

BAB 5 PEMBAHASAN

5.1 Usability

Sesuai penjelasan pada sub bab 2.3 tentang *usability* bahwa variabel ini memudahkan *user* atau pengguna untuk menggunakan suatu sistem. Deskripsi dari beberapa jurnal tentang *usability* merumuskan bahwa terdapat 8 (delapan) indikator yang akan membentuk minimal 1 (satu) pernyataan yang mewakili pada setiap indikatornya.

Data yang telah terkumpul kemudian dilakukan tahap pemusatan data dan penyebaran data. Pemusatan data dilakukan untuk menyimpulkan permasalahan melalui nilai rata-rata atau *mean* setiap indikator yang ada pada variabel *usability*. Kemudian penyebaran data dilakukan untuk kalkulasi kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) antara lain analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan, dan analisis kuadran.

Hasil analisis tingkat kesesuaian variabel *usability* pada tabel 4.25 menyatakan bahwa responden masih belum puas terhadap layanan *website* PDAM Surya Sembada Surabaya. Hasil analisis kesenjangan menyatakan bahwa nilai masih negatif. *Website* yang diteliti pada variabel ini belum memenuhi kepuasan *user* atau pengguna. Dari 8 (delapan) indikator pada tingkat kinerja dan kepentingan mendapatkan kriteria dari nilai total rata-rata adalah kuat.

Hasil kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) digambarkan dalam grafis *scatter-dot*. Indikator-indikator pada variabel ini terletak pada kuadran '*keep up the good work*' dan '*low priority*'. Pada kuadran '*keep up the good work*', kode indikator yang termasuk adalah USB1, USB2, USB4, USB7, dan USB8. Pada kuadran '*low priority*', kode indikator yang termasuk adalah USB3, USB5, dan USB6. Indikator pada kuadran '*keep up the good work*' harus dipertahankan, sedangkan indikator pada kuadran '*low priority*' merupakan rekomendasi yang harus diberikan.

Kode indikator USB3 adalah mudah ditelusuri. Indikator ini tertuju pada fitur *website* mampu memberikan efisiensi waktu ketika *user* menggunakannya. Indikator ini terdiri dari 2 (dua) pernyataan. Indikator ini mendapatkan kriteria cukup pada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Karakteristik indikator ini sesuai dengan salah satu karakteristik *usability* yang terukur menurut ISO 9241:11 yaitu efisiensi (*efficiency*). Oleh karena itu, laman atau fitur *website* PDAM Surya Sembada Surabaya seharusnya dapat terbuka di *platform* yang digunakan masyarakat saat ini dalam waktu cepat. Menurut Suyanto (2009), kriteria-kriteria *usability* yang harus diperhatikan pada sebuah *website* salah satunya adalah efisien. Artinya menghindari penggunaan *link* yang berlebihan. *Website* dapat dikatakan efisien apabila dapat mengarahkan *user* untuk mencapai informasi yang diperlukan dengan cepat dan mudah (Suyanto, 2009).

Kode indikator USB5 adalah menarik. Indikator ini tertuju pada fitur *website* mampu memberikan daya tarik terhadap pengguna. Indikator ini terdiri dari 2 (dua) pernyataan. Indikator ini mendapatkan kriteria cukup pada tingkat kinerja dan kuat pada tingkat kepentingan. Menurut Suyanto (2009), indikator ini termasuk salah satu kriteria *website* yang baik yaitu *contents*. *Website* dapat dikatakan menarik apabila kontennya baik. Artinya penggunaan multimedia pada *website* PDAM Surya Sembada Surabaya harus berhubungan dengan isi *website*, sehingga *user* dapat mengetahui fungsi *link*, gambar, teks yang ditampilkan pada *website* PDAM Surya Sembada Surabaya.

Kode indikator USB6 adalah desain. Indikator ini tertuju pada tampilan konten *website* yang ditujukan kepada *user*. Indikator ini terdiri dari 2 (dua) pernyataan. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat pada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Menurut Suyanto (2009), secara subyektif kepuasan visual seorang *user* dapat menikmati dan menjelajahi situs *web*. Desain yang baik minimal memiliki komposisi warna yang baik dan konsisten, *layout* grafik yang konsisten, teks yang mudah terbaca, penggunaan grafik yang memperkuat isi teks, dan secara keseluruhan membentuk pola yang harmonis. Artinya konten pada *website* PDAM Surya Sembada Surabaya haruslah memiliki fungsi yang benar dan sesuai dengan tujuan *website*.

5.2 Information Quality

Sesuai penjelasan deskripsi pada sub bab 2.4 mengenai *information quality* bahwa variabel ini mengukur informasi mampu memenuhi persyaratan dan harapan seseorang yang memerlukan informasi secara konsisten. Deskripsi penjelasan dari berbagai jurnal tentang *information quality* dirumuskan bahwa terdapat 7 (tujuh) indikator yang akan membentuk minimal 1 (satu) pernyataan yang mewakili pada setiap indikatornya. Data yang terkumpul diolah dengan cara yang sama sesuai penjelasan pada sub bab 5.1 mengenai *usability*.

Hasil analisis tingkat kesesuaian variabel *information quality* pada tabel 4.26 menyatakan bahwa responden masih belum puas terhadap layanan *website* PDAM Surya Sembada Surabaya. Hasil analisis kesenjangan menyatakan bahwa nilai masih negatif. *Website* yang diteliti pada variabel ini belum memenuhi kepuasan *user* atau pengguna. Dari 7 (tujuh) indikator pada tingkat kinerja dan kepentingan mendapatkan kriteria dari nilai total rata-rata adalah kuat. Hasil persebaran indikator-indikator digambarkan dalam kuadran IPA dengan pola *scatter-dot*. Indikator-indikator pada variabel ini hanya terdapat pada kuadran '*keep up the good work*' dengan kode indikator INQU1, INQU2, INQU3, INQU4, INQU5, INQU6, dan INQU7. Indikator pada kuadran '*keep up the good work*' harus dipertahankan.

Jogiyanto (2007) menjelaskan terdapat 5 (lima) bentuk kualitas informasi. Kode indikator INQU1, INQU3, INQU4, dan INQU6 memiliki kedekatan dengan karakteristik tersebut. Karakteristik itu adalah akurasi, tepat waktu, relevan, dan kelengkapan. Karakteristik tersebut sesuai dengan tujuan dari indikator INQU1, INQU3, INQU4, dan

INQU6. Oleh sebab itu, Jogiyanto berpendapat bahwa karakteristik akurasi, tepat waktu, relevan, dan kelengkapan perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Dalam jurnal ilmu dan riset akuntansi berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna Accurate Terhadap Kinerja Individu” ditulis oleh All Natri Ayu Raminda (2014) terdapat 3 (tiga) uji hipotesis yang digunakan dengan penelitian terdahulu. Pada penelitian Istianingsih dan Utami (2009), variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Pada penelitian Iranto dan Junarti (2012), kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap pengguna. Pada penelitian Andriany (2012), kualitas informasi terbukti tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan karena penelitian tersebut menggunakan perbedaan variabel. Apabila kualitas informasi menjadi variabel dependen, maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Sedangkan apabila kualitas informasi menjadi variabel independen, maka tidak akan mempengaruhi kepuasan pengguna.

Hasil analisis kuadran pada indikator ini menunjukkan 7 (tujuh) indikator yang dimiliki oleh variabel *information quality* berada pada kuadran *keep up the good work*. Pada variabel *information quality* tidak ada rekomendasi yang diberikan terhadap *website* PDAM Surya Sembada Surabaya. Artinya responden merasakan kinerja layanan *website* PDAM Surya Sembada Surabaya pada variabel *information quality*. Indikator pada variabel *information quality* harus dipertahankan dan ditingkatkan terutama indikator INQU4 yaitu informasi relevan. Indikator ini memiliki nilai persentase tertinggi dari 7 (tujuh) indikator lainnya. Indikator tersebut merupakan salah satu karakteristik yang harus ditingkatkan menurut Jogiyanto.

5.3 Service Interaction

Sesuai penjelasan deskripsi pada sub bab 2.5 mengenai *service interaction* bahwa variabel ini melihat mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam *website* lebih dalam. Deskripsi penjelasan dari berbagai jurnal tentang *service interaction* dirumuskan bahwa terdapat 7 (tujuh) indikator yang menghasilkan paling sedikit 1 (satu) pernyataan mewakili setiap indikator. Data yang terkumpul diolah dengan cara yang sama pada penjelasan sub bab 5.1 mengenai *usability*.

Hasil analisis tingkat kesesuaian variabel *service interaction* pada tabel 4.27 menyatakan responden masih belum puas terhadap layanan *website* PDAM Surya Sembada Surabaya. Hasil analisis kesenjangan menyatakan bahwa nilai masih negatif. *Website* yang diteliti pada variabel ini belum memenuhi kepuasan *user* atau pengguna. Dari 7 (tujuh) indikator pada tingkat kinerja mendapatkan kriteria cukup dikarenakan indikator SEIN1 dan SEIN4 mendapatkan kriteria cukup dan lemah. Dari 7 (tujuh) indikator pada tingkat kepentingan mendapatkan kriteria kuat.

Terdapat 2 (dua) kuadran IPA persebaran indikator-indikator pada variabel ini yaitu ‘*keep up the good work*’, dan ‘*low priority*’. Indikator yang termasuk kuadran ‘*keep up the good work*’ ada 4 (empat) yaitu, kode indikator SEIN2, kode indikator

SEIN3, kode indikator SEIN6, dan kode indikator SEIN7. Sedangkan indikator yang termasuk kuadran '*low priority*' ada 3 (tiga) yaitu, kode indikator SEIN1, kode indikator SEIN4, dan kode indikator SEIN5. Indikator yang termasuk dalam kuadran '*low priority*' harus diberikan rekomendasi.

Bardnes dan Vidgen menggunakan 7 (tujuh) pertanyaan untuk mengevaluasi kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Dalam penelitiannya, *service interaction* lebih diutamakan daripada variabel *usability* dan *information quality*. Hal ini dikarenakan 7 (tujuh) indikator variabel *service interaction* memiliki tingkat kepentingan (*importance*) yang tinggi.

Kode indikator SEIN1 adalah reputasi baik. Indikator ini tertuju pada penilaian konten atau layanan yang diberikan oleh *website* kepada *user*. Nilai rata-rata tingkat kinerja pada indikator ini mendapatkan kriteria cukup. Artinya hanya sebagian responden yang merasakan kinerja layanan *website* PDAM Surya Sembada Surabaya. Menurut Suyanto (2009) variabel *service interaction* merupakan keterlibatan pengguna untuk mempelajari situs web akan menimbulkan rasa kepercayaan dan empati. Artinya pengguna akan merasa puas ketika mendapatkan layanan yang sesuai, sehingga pengguna akan menilai baik layanan tersebut.

Kode indikator SEIN4 adalah personalisasi. Indikator ini tertuju pada layanan *website* mampu meningkatkan loyalitas pengguna. Nilai rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan pada indikator ini mendapatkan kriteria lemah. Artinya responden belum merasakan kinerja *website* PDAM Surya Sembada Surabaya. Dalam artikel yang ditulis oleh Muh. Miftakul Amin (2016), dalam layanan personalisasi web pengunjung dapat mengubah ataupun melakukan customisasi konten atau isi web, seperti mengubah warna atau tema dari *website*, mengubah *link* atau tombol navigasi yang akan ditampilkan, atau bahkan situs tersebut dapat mengenali siapa pengunjung yang ada dihadapannya, sehingga situs web tersebut dapat berperilaku adaptif kepada setiap pengunjung. Artinya pihak penyedia layanan *website* PDAM Surya Sembada Surabaya seharusnya menambahkan layanan tersebut agar pengguna merasa puas, sehingga pengguna ada rasa kemauan untuk berkunjung kembali.

Kode indikator SEIN5 adalah komunitas. Indikator ini tertuju pada layanan *website* mampu menghubungkan *user* lainnya. Nilai rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan pada indikator ini mendapatkan kriteria kuat. Artinya responden telah merasakan kinerja layanan *website* PDAM Surya Sembada Surabaya. Menurut Suyanto (2009), hal ini merupakan mekanisme *feed back* yakni adanya interaksi antar pengguna. Contoh mekanisme *feed back* tersebut antara lain, adanya tempat kritik, komentar, dan pertanyaan pada layanan *website* PDAM Surya Sembada Surabaya. Seharusnya pihak penyedia layanan *website* PDAM Surya Sembada Surabaya menambahkan fitur seperti *online chat* agar pengguna mampu berkomunikasi dan memberikan saran terhadap penyedia situs web.