valid
0,90	0,37	valid
0,84	0,37	valid
0,88	0,37	valid
0,88	0,37	valid
0,86	0,37	valid

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kualitas Interaksi

Rhitung	rtabel	Kategori
---------	--------	----------

0,85	0,37	valid
0,83	0,37	valid
0,81	0,37	valid
0,85	0,37	valid
0,78	0,37	valid
0,80	0,37	valid

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna

Rhitung	rtabel	Kategori
0,85	0,37	valid
0,85	0,37	valid
0,92	0,37	valid
0,84	0,37	valid
0,84	0,37	valid
0,86	0,37	valid

Berdasarkan Tabel 4 sampai Tabel 7, hasil antara uji validitas pada indikator Usability/Kegunaan dapat dikatakan valid. Hal ini dikarenakan hasil rhitung pada delapan pertanyaan indikator *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality*, dan *User Satisfaction* > dari nilai rtabel, yaitu 0,37.

### C. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui data yang didapatkan reliable atau tidak dengan menguji konsistensi hasil pengukuran dalam hal yang sama didalam waktu yang sama [17], maka uji reliabilitas memakai metode Alpha Cronbach's melalui SPSS dilakukan pada kuesioner yang didapatkan [18]. Tabel 8 sampai Tabel 11 merupakan hasil uji validitas.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Usability/Kegunaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.941	8

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.941	7

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Interaksi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.900	6

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.927	6

Sebagaimana Tabel 8 s.d Tabel 11 menyatakan bahwa hasil nilai Cronbach's Alpha > 0,05. Hal

Tabel 12. Uji Normalitas Antar Variabel  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Usability	Kualitas Informasi	Kualitas Interaksi	Kepuasan Pengguna
N		30	30	30	30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	26.43	23.17	18.83	18.30
	Std. Deviation	5.124	4.488	2.755	3.485
	Absolute	.151	.125	.214	.166
Most Extreme Differences	Positive	.116	.079	.186	.134
	Negative	-.151	-.125	-.214	-.166
Kolmogorov-Smirnov Z		.826	.686	1.175	.908
Asymp. Sig. (2-tailed)		.503	.735	.127	.382

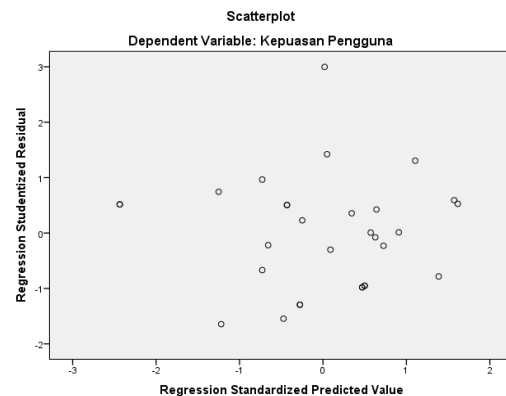
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

tersebut menyatakan bahwa empat indikator dapat dikatakan reliable.

### D. Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Asumsi Klasik

- Uji Normalitas: Hasil uji normalitas ditampilkan dalam Tabel 12 dari data kuesioner berikut. Nilai signifikansi untuk Usability adalah 0,503, Kualitas Informasi adalah 0,735, Kualitas Interaksi adalah 0,127, dan Kepuasan Pengguna adalah 0,382, masing-masing lebih besar dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa uji normalitas berdistribusi normal.
- Uji Heterokedastisitas: Uji heterokedastisitas dilakukan setelah uji normalitas. Hasilnya, yang dapat dilihat pada Gambar 4, menunjukkan bahwa titik-titik tersebar di sekitar garis dan membentuk pola yang tidak jelas di area atas dan bawah angka 0 dan sumbu Y; temuan ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah heterokedastisitas dalam model regresi.



Gambar 4. Hasil Uji Heterokedastisitas

- Uji Multikolinearitas: Hasil uji heterokedastisitas diikuti dengan hasil uji multikolinearitas. Tabel 13 menunjukkan hasilnya. Nilai Tolerance dari usability (0,472), kualitas informasi (0,410), dan kualitas interaksi (0,356) lebih besar dari 0,100. Selanjutnya, nilai VIF untuk ketiga variabel kurang dari 10,00. Oleh karena itu, hasil data menunjukkan bahwa tidak ada gejala multikolinearitas.

Tabel 13. Hasil Uji Multikolinearitas Antar Variabel

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.692	2.526		-.274	.786	
	Usability	.042	.104	.061	.401	.692	2.120
	Kualitas Informasi	.332	.127	.427	2.613	.015	2.442
	Kualitas Interaksi	.542	.222	.428	2.441	.022	2.810

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

#### E. Uji Korelasi Berganda

Dari data kuesioner yang telah didapatkan berikut adalah hasil uji korelasi berganda seperti yang disampaikan pada Tabel 14.

#### F. Uji t

Berdasarkan data kuesioner yang telah didapatkan, berikut adalah hasil dari uji t dari penelitian yang telah diolah ke dalam software SPSS 21 sebagaimana Tabel 15.

1. Pengujian Hipotesis 1 (H1): Nilai sig untuk pengaruh Usability (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah 0,692 lebih besar dari 0,05, dan nilai hitungnya lebih kecil dari t tabel 0,401 kurang dari 2,055, sehingga H1 ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh antara Usability atau Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna.
- B. Pengujian Hipotesis 2 (H2): Nilai sig untuk pengaruh Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah 0,015 < 0,05, dan nilai hitungnya lebih besar dari t tabel 2,613 > 2,055, sehingga H2 diterima. Ini menunjukkan

bahwa ada pengaruh antara Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna.

- Pengujian Hipotesis 3 (H3): Nilai sig untuk pengaruh Kualitas Interaksi (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah 0,022 < 0,05, dan nilai hitungnya lebih besar dari t tabel 2,441, yang menunjukkan bahwa H2 diterima, yang menunjukkan bahwa ada pengaruh antara Kualitas Interaksi dan Kepuasan Pengguna.

#### G. Uji f

Berdasarkan data kuesioner yang telah didapatkan, hasil uji F diolah ke dalam software SPSS 21 sebagaimana disampaikan pada Tabel 16. Hasilnya menunjukkan pengaruh Portal Web CEISA 4.0 Quality, dengan indikator Usability (X1), Information Quality (X2), dan Interaction Quality (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Dengan nilai 0,00 < 0,05 dan F hitung lebih besar dari F tabel 21,742 > 2,96, hipotesis Ha diterima, yang berarti bahwa X1, X2, dan X3 mempengaruhi variabel Y secara bersamaan.

Tabel 14. Hasil Uji Korelasi Berganda

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.846 <sup>a</sup>	.715	.682	1.965	.715	21.742	3	26	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Interaksi, Usability, Kualitas Informasi

Tabel 15. Hasil Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.692	2.526		-.274	.786
	Usability	.042	.104	.061	.401	.692
	Kualitas Informasi	.332	.127	.427	2.613	.015
	Kualitas Interaksi	.542	.222	.428	2.441	.022

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Tabel 16. Hasil Uji f

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	251.893	3	83.964	21.742	.000 <sup>b</sup>
Residual	100.407	26	3.862		
Total	352.300	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Interaksi, Usability, Kualitas Informasi

#### H. Hasil Diskusi

- Analisis Deskriptif: Pada hasil pembahasan yang tertera pada Tabel 3 terlihat bahwa hasil dari rekapitulasi jawaban responden dapat diketahui bahwa semua dari indikator penelitian yang

diajukan menggunakan kuesioner mempunyai kategori "CUKUP" dimana rata-rata persentase TCR yaitu 63,96%. Nilai tertinggi terdapat pada indikator Usability atau Kegunaan dengan total skor responden 793 dengan persentase 66,08%

memiliki kategori “CUKUP”. Nilai terendah terdapat pada indikator Kepuasan Pengguna pada total skor responden 549 dengan persentase 61,00% memiliki kategori “CUKUP”.

- b. Uji Korelasi Berganda: Hasil diskusi ujian menunjukkan bahwa nilai sig. F perubahan memiliki nilai yang lebih rendah daripada 0,05, artinya 0,000 kurang dari 0,05. Dengan demikian, besaran korelasi antara variabel Usability, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi terhadap variabel Kepuasan Pengguna adalah 0,846, yang merupakan kategori "korelasi kuat".

#### IV. KESIMPULAN

CEISA 4.0 adalah website yang dibangun oleh institusi Bea dan Cukai untuk memudahkan integrasi serta kolaborasi antar perusahaan, bisnis dan perusahaan maupun bisnis dan bisnis. Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa indikator Usability atau Kegunaan merupakan nilai tertinggi dengan persentase 66,08%. Nilai tersebut menyatakan bahwa responden cukup setuju dengan adanya indikator Usability terhadap Kepuasan Pengguna. Sedangkan nilai terendah pada indikator Kepuasan Pengguna dengan persentase 61,00%. Kemudian secara parsial, tidak terdapat pengaruh Usability terhadap Kepuasan Pengguna. Sebaliknya signifikansi pengaruh terdapat pada indikator Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi. Secara simultan, terdapat signifikansi pengaruh Usability, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna dengan dipertegas melalui hasil nilai F hitung yang lebih besar dari F tabel, yaitu  $21,742 > 2,96$ . Hal tersebut menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari empat indikator dalam penggunaan Website CEISA 4.0 terhadap Kepuasan Pengguna baik secara simultan dan parsial, kecuali indikator Usability dalam lingkup parsial.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. Saputra, S. Satrianansyah, and H. O. Wijaya, “Analisis Kualitas Website Institut XYZ Menggunakan Metode Webqual dan IPA,” *J-SAKTI*, vol. 5, no. 1, pp. 318-327, 2021.
- [2] K. Roz, “Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0,” *JMDK*, vol. 8, no. 1, pp. 41-49, 2020.
- [3] S. Rahmatullah, D. S. Purnia, and R. Triasmoro, “Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0,” *Jurnal Kajian Ilmiah*, vol. 19, no. 2, pp. 157-164, 2019.
- [4] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, “Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung,” in *e-Proceeding of Management*, Bandung, pp. 2424-2433, 2017.
- [5] A. Manik, I. Salamah, and E. Susanti, “Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya,” *JETT*, vol. 4, no. 1, pp. 477-484, 2017.
- [6] Tukino, “Analisis Kualitas Layanan Website SIKMB Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi pada Badan Pengusahaan (BP) Batam),” *KLIK*, vol. 6, no.1, pp. 1-15, 2019.
- [7] E. R. Wulandari, E. Rizal, and E. Lusiana, “Pengaruh Kualitas Website Kandaga Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran,” *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, vol. 9, no.1, pp 79-98, 2021.
- [8] M. Kharisma and S. Anggraeni, “Pengaruh Kualitas Layanan BJB Net Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Rasuna Said Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Techno Nusa Mandiri*, vol. 15, no.1, pp. 13-18, 2018.
- [9] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI,” *JUSTIN*, vol. 9, no. 3, pp. 300-306, 2021.
- [10] Sugiono, “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D,” Bandung: Alfabeta, 2019.
- [11] N. S. Sukmadinata, “Metode Penelitian Pendidikan,” Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005.
- [12] M. P. Putri, Herawati, and I. P. Sari, “Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi,” *JOINTECS*, vol. 6, no. 2, pp. 99-108, 2021.
- [13] I. Salamah, Lindawati, M. Fadhli, and R. D. Kusumanto, “Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri dengan Metode Webqual 4.0,” *Jurnal Digit*, vol. 10, no. 1, pp. 1-10, 2020.
- [14] Nofirman, N. Jalinus, and D. Irfan, “Pengaruh Kualitas Website BPS Kab. Siak Terhadap Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *INVOTEK*, vol. 19, no. 1, pp. 129-138, 2019.
- [15] S. H. Sahir, “Metodologi Penelitian,” Yogyakarta: KBM Indonesia.
- [16] F. Nurlan, “Metodologi Penelitian Kuantitatif,” Pare Pare: CV. Pilar Nusantara.
- [17] Warjiyono and M. C. Hellyana, “Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *JTIK*, vol. 5, no. 2, pp. 139-146, 2018.
- [18] D. R. Rahadi, “Pengaruh Karakteristik Website Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 1, no. 1, pp 20-25, 2011.