



Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pengguna Website OSS Kementerian Investasi Menggunakan Metode Webqual 4.0

Riyan Latifahul Hasanah^{1*}, Prisilia Semestanti²

^{1,2} Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Indonesia

Info Artikel

Riwayat Artikel:Diterima : **12-01-2024**Direvisi : **19-01-2024**Disetujui : **04-06-2024****Kata Kunci:**

*Kualitas Website,
Kepuasan Pengguna,
Online Single Submission (OSS),
Kementerian Investasi,
Webqual 4.0*

Keywords:

*Website Quality,
User Satisfaction,
Online Single Submission (OSS),
Ministry of Investment,
Webqual 4.0*

ABSTRAK

Kementerian Investasi atau Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) adalah lembaga pemerintah Indonesia yang menjadi *focal point* untuk menghubungkan semua sektor investasi dari kementerian teknis. *Website Online Single Submission* (OSS) adalah sebuah platform daring yang digunakan untuk pengajuan perizinan dan izin usaha di Indonesia, sehingga memungkinkan pelaku usaha untuk mengajukan permohonan secara elektronik dan mengikuti proses perizinan yang terintegrasi dengan pihak-pihak yang terkait. *Website* OSS yang telah diimplementasikan perlu dikaji untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan yang tersedia berdasarkan berbagai aspek kualitas. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas *website* OSS terhadap kepuasan pengguna melalui dimensi *Webqual 4.0* (*usability quality*, *information quality*, *service interaction quality*) dan variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berdasarkan persepsi dari para pelaku usaha. Metode pengumpulan data menggunakan data primer yang diolah menggunakan SPSS. Berdasarkan penelitian didapatkan hasil bahwa variabel *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*. Secara simultan ketiga variabel berpengaruh terhadap *user satisfaction* sebesar 82.6%, sedangkan sisanya (17.4%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

ABSTRACT

The Ministry of Investment or Investment Coordinating Board (BKPM) is an Indonesian government institution which is the focal point for connecting all investment sectors from technical ministries. The Online Single Submission (OSS) website is an online platform used to apply for permits and business permits in Indonesia, allowing business actors to submit applications electronically and follow an integrated licensing process with related parties. OSS websites that have been implemented need to be studied to determine user satisfaction with the services available based on various quality aspects. The aim of this research is to determine the effect of OSS website quality on user satisfaction through Webqual 4.0 dimensions (usability quality, information quality, service interaction quality) and user satisfaction variables based on the perceptions of business actors. The data collection method uses primary data processed using SPSS. Based on the research, the results showed that the variables usability quality, information quality and service interaction quality had a positive and significant effect on the user satisfaction variable. Simultaneously, the three variables influence user satisfaction by 82.6%, while the remainder (17.4%) is influenced by other variables not studied.

Penulis Korespondensi:

Riyan Latifahul Hasanah,

Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri, IndonesiaEmail:

riyan.rlt@nusamandiri.ac.id

1. PENDAHULUAN

Kementerian Investasi atau Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) adalah lembaga pemerintah Indonesia yang menjadi *focal point* untuk menghubungkan semua sektor investasi dari kementerian teknis. Kementerian Investasi BKPM menghubungkan pelaku bisnis dengan pemerintah, sehingga bertanggung jawab untuk menciptakan iklim investasi yang kondusif di Indonesia. Lembaga ini mengurus investasi dalam dan luar negeri, termasuk mengurus investasi skala besar dan skala kecil dengan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Hal ini dilakukan guna mendorong pertumbuhan ekonomi dan investasi berkualitas yang merata ke seluruh wilayah di Indonesia [1].

Website Online Single Submission (OSS) (<https://oss.go.id/>) pada Kementerian Investasi BKPM adalah sebuah platform daring yang digunakan untuk pengajuan perizinan dan izin usaha di Indonesia. Platform ini memungkinkan pengusaha atau pelaku usaha untuk mengajukan permohonan secara elektronik dan mengikuti proses perizinan yang lebih efisien serta terintegrasi dengan pihak-pihak yang terkait. Dengan menggunakan platform OSS, pengusaha dapat mengajukan berbagai jenis izin dan perizinan seperti izin usaha, perizinan bangunan, izin lingkungan dan izin penanaman modal. Selain itu, OSS juga menyediakan layanan pemantauan status pengajuan dan izin yang telah diterbitkan secara *real-time*. Hal ini memudahkan pengusaha untuk memantau perkembangan pengajuan mereka dan memastikan bahwa mereka memenuhi persyaratan perizinan yang berlaku. Dengan adanya platform OSS ini diharapkan dapat meningkatkan daya saing dan mendukung pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

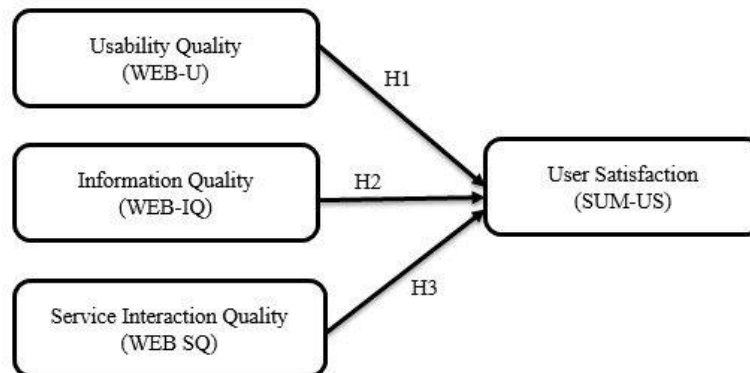
Website OSS yang telah diimplementasikan perlu dikaji untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan yang tersedia di *website* OSS. Analisa dilakukan pada berbagai aspek kualitas berdasarkan persepsi pengguna yaitu para pelaku usaha. Untuk mengevaluasi pengaruh kualitas terhadap kepuasan pengguna dapat dilakukan analisa dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*. *Webqual 4.0* merupakan salah satu teknik yang paling umum digunakan untuk mengukur tingkat kualitas dari sebuah *website* dengan bersumber pada persepsi pengguna akhir. Metode ini dikembangkan dari metode sebelumnya yaitu *Webqual 1.0* sampai *Webqual 3.0* dan telah disesuaikan dengan metode *Servqual* [2]. Metode *Servqual* terbukti banyak dipakai untuk menilai kualitas jasa layanan, kemudian dikembangkan menjadi metode *Webqual* yang sangat efektif untuk menilai kualitas suatu aplikasi *website* [3].

Untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* OSS terhadap kepuasan pengguna, maka dilakukan penelitian yang berfokus pada berbagai aspek kualitas seperti kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan, berdasarkan persepsi dari para pelaku usaha yang ada di Jakarta. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembang *website* OSS untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan menyesuaikan kualitas *website* agar sesuai dengan persepsi pengguna. Penelitian yang terkait dengan analisa hubungan kualitas suatu aplikasi terhadap kepuasan pengguna telah banyak dilakukan pada berbagai lembaga dan perusahaan. Antara lain penelitian [4] yang menyatakan bahwa *information quality*, *usability*, *service interaction* dan *user interface* merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pelanggan dalam mengakses *website* PT Massuskita.

Pada penelitian berikutnya [5] menyatakan, penerapan metode *Webqual 4.0* terhadap kepuasan nasabah sangat berdampak untuk lebih meningkatkan kualitas *website* di PT. Bank Sinarmas Tbk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* dengan total keseluruhan mendapatkan nilai sangat baik. Penelitian selanjutnya [3] menyatakan bahwa metode *webqual 4.0* mampu menganalisis permasalahan persepsi tentang mutu layanan yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan (ideal) yang dihadapi oleh PT. Pos Indonesia dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* Quick Online Booking (QOB). Analisis dilakukan dari segi *usability quality*, *information* dan *interaction* sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan untuk perbaikan dan pengembangan *website*. Berdasarkan penelitian terkait, metode *Webqual 4.0* tepat dan dapat digunakan untuk menganalisa pengaruh kualitas *website Online Single Submission* (OSS) terhadap kepuasan pengguna.

2. METODE PENELITIAN

Metode *Webqual 4.0* digunakan pada penelitian ini, dimana pengujian kualitas berfokus pada variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan *User Satisfaction* [6]. Model penelitian yang digunakan digambarkan pada Gambar 1:



Gambar 1. Model *Webqual 4.0*

Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari kualitas model *Webqual 4.0*. Instrumen-instrumen penelitian dikategorikan ke dalam empat variabel yaitu: *Usability Quality*, *Information Quality*, *Services Interaction Quality* dan *User Satisfaction*. Berikut indikator dari masing-masing variabel:

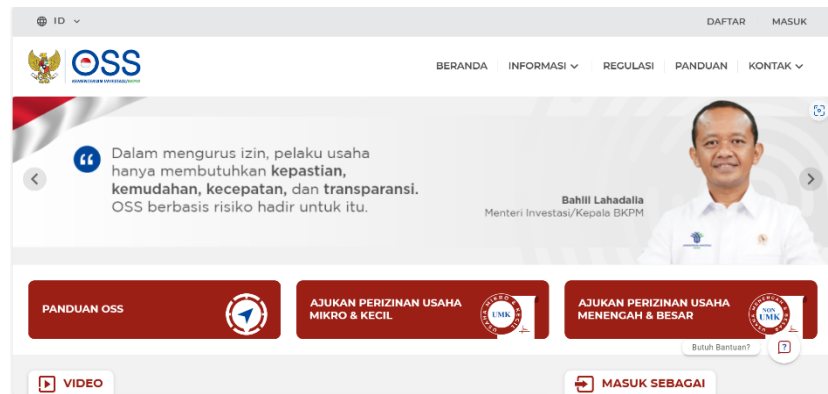
1. Kualitas Kemudahan Penggunaan (*Usability Quality*): Indikator yang digunakan antara lain mudah dioperasikan, mudah dimengerti, memiliki navigasi yang jelas dan memiliki tampilan yang menarik.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*): Suatu informasi dikatakan berkualitas ditunjang empat hal yaitu informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang *up to date* dan informasi yang mudah dimengerti.
3. Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*): Indikator yang digunakan yaitu memiliki reputasi yang baik, menyimpan informasi pribadi dengan aman, merasa aman saat menggunakan *website* dan dapat berinteraksi dengan penyedia layanan.
4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*): Indikator yang digunakan yaitu *website* membantu dalam pekerjaan, efektif dan efisien serta secara keseluruhan puas dalam menggunakan *website*.

Hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

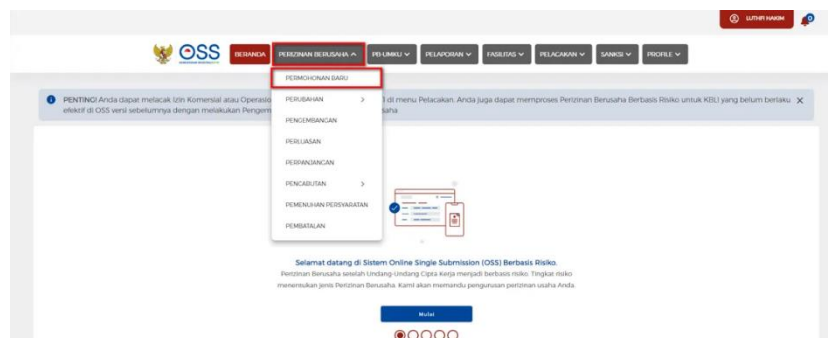
- H1 : *Usability Quality* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction website OSS*
- H2 : *Information Quality* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction website OSS*
- H3 : *Services Interaction Quality* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction website OSS*

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Website Online Single Submission (OSS) dapat diakses melalui link <https://oss.go.id/>, digunakan untuk pengajuan secara *online* berbagai perizinan dan izin usaha di Indonesia. Dengan semangat Undang-Undang Cipta Kerja, perizinan dengan sistem OSS diharapkan menjadi pasti, mudah, efektif dan transparan. Gambar 2 dan Gambar 3 merupakan contoh tampilan dari *website Online Single Submission* (OSS).



Gambar 2. Tampilan Beranda Website OSS



Gambar 3. Tampilan Halaman Perizinan Usaha

3.1. Instrumen Penelitian

Pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner sebanyak 15 pertanyaan, dimana empat pertanyaan mengenai *Usability Quality*, empat pertanyaan mengenai *Information Quality*, empat pertanyaan mengenai *Services Interaction Quality* dan tiga pertanyaan mengenai *User Satisfaction*. Tabel 1 merupakan rincian daftar pertanyaan pada kuesioner:

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Kuesioner

Dimensi	No	Item <i>Webqual 4.0</i>	Pertanyaan Kuesioner
<i>Usability Quality</i>	1	Pengguna merasa <i>website</i> mudah dioperasikan	Apakah <i>website</i> OSS mudah dioperasikan?
	2	Interaksi pengguna dengan <i>website</i> mudah dimengerti	Apakah interaksi dengan <i>website</i> OSS mudah dimengerti?
	3	Pengguna merasa <i>website</i> memiliki navigasi yang jelas	Apakah <i>website</i> OSS memiliki navigasi yang jelas?
	4	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik	Apakah <i>website</i> OSS memiliki tampilan yang menarik?
<i>Information Quality</i>	5	<i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat	Apakah <i>website</i> OSS menyediakan informasi yang akurat?
	6	<i>Website</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya	Apakah <i>website</i> OSS menyediakan informasi yang dapat dipercaya?
	7	<i>Website</i> menyediakan informasi yang <i>up to date</i>	Apakah <i>website</i> OSS menyediakan informasi yang <i>up to date</i> ?
	8	<i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah dimengerti	Apakah <i>website</i> OSS menyediakan informasi yang mudah dimengerti?
<i>Service Interaction Quality</i>	9	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik	Apakah <i>website</i> OSS memiliki reputasi yang baik?
	10	Pengguna merasa informasi pribadi tersimpan aman	Apakah anda merasa informasi pribadi anda tersimpan aman saat mengakses <i>website</i> OSS?
	11	Pengguna merasa aman saat mengakses <i>website</i>	Apakah anda merasa aman saat mengakses <i>website</i> OSS?

User Satisfaction	12	Pengguna merasa mudah menghubungi CS melalui <i>website</i>	Apakah anda merasa dapat menghubungi <i>Customer Service</i> melalui <i>website</i> OSS?
	13	<i>Website</i> membantu pengguna dalam pekerjaan	Apakah <i>website</i> OSS membantu anda dalam pekerjaan?
	14	<i>Website</i> sangat efektif dan efisien	Apakah <i>website</i> OSS sangat efektif dan efisien?
	15	Pendapat secara umum tentang <i>website</i> ini	Apakah secara keseluruhan anda puas menggunakan <i>website</i> OSS?

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 (lima) poin Skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur persepsi, pendapat dan sikap seseorang atau kelompok mengenai kejadian, fenomena atau peristiwa [7]. Responden akan diminta untuk menilai kualitas *website* OSS menggunakan skala mulai dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju).

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah jumlah para pelaku usaha yang menggunakan *website* sekitar 665 pengguna selama bulan Mei 2023, berdasarkan hasil penelitian di kantor Kementerian Investasi BKPM Jakarta. Jumlah sampel sebanyak 250 data yang diperhitungkan menggunakan rumus Slovin.

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner, didapatkan data mengenai profil responden sesuai jenis kelaminnya yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Klasifikasi Responden	Jumlah	Persentase
Laki-laki	111	44.4%
Perempuan	139	55.6%
Total	250	100 %

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dibanding responden berjenis kelamin laki-laki.

3.2. Pengujian Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan tingkat validitas atau kesahihan suatu instrumen penelitian. Pengujian validitas tiap butir menggunakan analisis item, yaitu mengkorelasi skor masing-masing butir dengan skor total (*corrected item total correlation*). Butir instrumen dianggap valid apabila koefisien korelasi $r_{hitung} > r_{tabel}$ [8].

Nilai r_{tabel} dengan nilai $df = n - 2 = 250 - 2 = 248$, yaitu 0.273 [9].

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Item Kuesioner	Pengukuran Kualitas		
	Korelasi Pearson	Nilai R Tabel	Keterangan
<i>Usability1</i>	0.863	0.273	Valid
<i>Usability2</i>	0.851	0.273	Valid
<i>Usability3</i>	0.869	0.273	Valid
<i>Usability4</i>	0.789	0.273	Valid
<i>Information1</i>	0.861	0.273	Valid
<i>Information2</i>	0.848	0.273	Valid
<i>Information3</i>	0.848	0.273	Valid
<i>Information4</i>	0.781	0.273	Valid
<i>Interaction1</i>	0.704	0.273	Valid
<i>Interaction2</i>	0.683	0.273	Valid
<i>Interaction3</i>	0.671	0.273	Valid
<i>Interaction4</i>	0.671	0.273	Valid
<i>Satisfaction1</i>	0.854	0.273	Valid
<i>Satisfaction2</i>	0.871	0.273	Valid
<i>Satisfaction3</i>	0.890	0.273	Valid

Berdasarkan Tabel 3 terlihat bahwa setiap komponen pertanyaan pada aspek *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan *User Satisfaction* menunjukkan nilai Korelasi *Pearson* di atas $r_{\text{tabel}} = 0.273$. Karena koefisien korelasi $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan bersifat valid.

3.3. Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari kelompok individu. Semakin tinggi tingkat reliabilitas suatu alat ukur, maka semakin stabil alat itu digunakan. Uji reliabilitas dalam penelitian menggunakan nilai *Cronbach Alpha* [8].

Semakin besar nilai *alpha* menunjukkan semakin banyak item yang reliabel. Rentang nilai *Cronbach Alpha* antara lain [10]:

1. $\alpha < 0.50$ maka reliabilitas rendah
2. $0.50 < \alpha < 0.70$ maka reliabilitas moderat
3. $\alpha > 0.70$ maka reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*)
4. $\alpha > 0.80$ maka reliabilitas kuat
5. $\alpha > 0.90$ maka reliabilitas sempurna

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Pengukuran Kualitas	<i>Usability</i>	<i>Information</i>	<i>Service Interaction</i>	<i>User Satisfaction</i>
Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	0.919	0.908	0.951	0.909
Nilai Acuan	0.7	0.7	0.7	0.7
Keterangan	Reliabel	Reliabel	Reliabel	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4 terlihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* setiap variabel sebesar 0.919, 0.908, 0.951 dan 0.909. Dari angka tersebut menunjukkan bahwa hasil nilai pengujian setiap variabel menunjukkan nilai di atas 0.70 sebagai batas nilai acuan reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*). Oleh karena itu, dapat dikatakan hasil penelitian ini sudah reliabel, bahkan memiliki reliabilitas sempurna ($\alpha > 0.90$).

3.4. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui keeratan korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat. Jika perubahan salah satu variabel disertai dengan perubahan lainnya, baik dalam arah yang sama ataupun arah yang sebaliknya, maka dua variabel tersebut dikatakan memiliki korelasi [11]. Analisa menggunakan nilai korelasi *Pearson*.

Koefisien korelasi positif terbesar = 1 dan koefisien korelasi negatif terbesar = -1, sedangkan yang terkecil adalah 0. Semakin mendekati angka 0 maka tingkat hubungan semakin rendah, sebaliknya semakin mendekati angka 1 maka tingkat hubungan semakin kuat. Bila hubungan antara dua variabel atau lebih mempunyai koefisien korelasi = 1 atau = -1, maka hubungan tersebut sempurna. Interpretasi terhadap koefisien korelasi disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Interpretasi Koefisien

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Cukup
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.000	Sangat kuat

Sumber : [11]

Interpretasi tinggi rendahnya korelasi dapat diketahui dari besar kecilnya angka dalam index korelasi, dimana semakin besar angka index korelasi maka semakin kuat korelasi antar variabel [12].

Tabel 6. Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi Pearson

Pengukuran Kualitas	Usability	Information	Service Interaction
Korelasi Pearson	0.846	0.884	0.779
Dalam %	84.6	88.4	77.9
Sig (2-tailed)	0.001	0.001	0.001

Berdasarkan Tabel 6, terlihat bahwa variabel *Usability Quality* (X1) bernilai 0.846 yang artinya memiliki korelasi linier positif dengan *User Satisfaction* (Y) dengan kategori sangat kuat. Selain itu, nilai signifikansi (2-tailed) sebesar $0.001 < 0.05$ sehingga hubungan kedua variabel adalah signifikan.

Selanjutnya variabel *Information Quality* (X2) bernilai 0.884 yang artinya memiliki korelasi linier positif dengan *User Satisfaction* (Y) dengan kategori sangat kuat. Selain itu, nilai signifikansi (2-tailed) sebesar $0.001 < 0.05$ sehingga hubungan kedua variabel adalah signifikan.

Variabel *Service Interaction Quality* (X3) bernilai 0.779 yang artinya memiliki korelasi linier positif dengan *User Satisfaction* (Y) dengan kategori kuat. Selain itu, nilai signifikansi (2-tailed) sebesar $0.001 < 0.05$ sehingga hubungan kedua variabel adalah signifikan.

3.5. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah analisis regresi yang menjelaskan hubungan antara variabel dependen dengan faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu prediktor (variabel independen) [13].

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dan memprediksi nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Tabel 7. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.909 ^a	.826	.823	.49099

a. Predictors: (Constant), MeanX3, MeanX1, MeanX2

Tabel 7 memberikan informasi tentang nilai koefisien determinasi, yakni kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan data di atas menunjukkan nilai koefisien determinasi atau *R Square* adalah sebesar 0.826 atau sama dengan 82,6%. Artinya variabel *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction* (Y) sebesar 82,6%. Sedangkan sisanya ($100\% - 82,6\% = 17,4\%$) dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti atau variabel lain di luar persamaan regresi ini.

3.6. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel [11]. Pengujian ini pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara parsial atau individual dalam mempengaruhi variabel terikat.

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.164	.136		-1.206	.229
	MeanX1	.205	.052	.224	3.933	.000
	MeanX2	.513	.057	.518	9.056	.000
	MeanX3	.305	.055	.229	5.519	.000

a. Dependent Variable: MeanY

Uji t dapat dilakukan dengan dua acuan sebagai dasar pengambilan keputusan, yaitu dengan melihat nilai signifikansi (Sig) dan membandingkan antara nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Sebelum melakukan uji t, maka diperlukan nilai *degree of freedom* pada taraf signifikansi 0.05 untuk menentukan nilai t_{tabel} dengan rumus $df =$

$n-k$, dimana 'n' merupakan jumlah data dan 'k' merupakan jumlah variabel yang diteliti [14]. Sehingga didapat nilai $df = 250 - 4 = 246$, maka nilai $t_{tabel} = 1.969$ [15].

Berdasarkan nilai signifikansi (Sig) sebagai berikut:

1. Bila nilai Signifikansi (Sig) < Probabilitas 0.05 maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sehingga hipotesis diterima.
2. Bila nilai Signifikansi (Sig) > Probabilitas 0.05 maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sehingga hipotesis ditolak.

Berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} sebagai berikut:

1. Bila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sehingga hipotesis diterima.
2. Bila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sehingga hipotesis ditolak.

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 8 diketahui nilai Sig variabel *Usability Quality* (X1) adalah sebesar 0.000 (Sig 0.000 < 0.05) dan t_{hitung} sebesar 3.933 ($t_{hitung} 3.933 > t_{tabel} 1.969$). Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel *Usability Quality* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Y) dan H1 diterima.

Selain itu nilai Sig variabel *Information Quality* (X2) adalah sebesar 0.000 (Sig 0.000 < 0.05) dan t_{hitung} sebesar 9.056 ($t_{hitung} 9.056 > t_{tabel} 1.969$). Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel *Information Quality* (X2) terhadap *User Satisfaction* (Y) dan H2 diterima.

Nilai Sig variabel *Service Interaction Quality* (X3) adalah sebesar 0.000 (Sig 0.000 < 0.05) dan t_{hitung} sebesar 5.519 ($t_{hitung} 5.519 > t_{tabel} 1.969$). Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel *Service Interaction Quality* (X3) terhadap *User Satisfaction* (Y) dan H3 diterima.

3.7. Potensi Hasil

Berdasarkan hasil analisa menggunakan metode *Webqual 4.0* didapatkan beberapa potensi hasil antara lain: variabel *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh terhadap *User Satisfaction website OSS*. Selain itu variabel *Information Quality* menyumbang pengaruh terbesar terhadap *User Satisfaction* jika dibandingkan dengan variabel-variabel lainnya.

Pada aspek *usability quality*, perlu peningkatan pada tampilan (*user interface*) sehingga *website* lebih menarik, mudah dioperasikan dan dimengerti. Selain itu karena ada berbagai jenis layanan yang tersedia pada *website OSS*, maka navigasi perlu dibuat jelas dan membuat panduan yang bisa memudahkan penggunaan. Hal ini dilakukan agar nilai kepuasan pengguna semakin bertambah.

Aspek *information quality* memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna, artinya penyediaan informasi sudah cukup memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Namun ketersediaan informasi harus selalu ditingkatkan agar informasi selalu *up to date* dan akurat. Informasi terbaru yang penting dapat ditonjolkan dalam bentuk *pop up* ataupun *high light* sehingga dapat dibaca oleh pengguna dengan mudah.

Pada aspek *service interaction quality*, perlu peningkatan dengan membangun fitur *chat* atau obrolan dengan admin atau *customer service*. Hal ini berguna agar jika pengguna mengalami kendala, pengguna dapat dengan mudah menghubungi *customer service* tanpa harus mengunjungi Kantor Kementerian Investasi BKPM. Selain itu diperlukan peningkatan pada bagian keamanan data dengan pembaharuan fitur dan proteksi data.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa pengaruh kualitas *website Online Single Submission* (OSS) terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Webqual 4.0*, dapat diambil kesimpulan bahwa *User Satisfaction* dipengaruhi oleh variabel *Usability Quality* dan *Information Quality*, dimana berdasarkan nilai koefisien korelasi *Pearson* masing-masing variabel menyatakan hubungan tersebut sangat kuat. Selain itu terdapat pengaruh antara variabel *Service Interaction Quality* dengan variabel *User Satisfaction* dimana hubungan kedua variabel tersebut kuat. Kualitas *website Online Single Submission* (OSS) berpengaruh positif terhadap kepuasan para pelaku

usaha dimana variabel *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* (X) secara simultan berpengaruh terhadap *User Satisfaction* (Y) sebesar 82.6%, sehingga diharapkan pengembang *website* OSS dapat memaksimalkan kualitas ketiga aspek tersebut untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Sedangkan kepuasan pengguna sebesar 17.4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

REFERENSI

- [1] R. R. U. S. W. Wuryandari, "Perubahan Lembaga Pengawas Dalam Bidang Penanaman Modal Pada Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia," *Otentik's J. Huk. Kenotariatan*, vol. 4, no. 2, pp. 152–166, 2022, [Online]. Available: <https://journal.univpancasila.ac.id/index.php/otentik/article/view/3735>.
- [2] G. P. A. Y. Sihombing and J. I. Sihotang, "Analisis Kualitas Modul UNAI Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Komput. dan Inform.*, vol. 10, no. 1, pp. 39–46, 2022, doi: 10.35508/jicon.v10i1.6465.
- [3] A. Sudradjat, S. Selviana, and W. Widiati, "Metode Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas Website Quick Online Booking PT. Pos Indonesia," *Inf. Syst. Educ. Prof.*, vol. 5, no. 1, pp. 21–30, 2020, doi: 10.51211/isbi.v5i1.1391.
- [4] A. Faza and A. P. Utomo, "Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual," *J. Tekno Kompak*, vol. 15, no. 2, pp. 88–99, 2021, doi: 10.33365/jtk.v15i2.1155.
- [5] A. Winarni and W. Riska, "Analisis Kualitas Website Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Website Pt. Bank Sinarmas Tbk Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Bangkit Indones.*, vol. 9, no. 1, pp. 6–12, 2020, doi: 10.52771/bangkitindonesia.v9i1.106.
- [6] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 3, pp. 300–306, 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [7] A. Mukhtari Soamole, A. K. Hadi, and Watono, "Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 pada PT. Semen Tonasa," *J. Flyover*, vol. 02, no. 1, pp. 1–9, 2022, [Online]. Available: <http://pasca-umi.ac.id/index.php/flyover/article/view/866>.
- [8] E. Manoppo, A. S. Soegoto, J. S. L. Mokoginta, S. C. Mokoginta, and R. Mappasompe, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow," *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilm. Manaj. Bisnis dan Inov. Univ. Sam Ratulangi)*, vol. 10, no. 1, pp. 569–580, 2023, doi: 10.35794/jmbi.v10i1.45138.
- [9] R. Amelia and S. Ayani, "Optimalisasi Membangun Brand Image Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Value Dan Customer Retention Sebagai Variabel Intervening," *Ekon. Bisnis*, vol. 26, no. 1, pp. 268–279, 2020, doi: 10.33592/jeb.v26i1.659.
- [10] M. M. Sanaky, L. M. Saleh, and H. D. Titley, "Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah," *J. Simetrik*, vol. 11, no. 1, pp. 432–439, 2021, doi: 10.31959/js.v11i1.615.
- [11] B. I. Sanny and R. K. Dewi, "Pengaruh Net Interest Margin (NIM) Terhadap Return on Asset (ROA) Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Periode 2013-2017," *J. E-Bis (Ekonomi Bisnis)*, vol. 4, no. 1, pp. 78–87, 2020, [Online]. Available: <http://jurnal.politeknik-kebumen.ac.id/E-Bis/article/view/239>.
- [12] K. Mubarak, A. D. Kurniawan, and H. M. Rahayu, "Korelasi Kemandirian Belajar Siswa dengan Hasil Belajar IPA di MTs Siratul Jannah Kubu Raya," *Pena Kreat. J. Pendidik.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–11, 2020, [Online]. Available: <https://openjurnal.unmuhpnk.ac.id/JPK/article/view/1862>.
- [13] E. Triyanto, H. Sismoro, and A. D. Laksito, "Implementasi Algoritma Regresi Linear Berganda Untuk Memprediksi Produksi Padi Di Kabupaten Bantul," *Rabit J. Teknol. dan Sist. Inf. Univrab*, vol. 4, no. 2, pp. 73–86, 2019, doi: 10.36341/rabit.v4i2.666.
- [14] S. N. Idzni, B. Saidani, and N. F. Fidhyallah, "Pengaruh Brand Image dan Service Quality terhadap

- Customer Satisfaction Pengguna Wifi Rumah X," *J. Bisnis, Manajemen, dan Keuang.*, vol. 3, no. 2, pp. 744–756, 2021, [Online]. Available: <http://pub.unj.ac.id/index.php/jbmk/article/view/257>.
- [15] E. R. Saputri and T. W. Erdi, "Perilaku keuangan, dan locus of control, memengaruhi keputusan investasi dengan literasi keuangan sebagai moderasi," *J. Ilm. Akunt. dan Keuang.*, vol. 5, no. 12, 2023, [Online]. Available: <http://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue/article/view/3450>.