

**AUDIT KUALITAS WEBSITE GAPURO PT EPSON  
BATAM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL**

**SKRIPSI**



**Oleh  
Winarni  
130001020**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2019**

**AUDIT KUALITAS WEBSITE GAPURO PT EPSON  
BATAM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Winarni  
130001020**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2019**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Sterdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam,08 September 19

Yang membuat pernyataan,

Winarni  
130001020

**AUDIT KUALITAS WEBSITE GAPURO PT EPSON BATAM  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:  
Winarni  
130001020**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 08 September 2019**

**Amrizal, S.Kom., M.SI  
Pembimbing**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala Puji bagi Allah Subhanahu Wata'alla yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua tercinta yang selalu setia memberikan dorongan semangat, perhatian dan doa;
2. Bapak Muhamad Jainul Muni suami tercinta yang senantiasa memberikan Do'a, motivasi, dan bantuan, baik berupa moril maupun materil kepada penulis;
3. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
4. Bapak Muhammad Rasid Ridho, S.Kom., M.SI. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam;
5. Bapak Amrizal, S.Kom., M.SI. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam
6. Bapak Muhamad Taufik Syastra, S.Kom., M.SI. selaku dosen pembimbing akademik;
7. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam, yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis;
8. Ibu Sumini selaku Manager PT EPSON BATAM, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan obyek penelitian;
9. Adek saya Meilina Susilowati, yang telah memberikan semangat saya untuk menyelesaikan tugas akhir kepada penulis;
10. Sahabat seperjuangan yang sama-sama berjuang dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Dengan rasa hormat yang sedalam-dalamnya penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya kepada Ayahanda Surip dan Ibunda Sri Astutik atas

kasih sayang, doa, pengorbanan moril dan material, dorongan dan nasehat yang tidak henti-hentinya.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan motivasi khususnya bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 02 Februari 2019

Winarni

## **ABSTRACT**

In this research, the main focus of the audit process and at the same time being a limitation of the problem consists of three important variables, there are three variables, they 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. Underlying the problems in this study are the data inputted through the production line that is delivered via the web that many do not update, leader lines experience errors in knowing the quantity of production to be targeted so that the level of trust of leaders, staff and supervisors decreases in using the Gapuro web. Therefore the purpose of this research is to find the level risks that must be anticipated so far and provide recommendations based on the current level of risk. This is considered very necessary to do research by finding the level of risk that is high, medium and low. The research method is qualitative descriptive by considering the internal capabilities of researchers and the time available to external parties. 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**

## **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 penelitian 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.**



## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1. Identifikasi Masalah.....	4
1.2. Pembatasan Masalah.....	5
1.3. Perumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1. Aspek Teoritis (Keilmuan).....	6
1.5.2. Aspek Praktis (Kegunaan).....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
2.1. Analisis <i>Website</i> .....	8
2.2. Kepuasan Pengguna <i>Website</i> .....	9
2.3. Kualitas <i>Website</i> .....	10
2.3.1. WebQual 4.0 Modifikasi.....	11
2.3.2. Dimensi Pengukuran Website Quality.....	12
2.4. Hubungan Antara Kualitas <i>Website</i> dan Kepuasan Pengguna.....	16
2.5. Konsep WebQual.....	16
2.6. Kerangka Pemikiran.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1. Metode Penelitian.....	23
3.2. Variabel Penelitian.....	23
3.3. Model Konseptual Peneliti.....	24
3.4. Model Hipotesis.....	27
3.5. Indikator Penilaian Sebagai Bahan Instrumen Penelitian.....	29
3.6. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.7. Jenis dan Sumber Data.....	30
3.8. Pembuatan Kuesioner.....	30
3.9. Pengumpulan Data.....	32
3.10. Pembagian Kuesioner.....	32
3.11. Uji Validitas dan Realibilitas.....	32

<b>BAB IV HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1. Deskripsi Responden .....	35
4.1.1. Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	36
4.1.2. Deskripsi Jabatan Pengguna Web .....	36
4.1.3. Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden.....	37
4.1.4. Deskripsi Tingkat Resiko .....	37
4.1.5. Deskripsi Pengalaman Pengguna Web Gapuro.....	38
4.2. Uji Validitas .....	39
4.2.1. Validasi Indikator Kegunaan/ Usability X1 .....	40
4.2.2. Validasi Layanan Informasi/ Information Service X2 .....	40
4.2.3. Validasi Kualitas Layanan Interaksi/ Service Interaction X3 .....	41
4.3. Uji Reliabilitas .....	42
4.3.1. Reliability Kegunaan/ Usability X1 .....	43
4.3.2. Reliability Layanan Informasi/ Information Service X2 .....	43
4.3.3. Reliability Interaksi Layanan/ Service Interaction X3 .....	44
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	45
4.4.1. Uji Normalitas .....	46
4.5. Deskriptif Statistik Instrumen .....	46
4.5.1. Kegunaan Data Informasi .....	46
4.5.2. Layanan Informasi .....	48
4.5.3. Interaksi Layanan .....	49
4.6. GAP Analisis .....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
5.1. Kesimpulan .....	55
5.2. Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Indikator Kualitas Informasi .....	18
Tabel 2.2. Indikator Kualitas Interaksi.....	18
Tabel 2.3. Indikator Kualitas Penggunaan .....	19
Tabel 3.4. Indikator X1, X2, X3 .....	25
Tabel 4.1. Analisis Deskriptif Pengalaman Responden.....	35
Tabel 4.2. Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.3. Jabatan Pengguna Web .....	37
Tabel 4.4. Pendidikan.....	37
Tabel 4.5. Tingkat Resiko .....	38
Tabel 4.6. Pengalaman Responden .....	39
Tabel 4.7. Validitas X1 .....	40
Tabel 4.8. Validitas X2 .....	41
Tabel 4.9. Validitas X3 .....	41
Tabel 4.10. Tabel Korelasi .....	42
Tabel 4.11. Reliability X1 .....	43
Tabel 4.12. Reliability X2.....	44
Tabel 4.13. Reliability X3.....	45
Tabek 4.14. Low Risk.....	46
Tabel 4.15. Middle Risk.....	47
Tabel 4.16. High Risk .....	49

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Kerangka Variabel Penelitian .....	22
Gambar 3.1. Alur Proses Metodologi Penelitian .....	23
Gambar 3.2. Kerangka Berpikir Penelitian .....	25
Gambar 3.3. Kerangka Hipotesis Penelitian .....	28

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1. Low Risk.....	47
Grafik 4.2. Middle Risk .....	48
Grafik 4.3. High Risk.....	49
Grafik 4.4. High Risk.....	50
Grafik 4.5. Maturity Level .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Table F.....	60
Lampiran 2. Table T.....	60
Lampiran 3. Table r.....	60
Lampiran 4. Surat Penelitian.....	60
Lampiran 5. CV Peneliti .....	60

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Diera revolusi 4.0 ini peranan Sistem Informasi sudah menjadi bagian penunjang proses bisnis yang tidak terpisahkan untuk mendukung percepatan tercapainya tujuan bisnis perusahaan. Tercapainya setiap tujuan proses bisnis yang signifikan itu tentu harus diimbangi dengan pengaturan dan pengelolaan yang tepat sehingga ketidak efisienan proses bisnis yang mungkin terjadi dapat dihindari.

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. Web gapuro ini hanya dapat di akses dengan menggunakan local akses untuk mendukung proses bisinis PT Epson Batam.

Fungsi dan kinerja web gapuro ini sangat besar peranannya di PT. Epson Batam khususnya di *line* produksi. Besarnya peranan web ini karena hanya bisa di akses didalam PT. Epson sendiri dan diberikan beberapa orang saja yang dapat mengaksenya; seperti *line leader*, *staf*, *supervisor* dan manajemen yang membutuhkan data real yang sedang produksi jalankan. Pentingnya web gapuro

ini sehingga harus benar-benar di kelola dengan baik dan teratur. Yang menjadi peranan penting web ini adalah kualitas informasinya, tampilan dan eksebitas dengan pengguna web ini di 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 dtidak 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 sarana untuk PT.Epson Batam.

PT Epson Batam, perusahaan yang berdiri sejak 1 Juli 1998 dan mulai beroperasi sejak 1 Maret 1999. Persusahaan ini merupakan perusahaan manufacture yang memproduksi ink dan printer dimana perusahaan ini memiliki banyak konsumen mulai dari dalam hingga luar negeri sehingga untuk mendukung kegiatan produksi dari perusahaan ini maka perusahaan ini sangat membutuhkan sebuah sistem untuk kemajuan dan kemudahan dalam pekerjaannya. Selain itu PT. Epson Batam memiliki karyawan sekitar dua ribu orang, dan tingkat pengiriman barang hasil produksi dari perusahaan ini sudah sampai dalam dan luar negeri. 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. Salah satu aplikasi berbasis web ini yaitu menggunakan sistem Gapuro berbasis web. Sedangkan pendekatan yang dilakukan untuk penelitian ini adalah Webqual. Dimana ini pendekatan adalah alat pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website gapuro berdasarkan instrument-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variable (Hafiz, 2017) yaitu: *usability*, *information quality*, dan *services interaction*. Kesemuanya adalah pengukuran audit atau temuan dari konsumen atau user kualitas dari website gapuro tersebut. Oleh sebab itu peneliti memberikan judul

penelitian ini adalah **Audit Kualitas Website Gapuro PT Epson Batam Menggunakan Metode Webqual.**

### **1.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah yang selama ini ditemukan di line produksi, antar lain adalah:

1. Data di *website* gapuro masih ditemukan tidak akurat hal ini dapat dilihat pada saat mencari histori *part* yang digunakan pada saat produksi *parent code* yang digunakan tidak sama dengan *lot number* yang digunakan.
2. Informasi di gapuro yang didapatkan tidak tepat waktu hal ini terbukti Final Inspection pada saat akan mencari Lot Confirmasi dari proses produksi tidak ada karena dari *production* belum dibuat (tidak *update*).
3. Rendahnya tingkat keamanan Informasi yang diberikan *website* gapuro tidak terpercaya.
4. Adanya sistem kerja kontrak sehingga harus melatih dan mendidik operator baru dalam penggunaan sistem hal ini mengganggu aktivitas produksi dalam hal interaksi layanan web gapuro.

## 1.2. Pembatasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan fokus sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu diterapkan batasan permasalahan yang akan dibahas didalamnya, yaitu:

1. Audit kualitas kegunaan (*usability*) website gapuro kepada *user* pada *line* produksi di PT Epson Batam menggunakan metode webquel.
2. Audit kualitas informasi (*information quality*) yang diberikan website gapuro kepada *user* pada *line* produksi di PT Epson Batam menggunakan metode webquel.
3. Audit interaksi layanan informasi yang diberikan website gapuro kepada *user* pada *line* produksi di PT Epson Batam menggunakan metode webquel.

## 1.3. Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang merupakan acuan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas kegunaan (*usability*) website gapuro kepada *user* pada *line* produksi di PT Epson Batam menggunakan metode webquel?
2. Bagaimana kualitas informasi (*information quality*) yang diberikan *website* gapuro kepada *user* pada *line* produksi di PT EpsonBatam menggunakan metode webquel?
3. Bagaimana interaksi layanan informasi yang diberikan *website* gapuro kepada *user* pada *line* produksi di PT Epson Batam menggunakan metode webquel?
4. Bagaiman signifikan ketiga indikator pada *line* produksi di PT Epson

Batam menggunakan metode webquel?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas kegunaan (*usability*) website gapuro kepada user pada line produksi di PT Epson Batam menggunakan metode webquel.
2. Mengetahui kualitas informasi (*information quality*) yang diberikan website gapuro kepada user pada line produksi di PT EpsonBatam menggunakan metode webquel.
3. Mengetahui interaksi layanan informasi yang diberikan website gapuro kepada user pada line produksi di PT Epson Batam menggunakan metode webquel.
4. Mengetahui hasil pengukuran dan hasil rekomendasi pada signifikan ketiga indicator pada line produksi di PT Epson Batam menggunakan metode Webqual.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1. Aspek Teoritis (Keilmuan)**

1. Mengetahui alat pengukuran dan hasil rekomendasi signifikan ketiga indicator pada line produksi di PT Epson Batam menggunakan metode Webqual.
2. Memahami tata cara dalam melakukan audit sistem informasi menggunakan metode Webqual.

3. Suatu karya ilmiah, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan acuan kepada peneliti lain mengenai Audit sitem informasi metode Webqual
4. Sumber pemikiran untuk perkembangan ilmu pengetahuan bagi para pembaca yang akan mengadakan penelitian dibidang yang sama

#### 1.5.2. Aspek Praktis (Kegunaan)

Manfaat secara praktis, hasil penelitian ini di harapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam penerapan tata kelola TI dibagian produksi PT EPSON BATAM.
2. Untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana.
3. Acuan untuk penelitian selanjutnya yang lebih baik.
4. Meningkatkan kualitas informasi tidak baik maka keamanan layanan pengguna akan menurun.
5. Hasil pengujian ini didukung oleh hasil jawaban responden sesuai dengan indikator kualitas informasi.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Analisis Website**

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. Sebuah halaman web merupakan berkas yang ditulis sebagai berkas teks biasa (*plain text*) yang diatur dan dikombinasikan sedemikian rupa dengan instruksi-instruksi berbasis HTML, atau XHTML, kadang-kadang pula disisipi dengan sekelumit bahasa *skrip*. Berkas tersebut kemudian diterjemahkan oleh peramban web dan ditampilkan seperti layaknya sebuah halaman pada monitor komputer. 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. Baik yang memiliki sifat statis atau dinamis yang akan membentuk suatu rangkaian yang saling berkaitan, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. Beberapa hal yang seharusnya dipersiapkan untuk membangun *website* adalah nama domain dan *website* hosting.

## **2.2. Kepuasan Pengguna *Website***

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari kata latin “satis” artinya cukup baik, memadai dan “facio” melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan

sebagai “upaya memenuhi kebutuhan” atau “membuat sesuatu memadai”. *Oxford Advance Learner’s Dictionary* dalam (Bayu Luhur Wicaksono, Adhi Susanto, 2012) dan Tjiptono (2015) mendeskripsikan kepuasan sebagai “*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*”, artinya sebuah perasaan bahagia ketika mendapatkan sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan terjadi. Cadotte, Woodruff dan Jenkins dalam Tjiptono (2015) kepuasan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman. Oliver dalam Tjiptono (2015) kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersama–sama dengan emosi konsumsi lainnya. Otto dkk. (2010) berpendapat bahwa toleransi yang diberikan pengguna *website* terhadap kecepatan *download time* (waktu *website* dibuka pertama kali) adalah 15 detik. Kepuasan pengguna *website* juga dapat dilihat dari ketersediaan pengguna untuk kembali mengunjungi sebuah *website* dan merekomendasikannya ke orang lain

### **2.3. Kualitas Website**

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, reliability, 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 termanfaatnya *website* tersebut.

### 2.3.1. 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* berasal dari penelitian mengenai sistem informasi. Pertanyaan-pertanyaan yang dikembangkan di bagian ini dibangun berdasarkan literatur yang berfokus pada kualitas informasi, data dan sistem.
2. *Service Interaction Quality* berasal dari penelitian mengenai kualitas layanan marketing, e-commerce, dan sistem informasi.
3. *Usability* berasal dari penelitian dalam bidang Human-Computer Interaction (HCI) atau interaksi manusia dan komputer dan web usability.

Dalam penelitian ini, *user interface quality* (kualitas antarmuka pengguna) merupakan dimensi baru yang ditambahkan ke dalam dimensi asli WebQual 4.0 untuk mengetahui kualitas antarmuka website yang berkaitan dengan daya tarik (*attractiveness*) visual dari *user interface website*. 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.

### 2.3.2. Dimensi Pengukuran Website Quality

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

#### 1) Usability

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.

Menurut Nielsen, Usability berarti bahwa website tersebut mudah dipelajari, dapat digunakan secara efisien, mudah untuk dihafal, memiliki sedikit kesalahan, secara subjektif memuaskan bagi pengguna. 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.

## 2) Content

Dalam (Byun & Finnie, 2011), disebutkan bahwa Content mempunyai peranan dalam memotivasi pengguna untuk mengunjungi website kembali. Desain konten mengukur apakah konten tersebut atraktif dan mudah di baca. Sebagai

tambahan teori menyatakan hal serupa yaitu konten dari sebuah website memainkan peranan yang signifikan dalam menentukan sikap konsumen terhadap website. Dalam (Loiacono, et al., 2002) terdapat dimensi entertainment dalam pengukuran kualitas website yang didalamnya meliputi daya tarik visual (visual appeal), inovasi (inovativeness), dan daya tarik emosional (emotional appeal). Dimensi entertainment ini mencerminkan ekspektasi pengguna website mengenai informasi yang dikirim atau disampaikan dengan cara yang menghibur. Berbagai hal yang telah disebutkan diatas mengenai content dan juga entertainment mengacu pada desain yang disajikan dalam website sehingga pada akhirnya akan menarik pengguna untuk mengunjungi dan menggunakannya. Content yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berhubungan dengan desain terhadap website yang dapat meliputi warna, font, pengelompokkan menu pilihan, gambar, konsistensi desain per halaman, dan lain sebagainya yang akan memberikan suatu pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna.

### 3) Information Quality

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.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Information Quality berkenaan dengan kualitas dari informasi baik dalam hal akurasi, relevansi, konteks, maupun bentuk

penyajianya. 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* adalah sejauh mana informasi tersebut dapat dengan mudah dipahami oleh pengguna. Ini mengukur seberapa baik sebuah website menyajikan informasi sehingga menjadi jelas, bermakna, dapat diinterpretasikan dan dapat dipahami. Jadi, tergantung pada format atau bentuk informasi serta keringkasan dan konsistensi representasionalnya.
- 2) Informasi yang reliabel berarti bahwa informasi tersebut valid. Kehandalan dapat dipastikan hanya bila beberapa persyaratan terpenuhi. Misalnya, jika informasi itu akurat, up-to-date, dan objektif serta berasal dari sumber resmi maka informasi tersebut dapat dianggap reliabel atau handal. Madu dan Madu (2002) serta Xiao dan Dasgupta (2002) menemukan bahwa ketepatan waktu dan akurasi dari informasi memainkan peranan penting dalam pembentukan kepuasan.
- 3) Kemudian informasi yang berguna berarti bahwa informasi tersebut dapat digunakan secara efektif untuk tujuan tertentu. Dengan kata lain *usefulness* (kegunaan) memberikan pengguna website kemampuan untuk menggunakan informasi untuk tujuan mereka. Oleh karena itu, adalah penting bahwa informasi tersebut lengkap, relevan, dan mencakup semua rincian yang diperlukan, sehingga pengunjung dapat memanfaatkannya.

McKinney et al. (2002) dalm (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).

#### **2.4. Hubungan Antara Kualitas *Website* dan Kepuasan Pengguna**

Kualitas *Website* menurut WebQual 4.0 dapat diukur melalui tiga variabel, yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction*. Menurut Penelitian (Tarigan, 2018), kepuasan pengguna situs dipengaruhi oleh semua variabel *WebQual* 4.0, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*.

#### **2.5. Konsep WebQual**

Menurut Zeithaml dkk. (2012) dalam (Sukmajaya & Andry, 2017) *WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada *WebQual* tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD). *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. *WebQual* disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu:

1. Kualitas informasi dari penelitian sistem informasi.

2. Interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas sistem informasi, *ecommerce*, dan pemasaran.
3. Usability dari human computer interaction.

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.

**Tabel 2.1.** Indikator Kualitas Informasi

No	Indikator Kualias Informasi ( X1)
1.	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website gapuro</i>
2.	Interaksi antara <i>website gapuro</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
3.	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website gapuro</i>
4.	Pengguna merasa <i>website gapuro</i> mudah untuk digunakan
5.	<i>Website gapuro</i> mempunyai tampilan yang menarik
6.	Desain sudah sesuai dengan jenis <i>website gapuro</i>
7.	<i>Website gapuro</i> mengandung kompetensi

Sumber : Barnes dan Vidgen (2010)

Kualitas Interaksi didefinisikan sebagai seberapa tinggi tingkat kualitas interaksi antara pengguna dengan *website* dilihat dari kepercayaan pengguna dan empati. Hal ini dapat dilihat pada tabel 2.2 dibawah ini.

**Tabel 2.2.** Indikator Kualitas Interaksi

No	Indikator Kualitas Interaksi (X2)
1.	Informasi yang tersedia dalam <i>website gapuro</i> disajikan secara proporsional, lengkap, akurat dan dapat dipercaya
2.	Akses <i>website gapuro</i> yang cepat, mudah dan stabil
3.	Informasi mudah dipahami
4.	Pengunjung <i>website gapuro</i> merasa aman menggunakannya untuk berinteraksi
5.	<i>Website gapuro</i> dilengkapi dengan system keamanan dan kerahasiaan atas



	setiap transaksi data
6.	Pengunjung <i>website</i> gapuro bisa mengakses alamat kantor
7.	Pengunjung akses gapuro bisa melihat alamat kantor

*Sumber : Barnes dan Vidgen (2010)*

Kualitas Pengguna didefinisikan sebagai seberapa tinggi tingkat kemudahan dan kegunaan *website* kepada pengguna. Dapat dilihat pada tabel 2.3 dibawah ini.

**Tabel 2.3.** Indikator Kualitas Penggunaan

No	Indikator Kualitas Penggunaan (X3)
1.	<i>Website</i> gapuro memiliki reputasi yang baik
2.	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi informasi melalui <i>website</i> gapuro
3.	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya yang ada di <i>website</i> gapuro
4.	<i>Website</i> gapuromemberi ruang untuk personalisasinya
5.	<i>Website</i> gapuro memberi ruang untuk komunitas
6.	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
7.	Pengguna merasa yakin bahwa jasa yang diberikan sebagaimana mestinya
8.	Memberikan pengalam baru yang menyenangkan

*Sumber : Barnes dan Vidgen (2010)*

## 2.6. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan penimbang dalam penelitian ini. Sesuai dengan judul maka penelitian terdahulu yang berkaitan adalah sebagai berikut:

1. Fathur Rohman, Didik Kurniawan, Jurnal ilmu pengetahuan dan teknologi komputer, Agustus 2017. ISSN : 2527-4864. Dalam penelitiannya yang berjudul Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webquel 4.0. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Interaction Quality website mempunyai pengaruh positif 38% terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan koefisien korelasi dengan nilai 0,618 yang berarti nilai tersebut termasuk dalam kategori korelasi kuat karena berada diantara kisaran 0.5-0.75.
2. Agnes Manik, Irma Salamah, Jurnal Prosiding SNATIFke-4 2017. ISSN : 978-602-1180-50-1. Dalam penelitiannya yang berjudul Metode Webquel 4.0 Untuk Evaluasi Kualitas Website Politeknik Negeri Sriwijaya. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas desain berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dan yang paling dominan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna adalah kualitas kegunaan.
3. Suryo, Miftakhur Rokhman, Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Agustus 2017. E-ISSN : 2502-8995. Dalam penelitiannya yang berjudul Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional

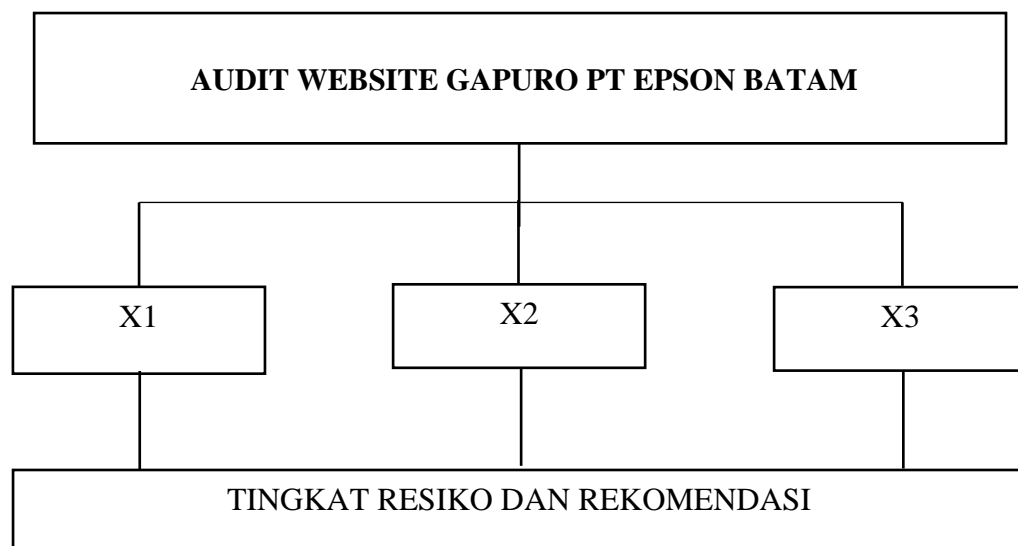
Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webquel 4.0. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan terhadap variabel keputusan pembelian online secara simultan. Variabel *Usability* interaksi layanan mempunyai pengaruh dominan terhadap variabel keputusan pembelian online, namun variabel *Service Interaction* terhitung paling rendah. Dengan begitu perlu ditingkatkan nilai pada beberapa variabel dengan memperbaiki *website* sesuai variabel yang dibutuhkan.

4. Wijaksono, Bayu Luhur. Jurnal JNTETI, Vol2, Mei 2013. ISSN: 2301-4156. Dalam penelitiannya yang berjudul Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian Dan Importance Performance Analysis. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan layanan interaksi *website* masih perlu ditingkatkan.
5. Maslan, Andi. Jurnal. Jurnal Teknik Informatika. 2015. ISSN:557-3234. Dalam penelitiannya yang berjudul Pengukuran Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batam Menggunakan Metode Webqual 4.0. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* pemerintah kota Batam memiliki tampilan yang menarik dengan persentase 70,02%, kualitas *website* baik dengan persentase 70,29% dan kemudahan untuk berkomunikasi diberikan oleh *website* dengan 69,10%.

## 2.7. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini melakukan analisis terhadap kualitas layanan website untuk mengetahui perbedaan (gap) antara persepsi aktual dan harapan ideal pengguna yang diukur berdasarkan dimensi kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, kualitas antarmuka pengguna dan kegunaan. Secara rinci kerangka pemikiran disajikan pada Gambar 2.1.

**Gambar 2.1.** Kerangka Variabel Penelitian



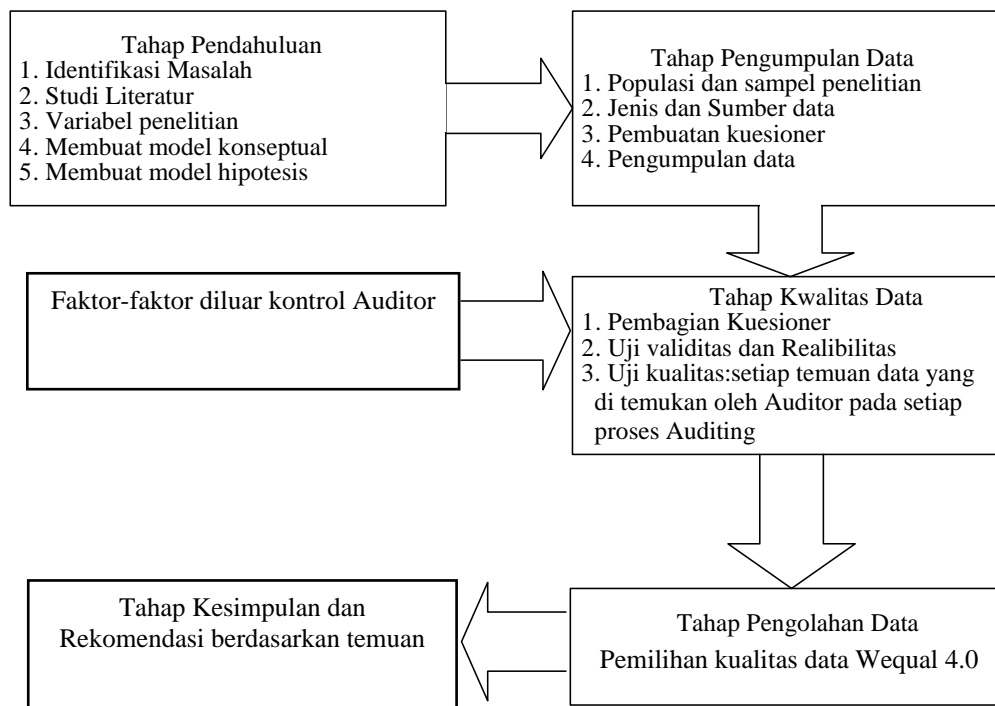
Dari kerangka pemikiran diatas dapat dipaparkan bahwa peneliti akan menemukan data-data yang berkaitan langsung dengan ketiga indicator penelitian ini. Data-data tersebut akan memberikan gambaran secara jelas tingkat resiko yang selama ini sudah terditek atau belum terindetifikasi oleh pihak perusahaan.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

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. 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 3.1.** Kerangka Berpikir Penelitian

Sumber: Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer, 2017:33.

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.

### **3.2. Variabel Penelitian**

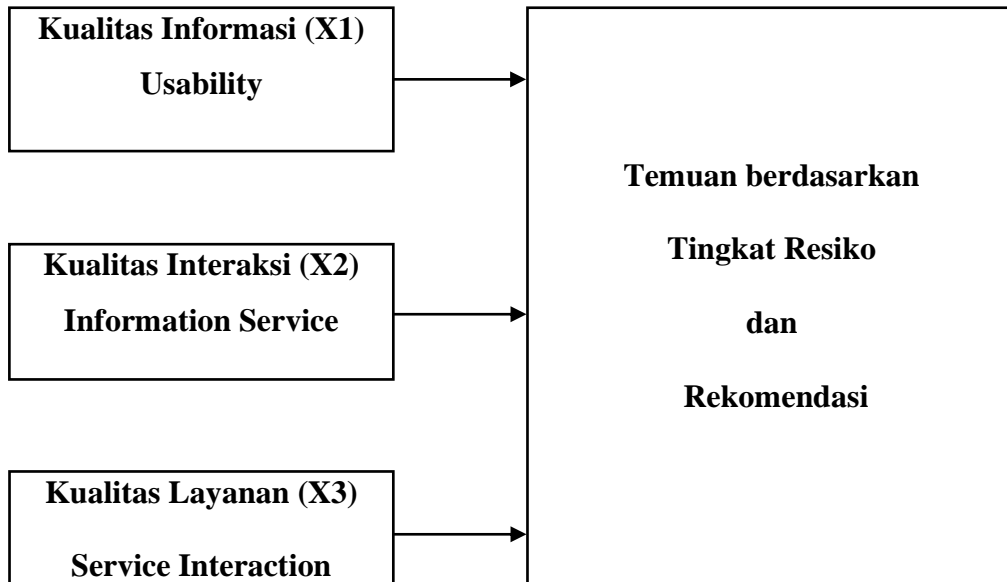
Dalam tahap ini dilakukan pemetaan variabel yang digunakan pada penelitian ini didasarkan pada dimensi yang ada pada *WebQual* menurut Barnes dan Vidgen (2010) dalam (Hasanov & Khalid, 2015) dan kemudian dalam penelitian ini akan dikembangkan dengan menambahkan satu variabel yaitu variabel kualitas layanan.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

- a) Dimensi audit kualitas informasi sebagai variabel  $X_1$ .
- b) Dimensi audit kualitas servis informasi sebagai variabel  $X_2$ .
- c) Dimensi audit kualitas layanan sebagai variabel  $X_3$ .

### **3.3. Model Konseptual Peneliti**

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*. Pada konseptual

penelitian ini menggabungkan variabel dari kedua peneliti sebelumnya yang mendasari kerangka pemikiran, yang dapat dilihat pada Gambar 3.2.



**Gambar 3.2.** Kerangka Berpikir Penelitian

Sumber: Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi),2018:593.

Indikator yang digunakan pada penelitian ini menurut Barnes dan Vidgen (2010) dalam (Diniharianti, Darwiyanto, & Widowati, 2018) yaitu variabel Kualitas Informasi (X1) untuk mengukur seberapa tinggi tingkat informasi yang ditampilkan *website* kepada pengguna, Kualitas Interaksi (X2) untuk mengukur seberapa tinggi tingkat kualitas interaksi antara pengguna dengan *website* dilihat dari kepercayaan pengguna dan empati, Kualitas Layanan (X3) menurut Kotler (2011) yaitu mengukur tinggi tingkat layanan yang diukur dari lima dimensi yaitu kehandalan, jaminan, sarana fisik, daya tanggap, dan empati. Dapat dilihat pada Tabel 3.4.

**Tabel 3.4.** Indikator X1, X2, X3

	<b>Indikator Kualitas Penggunaan (X1) Usability</b>
--	---

**Lanjutan Tabel 3.4.** Indikator X1, X2, X3

No	Deskripsi Indikator
1.	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website gapuro</i>
2.	Interaksi antara <i>website gapuro</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
3.	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website gapuro</i>
4.	Pengguna merasa <i>website gapuro</i> mudah untuk digunakan
5.	<i>Website gapuro</i> mempunyai tampilan yang menarik
6.	Desain sudah sesuai dengan jenis <i>website gapuro</i>
7.	<i>Website gapuro</i> mengandung kompetensi
8.	<i>Website gapuro</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
<b>Indikator Kualitas Layanan Informasi (X2) <i>Information Service Quality</i></b>	
No	Deskripsi Indikator
1	Informasi yang tersedia dalam <i>website gapuro</i> disajikan secara proporsional, lengkap, akurat dan dapat dipercaya
2	Akses <i>website gapuro</i> yang cepat, mudah dan stabil
3	Informasi mudah dipahami
4	Pengunjung <i>website gapuro</i> merasa aman menggunakannya untuk berinteraksi.

Sumber : <http://www.webqual.co.uk>



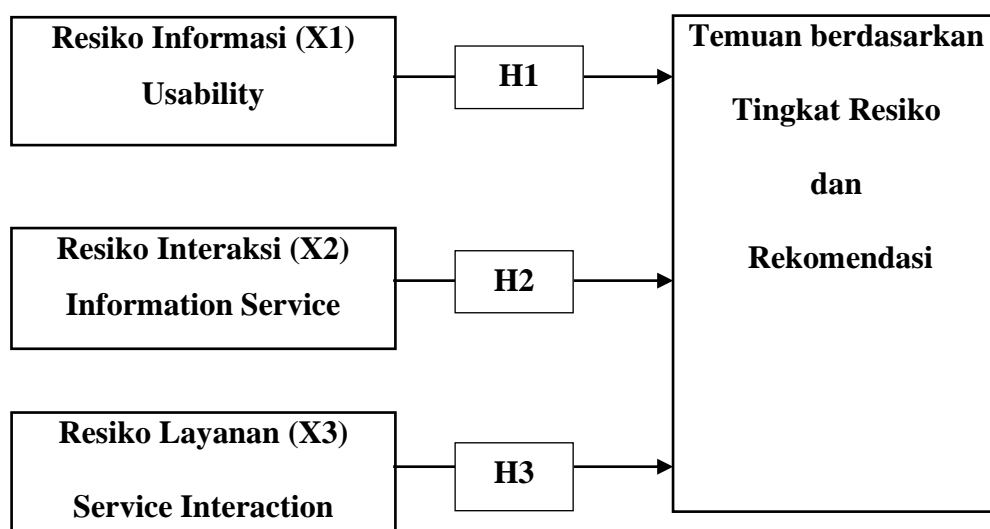
**Lanjutan Tabel 3.4.** Indikator X1, X2, X3

5	<i>Website</i> gapuro dilengkapi dengan system keamanan dan kerahasiaan atas setiap transaksi data
6	Pengunjung <i>website</i> gapuro bisa mengakses alamat kantor
7	Pengunjung akses gapuro bisa melihat alamat kantor
8	Peralatan yang digunakan menyediakan teknologi yang memadai dan mengikuti perkembangan jaman.
<b>Indikator Kualitas Interaksi Layanan (X3) <i>Service Interaction Quality</i></b>	
<b>No</b>	<b>Deskripsi Indikator</b>
1	<i>Website</i> gapuro memiliki reputasi yang baik
2	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi informasi melalui <i>website</i> gapuro
3	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya yang ada di <i>website</i> gapuro
4	<i>Website</i> gapuromemberi ruang untuk personalisasinya
5	<i>Website</i> gapuro memberi ruang untuk komunitas
6	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
7	Pengguna merasa yakin bahwa jasa yang diberikan sebagaimana mestinya

Sumber : <http://www.webqual.co.uk>

### 3.4. Model Hipotesis

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

Sumber: Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi),2018:592

Hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

- [H1] : Terdapat tingkat resiko pada variabel Usability atau X1 akan menjadi High Risk atau resiko tertinggi dari dalam website Gapuro PT Epson Batam.
- [H2] : Terdapat tingkat resiko pada variable Information service atau X2 akan menjadi Middle Risk atau resiko menengah dari dalam website Gapuro PT Epson Batam.
- [H3] : Terdapat pengaruh pada variabel service Interaction atau X3 akan menjadi Low Risk atau resiko terendah dari dalam website Gapuro PT Epson Batam.

### 3.5. Indikator Penilaian Sebagai Bahan Instrumen Penelitian

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*). Sementara itu deskripsi indikator yang digunakan dalam penelitian tersebut yang juga menjadi dasar dalam penelitian ini.

### 3.6. Populasi dan Sampel Penelitian

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 penggunaan.

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.

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = Persen kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir (0,05)

Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini berjumlah 75 responden.

### 3.7. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan sekunder. Pada penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan para peneliti langsung dari sumbernya. 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 Epson Batam.

### 3.8. Pembuatan Kuesioner

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:

- a) Menentukan variabel, seleksi indikator dan menambahkan variabel terikat.

Pada tahapan ini menentukan variabel yang digunakan berdasarkan tiga variabel pada *WebQual* 4.0, selanjutnya melakukan seleksi mapping setiap

indikator pada setiap variabel yang disesuaikan pada objek penelitian, dan selanjutnya menambahkan variabel terikat.

- b) Menyusun pernyataan setiap indikator.

Tahap ini dilakukan pembuatan pernyataan yang sesuai dari setiap indikator dalam variabel bebas dan variabel terikat.

- c) Melakukan seleksi pernyataan.

Pada tahapan ini dilakukan seleksi pernyataan yang memiliki makna sesuai dengan indikator. Apabila ada kesamaan makna dari pernyataan indikator satu dengan yang lain maka dilakukan penggabungan menjadi satu pernyataan.

- d) Penentuan skala likert.

Tahapan ini menentukan skala likert yang digunakan dalam memberikan skor dari setiap pernyataan yang telah dibuat, dengan 5 poin skala likert yaitu sangat tidak setuju (poin 1), tidak setuju (poin 2), setuju (poin 3), sangat setuju (poin 4), amat sangat setuju (poin 5).

- e) Menyusun pernyataan dalam kuesioner.

Pada tahap ini adalah menyusun pernyataan yang telah dibuat sebelumnya ke dalam kuesioner tanpa mengelompokkan tiap pernyataan dan menambahkan kolom skala likert disetiap pernyataan. Contoh kuesioner yang telah dibuat akan diajukan kepada pengguna web gapuro.com PT Epson Batam.

### **3.9. Pengumpulan Data**

Objek atau calon responden dalam penelitian ini dibatasi hanya pada pengguna web gapuro.com PT Epson Batam dibagian produksi saja, karena responden dianggap sudah mengetahui dan menggunakan *website* gapuro.com PT Epson 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 selanjutnya ditabulasi menggunakan *Microsoft Excel*.

### **3.10. Pembagian Kuesioner**

Tahapan pembagian kuesioner dalah kuesioner yang telah dibuat dan sudah tersusun dengan benar siap dibagikan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 75.

### **3.11. Uji Validitas dan Realibilitas**

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:

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

Untuk pengujian validitas instrumen penelitian ini, penulis menggunakan program excel dalam tabulasi data dan memasukkan data tersebut kedalam program SPSS dengan metode *Corrected Item Total Correlation*, dengan cara mengkorelasikan antar skor setiap item pernyataan dengan total skor setiap responden menggunakan menu *Analyze – Correlate – Bivariate*. Setelah dilakukan uji validitas atas pernyataan yang digunakan dalam penelitian tersebut, selanjutnya dilakukan uji keandalan.

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.

### **3.12. Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Lokasi tempat penelitian adalah PT Epson Batam dengan alamat Jalan Rambutan Lot 504-508A Batamindo Industrial Park Mukakuning Batam.

Penelitian ini dilakukan dari bulan September 2018 sampai dengan Februari 2019. Table jadwal penelitian dapat dilihat pada Table 3.5 Jadwal Penelitian.

**Tabel 3.5.** Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan					
		Mar19	Apr19	Mei19	Jun19	Jul19	Agst19
1	Perancangan Penelitian						
2	Studi Keputaskaan						
3	Pemilihan Metodologi Penelitian						
4	Pengumpulan Data						
5	Pengolahan dan Analisa Data						
6	Pembutan Strategi Perbaikan dan Kesimpulan						

Sumber : Panduan Penyusunan Skripsi Jenjang S1 Program Studi Teknik Informatika 2018-2019 : 23.