

AUDIT WEBSITE GAPURO PT EPSON BATAM; WEBQUAL 4.0

Frangky Silitonga⁽¹⁾

frangkyka@gmail.com

Dosen Prodi Teknik Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Karimun

Winarni⁽²⁾

arniwinaupb@gmail.com

Alumni Prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Komputer, Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Dalam penelitian ini yang menjadi focus utama audit dan sekaligus menjadi batasan masalah terdiri dari tiga variable penting, ketiga variable tersebut adalah, kegunaan data informasi, layanan informasi dan interaksi layanan yang terdapat pada web Gapuro PT Epson. Adapun web ini digunakan secara internal di departemen produksi untuk mendukung proses bisnis yang dilakukan sehari-hari di PT Epson Batam sedangkan tempat dari penelitian ini adalah lokasi kawasan industri muka kuning Batam. Yang mendasari dari permasalahan pada penelitian ini adalah data yang terinput melalui line produksi yang disampaikan melalui web banyak yg tidak update, leader line mengalami kesalahan dalam mengetahui jumlah produksi yang akan ditargetkan sehingga semakin menurunnya tingkat kepercayaan dari leader, staf dan supervisor dalam menggunakan web Gapuro. Oleh sebab itu tujuan penelitian ini menemukan resiko-resiko yang selama ini harus di antisipasi dan memberikan rekomendasi berdasarkan tingkat resiko yang ada saat ini. Hal ini dianggap sangat perlu dilakukan penelitian dengan menemukan tingkat resiko apasaja yang tinggi, menengah dan rendah. Metode penelitian adalah deskriptif kualitatif dengan mempertimbangkan kemampuan internal peneliti dan waktu yang ada pada pihak eksternal. Alat pendukung data analisis penelitian ini menggunakan SPSS19 sebagai pendukung pengambilan keputusan dalam hasil akhir analisis statistic dan excel dalam bentuk data sederhana. Sample dari penelitian ini sebanyak 75 responden dengan memberikan bentuk isian dan pilihan berganda serta pertanyaan dapat mewakili dari ketiga indicator variable penelitian. Hasil penelntian ini bahwa 97% dari 3 variable ini dalam web Gapuro. Resiko yang tinggi adalah interaksi layanan dengan nilai GAP sebesar 0.69, resiko menengah adalah layanan informasi sebesar 0.65 dan terendah adalah kegunaan data informasi web Gapuro dengan nilai GAP sebesar 0.83. Melalui penelitian ini dapat disimpulkan secara keseluruhan web Gapuro ini masih sangat layak di percaya.

Kata Kunci: Kualitas Data, Layanan Informasi, Interaksi layanan

ABSTRACT

In this research, the main focus of the audit process is being a limitation of the problem consists of three important variables, there are usability, information services and service interactions found on the web Gapuro of PT Epson Batam. The website is used internally in the production department to support business processes carried out on a daily at PT Epson Batam while the place of this research is the location of Batam's Industry Park. Data analysis tool support this study using SPSS19 as a support for taking decisions in the final results of statistical and excel analysis in the form of simple data. Sample of this study were 75 respondents by providing multiple forms and multiple choices and essay could represent the three research variable indicators. The results of this study are that 97% of these 3 variables are in the Gapuro web. High risk is service interaction with GAP value of 0.69, medium risk is information service of 0.65 and the lowest is the use of Gapuro web information data with GAP value of 0.83. Through this research, it can be concluded that overall the Gapuro web is still very feasible to be savety.

Keywords: Usability, Information Service, Interaction Service

PENDAHULUAN

Diera revolusi 4.0 ini peranan Sistem Informasi sudah menjadi bagian penunjang proses bisnis yang tidak terpisahkan untuk mendukung percepatan tercapainya tujuan bisnis perusahaan. Salah satu bentuk fungsi system informasi itu mendukung proses bisnis adalah penggunaan proses input data dan output data yang dapat diakses dengan menggunakan jaringan internet. Sehingga proses bisnis secara keseluruhan dapat terupdate untuk semua bagian departemen yang ada di perusahaan yang didukung koneksi internet. System informasi ini juga digunakan dengan baik di PT Epson Batam dengan membuat proses bisnisnya dapat diakses melalui web gapuro.com. Web gapuro ini hanya

dapat di akses dengan menggunakan local akses untuk mendukung proses bisnis PT Epson Batam.

Beberapa masalah yang selama ini terjadi dapat dibagi menjadi 3 bagian mendasar diantaranya adalah: website gapuro sering tidak memberikan informasi akurat (Yodi, 2018): saat user ingin mencari material yang di pakai ketika proses sedang running. Seharusnya data yang tersedia atau yang ditampilkan sesuai atau akurat karena jika data yang ditampilkan tidak sesuai akan mengakibatkan proses produksi tidak bias berjalan serta akan berdampak tidak tercapainya target capaian dalam satu hari jam kerja normal. Kedua, website gapuro pernah tidak memberikan informasi yang terpercaya berkaitan jumlah manpower yang real pada line produksi sehingga saat user (leader/spv) ingin

mencari data manpower/ operator yang sedang running di produksi akan berakibat kekurangan tenaga tersedia. Hal ini berdasarkan station dan line saat itu tidak bisa memberikan data sebagaimana kondisi di produksi melalui web gapuro. Ketiga, website gapuro pernah tidak memberikan informasi tepat waktu dengan hasil target kerja di line dalam satu hari. Informasi saat di update on line/ on time contohnya ketika leader ingin melihat berapa banyak material yg digunakan pada saat running (yang sedang jalan di produksi) dari pukul 6.30 sampai pukul 12 (break makan) leader bisa juga mengetahui dari web ini namun pernah juga data yang ditampilkan tidak sama dengan kondisi real di produksi. Dari ketiga masalah yang sering terjadi ini peneliti mencoba menganalisis dengan menggunakan pendekatan webqual 4.0 sehingga hasil akhir dari penelitian ini dapat berkontribusi langsung sebagai sarang untuk PT.Epson Batam.

Untuk mempermudah para karyawan produksi, leader, staf atau supervisor dalam bekerja maka perusahaan ini membutuhkan tata kelola sistem informasi berbasis web, sehingga proses produksi yang sedang berjalan dapat dikelola dengan baik menggunakan sistem informasi produksi menggunakan web gapuro. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah yang selama ini ditemukan di line produksi, antar lain adalah:

1. Kesalahan input data, sedangkan proses input data Produksi berfungsi untuk memasukkan data-data produk seperti cartridge, sesuai dengan jenisnya sehingga dapat dilihat jenis-jenis dan jumlah cartridge yang telah melewati proses diproduksi sehingga dapat diketahui jumlah cartridge yang siap akan dijual.
2. Masih terjadi sistem down yang mengakibatkan aktivitas validitas proses produksi berhenti hal ini dapat mengakibatkan proses produksi tidak mencapai target baik hasil akhir produksi untuk penjualan maupun target penjualan tidak tepat waktu.
3. Rendahnya tingkat keamanan sistem dan adanya kemungkinan kebocoran data karena untuk satu user digunakan banyak orang serta membuat rendahnya kualitas data yang seharusnya dirahasiakan untuk internal PT. Epson Batam.
4. Kurangnya pengawasan dan SOP evaluasi kinerja TI bagian produksi di PT Epson Batam sehingga akan mempengaruhi layanan web gapuro.

Rumusan masalah yang merupakan acuan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kegunaan informasi yang dihasilkan melalui Website Gapuro kepada *user* pada line produksi di PT Epson Batam menggunakan metode Webqual?
2. Bagaiman kualitas data informasi yang diberikan melalui Website Gapuro kepada *user* pada line produksi di PT Epson Batam menggunakan metode Webqual?
3. Bagaimana interaksi layanan informasi yang diberikan melalui Website Gapuro kepada *user* pada

line produksi di PT Epson Batam menggunakan metode Webqual?

4. Bagaimana signifikan ketiga indicator pada line produksi di PT Epson Batam menggunakan metode Webqual?

LANDASAN TEORI

Situs web (bahasa Inggris: *web site*) atau sering disingkat dengan istilah situs adalah sejumlah halaman website yang memiliki topik saling terkait, terkadang disertai pula dengan berkas-berkas gambar, video, atau jenis-jenis berkas lainnya. Sebuah situs web biasanya ditempatkan setidaknya pada sebuah server website yang dapat diakses melalui jaringan seperti internet, ataupun jaringan wilayah lokal (LAN) melalui alamat internet yang dikenali sebagai URL. Gabungan atas semua situs yang dapat diakses publik di internet disebut pula sebagai *World Wide Web* atau lebih dikenal dengan WWW (Monalisa, 2016). Meskipun setidaknya halaman beranda situs internet umumnya dapat diakses publik secara bebas, pada prakteknya tidak semua situs memberikan kebebasan bagi publik untuk mengaksesnya, beberapa situs web mewajibkan pengunjung untuk melakukan pendaftaran sebagai anggota, atau bahkan meminta pembayaran untuk dapat menjadi anggota untuk dapat mengakses isi yang terdapat dalam situs website tersebut. Halaman-halaman web tersebut diakses oleh pengguna melalui protokol komunikasi jaringan yang disebut sebagai HTTP, sebagai tambahan untuk meningkatkan aspek keamanan dan aspek privasi yang lebih baik, situs web dapat pula mengimplementasikan mekanisme pengaksesan melalui protokol HTTPS (Sanjaya, 2012).

Menurut Salim dalm (Barus, Suprpto, & Herlambang, 2018) analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan, dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya). Sedangkan analisis data menurut Priyatno dalam (Fathur & Didik, 2017) adalah kegiatan menghitung data agar dapat disajikan secara sistematis. Analisis data untuk kuantitatif bisa dilakukan secara manual dengan menghitung menggunakan rumus statistik atau menggunakan program bantu statistik.

Menurut (Fathur & Didik, 2017) bahwa *Website* atau situs adalah kumpulan dari halamanhalaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar (diam/ bergerak), animasi, suara, atau gabungan dari keseluruhan.

Kualitas merupakan hal penting dalam perusahaan barang barang dan jasa. Menurut Gaspersz (2016) dalam (Hafiz, 2017), ada dua definisi kualitas, yaitu konvensional dan strategis. Definisi konvensional menggambarkan kualitas sebagai karakteristik langsung suatu produk, seperti *performance*, *reability*, *ease of use*, *esthetics*, dan sebagainya. sedangkan. Definisi strategic dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pengguna.

Website merupakan gabungan antara publikasi cetak dan pengembangan *website* antara marketing dan perhitungan, antara komunikasi internal dan hubungan

dengan pelanggan dan antara seni dan teknologi menurut Powel (1998) dalam (Fauziah Nur & Wulandari, 2018). *Website* yang memiliki kualitas dari sudut pandang pengguna dapat dilihat dari jumlah pengunjung *website* tersebut dan seberapa termanfaatkannya *website* tersebut.

WebQual 4.0 Modifikasi

Menurut teori WebQual, terdapat tiga dimensi inti yang mewakili kualitas suatu *website*, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* (Barnes dan Vidgen, 2012). Kualitas inti WebQual berasal dari dukungan dari berbagai literatur primer dan sekunder yang mengacu pada penelitian dari tiga bidang utama yaitu:

1. *Information Quality*.
2. *Service Interaction*.
3. *Usability*.

Dimensi *user interface quality* (kualitas antarmuka pengguna) menggunakan beberapa indikator yang diadaptasi dari penelitian Hasan (2014) yang mengembangkan 25 kriteria desain untuk *website* universitas dan penelitian Sutcliffe (2001) dalam (Hasanov & Khalid, 2015) yang mengembangkan prinsip heuristics for attractiveness untuk menilai daya tarik (attractiveness) dari *website user interface*.

Dimensi Pengukuran Website Quality

Terdapat beberapa dimensi pengukuran *website quality*. Dalam penelitian ini digunakan 3 dimensi untuk mengukur kualitas suatu *website* yaitu :

Website usability telah menarik banyak penelitian mengenai evaluasi *website*. *Usability* telah dianggap sebagai salah satu kriteria yang paling penting untuk mengukur dan mengevaluasi *website* ((Zimmerman and Muraski, 1995; Nielsen, 2000; Smith, 2001; Badre, 2002; Palmer, 2002) dalam (Byun & Finnie, 2015)).

Website usability berkaitan dengan seberapa mudah dan intuitif *website* bagi individu untuk belajar menggunakan dan berinteraksi dengan *website* sehingga dengan cepat dan mudah menyelesaikan tugas mereka (Tarafdar & Zhang, 2015).

Nah and Davis (1989) dalam (N & Dastidar, 2009) mendefinisikan *website usability* dalam beberapa kriteria standar yaitu kemampuan menemukan cara seseorang mengelilingi *website*, untuk mencari informasi yang diinginkan, untuk mengetahui apa yang harus dilakukan selanjutnya, dan untuk melakukannya dengan sedikit usaha. *Website* sangat bermanfaat mendukung pengguna dan memungkinkan pengguna untuk mencapai tujuan mereka dengan cepat, efisien, dan mudah (Byun & Finnie, 2011).

Instrumen yang terdiri dari navigasi, kustomisasi dan personalisasi, kecepatan download, aksesibilitas, dan kemudahan penggunaan, memberikan ukuran yang lebih valid dan lebih kuat dari *website usability* ((Pearson et al. (2007) dalam (N & Dastidar, 2009)).

Berdasarkan beberapa definisi *usability* diatas, maka disimpulkan secara garis besar bahwa *usability website* berkenaan dengan bagaimana pengguna dapat dengan cepat dan mudah mencapai tujuannya dalam *website*. Hal ini berkaitan dengan atribut *easy of use*

(mudah digunakan) dan *usefulness* (kegunaan) dari sebuah *website*. Dalam (Byun & Finnie, 2011), disebutkan bahwa *Content* mempunyai peranan dalam memotivasi pengguna untuk mengunjungi *website* kembali. Dalam (Loiacono, et al., 2002) terdapat dimensi *entertainment* dalam pengukuran kualitas *website* yang didalamnya meliputi daya tarik visual (*visual appeal*), inovasi (*innovativeness*), dan daya tarik emosional (*emotional appeal*). Menurut Olson J.E. dalam (Levis, et al., 2008) dalam (Monalisa, 2016) secara teknis, informasi yang memenuhi semua persyaratan adalah informasi yang berkualitas. Menurut (Yaghoubi, et al., 2011) dalam (Wibowo, Rokhman, & Pranoto, 2017), *Information Quality* mengacu pada kualitas konten *website* dan relevansi informasi terhadap tujuan pengguna, misalnya, tingkat akurasi, konteks, format/bentuk, dan relevansi informasi.

Dalam (Maditinos, et al., 2008), McKinney, Yoon dan Zahedi (2002) mengidentifikasi *understandability* (dapat dimengerti), *reliability* (kehandalan), dan *usefulness* (kegunaan) dari informasi sebagai dimensi kunci dari kualitas informasi.

- 1) *Understandability*.
- 2) Informasi yang reliabel berarti bahwa informasi tersebut valid.
- 3) Kemudian informasi yang berguna

McKinney et al. (2002) dalam (Wibowo et al., 2017) menyimpulkan bahwa kualitas informasi yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan dengan pengalaman online. Turban and Gehrke (2000) juga menekankan bahwa kualitas informasi *website* menentukan apakah konsumen akan tertarik atau melayang jauh dari sebuah *website* (Kabadayi & Gupta, 2011).

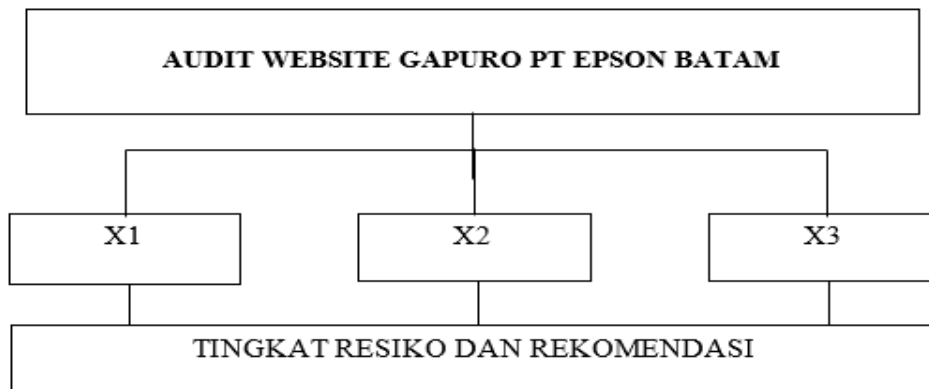
Dimensi–dimensi pada *WebQual* terdiri dari tiga yaitu:

1. **Kualitas Informasi**
Menurut Barnes dan Vidgen (2012) dalam (Erwanto & Monalisa, 2016) Kualitas Informasi meliputi hal–hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang up to date terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.
2. **Kualitas Interaksi**
Meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, mampu menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.
3. **Kualitas Penggunaan**

Meliputi kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, menampilkan bentuk visual yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik. Berikut adalah indikator pada masing-masing dimensi pada WebQual 4.0. Kualitas Informasi didefinisikan sebagai seberapa tinggi tingkat

informasi yang ditampilkan *website* kepada pengguna. Dapat dilihat pada tabel 2.1 dibawah ini.

Gambar 2.1. Kerangka Variabel Penelitian

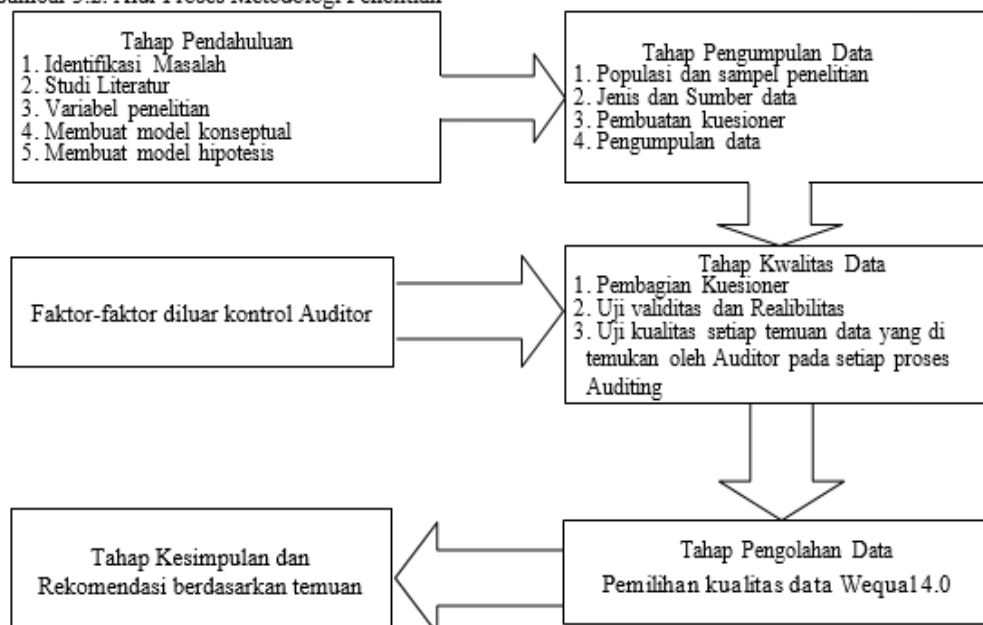


Dari kerangka pemikiran diatas dapat dipaparkan bahwa peneliti akan menemukan data-data yang berkaitan langsung dengan ketiga indicator penelitian ini. Data-data tersebut akan memberikan gambaran secara jelas tingkat resiko yang selama ini sudah terditek atau belum teridentifikasi oleh pihak perusahaan. Rekomendasi yang akan diberikan akan berhubungan langsung dengan tingkat kebutuhan dari PT. Epson Batam.

METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang tahapan-tahapan pada penelitian mengenai “Audit *Website* gapuro.com berdasarkan metode *WebQual* 4.0”, tahapan tersebut meliputi tahapan pendahuluan, tahapan pengumpulan data, tahap kualitas data terhadap factor-faktor diluar kontrol auditor, tahap pengolahan data, dan tahap pengambilan keputusan dan rekomendasi berdasarkan temua serta tingkat resiko dapat dilihat pada Gambar 3.1

Gambar 3.2. Alur Proses Metodologi Penelitian



Gambar 3.2. Alur Proses Metodologi Penelitian

Tahap pendahuluan ini dilakukan studi literatur yang menghasilkan pengertian dan penjelasan dari masing-masing teori yang digunakan dalam melakukan

penelitian. Pada landasan teori terdiri pengertian *website*, *WebQual* dan uji validitas observasi *website* gapuro.com PT Epson Batam.

Dalam tahap ini dilakukan pemetaan variabel yang digunakan pada penelitian ini didasarkan pada dimensi yang ada pada *WebQual* menurut Barnes dan Vidgen (2010) dalam (Hasanov & Khalid, 2015) dan kemudian dalam penelitian ini akan dikembangkan dengan menambahkan satu variabel yaitu variabel kualitas layanan. Berikut ini adalah variabel bebas dan variabel terikat yang akan dipakai dalam penelitian ini:

- Dimensi audit kualitas informasi sebagai variabel X_1 .
- Dimensi audit kualitas servis informasi sebagai variabel X_2 .
- Dimensi audit kualitas layanan sebagai variabel X_3 .

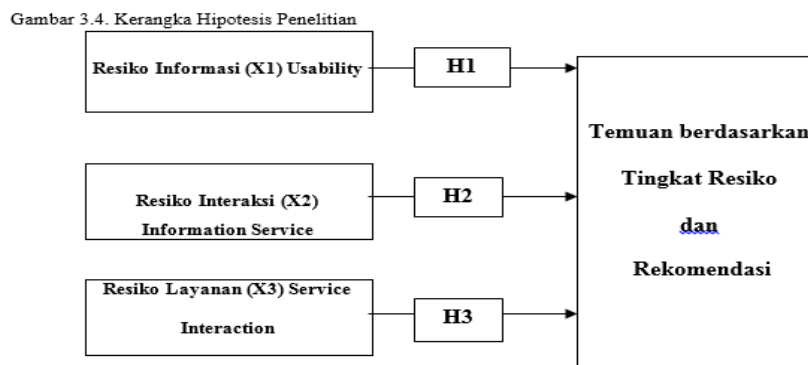
Metode konseptual dengan berdasarkan metode *WebQual* pada penelitian Astuti (2016) yang menggunakan variabel penelitian yaitu audit Kualitas Informasi (X_1), audit Kualitas Interaksi (X_2), audit Kualitas Penggunaan (X_3), dan pada penelitian Suryani (2016) yang memodifikasi atau mengembangkan variabel pada metode *webqual* menggunakan variabel

Kualitas Layanan (X_1) dan Kualitas Informasi (X_2) untuk mengukur kualitas *website*.

Indikator yang digunakan pada penelitian ini menurut Barnes dan Vidgen (2010) dalam (Diniharianti, Darwiyanto, & Widowati, 2018) yaitu variabel Kualitas Informasi (X_1) untuk mengukur seberapa tinggi tingkat informasi yang ditampilkan *website* kepada pengguna, Kualitas Interaksi (X_2) untuk mengukur seberapa tinggi tingkat kualitas interaksi antara pengguna dengan *website* dilihat dari kepercayaan pengguna dan empati, Kualitas Layanan (X_3) menurut Kotler (2011) yaitu mengukur tinggi tingkat layanan yang diukur dari lima dimensi yaitu kehandalan, jaminan, sarana fisik, daya tanggap, dan empati.

Model konseptual yang disusun dalam penelitian ini berdasarkan metode *WebQual 4.0* yang terdiri dari yaitu Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, dan Kualitas Layanan dan kemudian dikembangkan dengan menambahkan satu variabel yaitu Kualitas Layanan. Model hipotesis dapat dilihat pada Gambar 3.4.

Gambar 3.4. Kerangka Hipotesis Penelitian



Hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

- [H1] : Terdapat tingkat resiko pada variabel Usability atau X_1 akan menjadi High Risk atau resiko tertinggi dari dalam website Gapuro PT Epson Batam.
- [H2] : Terdapat tingkat resiko pada variable Information service atau X_2 akan menjadi Middle Risk atau resiko menengah dari dalam website Gapuro PT Epson Batam.
- [H3] : Terdapat pengaruh pada variabel service Interaction atau X_3 akan menjadi Low Risk atau resiko terendah dari dalam website Gapuro PT Epson Batam.

Penelitian ini dapat dimasukkan ke dalam kategori deskriptif kuantitatif. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini merujuk kepada metode *WebQual 4.0* di mana pada penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Barnes dan Vidgen. Variabel yang digunakan dalam penelitian sebelumnya tersebut terdiri atas kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi (*Service Interaction quality*), kemudahan

penggunaan (*Usability*), dan kualitas service (*service quality*).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah leader, staff, dan supervisor pengguna web gapuro.com PT Epson Batam yang berstatus aktif pada saat ini berjumlah 120 pengguna. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Slovin dengan kelonggaran telorir sebesar 0.05. Penggunaan metode ini mempertimbangkan jumlah populasi yang besar. Sehingga diperlukan model pengambilan yang dapat mewakili populasi yang ada. Hasil dari perhitungan Slovin pada penelitian ini dapat dilihat dibawah ini. Persen kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir (0,05). Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini berjumlah 75 responden. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden, yaitu pengguna web gapuro.com PT Epson Batam. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung. Data ini berupa keterangan atau literatur yang berhubungan

dengan penelitian. Data yang dalam penelitian ini diperoleh dari pengguna pengguna web gapuro.com PT Epon Batam. Daftar pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian berasal dari data kuesioner *WebQual* dan dari jurnal penelitian *WebQual* lainnya. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Kuesioner ini akan dirancang untuk mengukur kualitas *website* dengan beberapa tahapan, yaitu:

- Menentukan variabel, seleksi indikator dan menambahkan variabel terikat.
- Menyusun pernyataan setiap indikator.
- Melakukan seleksi pernyataan.
- Penentuan skala likert.
- Menyusun pernyataan dalam kuesioner.

Objek atau calon responden dalam penelitian ini dibatasi hanya pada pengguna web gapuro.com PT Epon Batam dibagian produksi saja, karena responden dianggap sudah mengetahui dan menggunakan *website* gapuro.com PT Epon Batam. Data penelitian ini diperoleh dengan metode wawancara dengan pihak yang terkait serta penyebaran kuesioner kepada responden. Hal-hal yang mencakup kuesioner tersebut ialah perihal Kualias Informasi, Kualitas Interaksi, Kualitas Penggunaan, Kualitas Layanan web Gapuro. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner berupa angket secara langsung kepada responden. Setelah kuesioner diisi oleh reponden, kemudian diseleksi kelengkapan pengisiannya, hanya kuesioner yang terisi lengkap yang dipergunakan, data yang sudah diseleksi diberi kode sesuai dengan variabel dan klasifikasi variabel, dan Tabel 4.5. Analisis Deskriptif Pengalaman Responden

selanjutnya ditabulasi menggunakan *Microsoft Excel*. Tahapan pembagian kuesioner dalah kuesioner yang telah dibuat dan sudah tersusun dengan benar siap dibagikan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 75. Uji ini dilakukan pada masing-masing variabel terikat (X) dan variabel bebas (Y) namun pada penelitian ini tidak ada variable ini, untuk mengetahui pernyataan mana yang valid dan mana yang tidak valid, dengan membandingkan hasil tersebut dengan tingkat signifikan r kritis = 0,1538, apabila alat ukur tersebut berada $< 0,1538$ maka dikatakan tidak valid.

Pengujian statistik mengacu pada kriteria:

- $r_{hitung} < r$ kritis maka tidak valid
- $r_{hitung} > r$ kritis maka valid

Untuk pengujian validitas instrumen penelitian ini, penulis menggunakan program excel dalam tabulasi data dan memasukkan data tersebut. Uji reliabilitas (keandalan) dilakukan terhadap pernyataan-pernyataan yang telah dilakukan uji validitas dan dikatakan valid, maka untuk teknik perhitungan reliabilitas dalam kuesioner menggunakan SPSS 22.0.

HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Dari hasil temuan berupa data yang kumpulkan berdasarkan metode penelitian yang telah dianalisis data pada penulis menjelaskan tentang karakteristik responden yang menggunakan web Gapuro kemudian penulis memaparkan menggunakan SPSS agar hasilnya dapat dijelaskan sebagaimana gambaran statistik nyata sesuai objek penelitian di PT. Epon Batam.

Statistics

	Jenis Kelamin	Jabatan Pengguna Web	Pendidikan Terakhir	Tingkat Resiko	Deskripsi Pengalaman Responden Menggunakan Web GAPURO
N Valid	75	75	75	75	75
Missing	0	0	0	0	0
Mean	1,72	1,28	1,49	2,31	2,91
Median	2,00	1,00	1,00	2,00	3,00
Std. Deviation	,452	,508	,529	,771	1,254

Dari table diatas ditemukan berdasarkan analisis data dari 75 responden terdapat nilai mean tertinggi adalah sebesar 2.91 dan median sebesar 3.00 sedangkan Std. deviasi sebesar 1.254. Menurut Sugiono (2015) bahwa dalam statistika, standar deviasi adalah ukuran yang digunakan untuk mengukur jumlah variasi atau sebaran sejumlah nilai data. Semakin rendah standar deviasi, maka semakin mendekati rata-rata, sedangkan jika nilai standar deviasi semakin tinggi maka semakin lebar rentang variasi datanya. Sehingga standar deviasi merupakan besar perbedaan dari nilai sampel terhadap rata-rata.

Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Dari table dibawah ini ditemukan berdasarkan analisis data dari 75 responden terdapat dua jenis

kelamin yang mendominasi adalah perempuan dengan nilai persentasi 72% atau sebanyak 54 responden. Untuk laki-laki ada sebanyak 21 responden atau persentasi sebesar 28%. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa perempuan lebih memiliki dominasi menggunakan web Gapuro ketimbang laki-laki.

Dari table dibawah ini juga dapat dijelaskan bahwa ditemukan berdasarkan apemaparan data dari 75 responden terdapat tiga jenis jabatan di departemen produksi pengguna web. Jabatan terbanyak yang menggunakan adalah sebagai leader line produksi sebanyak 56 orang dengan persentasi 74.7% kemudian untuk staff sebanyak 17 responden atau 22.7%. Untuk supervisor sebesar 2 responden atau persentasi 2.7%. Maka disimpulkan yang mendominasi jabatan sebagai leader line produksi ketimbang staff ataupun supervisor.

Dari total responden juga terbagi menjadi tiga jenjang pendidikan dan yang mendominasi adalah SMA sederajat dengan persentasi 52% atau sebanyak 39 responden. Untuk jenjang pendidikan diploma sebanyak 36 responden atau persentasi 46.7%. Untuk pendidikan sarjana menjacapai 1.3% atau sebanyak 1 responden.

Berdasarkan tingkat resiko yang dipilih dari 75 responden maka dapat menjadi 3 tingkatan berdasarkan frekuensi pemilihan. Dari 75 responden sebanyak 37 responden atau persentasi 49.3% menyatakan bahwa interaksi layanan merupakan indicator yang paling beresiko dalam web gapuro. Ada sebanyak 24 responden atau persentasi 32% memilih layanan informasi sebagai resiko tertinggi kedua sedangkan resiko terendah adalah pada kegunaan data yang dimiliki web gapuro sebesar 14 responden atau persentasi 18.7%. Dari data ini dapat disimpulkan tingkat tinggi (X3=H) adalah interaksi layana kemudian tingkat menengah (X2=M) adalah layanan informasi

dan terakhir adalah kegunaan data untuk tingkat resiko rendah (X1=L).

Apabila dilihat dari presentasi pengalaman responden yang menggunakan web Gapuro maka dapat dijelaskan sebagaimana pada Tabel dibawah sebagai berikut. Dari 75 responden yang telah memberikan jawaban berdasarkan isian kedekatan pribadi responden ada beberapa perbedaan dalam penggunaan web Gapuro di PT Epson. Untuk yang telah memiliki pengalaman kurang dari 1 tahun sebanyak 24%, yang terdapat 1 tahun sampai dengan 2 tahun ada 10.7%, yang lebih dari 2 tahun samapai dengan 3 tahun terdapat 16%, dan yang lebih dari 3 tahun ada sebanyak 49.3%. Dari analisi deskripsi responden ini ditemukan bahwa yang terbanyak sebagai responden ada yang memiliki lebih dari 3 tahun menggunakan web Gapuro ini. Dan data terbanyak kedua adalah yang kurang dari 1 tahun dengan 24%.

Tabel 4.10. Pengalaman Responden

Deskripsi Pengalaman Responden Menggunakan Web GAPURO

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang dari 1 Tahun	18	24,0	24,0	24,0
1 Tahun s/d 2 Tahun	8	10,7	10,7	34,7
Lebih dari 2 Tahun s/d 3 Tahun	12	16,0	16,0	50,7
Lebih dari 3 Tahun	37	49,3	49,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Dari data yang dikumpulkan kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan SPSS19, hal ini dipilih untuk memastikan semua data dalam kondisi valid. Sebagai dasar pengelompokan validitas dengan menggunakan tingkat error 5% dan pada tingkat signifikansi untuk uji 2 arah serta mengambil nilai DF dari table R untuk total sample dikurang 2 sehingga rumus mencari nilai $DF=n-2$. Dari jumlah 73 sample nilai r table adalah 0.2272. Maka jika r ditabel $< r$ hasil hitungan, maka hasil analisis yang ditunjukkan oleh SPSS19 itu valid. Dibawah ini adalah hasil analisis nilai r hitung dari melalui SPSS19 untuk variable wequal 4.0. Nilai yang dihasilkan melalui analisis Corrected Item-Total Correlation ditemukan r ditabel $r < r$ hasil hitungan, maka pertanyaan itu dapat dikatakan valid.

Validasi Indikator Kegunaan/ Usability X1

Sebagaimana telah dijelaskan oleh penulis dari uraian diatas bahwa validitas data setiap item setiap pertanyaan disbandingkan dengan dengan nilai r sebanyak 0.2272. Dalam hal ini penulis membandingkan hasil pengukuran melalui SPSS dengan hasil analisis variable usability pada kolom Corrected Item-Total Correlation dibawah ini. Hasil penghitungan menunjukkan bahwa hasil Corrected Item-Total Correlation lebih besar dari table r. Hal ini dapat dikatakan setiap item pertanyaan adalah masih Valid.

Validasi Layanan Informasi/ Information Service X2

Sebagaimana telah dijelaskan oleh penulis dari uraian diatas bahwa validitas data setiap item setiap pertanyaan disbandingkan dengan dengan nilai r sebanyak 0.2272. Dalam hal ini penulis membandingkan hasil pengukuran melalui SPSS dengan hasil analisis variable Information Service pada kolom Corrected Item-Total Correlation dibawah ini. Hasil penghitungan menunjukkan bahwa hasil Corrected Item-Total Correlation lebih besar dari table r. Hal ini dapat dikatakan setiap item pertanyaan adalah masih Valid kecuali pada item no 8 untuk variable ini memiliki nilai lebih kecil dari table r oleh sebab itu tidak valid.

Validasi Kualitas Layanan Interaksi/ Service Interaction X3

Sebagaimana telah dijelaskan oleh penulis dari uraian diatas bahwa validitas data setiap item setiap pertanyaan disbandingkan dengan dengan nilai r sebanyak 0.2272. Dalam hal ini penulis membandingkan hasil pengukuran melalui SPSS dengan hasil analisis variable Service Interaction pada kolom Corrected Item-Total Correlation dibawah ini. Hasil penghitungan menunjukkan bahwa hasil Corrected Item-Total Correlation lebih besar dari table r. Hal ini dapat dikatakan setiap item pertanyaan adalah masih Valid.

Reliability Kegunaan/ Usability X1

Di bagian ini semua item secara keseluruhan telah diuji menggunakan SPSS reliabilitasnya secara utuh. Dalam tabel statistik keandalannya, dapat dilihat melalui nilai Cronbach's Alpha berdasarkan Item standar, nilai yang akan ditunjukkan adalah keseluruhan reliabilitas tes, semakin besar nilainya maka semakin dapat diandalkan semua data. Dalam penelitian ini, reliabilitas adalah berguna melihat sejauh mana pengukuran tes tetap selalu konsisten setelah dilakukan secara berulang-ulang pada subjek dan dalam kondisi yang sama. Apabila nilai Cronbach's Alpha variable Usability lebih besar dari nilai table r maka data secara keseluruhan Reliabel. Disini dapat dijelaskan bahwa nilai Cronbach's Alpha variable Usability sebesar 0.734. Ini artinya nilainya lebih besar dari r table. Itulah sebabnya secara keseluruhan data ini dapat dikatakan reliabel.

Reliability Layanan Informasi/ Information Service X2

Dalam tabel statistik keandalannya, dapat dilihat melalui nilai Cronbach's Alpha berdasarkan Item standar, nilai yang akan ditunjukkan adalah keseluruhan reliabilitas tes, semakin besar nilainya maka semakin dapat diandalkan semua data. Dalam penelitian ini, reliabilitas adalah berguna melihat sejauh mana pengukuran tes tetap selalu konsisten setelah dilakukan secara berulang-ulang pada subjek dan dalam kondisi yang sama. Apabila nilai Cronbach's Alpha variable Information Service lebih besar dari nilai table r maka data secara keseluruhan Reliabel. Disini dapat dijelaskan bahwa nilai Cronbach's Alpha variable Information Service sebesar 0.680. Ini artinya nilainya lebih besar dari r table. Itulah sebabnya secara keseluruhan data ini dapat dikatakan reliabel. Meskipun ada 8 item dalam variable Information Service namun karena 1 item pada nomor 8 diabaikan karena item ini tidak valid.

Reliability Interaksi Layanan/ Service Interaction X3

Dalam tabel statistik keandalannya, dapat dilihat melalui nilai Cronbach's Alpha berdasarkan Item standar, nilai yang akan ditunjukkan adalah keseluruhan reliabilitas tes, semakin besar nilainya maka semakin dapat diandalkan semua data. Dalam penelitian ini, reliabilitas adalah berguna melihat sejauh mana pengukuran tes tetap selalu konsisten setelah dilakukan secara berulang-ulang pada subjek dan dalam kondisi yang sama. Apabila nilai Cronbach's Alpha variable Service Interaction lebih besar dari nilai table r maka data secara keseluruhan Reliabel. Disini dapat dijelaskan bahwa nilai Cronbach's Alpha variable Information Service sebesar 0.762. Ini artinya nilainya

lebih besar dari r table. Itulah sebabnya secara keseluruhan data ini dapat dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

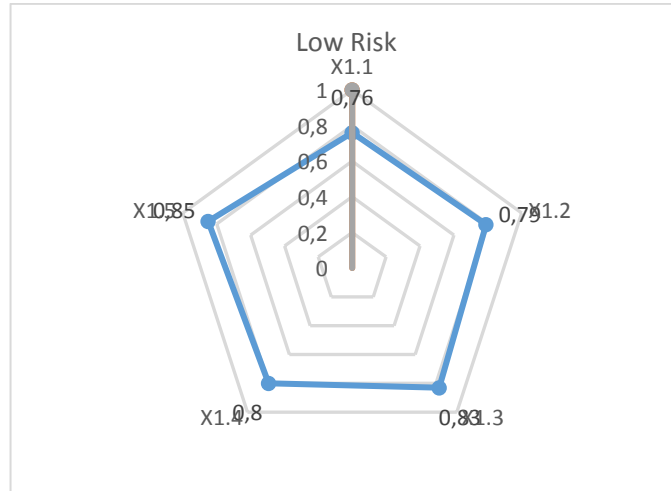
Uji asumsi klasik ini dilakukan sebagai ketentuan yang harus dilakukan sebelum uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, uji autokorelasi dan uji linearitas. Meskipun tidak ada ketentuan yang tetap sebagai kepatian teori tentang urutan uji mana dulu yang harus dipenuhi dalam menganalisis suatu data. Pemaparan temuan ini dapat dilakukan tergantung pada data yang ada sebagai tujuan dari penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti, melakukan analisis terhadap semua uji asumsi klasik, lalu dianalisis dengan bagian mana yang tidak memenuhi persyaratan dari asumsi ini. Kemudian dilakukan perbaikan pada setiap uji tersebut dan setelah memenuhi persyaratan, dilakukan pengujian pada uji yang lain.

Dalam uji normalitas ini digunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk setiap kesatuan variable yang dianalisis secara bersamaan. Hal ini juga dilakukan karena sample yang digunakan lebih dari 50 responden sehingga tidak memungkinkan untuk uji Shapiro-wilk dengan error signifikan 0.05. Apabila nilai Kolmogorov-Smirnov untuk setiap kesatuan variable lebih dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut normal. Sebagaimana yang telah dianalisis menggunakan SPSS maka nilai signifikan variable usability sebesar 0.173, untuk variable information service sebesar 0.075, dan untuk service interaction signifikan sebesar 0.080. Signifikan variabel user satisfaction sebesar 0.192 itu sebabnya data ini dikatakan semua normal.

Kegunaan Data Informasi

Dari lima item pertanyaan yang diberikan oleh sample untuk menjadi responden dengan harapan semua item terjawab sesuai dengan kondisi responden alamiah atau ketahu. Item pertanyaan tersebut adalah X1.1, X1.2, X1.3, X1.4, dan X1.5. Nilai maksimal dari setiap pertanyaan adalah 5, dimana nilai ini diharapkan dari maksimal penilaian dari pengguna web Gapuro. Se nilai item akan di carikan nilai Gap dimana nilai maksimal dikurangkan dengan jawaban penilaian setiap responden. Untuk variable kegunaan data informasi web memiliki nilai Gap sebesar 0,76 untuk X1.1, 0,79 untuk X1.2, 0,83 untuk X1.3, 0,80 untuk X1.4, dan 0,85 untuk X1.5. Nilai gap tertinggi adalah item pertanyaan no 4 untuk variable kegunaan data informasi yang ada di Web Gapuro. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Grafik 4.1. Low Risk



Untuk Low Risk ini ditemukan nilai Std. Deviasi tertinggi sebesar 0.742 dengan nilai mean tertinggi sebesar 4.24. Untuk lebih jelas hasil temuan penilaian dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabek 4.19. Low Risk

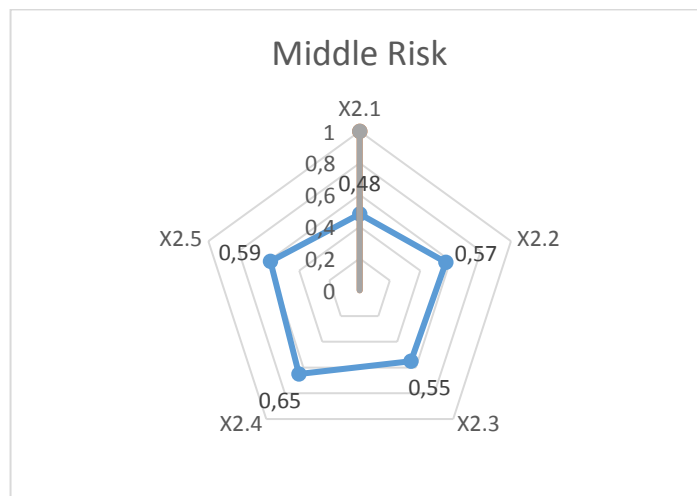
Descriptive Statistics				
LOW RISK	Harapan	GAP	Mean	Std. Deviation
X1.1	5	0,76	4,24	,612
X1.2	5	0,79	4,21	,664
X1.3	5	0,83	4,17	,742
X1.4	5	0,80	4,20	,615
X1.5	5	0,85	4,15	,651
Valid N (listwise)	75			

Layanan Informasi

Dari lima item pertanyaan yang diberikan oleh sample untuk menjadi responden dengan harapan semua item terjawab sesuai dengan kondisi responden alami atau ketahui. Item pertanyaan tersebut adalah X2.1, X2.2, X2.3, X2.4, dan X2.5. Nilai maksimal dari setiap pertanyaan adalah 5, dimana nilai ini diharapkan dari maksimal penilaian dari pengguna web Gapuro. Se nilai item akan di carikan nilai Gap dimana nilai maksil

dikurangkan dengan jawaban penilaian setiap responden. Untuk variable layanan informasi web memiliki nilai Gap sebesar 0,48 untuk X2.1, 0,57 untuk X2.2, 0,55 untuk X2.3, 0,65 untuk X2.4, dan 0,59 untuk X2.5. Nilai gap tertinggi adalah item pertanyaan no 3 untuk variable kegunaan data informasi yang ada di Web Gapuro. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Grafik 4.2. Middle Risk



Untuk Low Risk ini ditemukan nilai Std. Deviasi tertinggi sebesar 0.626 dengan nilai mean tertinggi sebesar 4.52. Untuk lebih jelas hasil temuan penilaian dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

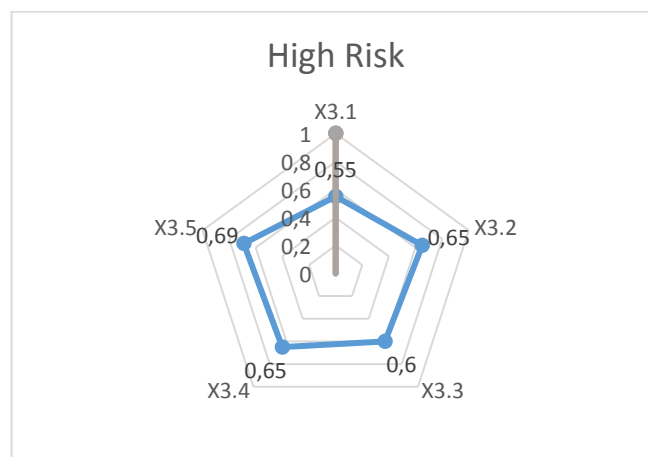
Tabel 4.20. Middle Risk

Descriptive Statistics				
MIDDLE RISK	Harapan	GAP	Mean	Std. Deviation
X2.1	5	0,48	4,52	,503
X2.2	5	0,57	4,43	,574
X2.3	5	0,55	4,45	,552
X2.4	5	0,65	4,35	,626
X2.5	5	0,59	4,41	,572
Valid N (listwise)	75			

Interaksi Layanan

Dari lima item pertanyaan yang diberikan oleh sample untuk menjadi responden dengan harapan semua item terjawab sesuai dengan kondisi responden alami atau ketahu. Item pertanyaan tersebut adalah X3.1, X3.2, X3.3, X3.4, dan X3.5. Nilai maksimal dari setiap pertanyaan adalah 5, dimana nilai ini diharapkan dari maksimal penilaian dari pengguna web Gapuro. Selisih nilai item akan dicarikan dari nilai Gap dimana nilai

maksimal dikurangkan dengan jawaban penilaian setiap responden. Untuk variable layanan informasi web memiliki nilai Gap sebesar 0,55 untuk X3.1, 0,65 untuk X3.2, 0,60 untuk X3.3, 0,65 untuk X3.4, dan 0,69 untuk X3.5. Nilai gap tertinggi adalah item pertanyaan no 5 untuk variable kegunaan data informasi yang ada di Web Gapuro. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada grafik dibawah ini.



Untuk Low Risk ini ditemukan nilai Std. Deviasi tertinggi sebesar 0.647 dengan nilai mean tertinggi sebesar 4.45. Untuk lebih jelas hasil temuan penilaian dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

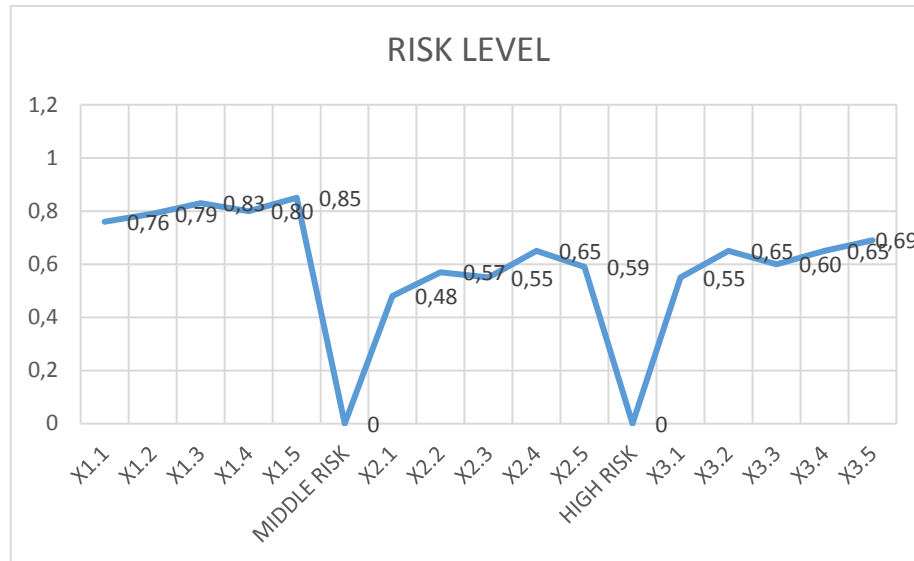
Tabel 4.21. High Risk

Descriptive Statistics				
HIGH RISK	Harapan	GAP	Mean	Std. Deviation
X3.1	5	0,55	4,45	,501
X3.2	5	0,65	4,37	,610
X3.3	5	0,60	4,40	,545
X3.4	5	0,65	4,35	,647
X3.5	5	0,69	4,31	,569
Valid N (listwise)	75			

GAP Analisis

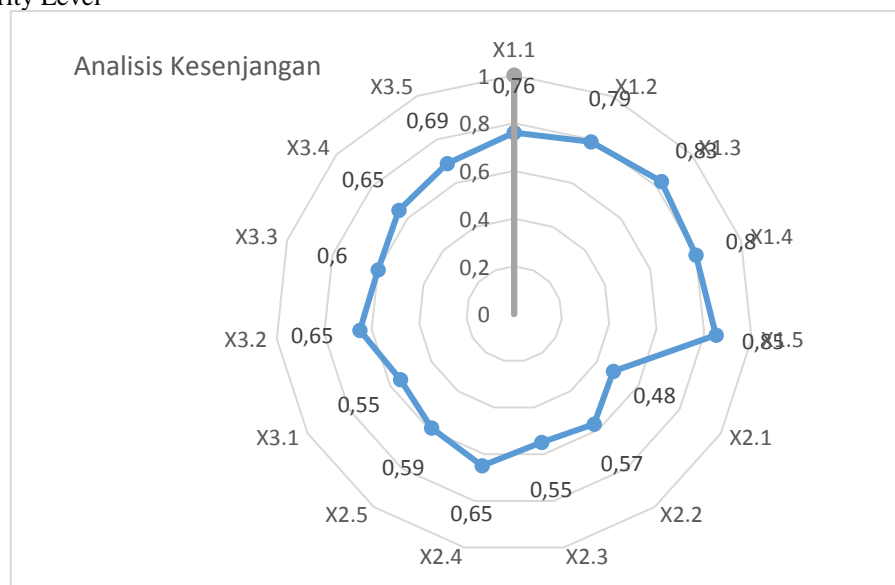
Dalam pengujian GAP analisis maka temuan akan dijadikan bahan pertimbangan nantinya sebagai rekomendasi kepada pihak management PT Epson berdasarkan tingkat resiko yang berhubungan langsung dengan proses bisnisnya. Dari 3 indicator untuk webqual ditemukan bahwa yang memiliki Gap terbesar akan dijadikan skala prioritas pembahasan penelitian ini. Secara umum dapat dilihat GAP yang terjadi pada setiap temuan melalui grafik dibawah ini.

Grafik 4.4. Risk Level



Ada 15 item pertanyaan yang menguji atau mengaudit dari web Gapuro. Dari 15 item ini terdapat nilai GAP tertinggi dari keseluruhan adalah kegunaan data informasi sebesar 0.85 dengan low risk atau resiko rendah. Kedua adalah layanan informasi sebesar 0.65 dengan resiko middle atau menengah. Resiko yang tertinggi dan memiliki GAP yang terbesar adalah interaksi layanan mencapai 0.69. Untuk lebih jelas memaparan setiap jumlah GAP dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Grafik 4.5. Maturity Level



KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pembahasan pada Bab IV dengan dibantu analisis seluruh data yang valid dan reliabel maka dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan beberapa yang masih berkaitan dengan rumusan masalah. Beberapa hal penting tersebut dibagi menjadi 4 point yang menjawab setiap hipotesa yang telah dijelaskan pada Bab II. Kesimpulan tersebut adalah:

1. Untuk variable kegunaan data informasi web memiliki nilai Gap sebesar 0,76 untuk X1.1, 0,79 untuk X1.2, 0,83 untuk X1.3, 0,80 untuk X1.4, dan 0,85 untuk X1.5. Nilai gap tertinggi adalah item pertanyaan no 4 untuk variable kegunaan data informasi yang ada di Web Gapuro..

2. Untuk variable layanan informasi web memiliki nilai Gap sebesar 0,48 untuk X2.1, 0,57 untuk X2.2, 0,55 untuk X2.3, 0,65 untuk X2.4, dan 0,59 untuk X2.5. Nilai gap tertinggi adalah item pertanyaan no 3 untuk variable kegunaan data informasi yang ada di Web Gapuro.

3. Untuk variable layanan informasi web memiliki nilai Gap sebesar 0,55 untuk X3.1, 0,65 untuk X3.2, 0,60 untuk X3.3, 0,65 untuk X3.4, dan 0,69 untuk X3.5. Nilai gap tertinggi adalah item pertanyaan no 5 untuk variable kegunaan data informasi yang ada di Web Gapuro.

4. Dari hasil analisis pada nilai T-tabel pada uji 2 arah dan hasil signifikan dari tingkat error

