

# UJI KUALITAS *WEBSITE* DENGAN INSTRUMEN *WEBQUAL*

## (Studi Kasus: Sistem Informasi Stocking and Ordering Auto 2000 Regional Part Depo Palembang)

Usman Ependi

Program Studi Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma  
Jl Ahmad Yani No 3 Plaju, Palembang, 30264  
Telp: (0711) 515679, Fax: (0711) 515582  
E-mail: usman@mail.binadarma.ac.id

---

### Abstract

*Research quality test of stocking and ordering information system Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang using WebQual models. WebQual model has three dimensions, namely the quality of usability, quality of information and the quality of interaction. Each dimension has a statement as a quality assessment test and grading scale from 1 to 7 that means 1 strongly disagree and 7 strongly agree. Quality test conducted to respondents stocking and ordering information system users with the characteristic consisting of the user level, sex, level of education and experience using the system. The quality test results got an assessment of 5.9 on the dimensions of usability quality, information quality dimensions 5.7 and 5.8 on the dimensions of the quality of the interaction. The three dimensions of the assessment results mean that 5.8 which has similarities to the assessment of the overall information system. So it can be concluded that respondents somewhat agree if stocking and ordering information system is quality based on scale criterion 1 to 7.*

### Abstrak

*Penelitian uji kualitas sistem informasi stocking and ordering Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang dilakukan menggunakan model WebQual. Model WebQual memiliki tiga dimensi yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Masing-masing dimensi memiliki pernyataan sebagai penilaian uji kualitas dan memiliki skala penilaian dari 1 sampai dengan 7 yang bermakna 1 sangat tidak setuju dan 7 sangat setuju. Uji kualitas dilakukan kepada responden pengguna sistem informasi stocking and ordering dengan karakteristik terdiri dari level pengguna, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pengalaman menggunakan sistem. Hasil uji kualitas tersebut mendapatkan penilaian 5,7 untuk dimensi kualitas kegunaan, 5,9 pada dimensi kualitas informasi dan 5,8 pada dimensi kualitas interaksi. Dari ketiga dimensi tersebut maka hasil penilaian rerata yaitu 5,8 yang memiliki kesamaan pada penilaian sistem secara keseluruhan. Sehingga dapat dikatakan bahwa responden agak setuju jika sistem informasi stocking and ordering berkualitas berdasarkan skala kriterium penilaian mulai 1 sampai dengan 7.*

**Kata kunci:** *Pengujian website, Kualitas website, WebQual*

### 1. PENDAHULUAN

Sistem informasi adalah suatu proses dari prosedur-prosedur yang terorganisir, bilamana dieksekusi akan menghasilkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di dalam organisasi [1]. Pada Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang sistem informasi telah digunakan dalam perjalanan roda bisnisnya, penggunaan tersebut salah satunya adalah dalam bidang koordinasi pemesanan dan pengiriman *part* antara Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang dan PT Toyota-Astra Motor (TAM). Seiring perkembangan yang terjadi pada Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang maka

berdampak terhadap meningkatnya intensitas transaksi yang dilakukan, baik ke pihak TAM maupun ke *customer*. Peningkatan intensitas transaksi tersebut disebabkan banyaknya *customer* yang melakukan pemesanan *part* baik untuk wilayah Sumatera Selatan maupun Bangka Belitung ke pihak Depo. Dengan demikian pihak Depo akan melakukan pemesanan kembali ke pihak TAM untuk *part* yang tidak tersedia di gudang mereka.

Saat ini Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang memiliki dua sistem informasi yang digunakan untuk melakukan transaksi dalam menjalankan roda bisnisnya. Pertama sistem informasi yang dikhususkan

untuk memesan part ke TAM, sistem informasi tersebut diberi nama *Toyota Part Online System (T-POS)* yang disediakan langsung oleh pihak TAM. Sistem informasi kedua adalah sistem informasi *stocking and ordering* yang disediakan oleh Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang. Dimana sistem informasi tersebut digunakan oleh Depo untuk melayani pemberian informasi stok dan pemesanan yang dilakukan oleh *customer*. Sistem informasi *stocking and ordering* juga merupakan ujung tombak bisnis bagi Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang dalam melakukan penjualan *part* ke *customer*, Karena dengan sistem tersebut semua transaksi antara depo dan *customer* dilakukan. Penggunaan sistem informasi ini sendiri masih tergolong baru menggantikan sistem sebelumnya yang menggunakan cara konvensional dalam komunikasi antara depo dan *customer* yaitu melalui *email*.

Melihat kondisi tersebut uji kualitas sangat diperlukan bagi sebuah sistem informasi yang masih baru diterapkan dalam sebuah organisasi. Karena dengan dilakukan uji kualitas maka pihak Depo akan mengetahui pandangan pengguna terhadap sistem informasi yang mereka sediakan. Kualitas merupakan konformansi terhadap kebutuhan fungsional dan kinerja yang dinyatakan secara eksplisit, standar perkembangan yang didokumentasikan secara eksplisit dan karakteristik implisit yang diharapkan bagi semua sistem yang dikembangkan secara profesional [2]. Selain itu juga kualitas dapat dikatakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dengan demikian, yang dikatakan kualitas di sini adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan [3].

Dengan demikian untuk melakukan uji kualitas terhadap sebuah sistem informasi terutama sistem informasi yang berbasis *web* seperti sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang banyak model yang dapat digunakan, model-model tersebut diantaranya adalah model *waller* dan model *WebQual*. Model *Waller* memiliki instrument dalam pengukuran kualitas dibagi menjadi tujuh faktor yang menekankan dalam bidang *useability*. Faktor-faktor tersebut adalah *good first*

*impression, friendly image, easy navigation, useful content, appropriate for audience, clear contact information* dan *good for search engine*. Selain itu juga model *Waller* melihat kualitas tidak hanya pada penilaian pada objek tapi juga pihak terkait dengan objek [4]. Sedangkan model *WebQual* merupakan salah satu model atau teknik pengukuran kualitas sistem yang berbasis *web* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Dalam model ini terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu sistem (*website*), yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Untuk masing-masing dimensi memiliki beberapa pertanyaan sebagai penggalian informasi penilaian pengguna terhadap objek yang dinilai [5]. Maka jika dilihat dari dua model tersebut baik model *Waller* maupun model *WebQual* dapat dikatakan model yang lebih cocok untuk melakukan uji kualitas terhadap sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang adalah model *WebQual*. Karena model *WebQual* lebih menekankan pada persepsi pengguna akhir dari sebuah sistem informasi. Selain itu juga model *WebQual* dalam melakukan penilaian uji kualitas berfokus pada objek yang dinilai dari pada aspek diluar sistem.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam melakukan uji kualitas sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang dengan model *WebQual* maka metode atau langkah-langkah yang berkaitan dengan penelitian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 2.1 Objek Penelitian

Objek yang menjadi penilaian dalam uji kualitas ini adalah sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang. Dimana sistem informasi tersebut dapat diakses melalui *url* <http://partcentertoyotapl.com>. Dalam sistem informasi tersebut penilaian dilakukan untuk dua tampilan hak akses pengguna yang berinteraksi dalam penggunaan sistem informasi yaitu pengguna dengan hak akses *customer* dan pengguna dengan hak akses depo. Pengguna dengan hak akses depo dominan sebagai pemberi informasi dan penggunaan dengan level *customer* dominan sebagai penerima informasi. Tampilan awal sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang ketika diakses dapat dilihat pada gambar 1.



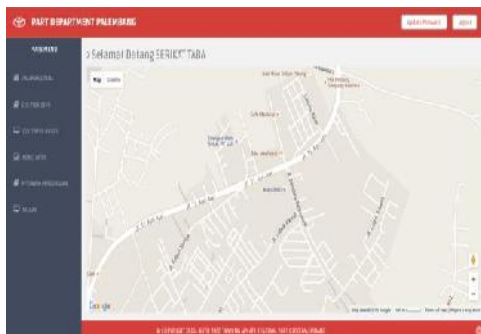
Gambar 1. Tampilan sistem informasi stocking & ordering

Sedangkan tampilan yang menjadi penilaian oleh pengguna dengan level akses depo seperti yang terlihat pada gambar 2.



Gambar 2. Tampilan sistem informasi stocking and ordering hak akses depo

Selanjutnya objek yang menjadi penilaian oleh pengguna dengan level akses *customer* dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Tampilan sistem informasi stocking and ordering hak akses customer

## 2.2 Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian uji kualitas sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang dengan model *WebQual* maka metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Penggunaan metode penelitian kualitatif karena metode penelitian kualitatif lebih difokuskan pada pemahaman fenomena-

fenomena sosial dari perspektif partisipan dengan lebih menitikberatkan pada gambaran yang lengkap daripada merinci menjadi variabel yang saling terkait. Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh pemahaman makna verstehen, mengembangkan teori dan menggambarkan realita yang kompleks. Pada penelitian kualitatif tidak bisa di peroleh atau diukur menggunakan prosedur-prosedur statistik [6].

## 2.3 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan peneliti untuk dipelajari sehingga dapat ditarik ke simpulannya. Sedangkan sampel bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi [7]. Berdasarkan pengertian diatas maka populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pengguna dari sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang baik *customer* maupun depo yang berjumlah 110 pengguna yang terdiri dari 103 pengguna dengan level *customer* dan 7 pengguna dengan level depo depo. Dari populasi tersebut maka besarnya jumlah sampel diambil berdasarkan tabel Krejcie untuk populasi sampai dengan 100.000 [8]. Berdasarkan tabel Krejcie tersebut maka jumlah sampel untuk populasi sebanyak 110 ditentukan paling sedikit 86 responden.

## 2.4 Model *WebQual*

*WebQual* adalah metode yang dikembangkan dari metode *servqual* pada tahun 1998. Metode *WebQual* memiliki beberapa versi maulai dari versi 1.0 sampai dengan versi 4.0. Masing-masing versi tersebut memiliki keunggulan masing-masing. *WebQual* 1.0 kuat dalam hal kualitas informasi, namun kurang kuat dalam hal interaksi layanan. Sedangkan *WebQual* 2.0 menekankan kualitas interaksi menghilangkan beberapa kualitas informasi dari *WebQual* 1.0. Untuk *WebQual* 3.0 identifikasi tiga dimensi dari kualitas *website*, yaitu kegunaan, kualitas interaksi pelayanan. Pada *WebQual* 4.0 lebih menekankan pada pengguna dan persepsi mereka dari pada perancangan *website* [9].

Berdasarkan tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu sistem atau *website*, yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Maka masing-masing dimensi terdiri dari beberapa pernyataan seperti yang terlihat pada Tabel 1 [10].

Tabel 1. Pertanyaan *WebQual*

<b>Quality</b>	<b>Description</b>
<i>Usability</i>	<i>I find the site is easy to learn to operate</i>
	<i>My interaction with the site is clear and understandable</i>
	<i>I find the site is easy to navigate</i>
	<i>I find the site is easy to use</i>
	<i>The site has an attractive appearance</i>
	<i>The design is appropriate to the type of site</i>
	<i>The site conveys a sense of competency</i>
<i>Information</i>	<i>The site creates a positive experience for me</i>
	<i>Provides accurate information</i>
	<i>Provides believable information</i>
	<i>Provides timely information</i>
	<i>Provides relevant information</i>
	<i>Provides easy to understand information</i>
	<i>Provides information at the right level of detail</i>
<i>Interaction</i>	<i>Presents the information in an appropriate format</i>
	<i>Has a good reputation</i>
	<i>It feels safe to complete transactions</i>
	<i>My personal information feels secure</i>
	<i>Creates a sense of personalization</i>
	<i>Conveys a sense of community</i>
	<i>Makes it easy to communicate with the organization</i>
<i>Overall impression</i>	<i>I feel confident that goods/services will be delivered as promised</i>
	<i>My overall view of this site</i>

Dari pernyataan sesuai yang terlihat pada tabel 1 maka berdasarkan teori dari *WebQual* setiap pernyataan tersebut dapat dijawab dengan jawaban skala 1 sampai dengan 7 dimana 1 menyatakan sangat tidak setuju dan 7 menyatakan sangat setuju [11]. Dengan demikian dapat ditentukan skala kriteria penilaian dalam melakukan uji kualitas dapat dilihat seperti pada tabel 2.

Tabel 2. Skala Kriteria Penilaian

<b>Skala</b>	<b>Kriteria</b>
7	Sangat Setuju
6	Setuju
5	Agak Setuju

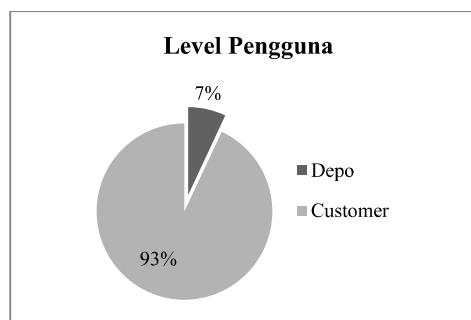
<b>Skala</b>	<b>Kriteria</b>
4	Ragu-Ragu
3	Agak Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil uji kualitas terhadap sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang yang telah dilakukan maka dapat dijelaskan hasil yang didapat sebagai berikut:

#### 3.1 Responden

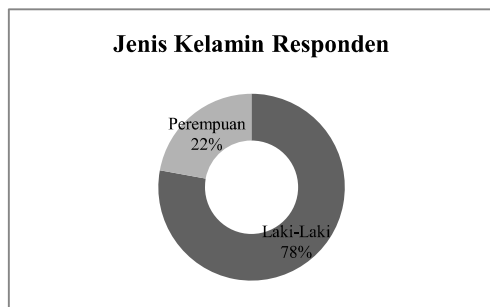
Responden yang menjadi penilai dalam uji kualitas sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang adalah sebanyak 86 responden. Dimana jumlah responden tersebut diambil berdasarkan tabel Krejcie yang telah diuraikan sebelumnya yaitu 86 sampel dari 110 populasi. Dari 86 responden yang ditentukan maka karakteristik dari responden tersebut dapat dilihat dalam empat macam karakteristik. Karakteristik tersebut yaitu level pengguna, jenis kelamin, pendidikan dan pengalaman menggunakan sistem. Maka jika dilihat dari level pengguna pada sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang terdapat dua macam jenis responden yaitu responden level pengguna depo dan responden dengan level pengguna *customer*. Masing-masing responden adalah 7% responden level depo dan 93% level pengguna *customer* hal tersebut seperti yang terlihat pada gambar 4.



Gambar 4. Grafik responden dilihat dari level pengguna

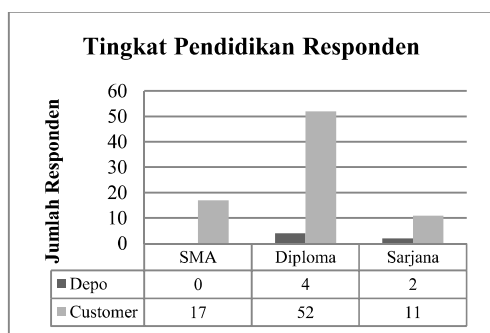
Selanjutnya karakteristik responden dilihat dari jenis kelamin baik laki-laki maupun perempuan. Dalam uji kualitas sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang karakteristik jenis kelamin tersebut sesuai yang terlihat pada gambar 5 maka responden dengan karakteristik jenis kelamin adalah 78% untuk jenis

kelamin laki-laki dan 22% untuk jenis kelamin perempuan.



Gambar 5. Grafik responden dilihat dari jenis kelamin

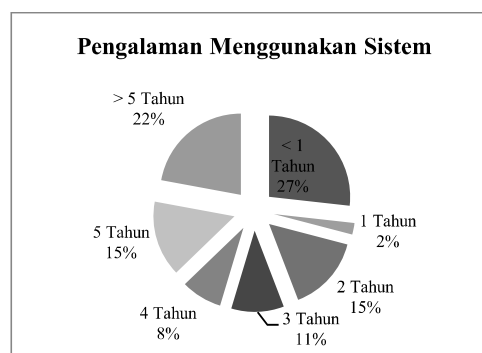
Karakteristik responden selanjutnya adalah tingkat pendidikan responden. Tingkat pendidikan responden pada uji kualitas sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang terdiri dari sma, diploma dan sarjana. Seperti yang terlihat pada gambar 6 maka dapat dikatakan bahwa responden paling banyak adalah untuk tingkat pendidikan diploma yaitu sebanyak 56 responden yang terdiri dari 4 depo dan 52 customer. Sedangkan tingkat pendidikan kedua adalah tingkat pendidikan sarjana yaitu sebanyak 13 responden yang terdiri dari 2 depo dan 11 customer dan yang terakhir tingkat pendidikan SMA, pada tingkat SMA sebanyak 17 responden yang terdiri hanya dari jenis responden customer saja.



Gambar 6. Grafik responden dilihat dari tingkat pendidikan

Karakteristik responden yang terakhir dari uji kualitas sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang adalah pengalaman responden dalam menggunakan sistem. Yang dimaksud dengan pengalaman menggunakan sistem disini adalah pengalaman responden menggunakan sistem tidak hanya sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang namun juga sistem yang lain baik yang berkaitan langsung dengan lingkungan kerja maupun yang tidak berkaitan langsung dengan lingkungan kerja. Untuk itu karakteristik responden yang dilihat

berdasarkan pengalaman menggunakan sistem dikelompokkan ke dalam 7 kelompok yaitu < 1 tahun, 1 tahun, 2 tahun, 3 tahun, 4 tahun, 5 tahun dan > 5 tahun. Maka dari pengelompokkan tersebut dapat dipetakan pengalaman responden menggunakan sistem yaitu 27% berpengalaman < 1 tahun, 2% berpengalaman 1 tahun, 15% berpengalaman 2 tahun, 11% berpengalaman 3 tahun, 8% berpengalaman 4 tahun, 15% berpengalaman 5 tahun dan 22% berpengalaman > 5 tahun. Melihat kondisi tersebut maka pengalaman responden menggunakan sistem yang paling dominan adalah < 1 tahun dan > 5 tahun yaitu 27% dan 22% seperti yang terlihat pada gambar 7.

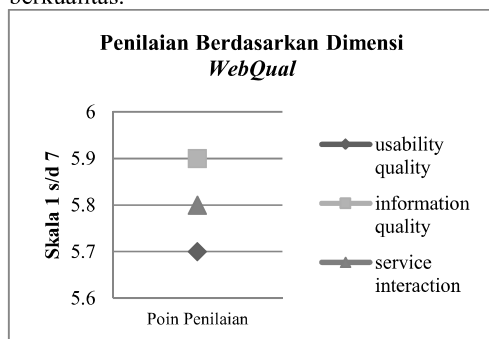


Gambar 7. Grafik responden dilihat dari pengalaman menggunakan sistem

### 3.2 Uji Kualitas

Uji kualitas merupakan hasil penilaian responden terhadap sistem informasi *stocking and ordering system* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang. Dari hasil penilaian tersebut didapat hasil secara keseluruhan berdasarkan skala 1 sampai dengan 7 dimana 1 sangat tidak setuju dan 7 sangat setuju maka secara keseluruhan responden memberikan penilaian 5,8, itu yang berarti bahwa responden agak setuju jika sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang dikatakan berkualitas. Sedangkan jika dilihat dari masing-masing dimensi baik kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) maka didapat hasil penilaian seperti yang terlihat pada gambar 8, dimana responden memberikan penilaian pada dimensi kualitas kegunaan (*usability quality*) mendapatkan nilai 5,7 dari skala 1 sampai dengan 7, Hal tersebut dapat diartikan responden agak setuju jika sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang dikatakan berkualitas. Sedangkan untuk dimensi kualitas

informasi (*information quality*) responden memberikan penilaian dari skala 1 sampai dengan 7 sebesar 5,9 yang berarti responden menganggap informasi yang ada pada sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang agak setuju dikatakan berkualitas. Yang terakhir responden memberikan penilaian sebesar 5,8 untuk dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*), maka berdasarkan penilaian tersebut dapat dikatakan bahwa responden agak setuju jika interaksi yang ada pada sistem informasi *stocking and ordering* berkualitas.



Gambar 8. Grafik penilaian dilihat dari dimensi WebQual

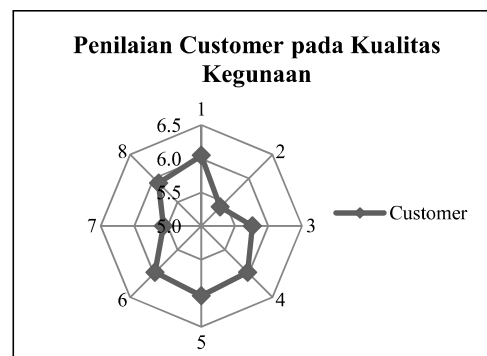
Selanjutnya dari hasil uji kualitas seperti yang terlihat pada gambar 8 maka dapat dijabarkan dalam masing-masing dimensi berdasarkan instrumen uji kualitas model WebQual terhadap sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang sebagai berikut:

### 3.2.1 Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)

Dimensi kualitas kegunaan adalah dimensi yang digunakan untuk melihat kualitas sistem berdasarkan bagaimana tampilan, bentuk dan kemudahan sistem untuk digunakan. Pada dimensi kualitas kegunaan (*usability quality*) terdapat beberapa pernyataan yang menjadi instrument penilaian yang dilakukan oleh responden. Responden yang memberikan penilaian tersebut dikelompokkan ke dalam dua jenis responden yaitu depo dan *customer*. Dimana secara keseluruhan penilaian kualitas kegunaan (*usability quality*) 5.7 dengan 1 sampai dengan 7 seperti yang terlihat pada gambar 8. Untuk itu penilaian tersebut dapat dilihat secara rinci berdasarkan dua jenis responden tersebut.

Penilaian pertama adalah penilaian yang diberikan oleh *customer* dalam dimensi kualitas kegunaan terhadap sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang. Hasil penilaian yang diberikan *customer* sesuai yang terlihat

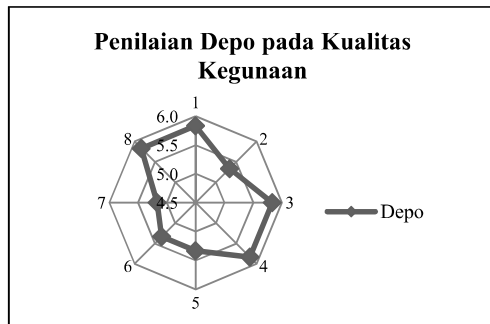
pada gambar 9 menunjukkan bahwa *customer* memberikan penilaian untuk delapan pernyataan. Pernyataan dengan nilai tertinggi didapat pada pernyataan nomor 1 yaitu “sistem informasi *stocking & ordering* mudah untuk dioperasikan” dengan nilai 6,1 skala 1 sampai dengan 7. Sedangkan nilai terendah untuk pernyataan nomor 2 dengan pernyataan “interaksi dengan sistem informasi *stocking & ordering* sangat mudah dimengerti dan tidak membingungkan” dengan nilai 5,4 skala 1 sampai dengan 7. Melihat hasil penilaian tersebut maka nilai tertinggi dan terendah dapat disebabkan oleh karakteristik responden terutama tingkat pendidikan dan pengalaman menggunakan sistem. Untuk itu nilai tertinggi dapat disebabkan oleh tingkat pendidikan responden yang mayoritas berpendidikan diploma dan sarjana. Sedangkan nilai terendah pada pernyataan 2 dapat disebabkan oleh tidak adanya training penggunaan sistem informasi yang dilakukan oleh pihak depo.



Gambar 9. Hasil uji kualitas dimensi kualitas kegunaan oleh customer

Penilaian kedua adalah penilaian dimensi kualitas kegunaan yang diberikan oleh depo. Hasil penilaian tersebut seperti yang terlihat pada gambar 10. Dimana hasil penilaian untuk delapan pernyataan mendapatkan nilai tertinggi pada pernyataan nomor 1, 3, 4 dan 8 dengan nilai 5,8 dari skala 1 sampai dengan 7. Pernyataan pada nomor 1, 3, 4 dan 8 tersebut adalah “sistem informasi *stocking & ordering* mudah untuk dioperasikan” untuk pernyataan nomor 1, “mudah menemukan *link-link* yang diinginkan” untuk pernyataan nomor 3, “sistem informasi *stocking & ordering* mudah digunakan” untuk pernyataan nomor 4 dan “sistem informasi *stocking & ordering* dapat memberikan pengaruh/pengalaman positif bagi saya” untuk pernyataan nomor 8. Sedangkan penilaian terendah terdapat pada pernyataan nomor 7 dengan pernyataan “sistem informasi *stocking & ordering* dapat menyampaikan suatu rasa dari sebuah kemampuan atau menunjukkan kemampuan” dengan nilai 5,2

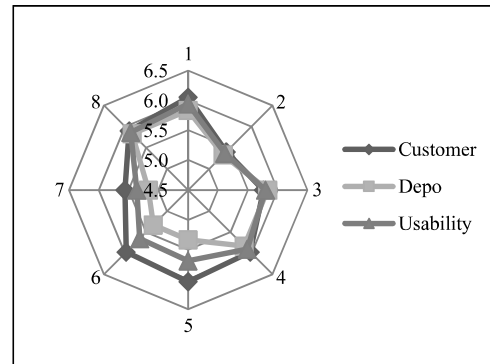
dari skala 1 sampai dengan 7. Penilaian tertinggi yang diberikan oleh depo dapat disebabkan beberapa hal. Karena jika dilihat pada pernyataan 1, 3, 4 dan 8 yang semuanya berkaitan cara penggunaan dan pengalaman dalam menggunakan sistem informasi *stocking and ordering*. Sehingga jika dikaitkan kembali pada karakteristik responden terutama responden jenis depo semuanya memiliki tingkat pendidikan tinggi dan pengalaman menggunakan sistem dalam menjalankan operasional pada Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang seperti *Toyota Part Online System (T-POS)*. Sedangkan pada pernyataan dengan nilai terendah yaitu pernyataan “sistem informasi *stocking & ordering* dapat menyampaikan suatu rasa dari sebuah kemampuan (menunjukkan kemampuan)”. Penilaian terendah tersebut dapat disebabkan sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang dibuat hanya menggunakan teknologi web standar yang dapat diakses sepurna menggunakan dengan layar besar seperti *laptop* dan *tablet* dan kurang maksimal di layar kecil seperti *handphone*.



Gambar 10. Hasil uji kualitas dimensi kualitas kegunaan oleh customer

Dari dua penilaian responden seperti yang terlihat pada gambar 9 dan 10 maka dapat ditentukan kualitas kegunaan (*usability quality*) seperti yang terlihat pada gambar 11. Dari hasil penilaian seperti gambar 11 tersebut dapat dilihat bahwa nilai tertinggi didapat untuk pernyataan nomor 1, 4 dan 8 dengan nilai 5,9 dalam skala 1 sampai dengan 7. Sedangkan nilai terendah terdapat pada pernyataan nomor 2 dan 7 dengan nilai 5,4 dalam skala 1 sampai dengan 7. Untuk itu pada kualitas kegunaan (*usability quality*) pada sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang beberapa hal harus dipertahankan berkaitan dengan kualitas kegunaan seperti mudah untuk dioperasikan, mudah digunakan dan dapat memberikan pengaruh/pengalaman positif bagi saya. Namun ada beberapa hal yang perlu untuk diperbaiki

guna meningkatkan kualitas kegunaan dari sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang yaitu dalam hal mudah dimengerti dan tidak membingungkan dan dalam hal penyampaian suatu rasa dari sebuah kemampuan atau menunjukkan kemampuan bagi sebuah sistem. Untuk itu sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang dalam dimensi kualitas kegunaan dapat dikatakan agak berkualitas berdasarkan skala 1 sampai dengan 7 mendapatkan penilaian rerata 5,7 seperti yang ditunjukkan pada gambar 8.

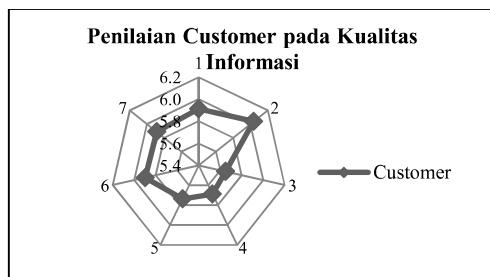


Gambar 11. Hasil uji kualitas dimensi kualitas kegunaan

### 3.2.1 Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Dimensi kualitas informasi adalah penilaian kualitas yang menekankan pada penilaian isi dari sebuah sistem atau *website* baik data atau informasi yang dihasilkan. Kualitas informasi (*information quality*) memiliki 7 pernyataan sebagai instrumen penilaian. Dimana instrumen tersebut diberi penilaian oleh responden baik depo maupun *customer*, dalam melakukan penilaian menggunakan skala 1 sampai dengan 7 dimana 1 sangat tidak setuju dan 7 sangat setuju. Untuk itu sesuai yang terlihat pada gambar 12 hasil penilaian yang diberikan oleh responden depo terhadap kualitas informasi sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang menunjukkan bahwa nilai yang tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 2 mendapatkan nilai 6 dengan isi pernyataan “informasi yang disajikan dapat dipercaya”. Sedangkan penilaian terendah terdapat pada pernyataan 3, 4 dan 5 mendapatkan nilai 5,7 dengan pernyataan “informasi yang disajikan tepat waktu dengan apa yang saya butuhkan” untuk pernyataan nomor 3, “informasi yang disajikan relevan dengan apa yang saya inginkan” untuk pernyataan nomor 4 dan “informasi yang disediakan mudah untuk dipahami” untuk pernyataan nomor 5. Jika dilihat kembali untuk pernyataan dengan nilai

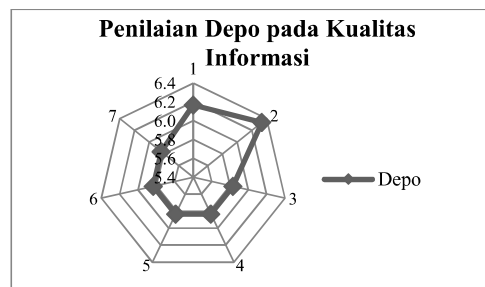
tertinggi dapat dikatakan sangat tepat mengingat informasi yang disajikan dan diolah merupakan informasi berkaitan langsung dengan sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang antara depo dan *customer*. Sedangkan pernyataan dengan nilai terendah dengan 5,7 pada pernyataan 3, 4 dan 5 dapat disebabkan keterlambatan proses pembaharuan data berkaitan dengan sistem lain yang digunakan oleh depo dalam hal ini *Toyota Part Online System (T-POS)*.



Gambar 12. Hasil uji kualitas dimensi kualitas informasi oleh customer

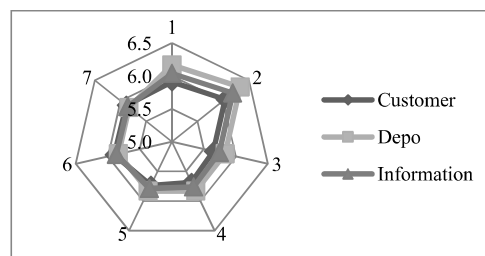
Penilaian kedua dalam dimensi kualitas informasi (*information quality*) adalah penilaian yang diberikan oleh depo. Dalam memberikan penilaian depo memiliki skala yang sama dengan pernyataan dimensi lainnya yaitu skala 1 sampai dengan 7. Maka dapat dilihat pada gambar 13 dimana depo memberikan penilaian yang tertinggi untuk pernyataan nomor 2 dengan isi pernyataan “informasi yang disajikan dapat dipercaya” mendapatkan nilai 6,3 skala 1 sampai dengan 7. Sedangkan penilaian terendah terdapat pada pernyataan 3 sampai dengan pernyataan 7 dengan nilai 5,8 skala 1 sampai dengan 7. Dimana pernyataan tersebut adalah “informasi yang disajikan tepat waktu dengan apa yang saya butuhkan” untuk pernyataan nomor 3, “informasi yang disajikan relevan dengan apa yang saya inginkan” untuk pernyataan nomor 4, “informasi yang disediakan mudah untuk dipahami” untuk pernyataan nomor 5, “informasi yang disajikan sangat detail” untuk pernyataan nomor 6 dan “informasi yang disajikan dalam format yang sesuai” untuk pernyataan nomor 7. Maka jika dilihat kembali untuk pernyataan tertinggi dan terendah dapat disebabkan beberapa hal. Pada pernyataan tertinggi mendapatkan nilai tertinggi disebabkan data yang diolah dilakukan oleh pihak depo sendiri sehingga responden depo memberikan penilaian tertinggi untuk pernyataan nomor 2 “informasi yang disajikan dapat dipercaya”. Sedangkan untuk pernyataan nomor 3 sampai dengan 7 mendapatkan penilaian terendah dengan nilai 5,8 dapat disebabkan responden depo memandang sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang hanya memberikan

informasi minimum berkaitan dengan komunikasi antara depo dan *customer* di dalam sistem.



Gambar 13. Hasil uji kualitas dimensi kualitas informasi oleh depo

Berdasarkan penilaian yang diberikan responden baik *customer* maupun depo maka didapat hasil kualitas informasi (*information quality*) seperti yang terlihat pada gambar 14. Dimana penilaian tertinggi pada dimensi kualitas informasi (*information quality*) terdapat pada pernyataan 2 yaitu “informasi yang disajikan dapat dipercaya” dengan nilai 6,3 skala 1 sampai dengan 7. Sedangkan penilaian terendah untuk dimensi kualitas informasi (*information quality*) terdapat pada pernyataan 3 yaitu “informasi yang disajikan tepat waktu dengan apa yang saya butuhkan” dengan nilai 5,7 skala 1 sampai dengan 7. Maka dari penilaian tertinggi dan terendah tersebut dapat dikatakan bahwa sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang harus memertahankan konsistensi dalam bidang kepercayaan pengguna terhadap informasi yang disajikan dan melakukan perbaikan dalam bidang ketepatan waktu pemberian informasi dengan cara mendisiplinkan petugas yang melakukan *update* data sesuai SOP kerja. Namun secara keseluruhan kualitas informasi (*information quality*) sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang mendapatkan nilai rerata 5,9 seperti yang terlihat pada gambar 8. Maka dapat dikatakan bahwa pengguna agak setuju jika informasi yang diberikan oleh sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang berkualitas.

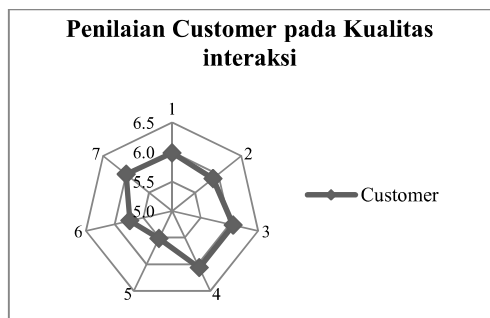


Gambar 14. Hasil uji kualitas dimensi kualitas informasi

### 3.2.1 Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

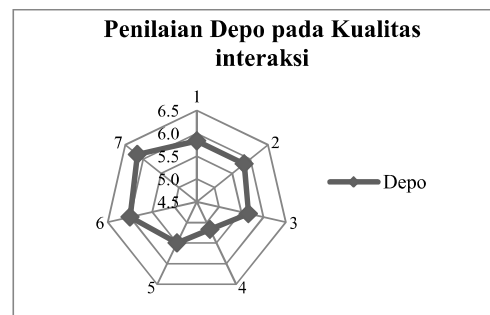
Dimensi terakhir adalah dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*). Pada dimensi ini memiliki kesamaan dengan dimensi kualitas informasi (*information quality*) dalam hal jumlah pernyataan yaitu sebanyak 7 pernyataan. Dari pernyataan-pernyataan tersebut didapat hasil penilaian baik dari penilaian responden *customer* maupun depo. Hasil penilaian dalam dimensi kualitas interaksi yang diberikan oleh responden *customer* yang dapat dilihat pada gambar 15 mendapatkan penilaian tertinggi untuk pernyataan nomor 3 dan 4 dengan nilai 6,1 skala 1 sampai dengan 7. Masing-masing pernyataan tersebut “sistem informasi *stocking & ordering* sangat menjaga informasi pribadi saya” untuk pernyataan nomor 3 dan “sense personalisasi sangat diperhatikan dalam sistem informasi *stocking & ordering*” untuk pernyataan nomor 4. Sedangkan penilaian terendah dalam dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*) yang diberikan oleh responden *customer* terdapat pada pernyataan “sense pengguna diperhatikan oleh sistem informasi *stocking & ordering*” mendapatkan nilai 5,5 skala 1 sampai dengan 7.

Jika dilihat kembali pada nilai tertinggi untuk pernyataan “sistem informasi *stocking & ordering* sangat menjaga informasi pribadi saya” dan “sense personalisasi sangat diperhatikan dalam sistem informasi *stocking & ordering*” dapat disebabkan karena sistem informasi *stocking & ordering* memberikan informasi dan personalisasi berdasarkan masing-masing pengguna yang masuk ke dalam sistem atau *by session*. Sedangkan nilai terendah pada pernyataan “sense pengguna diperhatikan oleh sistem informasi *stocking & ordering*” dapat disebabkan interaksi pada sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-API Regional Part Depo Palembang tidak menampilkan informasi berkaitan dengan pengguna secara rinci seperti perubahan tema dan *layout*.



Gambar 15. Hasil uji kualitas dimensi kualitas interaksi oleh customer

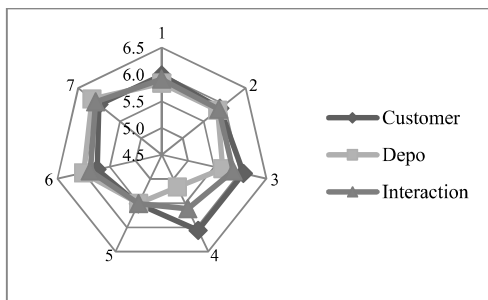
Selanjutnya adalah penilaian responden depo pada dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*). Hasil penilaian yang dilakukan oleh responden depo tersebut dapat dilihat pada gambar 16. Dimana pernyataan yang mendapatkan penilaian tertinggi dalam dimensi kualitas interaksi yaitu 6,2 skala 1 sampai dengan 7 terdapat pada pernyataan nomor 7 dengan isi pernyataan “saya merasa yakin dengan layanan atau informasi yang disediakan karena sesuai dengan yang dijanjikan”. Sedangkan pernyataan dengan nilai terendah dengan nilai 5,2 terdapat pada pernyataan nomor 4 dengan isi pernyataan “sense personalisasi sangat diperhatikan dalam sistem informasi *stocking & ordering*”. Melihat kondisi tersebut dimana nilai tertinggi pada pernyataan “saya merasa yakin dengan layanan atau informasi yang disediakan karena sesuai dengan yang dijanjikan” dapat disebabkan karena sistem informasi *stocking & ordering* merupakan sistem yang secara resmi disediakan oleh pihak depo sendiri. Sedangkan pada nilai terendah pada pernyataan “sense personalisasi sangat diperhatikan dalam sistem informasi *stocking & ordering*” dapat disebabkan sistem informasi *stocking & ordering* lebih mengutamakan ketersediaan informasi antara depo dan customer dari pada personalisasi.



Gambar 16. Hasil uji kualitas dimensi kualitas interaksi oleh depo

Melihat hasil penilaian pada gambar 15 dan 16 yang diberikan oleh responden baik *customer* maupun depo, maka penilaian dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*) dapat disimpulkan seperti yang terlihat pada gambar 17. Hasil penilaian tersebut dapat dilihat berdasarkan penilaian tertinggi dan terendah pada masing-masing pernyataan. Dalam dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*) pernyataan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu 6,1 skala 1 sampai dengan 7 terdapat pada pernyataan nomor 7 dengan isi pernyataan “saya merasa yakin dengan layanan/informasi yang disediakan karena sesuai dengan yang dijanjikan”. Sedangkan pernyataan dengan nilai terendah yaitu nilai 5,1 skala 1 sampai dengan 7

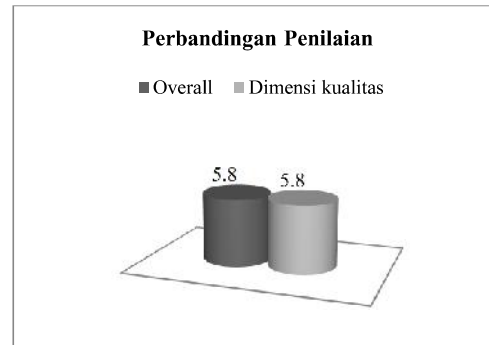
dalam dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*) terdapat pada pernyataan nomor 5 dengan isi pernyataan “sense pengguna diperhatikan oleh sistem informasi *stocking & ordering*”. Melihat kondisi tersebut maka dapat dikatakan bahwa kualitas interaksi dalam hal keyakinan informasi/layanan yang diberikan kepada pengguna yang terdapat pada sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-API Regional Part Depo Palembang perlu untuk dipertahankan. Sedangkan sense pengguna perlu sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-API Regional Part Depo Palembang untuk ditingkatkan. Namun secara keseluruhan kualitas interaksi berdasarkan hasil penilaian responden baik itu penilaian oleh responden *customer* maupun depo mendapatkan nilai rerata 5,7 dalam skala 1 sampai dengan 7. Itu menunjukkan bahwa responden agak setuju jika kualitas interaksi yang ada pada sistem informasi *stocking and ordering* dapat dikatakan berkualitas.



Gambar 17. Hasil uji kualitas dimensi kualitas interaksi

Jika dilihat kembali hasil penilaian masing-masing dimensi secara keseluruhan dari pernyataan yang ada baik dimensi kegunaan (*usability quality*) dengan nilai 5,7, kualitas informasi (*information quality*) dengan nilai 5,9 dan kualitas interaksi (*interaction quality*) dengan nilai 5,8. Sehingga dari ketiga dimensi yang ada pada WebQual tersebut jika diambil rerata mendapatkan nilai 5,8 dari skala 1 sampai dengan 7. Nilai 5,8 tersebut dapat dibandingkan dengan nilai dari responden dalam pernyataan “secara keseluruhan sistem informasi *stocking & ordering* sangat menyenangkan” yang mendapatkan nilai yang sama yaitu 5,8. Hal itu dapat diartikan bahwa penilaian responden untuk masing-masing dimensi dan *overall* kualitas sistem informasi *stocking and ordering* memiliki tingkat akurasi yang tinggi seperti yang ditampilkan pada gambar 18. Sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kriteria skala penilaian responden agak setuju jika sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-API Regional Part Depo Palembang berkualitas berdasarkan hasil dengan

penilaian yaitu mendapatkan 5,8 dari skala 1 sampai dengan 7.



Gambar 17. Hasil perbandingan penilaian

#### 4. SIMPULAN dan SARAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelum maka kesimpulan dan saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

##### 4.1 Simpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dalam Uji Kualitas sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-API Regional Part Depo Palembang sebagai berikut:

1. Uji kualitas sistem informasi *stocking and ordering* dilakukan pada responden pengguna akhir dari sistem dengan karakteristik 93% *customer* dan 7% depo. Dengan jenis kelamin 78% laki-laki dan 22% perempuan dan pengalaman menggunakan sistem 27% untuk < 1 tahun, 2% untuk 1 tahun, 15% untuk 2 tahun, 11% untuk 3 tahun, 8% untuk 4 tahun, 15% untuk 5 tahun dan 22% untuk > 5 tahun.
2. Sistem Informasi *stocking and ordering* mendapatkan nilai tertinggi untuk dimensi kualitas informasi sebesar 5,9 dan yang terendah untuk dimensi kualitas kegunaan sebesar 5,7 sedangkan dimensi kualitas interaksi berada antara kualitas informasi dan kualitas kegunaan dengan nilai 5,8. Sehingga sesuai skala kriteria penilaian dapat dikatakan bahwa responden agak setuju jika ketiga dimensi dikatakan berkualitas.
3. Sistem informasi *stocking and ordering* secara keseluruhan responden menganggap agak setuju jika dikatakan berkualitas. Itu dapat ditunjukkan dari hasil uji kualitas baik dari sisi dimensi dan *overall* yang mendapatkan penilaian sebesar 5,8 berdasarkan skala kriteria 1 sampai dengan 7 dimana 1 sangat tidak setuju dan 7 sangat setuju.

#### 4.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dalam Uji Kualitas sistem informasi *stocking and ordering* Auto 2000 Tanjung Api-Api Regional Part Depo Palembang adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penyedia sistem informasi *stocking and ordering*, Hendaknya meninjau ulang atau memperbaiki bagian sistem informasi yang mendapat penilaian rendah.
2. Bagi peneliti berikutnya, hendaknya dilakukan uji kualitas dengan model yang berbeda dan dibandingkan dengan hasil uji kualitas yang penulis lakukan agar pihak penyedia sistem informasi mendapatkan masukan yang sempurna.

#### 5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] Jogyianto HM. 2000, *Analisis Dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori Dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- [2] Pressman, Roger S. 1997, *Software Engineering: A practitioner's Approach*, Mc-Graw Hill
- [3] Supadmi, N. L. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis, 4(2).
- [4] Triyanto, T., & Charolina, A. 2011. *Pengujian Kualitas Website Universitas Sahid Surakarta Menggunakan Metode Mc Call*. Gaung Informatika, 4(2).
- [5] Anwariningsih, S. H. 2011. *Multi Faktor Kualitas Website*. Gaung Informatika, 4(1).
- [6] Hadi, S. 2014. *Penelitian Research*. Yogyakarta: BPFE
- [7] Sugiyono. 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABET.
- [8] Sugiyono. 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- [9] Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. 2000. *WebQual: an exploration of web site quality*. In: Proceedings of the Eighth European Conference on Information Systems. Vienna, July 3-5, 1977.
- [10] Ependi, U. 2014. *Quality Analysis of Palembang's Municipality Website Base on WebQual Methods*. ICIBA 2014, the Third International Conference on Information Technology and Business Application. Indonesia, 20-21 February 2014, Universitas Bina Darma: Palembang
- [11] \_\_\_\_\_. *WebQual*. <http://www.webqual.co.uk/papers.htm>. Diakses tanggal 7 Januari 2014