

**LAPORAN
KULIAH KERJA PRAKTEK**

**ANALISIS *WEBSITE* DINAS PARIWISATA KOTA
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL***

Jl. Dr. Wahidin No.3, Talang Semut, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang,
Sumatera Selatan 30121



Oleh :

Antoni Pratama Sakti
(171420037)

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN KULIAH KERJA PRAKTEK**

**Dinas Pariwisata Kota Palembang
Jl. Dr. Wahidin No.3, Talang Semut, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang,
Sumatera Selatan 30121**

Disusun sebagai salah satu syarat wajib dalam menempuh
Mata Kuliah Kuliah Kerja Praktek

Oleh :
**Antoni Pratama Sakti
(171420037)**

Palembang, 2020

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Informatika



Alex Wijaya, S.Kom, MIT
NIDN. 0203057301

Menyetujui,
Dosen Pembimbing,



Rasmila, M.Kom
NIDN. 0210048501

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, dengan ini kami panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada kami, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Praktek (KKP) yang berjudul “**Analisis Website Dinas Pariwisata Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual**”.

Adapun laporan Kuliah Kerja Praktek tentang " Analisis Website Pada Dinas Pariwisata Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual " ini telah dilakukan semaksimal mungkin dan tentunya dengan bantuan dari banyak pihak, sehingga dapat memperlancar proses pembuatan laporan kuliah pengenalan industri. Oleh sebab itu, kami juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu kami dalam pembuatan laporan kuliah pengenalan industri ini.

Akhirnya penyusun mengharapkan semoga dari laporan Kuliah Kerja Praktek tentang " Analisis Website Pada Dinas Pariwisata Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual " ini dapat diambil manfaatnya sehingga dapat memberikan informasi terhadap pembaca. Sebelumnya kami mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan dan kami memohon kritik dan saran Anda demi perbaikan laporan ini di waktu yang akan datang. Terima Kasih.

Palembang, 18 April 2020

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	7
A. Latar Belakang	7
B. Tujuan Magang	9
C. Manfaat Magang	9
BAB II PROFIL LENGKAP LOKASI MAGANG.....	10
A. Sejarah Berdirinya Dinas Pariwisata Kota Palembang	10
B. Visi Dan Misi	11
C. Struktur Organisasi.....	12
D. Tugas Dan Tanggung Jawab	14
BAB III KEGIATAN MAGANG	17
A. Hasil Kegiatan Magang	17
B. Pembahasan.....	18
C. Rekomendasi	35
BAB IV PENUTUP	36
A. Kesimpulan.....	36
B. Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN.....	39
A. Foto-Foto Kegiatan.....	39
B. Formulir Pengajuan Judul KKP	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Kota Palembang	13
Gambar 3.1 Tampilan <i>Website</i> Dinas Pariwisata Kota Palembang	24
Gambar 3.2 Tools Tampilan Beranda <i>Website</i>	24
Gambar 3.3 Tools Tampilan Organisasi <i>Website</i>	25
Gambar 3.4 Tools Tampilan Destinasi <i>Website</i>	25
Gambar 3.5 Tools Tampilan Sarana <i>Website</i>	26
Gambar 3.6 Tools Tampilan Berita <i>Website</i>	26
Gambar 3.7 Tools Tampilan Kontak <i>Website</i>	27
Gambar 3.8 Tampilan Usability <i>Website</i> Dinas Pariwisata Kota Palembang	30
Gambar 3.9 Tampilan Informasi <i>Website</i> Dinas Pariwisata Kota Palembang	32
Gambar 3.10 Tampilan Interaksi <i>Website</i> Dinas Pariwisata Kota Palembang	33

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Aspek Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>).....	19
Tabel 3.2 Aspek Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	10
Tabel 3.3 Aspek Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	21
Tabel 3.4 Karakteristik Responden berdasarkan Asal Universitas	23
Tabel 3.5 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	23
Tabel 3.6 Rentang Skala	28
Tabel 3.7 Indikator Variabel Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>)	29
Tabel 3.8 Indikator Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	30
Tabel 3.9 Indikator Variabel Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	32
Tabel 3.10 Presentase Skor Tiga Variabel	34

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kuliah Kerja Praktek oleh Mahasiswa Teknik Informatika Universitas Bina Darma yang dilaksanakan di Dinas Pariwisata Kota Palembang, dalam hal ini mahasiswa Universitas Bina Darma mendapatkan informasi tentang instansi salah satunya tentang teknologi informasi *website* Dinas Pariwisata Kota Palembang yang digunakan. Teknologi informasi merupakan salah satu elemen yang berkembang dengan cepat di era globalisasi ini. Peran teknologi informasi semakin luas dengan berkembangnya beberapa media informasi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan manusia akan informasi yang baik salah satunya *website*.

Website merupakan kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar, data animasi, suara, video atau gabungan dari semuanya. Beragam *website* bermunculan dengan aneka corak dan ragamnya. Mulai dari website yang sederhana dengan hanya mengandalkan beberapa halaman statis HTML sampai *website* dinamis yang menggunakan teknik pengembangan yang kompleks (Bekti, 2015).

Website Dinas Pariwisata Kota Palembang dengan alamat *URL* <http://palembang-tourism.com/> yang digunakan untuk memberi informasi destinasi, sarana dan berita tentang Kota Palembang. Untuk Dinas Pariwisata Kota Palembang, *website* ini merupakan salah satu media pemasaran yang membantu

mencapai target dalam jumlah wisatawan yang datang ke Palembang baik dalam kota maupun luar kota untuk meningkatkan pendapatan daerah.

Hal ini tentu akan berpengaruh pada daya saing dan peningkatan *market share* perusahaan. *Website* yang dikelola oleh Dinas Pariwisata Kota Palembang haruslah menarik dan memuat informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung *website* atau pengguna. Untuk itu perlu dilakukan adanya pengukuran kualitas suatu *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir untuk mengetahui seberapa baik kualitas *website* mempresentasikan perusahaan. Kualitas dapat diukur berdasarkan sudut pandang kepuasan pengguna akhir agar dapat memanfaatkan *website* secara optimal (Nada & Wibowo, 2015).

Salah satu metode yang dapat digunakan ialah metode *Webqual*. *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan, hingga versi 4 saat ini. Metode ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *Webqual* merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas website berdasarkan instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam tiga dimensi, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) (Nada & Wibowo, 2015).

Dari latar belakang diatas maka penulis menarik judul “ Analisis Website Dinas Pariwisata Kota Palembang Menggunakan Metode *Webqual* “ agar dapat mengetahui sejauh mana kualitas website Dinas Pariwisata Kota Palembang oleh mahasiswa Bina Darma maupun Karyawan di Dinas Pariwisata Kota Palembang.

B. Tujuan Magang

Adapun tujuan penulisan laporan penelitian ini adalah:

1. Mengembangkan pengetahuan di bidang Teknologi Informasi.
2. Untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan *website* Dinas Pariwisata Kota Palembang yang digunakan sekarang dengan metode *Webqual*.

C. Manfaat Magang

Adapun manfaat dari magang ini adalah untuk menambah referensi dan dapat menambah informasi dalam upaya analisis *website* yang dapat membantu meningkatkan kualitas website.



BAB II

PROFIL LENGKAP LOKASI MAGANG

A. Sejarah Berdirinya Dinas Pariwisata Kota Palembang

Dinas Pariwisata Kota Palembang yang di dibentuk pada tahun 1991 dengan nama Badan Pariwisata Kota Palembang yang beralamatkan di Jl. Dr. Wahidin No.3, Talang Semut, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30121. Pada tahun 2001, Badan Pariwisata Kota Palembang berubah nama menjadi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Palembang. Pada tahun 2008, terjadi sedikit perubahan nama menjadi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang. Pada tahun 2017, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang dipecah menjadi 2 dinas, yaitu Dinas Kebudayaan Kota Palembang dan Dinas Pariwisata Kota Palembang. Dinas Pariwisata dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota dan Sekretaris Daerah.

Dinas pariwisata Kota Palembang bertugas untuk membuat perumusan kebijakan teknis, melaksanakan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya, menyelenggarakan urusan pemerintah dan pelayanan umum, melaksanakan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya, melaksanakan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya, dan melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya. (Pariwisata Kota Palembang, 2014).

B. Visi Dan Misi

1. Visi

Dalam rangka mendukung Visi pemerintah kota Palembang “Palembang Emas Tahun 2018 “, maka ditetapkan Visi yang ingin diwujudkan oleh Dinas Pariwisata Kota Palembang Tahun 2013 - 2018 sebagai berikut :

“Destinasi Wisata Sungai Berbasis Nilai Budaya dalam menunjang Palembang Emas 2018 “

Pengertian:

- a. Destinasi Wisata Sungai menjadi tujuan utama Dinas Pariwisata Kota Palembang dalam rangka meningkatkan pembangunan Kota Palembang yang Elok, Palembang Kota Metropolitan bertaraf Internasional.
- b. Dinas Pariwisata Kota Palembang memberikan perhatian khusus pada Sungai Musi untuk pengembangan Kepariwisataaan dalam rangka menarik wisatawan dalam negeri dan luar negeri. Pengembangan kepariwisataaan tidak dapat dipisahkan dengan pelestarian kebudayaan.

2. Misi

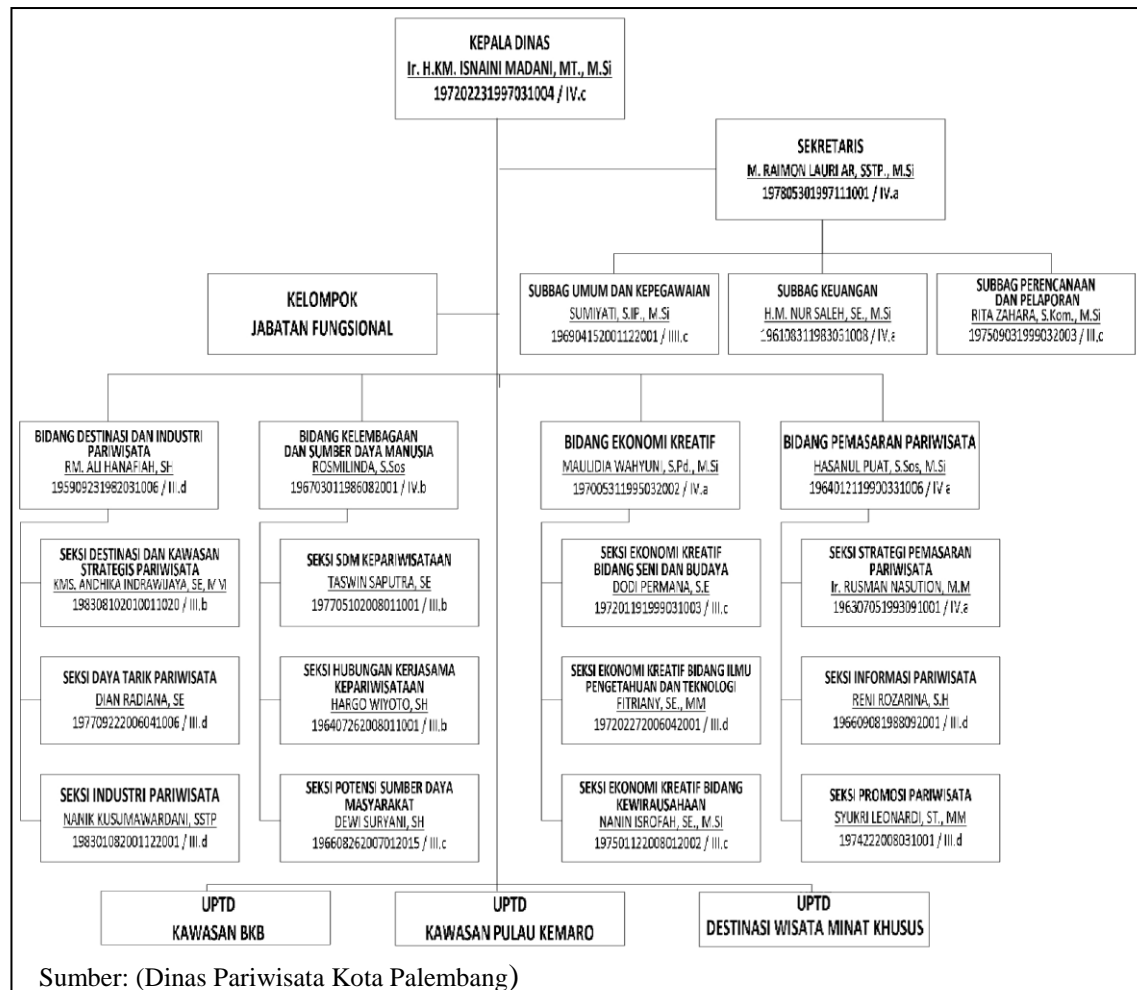
Dalam rangka mengantisipasi kondisi dan permasalahan yang dihadapi serta memperhatikan tantangan kedepan dengan memperhitungkan peluang yang dimiliki, maka untuk mencapai Visi Dinas Pariwisata Kota Palembang, dirumuskan menjadi 5 (lima) Misi sebagai berikut :

- a. Mengembangkan Destinasi Pariwisata sepanjang Sungai Musi.
- b. Melestarikan Nilai Budaya dan Kearifan Lokal Palembang.
- c. Meningkatkan pemberdayaan Ekonomi Kerakyatan yang berbasis kepariwisataan dan kebudayaan. Memperkenalkan Pariwisata dan Budaya Palembang ketingkat Nasional dan Internasional.
- d. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam mewujudkan Sapta Pesona dan Sadar Wisata.

C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dalam setiap perusahaan atau instansi mempunyai karakteristik berbeda sesuai dengan jenis usaha, volume operasi dan luas perusahaan tetapi hal ini yang perlu diperhatikan dalam menyusun struktur organisasi adalah harus lebih fleksibel dan dapat menunjukkan garis-garis wewenang dan tanggung jawab yang jelas antara bagian - bagian di dalam perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu disusun struktur organisasi yang mengatur tentang pembagian tugas, hubungan kerjasama dari masing - masing komponen dan penggarisan saluran tanggung jawab dari masing - masing pejabat dan suatu organisasi dengan maksud dapat melaksanakan tugas.

Berikut bagan Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Kota Palembang :



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Kota Palembang.

Dalam Struktur instansi ini terdapat beberapa Bidang yang mempunyai karyawan masing - masing yang berkaitan agar instansi ini berjalan dengan sesuai yang telah ditentukan.

D. Tugas Dan Tanggung Jawab

1. Kepala Dinas.

Kepala Dinas mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan urusan pemerintahan bidang pariwisata berdasarkan ketentuan peraturan perundang - undangan yang berlaku dan petunjuk pelaksanaannya.

2. Sekretaris Dinas.

Sekretaris mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam mengkoordinasikan perencanaan keuangan dan pelaporan serta menyelenggarakan urusan administrasi umum, perkantoran, kehumasan dan kepegawainan.

3. Bidang Destinasi dan Industri Pariwisata.

Bidang Destinasi dan Industri Pariwisata mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan sebagian tugas dinas dibidang Destinasi dan Industri Pariwisata. Untuk melaksanakan tugasnya, bidang Destinasi dan Industri Pariwisata mempunyai tugas sebagai berikut.

- a. Penyiapan rumusan kebijakan di bidang pengelolaan pengembangan destinasi pariwisata.
- b. Penyiapan bahan penyusunan rencana dan program, pemantauan, evaluasi, laporan ,dan analisis kegiatan dibidang pengembangan destinasi dan industri pariwisata.
- c. Koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan kebijakan sektor pengembangan destinasi wisata budaya, alam, dan buatan serta industry pariwisata dan tata kelola destinasi.

4. Bidang Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia.

Bidang Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia mempunyai tugas yang melaksanakan urusan Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia mempunyai tugas sebagai berikut.

- a. Penyiapan dan perumusan di bidang program pengembangan kerjasama kepariwisataan, pengembangan sumber daya manusia kepariwisataan serta pengembangan potensi dan sumber masyarakat.
- b. Koordinasi pelaksanaan kebijakan di bidang program pengembangan kerjasama kepariwisataan, pengembangan sumber daya manusia kepariwisataan serta pengembangan potensi dan sumber daya masyarakat.
- c. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan di bidang program pengembangan kerjasama kepariwisataan, pengembangan sumber daya manusia kepariwisataan serta pengembangan potensi dan sumber daya manusia.

5. Bidang Ekonomi Kreatif.

Bidang ekonomi kreatif memiliki tugas di bidang Ekonomi Kreatif dan mempunyai tugas sebagai berikut.

- a. Pelaksanaan kebijakan di bidang ekonomi pengembangan industry dan ekonomi kreatif berbasis seni, budaya, ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengembangan industry dan kewirausahaan di bidang pariwisata.
- b. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan.
- c. Pelaksanaan tugas dan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tujuan dan fungsinya.

d. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait.

6. Bidang Pemasaran Pariwisata.

Bidang Pemasaran Pariwisata mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang Pemasaran Pariwisata. Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang Pemasaran Pariwisata mempunyai tugas sebagai berikut.

- a. Penyiapan perumusan kebijakan dan strategi pemasaran pariwisata baik luar negeri maupun dalam negeri, sertas bahan promosi dan informasi pariwisata.
- b. Penyiapan bahan penyusunan rencanan dan program, pemantauan, evaluasi laporan dan analisis kegiatan di bidang pemasaran.
- c. Koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan kebijakan di bidang pemasaran pariwisata baik luar negeri, dalam negeri serta sarana promosi dan informasi pariwisata.



BAB III

KEGIATAN MAGANG

A. Hasil Kegiatan Magang Yang Telah Dilakukan

Didalam pelaksanaan kegiatan magang, peraturan yang berlaku pada perusahaan wajib dipatuhi serta bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan maupun pegawai yang bersangkutan. Setiap tugas atau perintah yang diberikan oleh pimpinan instansi harus dilaksanakan dan dipatuhi sebagai bentuk loyalitas kepada instansi serta dapat menambah wawasan kepada mahasiswa selaku pelaksana magang sebagai tambahan ilmu yang belum pernah didapatkan sebelumnya selama mengikuti kegiatan perkuliahan. Adapun Kegiatan Rutin dan Non Rutin yang telah dilaksanakan.

1. Kegiatan Rutin

Adapun kegiatan rutin yang dilaksanakan selama magang di Dinas Pariwisata antara lain :

- a. Update berita rutin di *website* Dinas Pariwisata Kota Palembang sebagai salah satu media pemasaran untuk meningkatkan daya tarik terhadap Pariwisata di Palembang.
- b. Mengikuti kegiatan apel wajib yang dilaksanakan setiap hari senin sebagai bentuk loyalitas kepada instansi oleh Mahasiswa magang.

2. Kegiatan Non Rutin

Selain kegiatan rutin penulis juga melakukan kegiatan non rutin yang dilaksanakan selama magang di Dinas Pariwisata Kota Palembang antara lain :

- a. Mengikuti kegiatan dan mendukung event yang diadakan Dinas Pariwisata Kota Palembang sebagai loyalitas kepada instansi oleh mahasiswa magang.
- b. Mengikuti kegiatan rapat di Dinas Pariwisata Kota Palembang dalam membantu meningkatkan daya tarik terhadap pariwisata di Palembang.
- c. Melakukan pendataan wisatawan dalam kota dan luar kota yang hadir di setiap event yang diadakan Dinas Pariwisata Kota Palembang sebagai data evaluasi untuk meningkatkan daya tarik terhadap pariwisata di Palembang.

B. Pembahasan

1. Analisis Website Dinas Pariwisata Menggunakan Metode *Webqual*

Webqual merupakan metode untuk mengetahui kualitas website berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna. Metode *Webqual* terdiri atas tiga kategori yaitu usability, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. (Barnes SJ, Vidgen R, 2003). Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas website Dinas Pariwisata Kota Palembang.

Untuk menganalisa situs web *www.palembang-tourism.com* menggunakan metode perhitungan *Webqual* sebagai dasar untuk memperoleh data analisis website yang efektif dan efisien mengenai situs tersebut. Pengukuran dengan metode *webqual* disusun berdasarkan yaitu:

a. Kemudahan Penggunaan (*usability*) adalah suatu atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah Penggunaan suatu antar muka (*interface*). *Usability* juga mengacu kepada metode untuk meningkatkan kemudahan Penggunaan selama proses perancangan. Adapun aspek kemudahan Penggunaan situs *website* (*usability*), dapat diketahui pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Aspek Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

No	Pertanyaan
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari dan mengoperasikan Website
2	Interaksi antara <i>Website</i> dengan Pengguna jelas dan mudah dipahami
3	Pengguna merasa mudah <i>Website</i> untuk dinavigasikan
4	Pengguna merasa mudah <i>Website</i> mudah digunakan
5	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
6	Desain sesuai dengan jenis <i>Website</i>
7	<i>Website</i> mengandung kompetensi
8	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi Pengguna

b. Kualitas informasi (*information quality*). Pada dasarnya tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat pada waktunya (*timeliness*), dan relevan (*relevancy*). Adapun aspek kualitas informasi (*information quality*) tersebut, dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Aspek Kualitas Informasi (*Information Quality*)

No	Pertanyaan
1	Menyediakan informasi yang akurat
2	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
3	Menyediakan informasi yang tepat waktu
4	Menyediakan informasi yang relevan
5	Menyediakan informasi yang mudah di mengerti
6	Menyediakan informasi dengan detail yang sesuai
7	Menampilkan informasi dengan format yang sesuai

c. Kualitas interaksi (*interaction quality*) adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh Pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam *site* lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *site*.

Tabel 3.3 Aspek Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

No	Pertanyaan
1	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik
2	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi
3	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya
4	<i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi
5	<i>Website</i> memberikan ruang untuk komunitas
6	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
7	Pengguna merasa yakin bahwa barang atau jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan

Webqual dapat digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa *website*, baik *website* internal perusahaan (*intranet*) maupun *website* eksternal. Persepsi Pengguna tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu persepsi tentang mutu layanan yang dirasakan (actual) dengan tingkat harapan (ideal) melakukan penelitian menggunakan *webqual* untuk mengukur kualitas *website* yang dikelola oleh Dinas Pariwisata Kota Palembang.

Website yang bermutu dari perspektif Pengguna dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan persepsi aktual dengan ideal (gap) yang rendah. Model kualitas *website* atau *webqual* tersebut pertama kali digunakan pada portal sekolah bisnis berdasarkan faktor-faktor kemudahan Penggunaan, pengalaman, informasi dan komunikasi serta integrasi (Sanjaya, Iman. 2012).

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini maka dilakukan pengambilan data secara primer (data atau informasi yang diambil langsung dari subjek penelitian melalui prosedur penelitian dengan melakukan kuesioner).

Menurut Sugiyono (2015;118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Adapun penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh Roscoe dalam Sugiyono (2015;131) adalah ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara non probability sampling dimana semua populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dijadikan anggota sampel. Prosedur yang digunakan adalah memakai sampling incidental yaitu metode penetapan sampel berdasarkan kebetulan,

siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang ditemui tersebut dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2015;124).

3. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah 40 Pengguna. Berdasarkan teknik pengambilan sampel di atas dengan menggunakan teknik *sampling* jenuh dari jumlah populasi sebanyak 40 orang, maka yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak 40 orang. Data di peroleh dengan menggunakan kuesioner.

Tabel 3.4 Karakteristik Responden berdasarkan Asal Sekolah atau Universitas

Asal Universitas	Jumlah
Universitas Bina Darma	34
Universitas Sriwijaya	6
Total	40

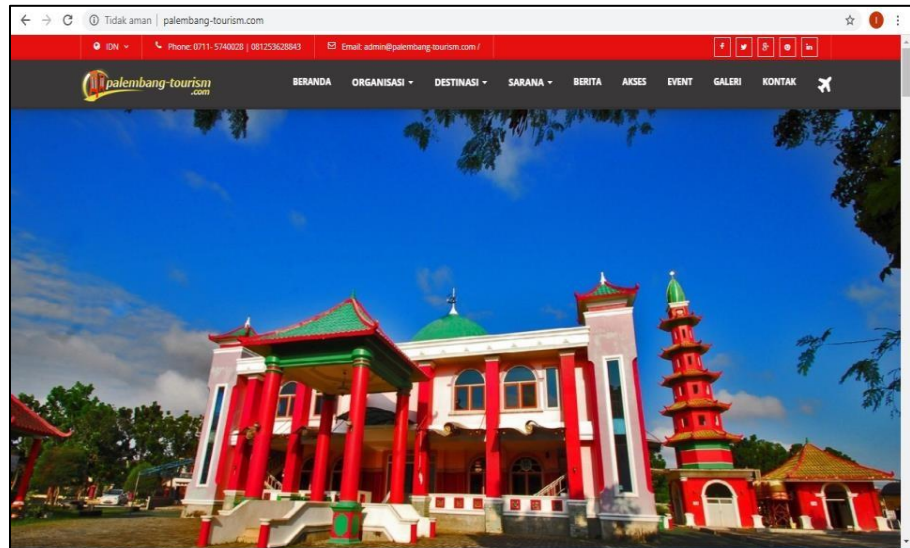
Pada Tabel 3.4 Menunjukkan responden berdasarkan Asal Sekolah atau Universitas dengan Universitas Bina Darma 34 orang, Universitas Sriwijaya 6 orang, dengan total jumlah 40 orang.

Tabel 3.5 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki – laki	31	77,5%
2	Perempuan	9	22,5%
Total		40	100%

Pada Tabel 3.5 Menunjukkan responden berdasarkan Jenis Kelamin dengan 31 responden adalah Laki - laki dan 9 responden adalah perempuan.

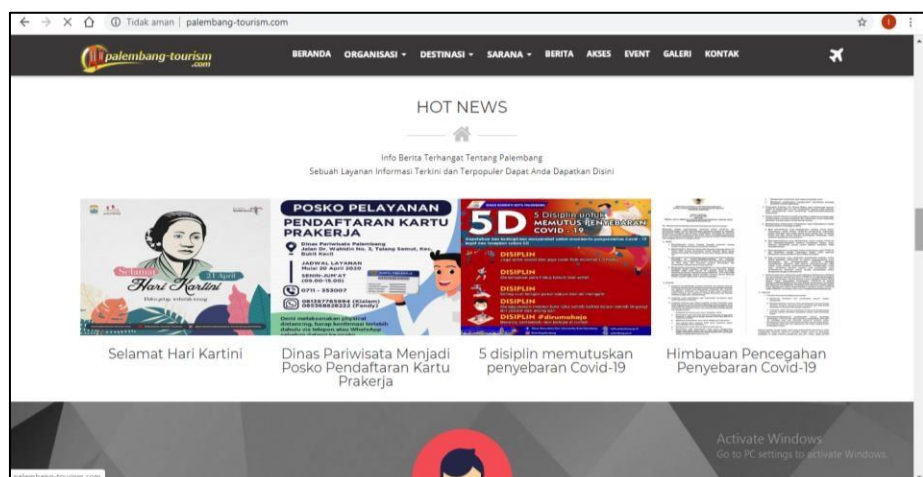
4. Interface *Website* Dinas Pariwisata Kota Palembang



Gambar 3.1 Tampilan *Website* Dinas Pariwisata Kota Palembang

Pada Gambar 3.1 merupakan tampilan umum website pada saat pertama masuk halaman *website* palembang, dengan beberapa tombol menu seperti diatas. Adapun beberapa tombol menu pada tampilan umum *website* tersebut.

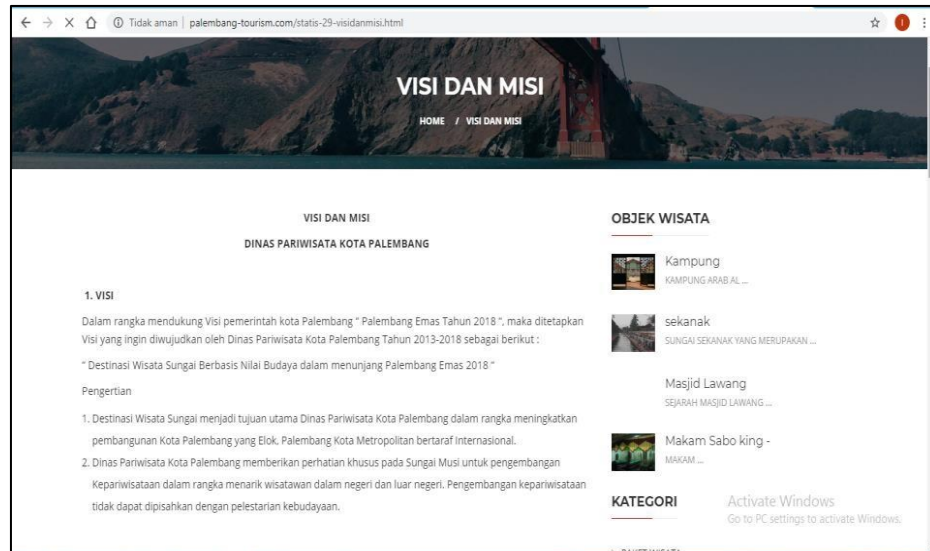
a. Beranda



Gambar 3.2 Tools Tampilan Beranda *Website*

Beranda merupakan tombol untuk dashboard tampilan umum *website*.

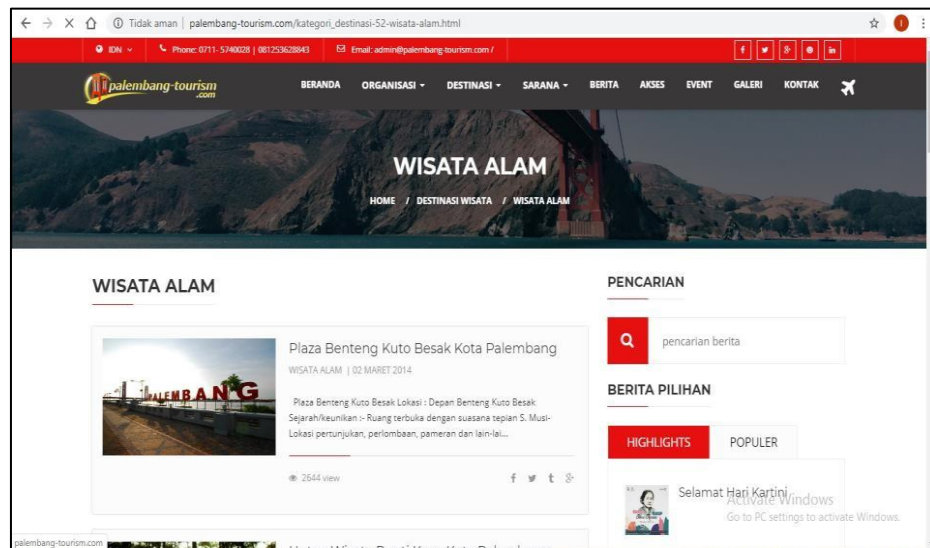
b. Organisasi



Gambar 3.3 Tools Tampilan Organisasi Website

Organisasi merupakan tombol untuk mengetahui informasi tentang visi dan misi Dinas Pariwisata Kota Palembang.

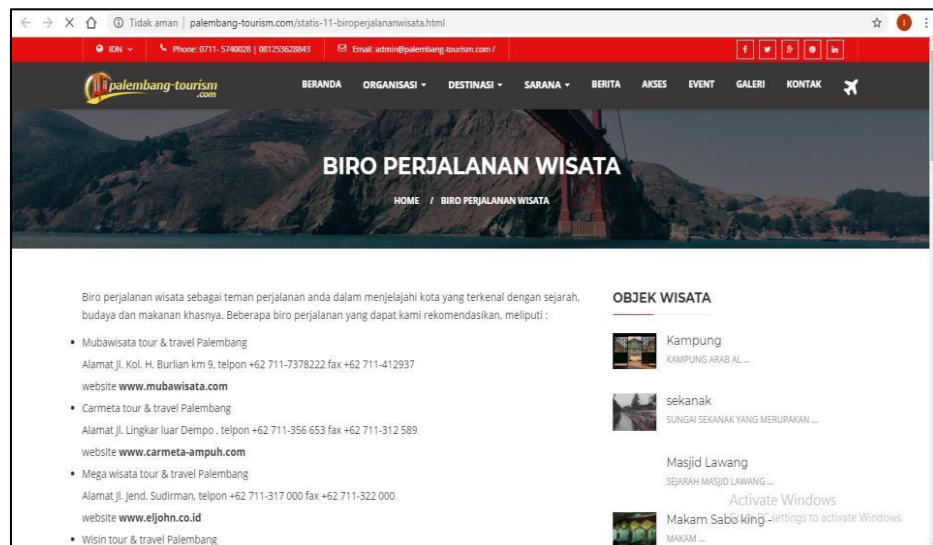
c. Destinasi



Gambar 3.4 Tools Tampilan Destinasi Website

Destinasi merupakan tombol yang melihat informasi destinasi – destinasi di Palembang.

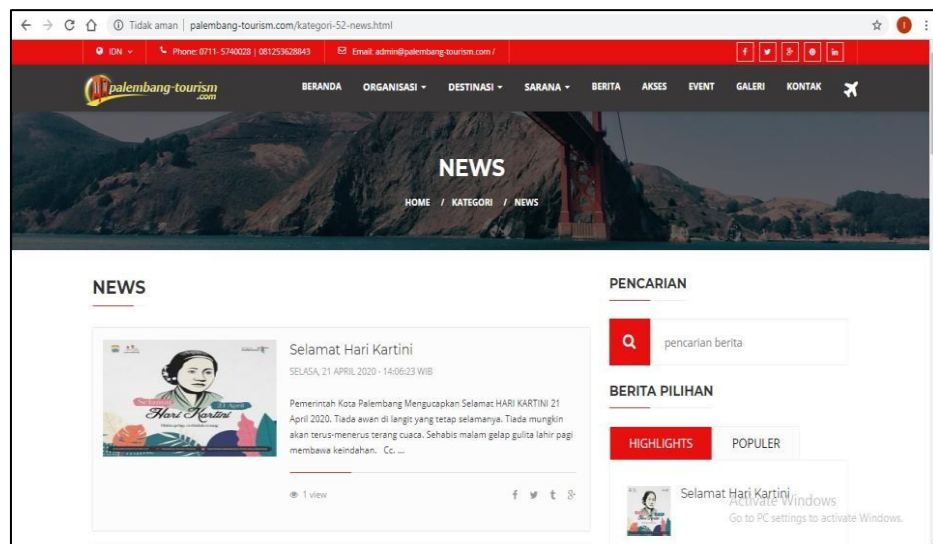
d. Sarana



Gambar 3.5 Tools Tampilan Sarana Website

Sarana merupakan tombol untuk melihat informasi Biro Perjalanan Wisata, Media Massa, Hotel Penginapan, Pusat Rekreasi.

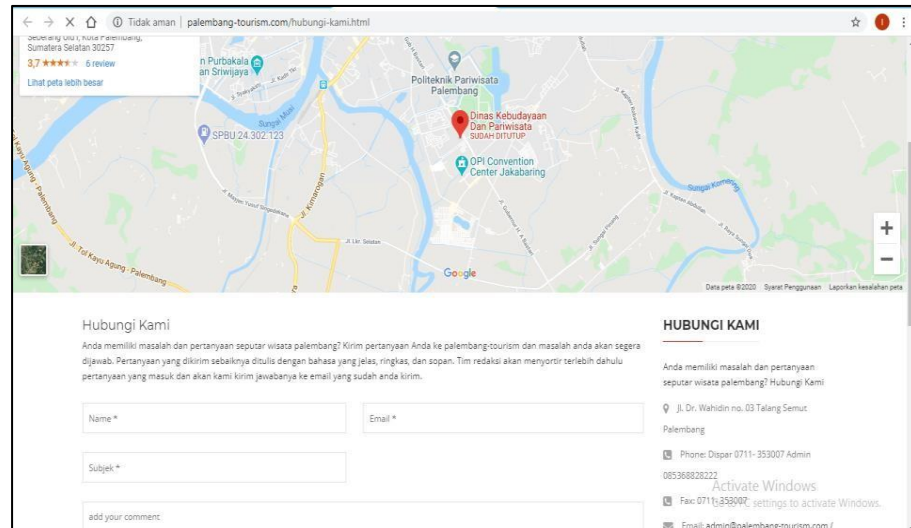
e. Berita



Gambar 3.6 Tools Tampilan Berita Website

Berita merupakan tombol untuk melihat informasi tentang berita pariwisata di Palembang.

f. Kontak



Gambar 3.7 Tools Tampilan Kontak *Website*

Kontak merupakan tombol untuk menghubungi admin *website* Dinas Pariwisata dengan tujuan untuk menjalin hubungan kerjasama dalam Pariwisata.

5. Hasil Dan Pembahasan

1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif menurut Sugiyono (2013: 147) mendefinisikan statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Skor terendah diperoleh melalui hasil perhitungan bobot terendah dikalikan jumlah sampel.

Sedangkan skor tertinggi diperoleh melalui bobot tertinggi dikalikan

jumlah sampel. Dalam mengukur hipotesis 1, 2, 3 penelitian ini, rumus yang digunakan untuk mengukur rentang skala adalah:

$$RK = n (m-1)/m$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif item

Berdasarkan rumus tersebut maka diperoleh jumlah rentang skala sebagai berikut:

$$RK = \frac{40 (5-1)}{5}$$

$$RK = \frac{160}{5} = 32$$

Jadi kelas rentang skala pada penelitian ini adalah:

Tabel 3.6. Rentang Skala

No	Rentang Skala	Kriteria
1	40- 72	Sangat Tidak Baik
2	72 – 104	Tidak Baik
3	104 – 136	Cukup Baik
4	136- 168	Baik
5	168-200	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 3.6 diatas setiap satu rentang skala mewakili tiga variabel yaitu Kemudahan pengguna (*Usability*), Kualitas informasi (*Information quality*), Kualitas interaksi (*Interaction quality*).

Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

Secara keseluruhan indikator Kemudahan Penggunaan (*Usability*) adalah seperti Tabel 3.7 di bawah ini:

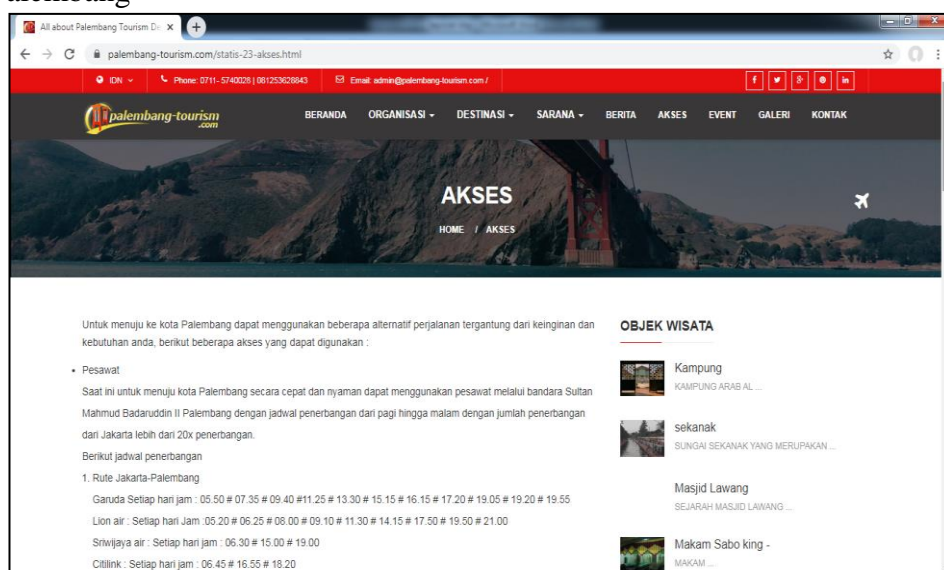
Tabel 3.7 Indikator Variabel Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

No	Pertanyaan	Skala Likert					Total Sampel	Skor
		5	4	3	2	1		
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari dan mengoperasikan Website	40	0	0	0	0	40	200
2	Interaksi antara <i>Website</i> dengan Pengguna jelas dan mudah dipahami	39	1	0	0	0	40	191
3	Pengguna merasa mudah <i>Website</i> ini untuk dinavigasikan	40	0	0	0	0	40	200
4	Pengguna merasa mudah <i>Website</i> ini untuk digunakan	40	0	0	0	0	40	200
5	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik	31	7	2	0	0	40	189
6	Desain sesuai dengan jenis <i>Website</i>	30	9	1	0	0	40	189
7	<i>Website</i> mengandung kompetensi	32	7	1	0	0	40	191
8	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi Pengguna	40	0	0	0	0	40	200
Skor Total		1560						
Skor Rata - rata		195						

Berdasarkan Tabel 3.7 di atas, ternyata skor yang paling tinggi adalah *website* mudah dioperasikan dengan skor 200, *website* mudah dinavigasikan dengan skor 200, *website* mudah digunakan dengan skor 200, dan *Website* menciptakan pengalaman positif bagi Pengguna dengan skor 200. Sedangkan skor terendah adalah *website* memiliki tampilan yang menarik dengan skor 189 dan Desain sesuai dengan jenis *Website* dengan skor 189. Pada Tabel 5 di atas, terlihat bahwa Kemudahan Penggunaan

(*Usability*) menghasilkan skor rata-rata 195. Apabila melihat Tabel rentang skala ternyata Kemudahan Penggunaan (*Usability*) ini termasuk pada range 168 - 200 (Tabel 3.6 pada rentang skala), sehingga *Usability* (Kemudahan Penggunaan) pada *website* Dinas Pariwisata Kota Palembang sudah sangat baik dirasakan oleh Pengguna.

Gambar 3.8 Tampilan Kemudahan Penggunaa *Website* Dinas Pariwisata Kota Palembang



Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Secara keseluruhan indikator Kualitas Informasi (*Information Quality*) adalah seperti Tabel 3.8 di bawah ini:

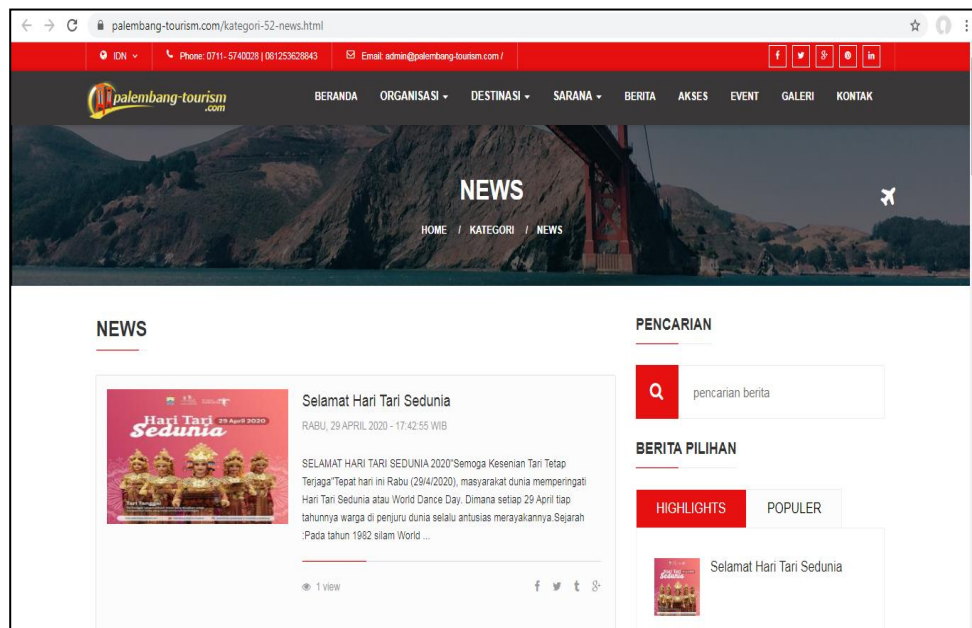
Tabel 3.8 Indikator Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

No	Pertanyaan	Skala Likert					Total Sampel	Skor
		5	4	3	2	1		
1	Menyediakan informasi yang akurat	36	3	1	0	0	40	195
2	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	40	0	0	0	0	40	200
3	Menyediakan informasi yang tepat waktu	33	7	0	0	0	40	193

4	Menyediakan informasi yang relevan	39	1	0	0	0	40	199
5	Menyediakan informasi yang mudah di mengerti	40	0	0	0	0	40	200
6	Menyediakan informasi dengan detail yang sesuai	40	0	0	0	0	40	200
7	Menampilkan informasi dengan format yang sesuai	40	0	0	0	0	40	200
Skor Total		1387						
Skor Rata - rata		198						

Berdasarkan Tabel 3.8 di atas, ternyata skor yang paling tinggi adalah *website* menyediakan informasi yang dapat dipercaya dengan skor 200, *website* menyediakan informasi yang mudah di mengerti dengan skor 200, *website* menyediakan informasi dengan detali yang sesuai dengan skor 200, dan *website* Menampilkan informasi dengan format yang sesuai dengan skor 200. Sedangkan skor terendah adalah *website* menyediakan informasi yang tepat waktu dengan skor 193.

Pada Tabel 3.8 di atas, terlihat bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) menghasilkan skor rata-rata 198. Apabila melihat Tabel rentang skala, ternyata bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) ini termasuk pada range 168 - 200 (Tabel 3.6 pada rentang skala), sehingga Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada *website* Dinas Pariwisata Kota Palembang sudah sangat baik dirasakan oleh Pengguna.



Gambar 3.9 Tampilan Informasi Website Dinas Pariwisata Kota Palembang

Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Secara keseluruhan indikator Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) adalah seperti Tabel 3.9 di bawah ini

Tabel 3.9 Indikator Variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

No	Pertanyaan	Skala Likert					Total Sampel	Skor
		5	4	3	2	1		
1	Website memiliki reputasi yang baik	37	3	0	0	0	40	197
2	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi	8	11	16	4	0	40	140
3	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya	35	4	1	0	0	40	194
4	Website memberi ruang untuk personalisasi	36	2	2	0	0	40	194
5	Website memberikan ruang untuk komunitas	31	4	4	1	0	40	185
6	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	29	8	2	1	0	40	185

7	Pengguna merasa yakin bahwa barang atau jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan	9	10	18	3	0	40	145
Skor Total		1240						
Skor Rata - rata		177						

Berdasarkan Tabel 3.9 di atas, ternyata skor yang paling tinggi adalah *Website* memiliki reputasi yang baik dengan skor 197, sedangkan skor terendah adalah Pengguna merasa yakin bahwa barang atau jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan dengan skor 145. Pada Tabel 3.9 di atas, terlihat bahwa Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) menghasilkan skor rata-rata 177. Apabila melihat Tabel rentang skala, ternyata bahwa Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) ini termasuk pada range 168 - 200 (Tabel 3.6 pada rentang skala), sehingga Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) pada *website* Dinas Pariwisata Kota Palembang sudah sangat baik dirasakan oleh Pengguna.

Gambar 3.10 Tampilan Interaksi *Website* Dinas Pariwisata Kota Palembang

Tabel 3.10 Persentase Skor Variabel Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Variabel	Skor	Persentase
Kemudahan Pengguna (<i>Usability</i>)	195	34%
Kualitas Informasi (<i>Informasi Quality</i>)	198	35%
Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	177	31%
Jumlah	570	100%
Skor Rata-Rata Ketiga Variabel	190	33%

Dari tabel 3.10 di atas hasil analisis deskriptif maka responden yang memberikan pernyataan tentang Kemudahan Pengguna (*Usability*) di dapat skor rata-rata 195 dengan persentase 34%, memberikan pernyataan tentang Kualitas Informasi (*Informasi Quality*) di dapat skor rata-rata 198 dengan persentase 35%, memberikan pernyataan tentang Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) di dapat skor rata-rata 177 dengan persentase 31%.

Berdasarkan hasil di atas dari ketiga variabel Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*), ternyata skor yang paling tinggi adalah Kualitas Informasi (*Informasi Quality*) dengan skor rata-rata 198 dengan persentase 35%, sedangkan skor terendah adalah Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) dengan skor rata-rata 177 dengan persentase 31%.

Pada Tabel 3.10 di atas, terlihat bahwa Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) menghasilkan skor rata-rata 190 dengan persentase 33%. Apabila melihat Tabel 3.6 pada rentang skala, ternyata bahwa Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) ini termasuk pada range 168-200 (Tabel 3.6 pada rentang skala), sehingga Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) pada *website* Dinas Pariwisata Kota Palembang sudah sangat baik dirasakan oleh Pengguna.

C. Rekomendasi

Adapun rekomendasi dari pembahasan diatas adalah untuk menambah referensi atau informasi dalam kemudahan *website*, sehingga dapat membantu meningkatkan kualitas mutu *website*.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Webqual dapat dijadikan sebagai alat evaluasi penilaian *website* yang terukur dan terstruktur secara akurat. Memiliki beragam cara dalam menentukan hasil evaluasi penilaian seperti yang diperlihatkan ketika melakukan analisis penilaian *website* Dinas Pariwisata Kota Palembang. Dari hasil analisis yang dilakukan didapatkan simpulan yaitu :

- a. Aspek Kemudahan Penggunaan (*Usability*) pada *website* Dinas Pariwisata Kota Palembang mendapatkan skor rata-rata 195 dengan persentase 34%. Apabila melihat Tabel rentang skala ternyata Kemudahan Penggunaan (*Usability*) ini termasuk pada range 168 - 200 (Tabel 3.6 pada rentang skala), sehingga *Usability* (Kemudahan Penggunaan) pada *website* Dinas Pariwisata Kota Palembang sudah sangat baik dirasakan oleh Pengguna.
- b. Aspek Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada *website* Dinas Pariwisata Kota Palembang) di dapat skor rata-rata 198 dengan persentase 35%. Apabila melihat Tabel rentang skala ternyata Kualitas Informasi (*Information Quality*) ini termasuk pada range 168 - 200 (Tabel 3.6 pada rentang skala), Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada *website* Dinas Pariwisata Kota Palembang sudah sangat baik dirasakan oleh Pengguna.

- c. Aspek Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) pada *website* Dinas Pariwisata Kota Palembang di dapat skor rata-rata 177 dengan persentase 31%. Apabila melihat Tabel rentang skala ternyata Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) ini termasuk pada range 168 - 200 (Tabel 3.6 pada rentang skala), Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) pada *website* Dinas Pariwisata Kota Palembang sudah sangat baik dirasakan oleh Pengguna.
- d. Untuk keseluruhan nilai kualitas *website* Dinas Pariwisata Kota Palembang terhadap dimensi Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) menghasilkan skor rata-rata 190 dengan persentase 33%. Apabila melihat Tabel 3.6 pada rentang skala, ternyata bahwa Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) ini termasuk pada range 168-200 (Tabel 3.6 pada rentang skala), sehingga Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) pada *website* Dinas Pariwisata Kota Palembang sudah sangat baik dirasakan oleh Pengguna.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka saran yang penulis rekomendasikan adalah untuk tingkat *Usability*, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Pelayanan *website* Dinas Pariwisata Kota Palembang sudah sangat baik, tetapi *website* ini harus tetap diperbarui tingkat kemudahan pengguna agar tetap memberikan pelayanan yang mudah mendapatkan informasi dan *terupdate*.

DAFTAR PUSTAKA

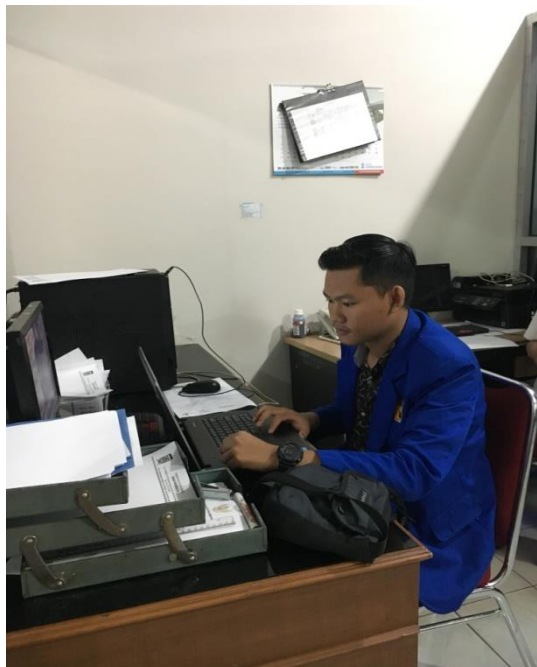
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodelogi Penelitian*. Bina Aksara. Yogyakarta.
- Barnes SJ, Vidgen R. 2003. Measuring Website Quality Improvement : A Case study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange. *Industrial Management and Data Systems* 103:297-309
- Bekti, Humaira. 2015. *Mahir Membuat Website dengan Adobe Dreamweaver CS6, CSS, dan JQuery*. Yogyakarta.
- Mahmud, (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia
- Nada, N. Q., & Wibowo, S. (2015). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Informatika Upgris*, 1(2Desember), 112–119. <https://doi.org/10.26877/JIU.V1I2.DESEMBER.870>
- Palembang-tourism. Visi dan Misi Dinas Pariwisata Kota Palembang. <https://www.palembang-tourism.com/statis-29-visidanmisi.html/>. (di akses tanggal 2 Maret 2020).
- Sanjaya, Iman. “PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE KEMENTERIAN KOMINFO DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”, *Jurnal Penelitian IPTEK-KOM*, Volume 14, No. 1, Juni 2012.
- Siti Sa’uda, dan Nyimas Sopiah. “PENERAPAN METODE WEBQUAL DALAM PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERGURUAN TINGGI”, *Prosiding SnaPP2015 Sains, Teknologi, dan Kesehatan* ISSN 2089-3582, EISSN 2303-2480.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

LAMPIRAN

A. Foto Kegiatan




Kegiatan Apel Pagi Dinas Pariwisata Kota Palembang



Kegiatan Mengupdate Informasi pada *website* Dinas Pariwisata Kota Palembang

B. Formulir Permohonan Pengajuan Judul KKP

	FORMULIR Permohonan Pengajuan Judul KP/PKL/KKL	Nomor Dok :	FRM/PKL/01/01
		Nomor Revisi :	02
		Tgl. Berlaku :	01 Februari 2017
		Klausur :	7.5

Palembang, 04-03-2020

Perihal : Permohonan Judul & Pembimbing
Tugas Akhir KP/PKL/KKL

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Di -
Palembang

Dengan hormat,
Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Universitas Bina Darma Palembang.

Nama : Antoni Pratama Sakri
Nim : 171420037
Semester : 6 (enam)
Program Studi : Teknik Informatika

Dengan ini mengajukan judul dan pembimbing KP/PKL/KKL. adapun judul yang saya ajukan sebagai berikut.

1. Analisis Website Dinas Pariwisata Kota Palembang dengan menggunakan metode webqual
- 2.

Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi,

(Dr. Widya Cholil, S.Kom, M.IT)

Hormat saya,

(Antoni Pratama Sakri)

Pembimbing I

Rasmila, M.Kom 4/2020
3

Syarat Pengajuan Judul

- ↓ Formulir di isi lengkap
- ↓ Photocopy KRS yang tercantum PKL
- ↓ Photocopy lembar PA yang sudah diacc oleh Pembimbing Akademik untuk mengajukan PKL (Khusus Program Studi Sistem Informasi)
- ↓ Berkas dimasukkan dalam Map Plastik Transparan warna (Fak. Ilmu Komputer = Merah), (Fak. Ekonomi dan Bisnis = Kuning), (Fak. Bahasa & Sastra, Fak. Psikologi, dan Fak. Komunikasi = Biru), (Fak. Teknik = Hijau), (Fak. Ilmu Keguruan dan Ilmu Pendidikan = Merah Maroon), (Fak. Hukum = Orange)