

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE*
E-FILING MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* DAN IPA
(STUDI KASUS: KPP PRATAMA PALEMBANG)**

SKRIPSI

Oleh:

**WELLA HERTA UMAMI
14540166**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2018**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE*
E-FILING MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* DAN IPA
(STUDI KASUS: KPP PRATAMA PALEMBANG)**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer dalam bidang Sistem Informasi

Oleh

**WELLA HERTA UMAMI
NIM. 14540166**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE
E-FILING MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IPA
(STUDI KASUS: KPP PRATAMA PALEMBANG)**

oleh:
WELLA HERTA UMAMI
14540166

Telah dipertahankan di depan sidang penguji skripsi
pada tanggal 06 Desember 2018
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer dalam bidang Sistem Informasi

Pembimbing I



Ruliansyah, M. Kom.
NIP. 197511222006041003

Pembimbing II



Fenando, M. Kom.
NIDN. 0214118701

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Raden Fatah Palembang



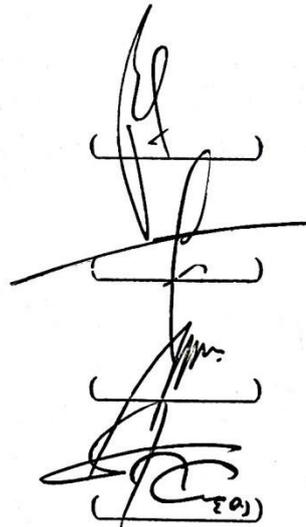
Ruliansyah, M. Kom.
NIP. 197511222006041003

**PERSETUJUAN
TIM PENGUJI SKRIPSI**

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan *Website E-filing* Menggunakan Metode *Webqual* dan IPA (Studi Kasus: KPP Pratama Palembang)
Nama : Wella Herta Umami
NIM : 14540166
Program : Sarjana (S1) Fakultas Sains dan Teknologi

Telah disetujui oleh tim penguji sidang skripsi.

1. Ketua : Ruliansyah, M.Kom
NIP.197511222006041003
2. Sekretaris : Fenando, M.Kom
NIDN.0214118701
3. Penguji I : Rusmala Santi, M.Kom
NIP.197911252014032002
4. Penguji II : Irfan Dwi Jaya, M.Kom
NIDN.0208018701



Diuji di Palembang pada tanggal 06 Desember 2018
Waktu : 15.00-16.00WIB
Hasil/IPK : C / 3,29
Predikat : Sangat Memuaskan

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Raden Fatah

Dr. Dian Erlina, S.Pd. M.Hum.
NIP.197301021999032001

MOTTO

*"Selalu Ada Harapan Bagi Mereka Yang Sering Berdoa,
Selalu Ada Jalan Bagi Mereka Yang Sering Berusaha.."*

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil Alamin..., Akhirnya aku sampai ke titik ini dan ku persembahkan karya tulis ini...

- 1. Untuk Allah SWT yang telah mempermudah jalanku sampai skripsi ini selesai.*
- 2. Terima kasih kepada Dosen Pembimbing, Penguji dan Pengajar yang selama ini telah ikhlas meluangkan waktunya, untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberi bimbingan dan pelajaran yang tak ternilai harganya.*
- 3. Untuk Umak dan Baktercinta, terima kasih atas cinta kasihmu yang telah rela mencurahkan keringatmu, waktumu, Support, dan do'amu demi keberhasilan anakmu ini.*
- 4. Untuk Adik-Adikku Ika Sutra, Randa, Nando, dan Davin terima kasih telah mendukung, menghibur dan senantiasa mendo'akan atas keberhasilanku.*
- 5. Untuk Kakakku Miftahul Fitri, S.Pd terimakasih sudah menjadi penghiburku, penyemangatku dan Selalu Mendoakanku dalam mengerjakan skripsi ini.*
- 6. Untuk Seluruh anggota keluarga besar yang tidak dapat di tuliskan satu persatu. Terimakasih atas dukungan dan do'a kalian semua.*
- 7. Untuk Sahabat-sahabatku Yeni, Valia, Umi, dan Suhermi terima kasih untuk waktu 4 tahun ini yang sudah mensupport, mendoakan, membantu, menghibur dalam penyelesaian skripsi ini.*
- 8. Untuk teman-teman seperjuangan SIF dan teman-teman sistem informasi UIN Raden Fatah Angkatan 2014, Terima Kasih atas semuanya, Semoga Silahturahmi kita tetap terjaga dan sukses selalu untuk kita semua.*
- 9. Almamater kebanggaanku.*

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wella Herta Umami
Tempat dan tanggal lahir : 23 Oktober 1997
Program Studi : Sistem Informasi
NIM : 14540166

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam Skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya ditulis dalam daftar pustaka adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah maupun perguruan tinggi lainnya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidak benaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat dipertanggung jawabkan.

Palembang, 17 Desember 2018
Yang Membuat pernyataan,



Wella Herta Umami
NIM. 14540166

**THE QUALITY ANALYSIS OF E-FILING WEBSITE SERVICES
USING THE WEBQUAL AND IPA METHODS
(CASE STUDY: KPP PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU)**

ABSTRACT

Quality of Kpp Pratama Palembang Seberang Ulu e-filing website service needs to be evaluated to measure and increase service quality, in this case measurement techniques are measured by distributing questionnaires through the Website Quality method approach that focuses on 4 variables, namely Usability quality, Information Quality, Service Interaction Quality and Overall. Then the results of the questionnaire were analyzed by the IPA Importance Performance Analysis method. The data of this study were obtained from 100 respondents using questionnaire, from the calculation of the average gap value (GAP) on the e-filing website Kpp Pratama Palembang opposite Ulu showing a negative results (<0) which was equal to 0.05, the results showed that the level of the performance of e-filing website is still lacking and has not met user expectations. The result of the IPA quadrant analysis obtained 3 attributes that entered into quadrant A, 8 attributes in quadrant B, 7 attributes in quadrant C and 5 attributes of quadrant in D. This study is expected to provide input for the primary tax office to improve service quality in the future and can provide satisfying services to service users.

Keyword : Quality Of service, Website e-filing, website Quality, IPA.

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE E-FILING
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IPA
(STUDI KASUS: KPP PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU)**

ABSTRAK

Kualitas layanan *website e-filing* Kpp Pratama Palembang Seberang Ulu perlu dilakukan evaluasi untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan metode *webqual* dan IPA yang berfokus pada 4 variabel yaitu: *usability quality*, *information quality*, *interaction quality*, dan *overall* serta menghitung nilai persepsi dan harapan dari layanan. Data penelitian ini diperoleh dari 100 orang responden dengan menggunakan kuesioner. dari hasil perhitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada *website e-filing* Kpp Pratama Palembang Seberang Ulu menunjukkan hasil negatif (<0) yaitu sebesar $-0,05$, hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja *website e-filing* masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna. Hasil Analisis kuadran IPA didapatkan 3 atribut yang masuk kedalam kuadran A, 8 atribut pada kuadran B, 7 atribut pada Kuadran C dan 5 atribut masuk kuadran D. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama untuk meningkatkan kualitas layanan kedepannya dan dapat memberikan layanan yang memuaskan kepada pengguna layanan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, *Website e-filing*, *website quality*, IPA.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis kehadirat Allah SWT karena akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi yang penulis buat dengan judul **Analisis Kualitas Layanan Website E-filing Menggunakan Metode Webqual dan IPADi KPP Pratama Palembang Seberang Ulu** dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di program studi sistem informasi Fakultas Sains dan Teknologi.

Dalam Penyusunan skripsi ini banyak ditemukan kesulitan-kesulitan dan hambatan-hambatan, namun berkat inayah Allah SWT, serta bantuan dari berbagai pihak segala kesulitan dan hambatan tersebut dapat diatasi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Drs. H. Sirozi, MA.Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
2. Ibu Dr. Dian Erlina, S.Pd. M.Hum, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
3. Bapak Ruliansyah, M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi dan selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Fenando, M.Kom., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan penulisan skripsi ini.
5. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen serta staf Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang
6. Ayah, Ibu dan saudara-saudaraku yang telah mendukung dan memberikan motivasi.
7. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 2014 di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
8. Almamaterku.

Akhirnya kepada semua pihak, penulis sertakan doa semoga Allah SWT membalas pahala kebaikan yang telah diberikan agar berlipat ganda dan berkenan memberikan banyak manfaat bagi pembacanya.

Palembang, 17 Desember 2018



Wella Herta Umami

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Pernyataan.....	v
<i>Abstract</i>	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat.....	4
BAB II. LANDASAN TEORI	5
2.1 Teori Yang Berhubungan Dengan Penelitian.....	5
2.1.1 Kualitas Layanan	5
2.1.2 Kualitas Sistem.....	6
2.1.3 Website.....	7
2.1.3.1 Karakteristik <i>Website</i> yang baik/Berkualitas.....	7
2.1.4 <i>WebQual</i>	9

2.2.7 <i>Importance Performance Analisis</i>	12
2.2 Skala Pengukuran.....	13
2.3 Populasi.....	14
2.4 Sampel.....	15
2.6 Teknik Sampling.....	15
2.6.1 <i>Probability Sampling</i>	16
2.6.2 <i>Non Probability Sampling</i>	16
2.7 Menentukan Ukuran Sampel.....	17
2.8 Alat dan Bahan.....	18
2.9 Teknik Analisis Data.....	19
2.9.1 Uji Validitas.....	19
2.9.2 Uji Reliabelitas.....	20
2.9.3 Skala Interval.....	21
2.10 Penelitian Sebelumnya.....	22
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Metode Penelitian.....	30
3.2 Waktu dan Tempat.....	31
3.3 Alat dan Bahan.....	31
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.5 Populasi.....	33
3.6 Sampel.....	33
3.7 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel.....	34
3.8 Teknik Analisis Data.....	35
3.8.1 Uji Validitas.....	36
3.8.2 Uji Reliabelitas.....	39
3.9 Tahapan Penelitian.....	39
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	41

4.1.1 Sejarah <i>E-filing</i> KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.....	41
4.1.2 <i>Website E-filing</i> KPP Pratama Palembang Seberang Ulu	42
4.2 Analisis Data	44
4.2.1 Deskripsi Responden.....	44
4.2.2 Deskripsi Frekuensi <i>Webqual</i> Pada <i>Importance</i>	47
4.2.3 Deskripsi Frekuensi <i>Webqual</i> Pada <i>Performance</i>	57
4.2.4 Persentase Keseluruhan Variabel	67
4.2.5 Diagram <i>Chart Webqual</i> pada <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> ...	70
4.2.6 Hasil Kualitas Berdasarkan Variabel	71
4.3 Hasil Pengukuran Kualitas Layanan <i>Website E-filing</i> KPP Pratama Palembang Seberang Ulu	73
4.3.1 Hasil Rata-Rata <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	73
4.3.2 Hasil Pengukuran Kesenjangan GAP.....	74
4.4 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	75
4.4.1 Analisis Tingkat Kesesuaian	75
4.4.2 Analisis Kuadran Dalam <i>Importance Performance Analysis</i> ...	77
4.5 Pembahasan.....	83
4.5.1 Kualitas Layanan <i>Website E-filing</i> Dilihat Dari <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	84
4.5.2 Nilai Kualitas Layanan <i>Website E-filing</i> Berdasarkan Nilai GAP	90
BAB V. PENUTUP.....	91
5.1 Simpulan.....	91
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	96
RIWAYAT HIDUP	148

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Webqual 4.0 Instrumen Menurut Barnes dan Vidgen.....	11
Tabel 2.2 Skala Likert	14
Tabel 3.1 Operasional Variabel-Variabel Penelitian	34
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas <i>Webqual</i> pada <i>Importance</i>	36
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas <i>Webqual</i> pada <i>Performance</i>	37
Tabel 3.4 Daftar Interpestasi Koefisien r	38
Tabel 3.5 Daftar Hasil Interpestasi Koefisien r <i>Webqual</i> pada <i>Importance</i>	39
Tabel 3.6 Daftar Hasil Interpestasi Koefisien r <i>Webqual</i> pada <i>Performance</i>	39
Tabel 4.1 Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	45
Tabel 4.3 Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Umur	46
Tabel 4.4 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Usability Quality</i>	47
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Usability Quality</i> Pada <i>Importance</i>	48
Tabel 4.6 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Information Quality</i> Pada <i>Importance</i>	50
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Information Quality</i> Pada <i>Importance</i> ..	51
Tabel 4.8 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Interaction Quality</i> Pada <i>Importance</i>	53
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Interaction Quality</i> Pada <i>Importance</i> ...	53
Tabel 4.10 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Overall</i> Pada <i>Importance</i> ..	55
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Overall</i> Pada <i>Importance</i>	55
Tabel 4.12 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Usability Quality</i> Pada <i>Performance</i>	58
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Usability Quality</i> Pada <i>Performance</i> ..	58
Tabel 4.14 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Information Quality</i> Pada <i>Performance</i>	60
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Information Quality</i> Pada <i>Performance</i>	61
Tabel 4.16 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Intrraction Quality</i> Pada <i>Performance</i>	63
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Intrraction Quality</i> Pada <i>Performance</i>	63
Tabel 4.18 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Overall</i> Pada	65
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Overall</i> Pada <i>Performance</i>	66
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Seluruh Variabel <i>Webqual</i> Pada <i>Importance</i>	68
Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Seluruh Variabel <i>Webqual</i> Pada <i>Performance</i> ..	69
Tabel 4.22 PerhitunganGAPvariabel Webqual	71
Tabel 4.23 Panjang Interval Pada Skala Likert.....	71
Tabel 4.24 Hasil Perhitungan Kuesioner <i>Webqual</i> Pada <i>Importance</i>	71
Tabel 4.25 Hasil Perhitungan Kuesioner <i>Webqual</i> Pada <i>Performance</i>	72
Tabel 4.26 Hasil Perhitungan Tingkat Kesuaian.....	76

Tabel 4.27 Nilai Rata-Rata <i>Importance</i> Pada <i>Performance</i>	78
Tabel 4.28 Tata Letak Kuadran A dan Rekomendasi Kualitas Layanan	82
Tabel 4.29 Tata Letak Kuadran B dan Rekomendasi Kualitas Layanan	84
Tabel 4.30 Tata Letak Kuadran C dan Rekomendasi Kualitas Layanan	86
Tabel 4.31 Tata Letak Kuadran D dan Rekomendasi Kualitas Layanan	89
Tabel 4.32 Strategi Menghadapi GAP	90

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	12
Gambar 2.2 Rumus Slovin	17
Gambar 2.3 Proses Statistik dengan SPSS	18
Gambar 2.4 Rumus Uji Validitas	19
Gambar 2.5 Rumus Menentukan Signifikansi	20
Gambar 2.6 Rumus Uji Reliabilitas.....	20
Gambar 2.7 Rumus Menentukan Banyaknya Kelas.....	21
Gambar 2.8 Rumus Menentukan Panjang Kelas Interval	21
Gambar 3.1 Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif.....	30
Gambar 3.2 Rumus r Tabel	36
Gambar 3.3 Kerangka Penelitian	40
Gambar 4.1 Tampilan Halaman <i>Login</i>	43
Gambar 4.2 Tampilan Halaman Utama	43
Gambar 4.3 Diagram <i>Chart</i> Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.4 Diagram <i>Chart</i> Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan ...	46
Gambar 4.5 Diagram <i>Chart</i> Data Responden Berdasarkan Umur	47
Gambar 4.6 Diagram <i>Chart</i> Variabel <i>Usability Quality</i> Pada <i>Importance</i>	49
Gambar 4.7 Diagram <i>Chart</i> Variabel <i>Information Quality</i> Pada <i>Importance</i> ..	51
Gambar 4.8 Diagram <i>Chart</i> Variabel <i>Interaction Quality</i> Pada <i>Importance</i> ...	54
Gambar 4.9 Diagram <i>Chart</i> Variabel <i>Overall</i> Pada <i>Importance</i>	56
Gambar 4.10 Diagram <i>Chart</i> Variabel <i>Usability Quality</i> Pada <i>Performance</i> ..	59
Gambar 4.11 Diagram <i>Chart</i> Variabel <i>Information Quality</i> Pada <i>Performance</i> ...	62
Gambar 4.12 Diagram <i>Chart</i> Variabel <i>Intreration Quality</i> Pada <i>Performance</i> ..	64
Gambar 4.13 Diagram <i>Chart</i> Variabel <i>Overall</i> Pada <i>Performance</i>	67
Gambar 4.14 Diagram <i>Chart</i> Seluruh Variabel <i>Webqual</i> Pada <i>Importance</i>	69
Gambar 4.15 Diagram <i>Chart</i> Seluruh Variabel <i>Webqual</i> Pada <i>Performance</i> ..	70
Gambar 4.16 Diagram <i>Chart</i> <i>Webqual</i> Pada <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> ...	70
Gambar 4.17 Diagram Kartesius	80

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Fotocopy SK Pembimbing.....	105
Lampiran 2. Fotocopy Surat Pengantar Izin Penelitian	106
Lampiran 3. Fotocopy Surat Keterangan Dari KPP Pratama Palembang Seberang Ulu	107
Lampiran 4. Fotocopy Berita Acara.....	108
Lampiran 5. Fotocopy Kartu Bimbingan Skripsi.....	111
Lampiran 6. Kuesioner.....	114
Lampiran 7. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	119
Lampiran 9. Uji Validitas Menggunakan SPSS.....	125
Lampiran 10. Uji Reliabelitas Menggunakan SPSS	129
Lampiran 11. Data Hasil Penyebaran Kuesioner II	131
Lampiran 13. Riwayat Hidup.....	159

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan teknologi pada era globalisasi saat ini tidak dapat dihindari, dengan kemajuan yang sangat pesat penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi telah menjadi suatu hal yang penting untuk meningkatkan proses bisnis perusahaan maupun instansi. Penerapan sistem informasi juga sangat membantu sebuah instansi dalam melakukan perkembangan dan menghadapi persaingan. Beberapa hal penting yang dijadikan faktor-faktor penentu agar sebuah sistem yang berjalan dapat berfungsi dengan baik dan benar adalah penggunaan sistem dan solusi teknologi sudah memadai. Tanpa memiliki sistem yang memadai, sulit bagi sebuah instansi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Adapun instansi yang telah memanfaatkan sistem informasi tersebut adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. KPP Pratama Palembang Seberang Ulu merupakan salah satu kantor pajak yang ada di Palembang. KPP Pratama bergerak di bidang perpajakan yang memiliki sistem yang bernama *e-Filing*. Sistem ini sendiri mulai berlaku sejak 1 Maret 2009 namun dalam pelaksanaannya baru dijalankan pada tahun 2011. *Website e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan yang dilakukan secara *online* yang *realtime* melalui *website* Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id).

Dengan adanya sistem ini, para wajib pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di kantor-kantor pelayanan pajak sehingga lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT)

dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran petugas pajak (24 jam dalam 7 hari), dimana data akan di kirim langsung ke database Direktorat Jendral Pajak dengan fasilitas internet. Sehingga, penggunaan *e-Filing* dapat mengurangi beban proses administrasi pelaporan pajak dengan menggunakan kertas. Dengan adanya kemudahan ini pemerintah berharap wajib pajak dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

Sebelum menggunakan sistem *e-Filing* semua proses pelaporan SPT dilakukan secara manual sehingga menyebabkan banyak kendala seperti, proses pelaporan menjadi lambat dan lama karena wajib pajak harus datang secara langsung ke kantor pajak yang menyebabkan antrian panjang, selain itu juga proses administrasi yang banyak menggunakan kertas sehingga banyak kesalahan dalam perhitungan. Membuat pelaporan SPT tidak efektif dan efisien yang mengakibatkan wajib pajak malas melakukan pelaporan SPT. Salah satu upaya yang dilakukan oleh DJP untuk menangani permasalahan tersebut adalah dengan menerapkan penggunaan sistem *e-Filing*. Pada *website e-Filing* KPP Pratama Palembang Seberang Ulu ini belum pernah ada yang melakukan penelitian tentang analisis kualitas layanan dari *website e-Filing*, hal ini membuat pihak Direktorat Jendral Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu tidak bisa mengetahui apakah *website e-Filing* yang dibangun sudah memiliki kualitas yang baik bagi penggunanya. Permasalahan yang muncul saat ini yaitu apakah kualitas *website e-Filing* memiliki kualitas layanan yang baik bagi penggunanya. Permasalahan yang muncul saat ini yaitu apakah kualitas *website e-Filing* memiliki kualitas layanan yang baik bagi penggunanya. Berdasarkan latar belakang, maka akan dilakukan

penelitian untuk mengetahui tingkat kualitas layanan dari *website e-Filing* dalam penerapan metode *Webqual* dan IPA.

Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul, “Analisis Kualitas Layanan *Website e-Filing* Menggunakan Metode *Webqual* dan IPA” sehingga Direktorat Jendral Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu mengetahui tingkat kualitas layanan dari pengguna *e-Filing*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada maka didapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana mengukur tingkat kualitas layanan *website e-Filing* KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.
2. Objek penelitian ini adalah *website e-Filing* Direktorat Jendral Pajak KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.
3. Responden dalam penelitian ini adalah anggota wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.
4. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada wajib pajak KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.
5. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kualitas layanan *website e-Filing* KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak pengembang untuk memperbaiki kualitas layanan *Website e-Filing* agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Dapat memberikan masukan dan bahan informasi dalam menganalisis kualitas layanan terhadap penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Yang Berhubungan Dengan Penelitian

2.1.1 Kualitas Layanan

Kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Algifari, 2016:2).

Parasuraman menyatakan terdapat dua faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan, yaitu pelayanan yang diharapkan konsumen (*expected service*) dan pelayanan yang diterima oleh pengguna (*perceived service*). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten (Algifari, 2016:2).

Berdasarkan definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan layanan kepada pelanggan pada saat berinteraksi langsung dengan pelanggan.

2.1.2 Kualitas Sistem

Kualitas sistem yaitu karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas yang berhubungan dengan sistem teknologi informasi, yaitu perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang digunakan, misalnya apakah sistem komputer mudah dioperasikan dan interaksi dengannya menyenangkan (DeLone & McLean, 1992).

Dilworth menjelaskan kualitas sistem ditinjau dari sudut pandang teknis, merupakan kualitas suatu produk atau pelayanan yang pada umumnya diukur berdasarkan kecocokan penggunaannya dalam hal ini mampu diaplikasikan sesuai dengan apa yang dipikirkan pemakai. Sedangkan menurut catatan *American National Standards Institute* (ANSI) dalam Amrul dan Syar'ie, kualitas adalah keseluruhan dari keistimewaan dan karakter suatu produk atau pelayanan, hal ini menunjang pada kemampuannya untuk memberikan kepuasan bagi para pemakai yang membutuhkan (Amrul & Syarie, 2005:867).

Wixson dan Watson dalam *The turish OnlineJournal of EducationTechnology* menjelaskan bahwa ada 5 indikator yang digunakan dalam menentukan kualitas sistem diantara:

1. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)
2. Sistem Fleksibel (*System Flexibility*)
3. Keandalan Sistem (*System Reability*)
4. Akurasi Data (*Data Accuracy*)
5. Faktor Manusia (*Human Factor*)

Berdasarkan penjelasan diatas disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan informasi yang dimiliki oleh sebuah sistem yang dapat diaplikasikan sesuai kebutuhan.

2.1.3 Website

Website adalah sebuah kumpulan halaman yang diawali dengan halaman muka yang berisikan informasi, iklan, serta program aplikasi (Asropudin, 2013:109).

Website adalah suatu layanan sajian informasi yang menggunakan konsep hyperlink, yang memudahkan surfer (sebutan para pemakai komputer yang melakukan browsing atau penelusuran informasi melalui internet) (Ardhana, 2012:3).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian *website* adalah suatu [halaman web](#) yang saling berhubungan yang memungkinkan semua orang untuk mengakses dan mengolah informasi cepat dan interaktif **serta program aplikasi yang dapat digunakan oleh surfer.**

2.1.3.1 Kriteria Website yang Baik/berkualitas

Menurut CNET/Builder (Cohan, Shawn: 2012) ada beberapa kriteria yang menentukan website tersebut termasuk website yang baik:

1. *Usability Quality*

Usability quality adalah dapatkah seorang user menemukan cara untuk menggunakan website tersebut dengan efektif (*doing things right*). 5 karakteristik:

- | | |
|----------------------------|--------------------------------|
| a. Mudah untuk dipelajari | d. Tingkat frekuensi kesalahan |
| b. Efisien untuk digunakan | e. Tingkat kepuasan pemakai |
| c. Mudah untuk diingat | |

2. Sistem navigasi

Navigasi yang mudah dipahami oleh pengunjung secara keseluruhan.

3. *Graphic Design*

Pemilihan grafis, layout, warna, bentuk maupun typografi yang menarik visual pengunjung untuk menjelajahi website.

4. *Content*

Isi/konten yang bermanfaat (*content is king but without good design content is a naked king*) kecuali *website* tersebut adalah *website* eksperimental/*show off*.

5. Kompatibilitas

Seberapa luas sebuah website didukung kompatibilitas peralatan yang ada, misalnya browser dengan berbagai plug-in nya (IE, Mozilla, Opera, Netscape, Lynx, Avant, Maxthon dan masih banyak lagi dengan berbagai versi dan plugin nya).

6. *Loading time*

Waktu panggil (*loading time*), walaupun ada banyak faktor yang akan mempengaruhi waktu panggil (*loading time*) website yang akan dibuka, diantaranya: besar bandwidth/koneksi pengakses, kondisi webserver pada saat diakses, aplikasi yang digunakan dalam membangun website dan sebagainya.

7. *Functionality*

Ini akan melibatkan programmer dengan script-scriptnya, misal PHP, ASP, Java, CGI dan sebagainya, untuk menciptakan sebuah website yang dinamis, interaktif dan 'hidup' yang bisa mengajak pengunjung berkomunikasi secara langsung. Seberapa baik sebuah website bekerja dari aspek teknologikal-nya.

Rayport dan Jaworski dalam Kotler and Keller (2009), mengatakan bahwa website yang efektif menampilkan tujuh elemen desain yang disebut 7C, yaitu: (1) context, tata letak dan desain; (2) content, teks, gambar, suara, dan video yang ada di dalam website; (3) community, bagaimana situs memungkinkan adanya komunikasi antar pengguna; (4) customization, kemampuan situs untuk menghantarkan dirinya pada berbagai pengguna atau memungkinkan pengguna mempersonalisasikan situs; (5) communication, bagaimana situs memungkinkan komunikasi situs dengan pengguna, pengguna dengan situs, atau komunikasi dua arah; (6) connection, tingkat hubungan situs itu dengan situs lain; dan (7) commerce, kemampuan situs untuk memungkinkan transaksi komersial (Syaifullah, 2016:20).

2.1.4 WebQual

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. *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya (Zahreza, DKK. 2014:94).

Webqual merupakan pengembangan dari *servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *Webqual* adalah metode yang digunakan dalam pengukuran kualitas suatu *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir *website* tersebut. Metode ini sudah digunakan sejak tahun 1998 yang dimulai dari *webqual* 1.0 sampai saat ini *webqual* 4.0 (Siti Monalisa, 183:2016).

Penelitian ini menggunakan metode *WebQual* 4.0, berikut adalah penjelasan dari tiap Variabel pada *WebQual* 4.0 terdiri atas tiga yaitu :

1. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

Meliputi kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, sangat menarik, menampilkan bentuk visual yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik, memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *up to date* atau terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai. Suatu informasi dikatakan berkualitas ditunjang tiga hal yaitu :

a. Akurat (*accurate*)

Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias dalam mencerminkan maksud dari informasi itu sendiri.

b. Tepat Pada Waktunya (*Time Liness*)

Informasi yang dihasilkan tidak boleh terlambat (*using*). Informasi yang sudah *using* tidak mempunyai nilai yang baik untuk digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan berakibat fatal dalam keputusannya.

c. Relevan (*relevancy*)

Informasi harus memberikan manfaat bagi pemakainya, relevansi untuk setiap orang berbeda dengan yang lainnya (Barnes & Vidgen, 2003).

3. Kualitas Layanan Interaksi (*servicesinteraction quality*)

Meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputas yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebig personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, mampu menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yanh disampaikan akan ditepati.

4. Keseluruhan (*overall*)

Meliputi penilaian keseluruhan dari suatu *website* tersebut.

Model pengukuran mutu *website* dengan kuesionernya berdasarkan 4 variabel *Webqual* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1 *Webqual* 4.0 Instrument Menurut Barnes dan Vidgen

No.	Variabel	Kuesioner <i>Webqual</i> 4.0
1.	<i>Usability</i>	1. <i>I find the site easy to learn to operate</i> 2. <i>My interaction with the site is clear and understandable</i> 3. <i>I find the site easy to navigate</i> 4. <i>I find the site easy to use</i> 5. <i>The site has an attractive appearance</i> 6. <i>The design is appropriate to the type of site</i> 7. <i>The site conveys a sense of competency</i> 8. <i>The site creates a positive experience for me</i>
2.	<i>Information Quality</i>	9. <i>Provides accurate information</i> 10. <i>Provides believable information</i> 11. <i>Provides timely information</i> 12. <i>Provides relevant information</i> 13. <i>Provides easy to understand information</i> 14. <i>Provides information at the right level of detail</i> 15. <i>Present the information in appropriate format</i>
3.	<i>Service interaction</i>	16. <i>Has a good reputation</i> 17. <i>It feels safe to complete transaction</i> 18. <i>My personal information feels secure</i> 19. <i>Creates a sense of personalization</i> 20. <i>Convey a sense of community</i> 21. <i>Make it easy to communicate with the organization</i> 22. <i>I feel confident that goods/services will be delivered as promised</i>
4.	<i>Overall / User</i>	23. <i>Overall view of the Website</i>

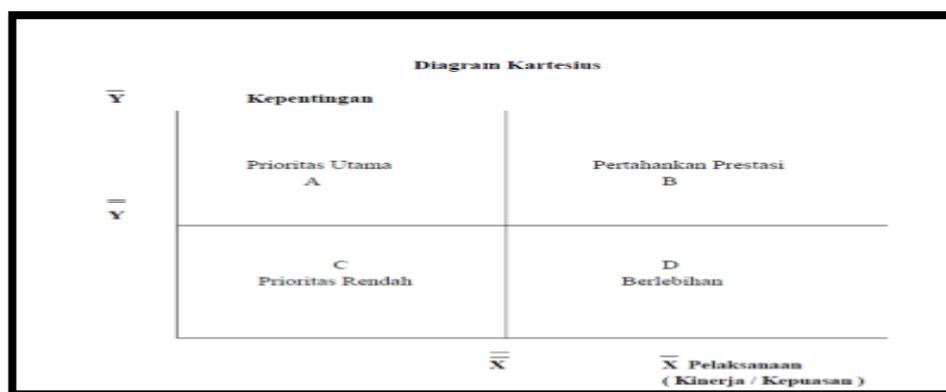
(Sumber: Barnes & Vidgen (2003:299))

2.1.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Martila dan james (1997) memperkenalkan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang merupakan model multi-attribute dan dapat

digunakan untuk menganalisis kinerja organisasi (Algifari, 2017:70).

Model IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Tujuan utama IPA sebagai alat mendiagnosis, yaitu untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut, yang didasarkan pada kepentingan masing-masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja lebih. Interpretasi terhadap kinerja produk atau jasa ditampilkan pada sebuah grafik (derajat kartesius) yang memiliki 4 kuadran, yaitu kuadran A, Kuadran B, Kuadran C, dan Kuadran D.



Gambar 2.1 Diagram Kartesius(Sumber : Algifari, 2016: 72)

Keterangan:

Kuadran A: dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan, tetapi perusahaan memberikan pelayanan dengan kualitas yang buruk, sehingga dimensi pelayanan ini prioritas yang perlu diperbaiki.

Kuadran B: dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan dan perusahaan telah memberikan kualitas baik sehingga dimensi pelayanan ini harus dipertahankan.

Kuadran C: dimensi pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan dan perusahaan memberikan pelayanan dengan kualitas rendah, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas rendah.

Kuadran D: dimensi pelayanan yang dianggap tidak penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan, tetapi perusahaan atau penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi berlebihan.

Untuk membuat derajat Kartesius data penelitian diperlukan skor rata-rata setiap dimensi kualitas layanan yang menunjukkan kualitas yang diharapkan pelanggan atau pengguna pelayanan (*Importance*) dan kualitas Layanan yang diterima oleh pelanggan atau pengguna pelayanan (*Performance*) (Algifari, 2016: 73).

2.2 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran kuantitatif (Sugiyono, 2014:133).

Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan yaitu: pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1; sedangkan pernyataan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Bentuk jawaban skala likert terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju (Syofian Siregar, 2013:25).

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 2.2 Skala Likert (Sumber: Sugiyono, 2014:135)

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu-ragu
4	Setuju
5	Sangat Setuju

(Sumber: Sugiyono, 2014:135)

2.3 Populasi

Populasi berasal dari bahasa inggris yaitu *population* yang berarti jumlah penduduk. Dalam metode penelitian, kata populasi amat populer dipakai untuk menyebutkan serumpun/sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian (Syofian Siregar, 2013:30).

Populasi adalah totalitas objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuhan, dan benda yang mempunyai kesamaan sifat. Populasi merupakan kelompok besar yang menjadi objek penelitian (Musfiqon. 2012).

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014:117).

Dari beberapa uraian diatas maka populasi adalah wilayah yang dapat berupa orang, benda atau sebagainya yang mempunyai karakteristik untuk mendapatkan suatu informasi.

2.5 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi. Karena ia merupakan bagian dari populasi, tentulah ia harus memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasinya. Apakah suatu sampel merupakan representasi yang baik bagi populasinya sangat tergantung pada sejauh mana karakteristik sampel itu sama dengan karakteristik populasinya (Saifuddin Azwar, 2014:79).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. (Sugiyono, 2017:81).

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang akan diambil dalam suatu penelitian.

2.6 Teknik Sampling

Teknik Sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. untuk Menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik Sampling secara umum terbagi dua yaitu Probability Sampling dan Nonprobability Sampling. (Sugiyono, 2014:119).

2.6.1 *Probability Sampling*

Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

1. *Simple Random Sampling*

Teknik *simple random sampling* adalah teknik yang paling sederhana

(simpler). Sampel diambil secara acak, tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi, setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama dan diketahui untuk terpilih sebagai subjek (Noor, 2014:151).

2. *Stratified Random Sampling*

Teknik ini membantu menaksir parameter populasi, mungkin terdapat sub kelompok elemen yang bisa diidentifikasi dalam populasi yang dapat diperkirakan memiliki parameter yang berbeda pada suatu variabel yang diteliti (Noor, 2014:151).

2.6.2 Nonprobability Sampling

Nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

1. *Systematic Sampling*

Teknik sampling ini menggunakan nomor urut dari populasi baik yang berdasarkan nomor yang ditetapkan sendiri oleh peneliti maupun nomor identitas tertentu, ruang dengan urutan yang seragam atau pertimbangan sistematis lain (Noor, 2014:154).

2. *Quota Sampling*

Teknik ini menentukan jumlah sampel dari populasi yang memiliki ciri tertentu sampai jumlah kuota (jatah) yang diinginkan (Noor, 2014:155)

Dari beberapa uraian diatas maka sampel akan diambil dengan teknik simple random sampling karena wajib pajak di tempat penelitian tidak dapat dipastikan kehadirannya. Maka dari itu sampel diambil secara acak tanpa memperhatikan kelas, usia, jenis kelamin.

2.7 Menentukan Ukuran Sampel

Jumlah anggota sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. Jumlah sampel yang diharapkan 100% mewakili populasi adalah sama dengan jumlah anggota populasi itu sendiri. Jadi bila populasi 1000 dan hasil penelitian itu akan diberlakukan untuk 1000 orang tersebut tanpa ada kesalahan, maka jumlah sampel yang diambil dari populasi tersebut yaitu 1000 orang. Makin besar jumlah sampel mendekati populasi, maka peluang kesalahan generalisasi semakin kecil dan sebaliknya makin kecil jumlah sampel menjauhi populasi maka makin besar kesalahan generalisasi. Tingkat ketelitian yang dikehendaki sering tergantung pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia (Sugiyono, 2014:126).

Pada tahun 1960, Slovin memperkenalkan rumus untuk menentukan ukuran minimal sampel dari sebuah populasi. Cara menentukan jumlah elemen/anggota sampel dari suatu populasi dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Gambar 2.2 Rumus Slovin

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

d = Galat Pendugaan

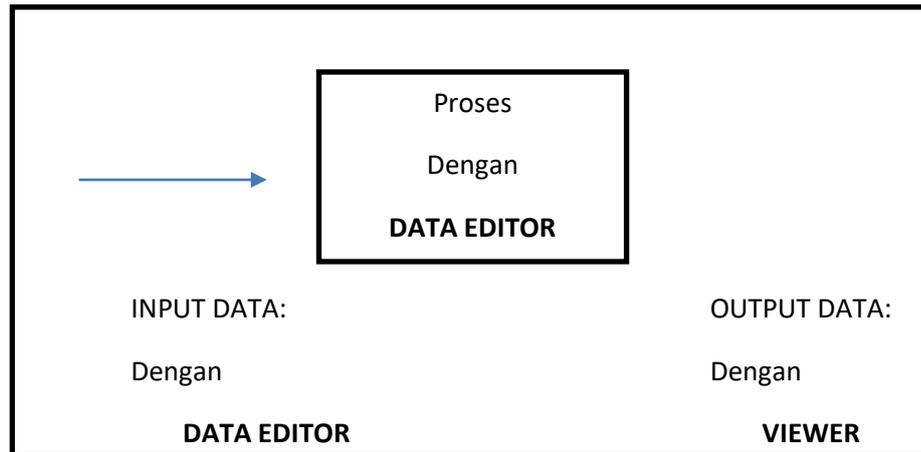
(catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1

(catatan dapat dipilih oleh peneliti) (Algifari, 2016).

2.8 Alat dan Bahan

Alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Software SPSS, digunakan untuk mengolah data. Proses pengolahan data pada SPSS akan dijelaskan lewat gambar berikut:



Gambar 2.3 Proses Statistik dengan SPSS (Sumber: Santoso, 2015: 14)

2. Data Kuisisioner, data penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuisisioner. Data kuisisioner diperoleh dari wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu
3. Ms. Excel, Data Penelitian yang diperoleh dari kuisisioner diinputkan pada worksheet Ms. Excel agar mudah dilakukan proses Matematis. Misalnya kita memerlukan data tentang jumlah skor, rata-rata skor, ataupun penilaian skor, maka akan sangat mudah memperoleh hasilnya dengan menggunakan Ms. Excel (Algifari, 2016: 27).

2.9 Teknik Analisis Data

2.9.1 Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian (Sugiyono, 2017:267).

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Validitas mnegukur apakah pertanyaan dalam kuisioner yang kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur (Ghozali, 2013:52).

Rumus yang digunakan untuk uji validasi dengan teknik korelasi *product moment* yaitu:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum x \sum Y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Gambar2.4 Rumus Uji Validitas *Product moment*

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n =jumlah responden

X = skor pernyataan

Y= skor total

Uji signifikasi untuk melihat valid tidaknya data dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan t tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-1, dalam hal ini n adalah jumlah banyak sampel jika t dihitung lebih besar dari t tabel, maka instrument penelitian dinyatakan valid.

$$Df = N - 2$$

Gambar2.5 Rumus menentukan signifikasi

Keterangan:

Df = Tingkat Signifikasi

N = Banyaknya Sampel

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli mengenai uji validitas penulis menyimpulkan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner, yang akan digunakan sebagai instrument penelitian dapat mengukur objek yang ingin diukur.

2.9.2 Uji Reliabilitas

Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas adalah ukuran untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama menggunakan alat ukur yang sama pula. Pada penelitian pengujian yang digunakan untuk mengevaluasi sumber variasi alat tes yang tunggal, diantaranya teknik yang digunakan yaitu *alpha cronbach* (Noor, 2014: 165).

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Gambar2.6 Rumus Uji Reliabilitas

Keterangan:

r = reliabilitas instrumen

k = jumlah butiran pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah variasi butir

σ_t^2 = variasi total

Dengan menggunakan analisis *alpha cronbach*, suatu alat ukur dikatakan reliabel ketika memenuhi batas minimum skor *alpha cronbach* 0,6.

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli reliabilitas penulis menyimpulkan bahwa uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.

2.9.3 Skala Interval

Dalam pembuatan distribusi frekuensi, sebenarnya tidak ada ketentuan yang terpenting tabel distribusi frekuensi tersebut. Dapat memberikan informasi yang baik dari hasil data observasi (Rostina, 2015:39). Berikut ini, merupakan rumus untuk menentukan nilai rentangnya (r):

$$C = \frac{X_{\text{maks}} - X_{\text{min}}}{k}$$

(Sumber : Sundayana.Rostina.Statistik Penelitian Pendidikan. (2015:39))

Gambar 2.7 Rumus menentukan besarnya kelas

Panjang kelas interval (p) ditentukan dengan persamaan :

$$p = \frac{\text{Jangkauan}}{\text{Banyaknya kelas}}$$

(Sumber : Sundayana.Rostina.Statistik Penelitian Pendidikan.(2015:40))

Gambar 2.8 Rumus menentukan panjang kelas interval

Dengan : p = Panjang Kelas;

r = Rentang, yaitu selisih data terbesar dan nilai data terkecil;

bk = Banyak kelas interval diambil;

Biasanya panjang kelas interval yang digunakan pada tabel distribusi frekuensi ditentukan oleh sipembuatnya. Akan tetapi perlu diingat bahwa besarnya panjang kelas interval untuk semua kelas pada umumnya sama, tetapi ada kalanya berbeda (Rostina, 2015:40).

2.10 Penelitian Sebelumnya

Penelitian tentang kualitas layanan dilakukan oleh Ervina Kaligis, Lisbeth Mananeke dan Arrazi Hasan Jan (2017) dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Pemerintah Kota

Palembang”. Tujuan penelitian untuk mengkaji kualitas pelayanan perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamobagu dari sudut pemustaka, indikator dalam dimensi LibQual+TM yang menjadi prioritas utama perlu ditingkatkan, serta solusi teknis pengembangan kualitas pelayanan. Kualitas layanan diukur menggunakan 3 dimensi dalam LibQUAL+™ yaitu Affect of service, Information Control, dan Library as place. Hasil analisis GAP pada masing-masing variabel LibQual+TM seluruhnya bernilai negatif dengan nilai rata-rata GAP (kesenjangan) sebesar -0.82. Nilai indeks kepuasan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 71,12%. Hasil ini secara keseluruhan menunjukkan layanan perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamobagu masih belum dapat memenuhi harapan pemustaka secara maksimal. Indikator layanan yang menjadi prioritas berdasarkan harapan pemustaka pada matriks IPA Kuadran I kemudian diintegrasikan pada matriks House of Quality (HOQ) metode QFD, sehingga 3 solusi teknis pengembangan kualitas layanan yang direkomendasikan melalui matriks HOQ secara berurutan mulai dari prioritas utama yaitu (1) Pengadaan peralatan lewat APBD setiap tahun; (2) Mengusulkan pengadaan buku melalui APBD; (3) Pengadaan buku terbitan baru melalui APBD.

Penelitian tentang kualitas layanan yang juga dilakukan oleh Nurul Adha Oktarini Saputri (2015) dengan judul “Analisis Kualitas Layanan *Website* Perguruan Tinggi Abdi Nusa Palembang Dengan Metode *Servqual*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan *website* yang diterapkan pada perguruan tinggi Abdi Nusa dengan menggunakan metode *SERVQUAL*. Metode ini melakukan pengukuran kualitas layanan secara kuantitatif dengan

menggunakan lima dimensi pengukuran yang telah dimodifikasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan jika kualitas layanan pada perguruan tinggi Abdi Nusa masih memiliki beberapa kekurangan yang dilihat dari dimensi pengukuran yang digunakan. Dengan menerapkan berbagai langkah pengukuran pada metode *SERVQUAL*, maka pihak manajemen perguruan tinggi Abdi Nusa dapat melihat tingkat kualitas layanan *website* yang digunakan, sehingga pihak akademik dapat melakukan langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis web yang telah mereka jalankan selama ini.

Penelitian tentang kualitas layanan juga dilakukan oleh Abdul Zahir dan Saddang Saputra (2015) dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Akademik Universitas Cokroaminoto palopo”. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan model penelitian survey berdasarkan jawaban responden atas daftar pernyataan yang diberikan. Penelitian ini dilaksanakan di 4 fakultas dan 11 program studi dilingkup UNCP. Penelitian dilakukan untuk mengungkap kualitas layanan akademik UNCP telah melahirkan beberapa kesimpulan. Berdasarkan analisis *Servqual* memperlihatkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik layanan akademik UNCP terkategori baik. Hal yang sangat perlu diprioritaskan UNCP adalah layanan dalam dimensi jaminan yakni kualifikasi dosen, penguasaan dosen, keramahan, dan penampilan dosen.

Penelitian sejenis sebelumnya tentang kualitas layanan juga dilakukan oleh Instianti Elyana (2017) dengan judul “Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Perbankan Dengan Menggunakan Cobit 5” Penelitian ini membahas tentang standart dan prosedur perbankan terutama dalam bidang pelayanan dan keamanan dilakukan pengukuran kinerja teknologi informasi

menggunakan *COBIT 5 Framework*. Sehingga dengan adanya pengukuran kualitas pelayanan Sistem Informasi terhadap nasabah dapat memberikan masukan untuk perusahaan serta diharapkan dapat memberikan kontribusi usulan dan rekomendasi usulan kepada pihak manajemen.

Penelitian sebelumnya yang membahas metode *WebQual* dari Suci Ramadhani Arifin, Eko Nugroho dan Bimo Sunarfri Hantono (2015) yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *Website* Universitas Hasanuddin Dengan Metode *Webqual 4.0* Modifikasi”. Penelitian ini mencoba melakukan analisis terhadap kualitas layanan *Website* Universitas Hasanuddin dengan tujuan untuk mengetahui perbedaan antara persepsi aktual dan harapan ideal pengguna *website*, dalam hal ini mahasiswa UNHAS, yang diukur melalui pendekatan *WebQual 4.0* yang merupakan salah satu teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna. Metode *WebQual* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *WebQual versi 4.0* yang telah dimodifikasi dengan menambahkan dimensi kualitas antarmuka pengguna dengan tiga dimensi utama *WebQual 4.0*, yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Teknik analisis menggunakan Analisis Perbedaan (uji beda t) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat perbedaan (gap) antara persepsi aktual dan harapan ideal mahasiswa pada masing-masing dimensi kualitas layanan *website*, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan *website* Universitas Hasanuddin belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Hasil pemetaan dalam diagram kartesius diharapkan dapat menjadi umpan balik bagi pihak manajemen pengelola *website* dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas *website* Universitas Hasanuddin.

Penelitian sejenis tentang kualitas layanan pernah dilakukan oleh Siti Monalisa (2016) dengan judul “Analisis Kualitas Layanan *Website* Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode *Webqual* (Studi Kasus : UIN Suska Riau)”. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi dengan metode analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas layanan hanya mampu menjelaskan hubungan kepuasan mahasiswa sebesar 0,354 yang berarti Kualitas layanan hanya mampu menjelaskan secara langsung terhadap Kepuasan 35,4%. Sedangkan sisanya lebih besar nilainya yaitu 64,6% yang diterangkan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. Berdasarkan t hitung, variabel *usability* sebesar 0,297 dengan t tabel sebesar 1,664 tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa, variabel *information quality* sebesar 1,144 dengan t tabel sebesar 1,664 tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa dan variabel *interaction quality* sebesar 3,651 dengan t tabel sebesar 1,664 memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan. Pengaruh dominan Kualitas layanan Website terhadap kepuasan mahasiswa adalah variabel *interaction quality* yaitu 0.467.

Handoko melakukan sebuah penelitian dengan judul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service quality*) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa(Studi Kasus STMIK AMIKOM Yogyakarta Dan AMIKOM Cipta Darma Surakarta). Dalam Penelitian ini menganalisa pengaruh variabel kualitas layanan yang terdiri dari *Responsivness*, Adanya peningkatan sumber daya manusia untuk melayani mahasiswa dengan tanggap dan cepat.

Reliability, Memberikan informasi yang cepat tepat dan akurat untuk setiap even atau kegiatan kampus sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna Sistem Informasi Akademik. *Assurance*, Pihak kampus bisa memberikan informasi yang tepat waktu. *Tangible*, Penyediaan sarana fisik seperti fasilitas computer, detail cetakan KRS KHS, mendisain ulang interface Sistem Informasi Akademik agar lebih mudah di gunakan.

Penelitian sebelumnya yang membahas metode IPA dari Rosyidah, Wuryandari dan Rusgiyono (2015) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan *Fuzzy Servqual*, Kuadran IPA, dan Indeks PGCV” Kualitas pelayanan (*service quality*) membutuhkan perhatian di bidang pelayanan. Suatu layanan dianggap dan dianggap baik jika bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian dan harapan siswa terhadap layanan yang ada dan untuk menentukan layanan mana yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Metode yang digunakan adalah skor gap *Servqual* untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atau layanan yang diberikan berdasarkan harapan dan kinerja. Metode Analisis Pentingnya Kinerja dan Potensi Keuntungan Nilai Pelanggan (PGCV) untuk menentukan prioritas kriteria layanan yang harus ditingkatkan. Hasil perhitungan *servqual* menunjukkan adanya ketidakcocokan antara persepsi dan harapan siswa yaitu -0,0724. Dengan menggunakan kuadran IPA menunjukkan bahwa indikator utama untuk layanan prioritas merupakan indikator kebersihan lingkungan sekolah.

Penelitian sebelumnya juga membahas tentang metode *webqual* dari, Anif kurniawan Nugroho dan puspita kencana sari (2016) yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas *Website* TokoPedia Terhadap Kepuasan pengguna Menggunakan Metode *Webqual* 4.0” Hasil penilaian pengguna *website* Tokopedia terhadap kualitas

website Tokopedia menunjukkan persentase sebesar 73,46%. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa kualitas *website* Tokopedia memiliki kategori baik menurut garis kontinum. Dengan baiknya kualitas *website* Tokopedia, maka para pengguna juga telah merasa puas dalam penggunaan *website* Tokopedia. Secara simultan dimensi webqual 4.0 memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website* Tokopedia. Besarnya pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 63%. Maka secara bersama-sama ketiga subvariable yang terdapat dalam webqual 4.0 yaitu *usability*, *information quality*, dan *serviceinteraction* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif dan signifikan. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 37% dapat dipengaruhi oleh faktor lain misalkan kecepatan, ketersediaan system seperti pada jurnal (Arifin, 2015) yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Secara parsial dimensi webqual 4.0 yang memiliki pengaruh positif secara signifikan ialah variabel *usability* dan *service interaction* dengan nilai presentase masing-masing ialah 24,1% dan 62,7%. Dalam artian *usability* ini meliputi kemudahan *website* untuk dipelajari, kemudahan penggunaan *website*, desain *website*, kemudahan dalam menemukan menu-menu. Hal-hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Sedangkan *service interaction* ini meliputi reputasi *website* yang baik, rasa aman dalam bertransaksi, merasa aman dengan data pribadi, kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan. Hal tersebut juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif dan signifikan.

Penelitian sebelumnya juga membahas tentang metode *webqual* dan ipa dari budi setiawan dkk (2016) yang berjudul “Analisis kualitas website menggunakan metode *webqual* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) pada Situs Kaskus” Berdasarkan hasil evaluasi kualitas layanan *website* Kaskus dengan menggunakan

metode *WEBQUAL* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA), maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas *website* Kaskus belum sesuai dengan harapan pengguna. Terdapat perbedaan yang memperlihatkan adanya kesenjangan (*gap*) antara dua perspektif penilaian antara tingkat kinerja (*performance*) atau kualitas aktual yang dirasakan oleh pengguna dan tingkat kepentingan (*importance*) atau kualitas ideal yang diharapkan. Secara keseluruhan, selisih dari kedua perspektif penilaian ini atau *gap* bernilai negatif dengan nilai sebesar $-(0,84)$. Berdasarkan penilaian ketiga dimensi pengukuran, dimensi *usability* memiliki nilai selisih $-(0,75)$, dimensi *service interaction* memiliki nilai selisih atau *gap* sebesar $-(0,80)$ dan dimensi *information* memiliki nilai selisih atau *gap* paling besar sebesar $-(0,97)$. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas aktual yang dirasakan belum bisa memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna *website* Kaskus terutama dari atribut kualitas yang berhubungan dengan informasi dalam *website*. Menurut analisis empat kuadran, atribut kualitas yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah Informasi dengan tingkat detail yang tepat. Atribut informasi dapat dipercaya, keamanan dalam bertransaksi, Informasi akurat, Keamanan informasi pribadi, Informasi dalam format yang sesuai, Informasi aktual, Informasi relevan dan mudah melakukan navigasi yang mana menjadi atribut yang tergabung dalam dimensi *information* dan *service interaction* yang juga perlu menjadi perhatian dari manajemen *website* Kaskus.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah ada dilaksanakan oleh peneliti sebelumnya. Maka perbedaan yang dimiliki dan diusulkan penulis yaitu analisis kualitas layanan *website e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang seberang ulu, metode yang digunakan adalah *Webqual* dan IPA. Responden dalam

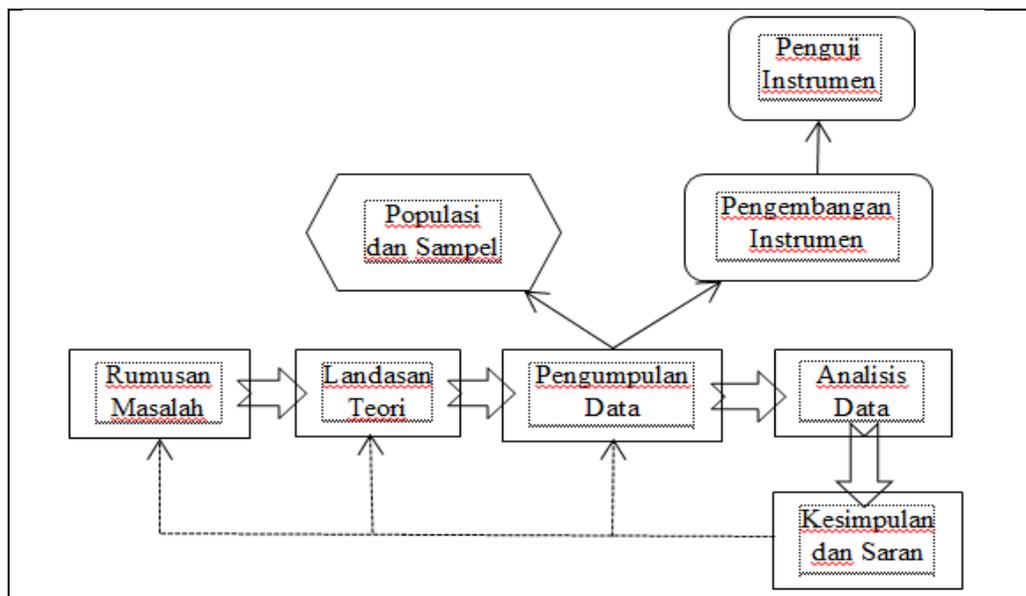
penelitian ini diambil dari wajib pajak orang pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang seberang ulu. Penelitian dilakukan untuk mengukur kualitas layanan *website e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama seberang ulu, objek penelitian disini *website e-filing* Direktorat Jendral Pajak.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu Sugiyono (2014:3). Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, karena penelitian yang akan diteliti ini memberikan pernyataan-pernyataan kepada responden dalam hal ini pengguna *e-filing*. Penelitian data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menilai penerimaan *e-filing* di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dengan kuesioner yang telah ditetapkan. Berikut ini proses penelitian kuantitatif yang ada pada **Gambar 3.1** :



(Sumber: Sugiyono, 2014:49)

Gambar 3.1 Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif

Rumusan masalah pada umumnya dinyatakan dalam kalimat pertanyaan. Dengan pertanyaan ini maka akan dapat memandu peneliti untuk kegiatan penelitian selanjutnya. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka peneliti

menggunakan berbagai teori untuk menjawabnya. Jadi teori dalam penelitian kuantitatif digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian tersebut.

Meneliti adalah mencari data yang teliti/akurat. Untuk itu peneliti perlu menggunakan instrumen penelitian. Agar instrumen dapat dipercaya, maka harus diuji validitas dan reliabilitasnya. Setelah instrumen teruji validitas dan reliabilitasnya, maka dapat digunakan untuk mengukur variabel yang telah ditetapkan untuk diteliti. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis. Analisis diarahkan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan. Dalam penelitian kuantitatif analisis data menggunakan statistik. Data hasil analisis selanjutnya disajikan dan diberikan pembahasan. Setelah hasil penelitian diberikan pembahasan, maka selanjutnya dapat disimpulkan. Kesimpulan berisi jawaban singkat terhadap setiap rumusan masalah berdasarkan data yang telah terkumpul. Karena peneliti melakukan penelitian bertujuan untuk memecahkan masalah, maka peneliti berkewajiban untuk memberikan saran-saran.

3.2 Waktu dan Tempat

Lokasi penelitian pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu yang beralamatkan di Jln. Jendral Ahmad Yani 14 Ulu, seberang ulu II.

3.3 Alat dan Bahan

Dalam penelitian ini bahan penelitian yang digunakan adalah:

1. Data Pengguna *Website e-filing* KPP Pratama Palembang Seberang Ulu sebagai pengguna dari sistem.
2. Data kuisisioner yang diperoleh dari pengguna *website e-filing*.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data, dilakukan untuk membantu peneliti dalam menganalisis keadaan yang terjadi dan mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun pengumpulan data yang dilakukan sebagai berikut :

1. *Interview* (wawancara). Wawancara tanya jawab dilakukan kepada obyek yang benar-benar tahu terhadap layanan TI yang ada pada KPP Palembang, Sebrang Ulu yaitu bagian TI yang diwakilkan oleh bapak Afriansyah. Peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan yang mencakup layanan TI di KPP Palembang. Berita acara wawancara dan tanya jawab saat wawancara dapat dilihat di lampiran.
2. *Kuesioner* (Angket). Angket yang digunakan berisi pilihan-pilihan terhadap nilai penerimaan e-filing yang ada pada layanan. Dimana skala pengukuran memiliki nilai dari 1 – 5 yang sudah memiliki ketetapan masing-masing. Angket disebarlang langsung kepada pengguna e-filing KPP Palembang. Sesuai dengan ketentuan populasi dan sampel maka jumlah kuesioner yang disebarkan sejumlah 394 responden. Kuesioner yang disebarkan, ditujukan kepada bagian-bagian responden yang memang benar-benar menggunakan layanan e-filing. Ditetapkannya populasi dan sampel tersebut agar kuesioner yang disebarkan tertuju pada sasaran yang tepat. Apabila sasaran kuesioner telah tepat, maka hasil dari perhitungan kuesioner tidak dapat diragukan lagi.
3. *Observasi*. Observasi dilakukan oleh peneliti dengan mengamati secara langsung mengenai proses transaksi alur kerja pada KPP Palembang. Observasi dilaksanakan saat peneliti meminta data dan menyebarkan kuesioner di KPP Palembang.

4. Kepustakaan. Kepustakaan dilakukan untuk mengumpulkan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian. Dengan adanya teori-teori tersebut dapat membantu peneliti dalam melakukan penelitian.
5. Dokumentasi. Baik dalam bentuk data-data karyawan ataupun dokumen lainnya.

3.5 Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna *e-filing* yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Adapun jumlah populasi pengguna *e-filing* yang terdaftar pada tahun ini ialah 27.717 pengguna/wajib pajak.

3.6 Sampel

Penelitian ini menggunakan rumus slovin karena dalam penarikan sampel jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan. dan penelitian ini menggunakan slovin 10% agar asumsi tingkat keandalan penelitian ini mencapai 90% taraf 10% ini juga memperkecil jumlah sampel, sehingga peneliti bisa menghemat waktu untuk penyebaran kuesioner. Dengan menggunakan rumus Slovin, dari jumlah populasi sebanyak 27.717 dengan tingkat signifikansi 10% maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 100 sampel.

Berikut dijabarkan perhitungannya :

$$S = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Diketahui :

$$N = 27717$$

$$d = 0,1$$

$$S = \frac{27717}{27717 \times (0.1)^2 + 1}$$

$$= \frac{27717}{277,17 + 1}$$

$$= \frac{27717}{278,17}$$

$$= 99,640508$$

$$= 100 \text{ Sampel}$$

3.7 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel

Sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian, variabel yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah variabel penelitian *WebQual 4.0* yang terdiri dari:

1. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
3. Kualitas Layanan Interaksi (*ServicesInteraction Quality*)
4. Secara Keseluruhan (*Overall*)

Secara lengkap, operasional variabel-variabel penelitian dapat dilihat sbb:

Tabel 3.1 Operasional Variabel-Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
<i>Usability Quality</i> (Kualitas Penggunaan)	1. <i>Website</i> mudah di operasikan	Interval
	2. Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti	Interval
	3. <i>Website</i> memiliki kemudahan untuk navigasi (mudah menemukan menu-menu didalam <i>website</i>).	Interval
	4. Alamat <i>website</i> mudah diakses.	Interval
	5. <i>Website</i> tampilan yang atraktif/menarik.	Interval
	6. Penyusunan tata letak informasi dalam <i>website</i> tepat.	Interval
	7. <i>Website</i> memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap.	Interval
	8. <i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.	Interval
<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	9. Menyediakan informasi yang cukup jelas	Interval
	10. Menyediakan informasi yang cukup jelas	Interval
	11. Menyediakan informasi yang <i>up to date</i>	Interval
	12. Menyediakan informasi yang relevan	Interval
	13. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami	Interval
	14. Menyediakan informasi yang cukup detail	Interval
	15. Menyediakan informasi dalam format yang sesuai	Interval

<i>ServicesInteraction Quality</i> (Kualitas Layanan Interaksi)	16.Mempunyai reputasi yang baik	Interval
	17.Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi	Interval
	18.Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi	Interval
	19.Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian	Interval
	20.Adanya suasana komunitas	Interval
	21.Kemudahan untuk memberi masukan	Interval
	22.Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>website</i>	Interval
<i>Overall</i> (Secara Keseluruhan)	23. <i>Website</i> secara keseluruhan baik.	Interval

(Sumber : (Barnes & Vidgen, 299:2003))

Pengukuran yang digunakan menghasilkan data dalam bentuk skala interval yang diterapkan pada semua item pertanyaan yang terdiri dari 5 alternatif jawaban dimana:

1. Nilai 1 tingkat yang sangat tidak baik
2. Nilai 2 tingkat yang tidak baik
3. Nilai 3 tingkat yang cukup baik
4. Nilai 4 tingkat yang baik
5. Nilai 5 tingkat yang sangat baik.

3.8 Teknik Analisis Data

Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka kesungguhan responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian sosial sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Apabila alat ukur yang dipakai tidak valid dan atau tidak dapat dipercaya, maka hasil penelitian yang dilakukan tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Dalam mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu validitas (*test of validity*) dan uji keandalan (*test of reliability*) untuk menguji kesungguhan jawaban responden.

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tipe pilihan dengan jawaban yang tersedia berupa angka-angka interval dari 1 sampai 5. Kuesioner tersebut akan di uji dengan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan aplikasi komputer SPSS (*Statistical Product of Social Sciencies*) for windows versi 24.

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Product Moment* dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan hasil skor dari untuk setiap variabel. Angka yang diperoleh dari perhitungan (r hitung) dibandingkan dengan r tabel yang dimiliki. Apabila r hitung $>$ r tabel maka instrumen tersebut valid. Sebaliknya, apabila r hitung $<$ r tabel maka instrumen tersebut tidak valid. Dimana r tabel dihitung dengan rumus, sebagai berikut :

$$Df = N - 2$$

(Sumber : Sundayana.Rostina.Statistik Penelitian Pendidikan. (2015:6))

Gambar 3.2 Rumus r tabel

Keterangan :

Df = Tingkat Signifikan

N = Jumlah Sampel

Hasil perhitungan uji validasi dapat dilihat sebagai berikut ini :

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas *Webqual* Pada *Importance*

No.	Variabel	Koefisien Validitas	r_{tabel}	Keterangan
1.	<i>Usability Quality</i>	0,479	0,361	Valid
2.		0,403	0,361	Valid
3.		0,703	0,361	Valid
4.		0,531	0,361	Valid
5.		0,602	0,361	Valid
6.		0,630	0,361	Valid
7.		0,419	0,361	Valid

8.		0,422	0,361	Valid
9.	<i>Information Quality</i>	0,509	0,361	Valid
10.		0,401	0,361	Valid
11.		0,730	0,361	Valid
12.		0,604	0,361	Valid
13.		0,563	0,361	Valid
14.		0,649	0,361	Valid
15.		0,439	0,361	Valid
16.	<i>Interaction Quality</i>	0,493	0,361	Valid
17.		0,436	0,361	Valid
18.		0,684	0,361	Valid
19.		0,437	0,361	Valid
20.		0,613	0,361	Valid
21.		0,570	0,361	Valid
22.		0,664	0,361	Valid
23.	<i>Overall</i>	1	0,361	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS 24)

Dilihat pada **Tabel 3.2** bahwa pertanyaan pada instrumen penelitian dinyatakan valid. Hasil uji validitas *Webqual* Pada *Performance* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas *Webqual* Pada *Performance*

No.	Variabel	Koefisien Validitas	r_{tabel}	Keterangan
1.	<i>Usability Quality</i>	0,622	0,361	Valid
2.		0,544	0,361	Valid
3.		0,798	0,361	Valid
4.		0,623	0,361	Valid
5.		0,544	0,361	Valid
6.		0,798	0,361	Valid
7.		0,397	0,361	Valid
8.		0,623	0,361	Valid
9.	<i>Information Quality</i>	0,595	0,361	Valid
10.		0,555	0,361	Valid
11.		0,841	0,361	Valid
12.		0,595	0,361	Valid
13.		0,556	0,361	Valid
14.		0,881	0,361	Valid
15.		0,402	0,361	Valid
16.	<i>Interaction Quality</i>	0,670	0,361	Valid
17.		0,540	0,361	Valid
18.		0,627	0,361	Valid
19.		0,764	0,361	Valid
20.		0,570	0,361	Valid

21.		0,609	0,361	Valid
22.		0,434	0,361	Valid
23.	<i>Overall</i>	1	0,361	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS 24)

Dilihat pada **Tabel 3.3** bahwa pernyataan pada instrumen penelitian dinyatakan valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukannya uji validitas, maka selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas. Tujuan dari uji reliabilitas ini adalah untuk mengetahui tingkat keakuratan, ketepatan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok atau individu. Apabila ada instrument yang tidak valid, maka pada saat pengujian reliabel yang tidak valid tersebut langsung dihapuskan. Uji reliabilitas ini menggunakan model *cronbach's alpha*, karena alternative jawaban yang digunakan dalam jawaban kuesioner ini lebih dari 3 pilihan. Hasil dari *cronbach's alpha*, dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r sebagai berikut ini :

Tabel 3.4 Daftar Interpretasi Koefisien r

Koefisien r	Reliabilitas
0.8000 - 1.000	Sangat Tinggi
0.6000 - 0.7999	Tinggi
0.4000 - 0.5999	Sedang/Cukup
0.2000 - 0.3999	Rendah
0.000 - 0.1999	Sangat Rendah

(Sumber : Rostina, Sundayana. Statistika Penelitian Pendidikan. (2015))

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan bantuan SPSS 24, maka diperoleh hasil reliabilitas dari instrument sebagai berikut :

Tabel 3.5 Daftar Hasil Interpretasi Koefisien r *Webqual* Pada *Importance*

Variabel	Koefisienr	Reliabilitas
<i>Usability Quality</i>	0,747	Tinggi

<i>Information Quality</i>	0,722	Tinggi
<i>Interaction Quality</i>	0,725	Tinggi
<i>Overall</i>	1	Tinggi

(Sumber : Data diolah dengan SPSS 24)

Sehingga, hasil pengolahan data pada **Tabel 3.5** menyatakan semua variabel dalam instrument penelitian dinyatakan reliabel. dan instrument penelitian memiliki rata-rata tingkat reliabilitastinggi. Dengan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel penelitian konsisten dalam memberikan pernyataan. Adapun hasil uji reliabilitas *Webqual* Pada *Performance* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.6 Daftar Hasil Interpretasi Koefisien *rWebqual* Pada *Performance*

Variabel	Koefisienr	Reliabilitas
<i>Usability Quality</i>	0,752	Tinggi
<i>Information Quality</i>	0,753	Tinggi
<i>Interaction Quality</i>	0,7,45	Tinggi
<i>Overall</i>	1	Tinggi

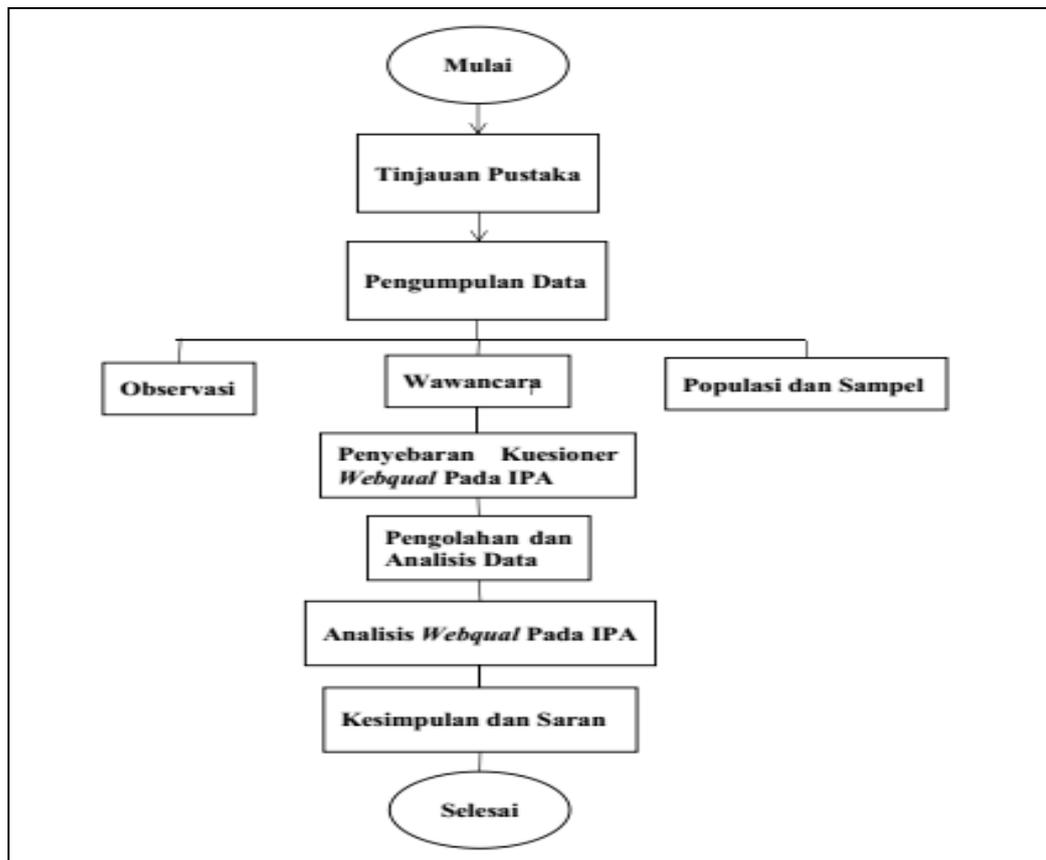
(Sumber : Data diolah dengan SPSS 24)

Sehingga, hasil pengolahan data pada **Tabel 3.6** menyatakan semua variabel dalam instrument penelitian dinyatakan reliabel. dan instrument penelitian memiliki rata-rata tingkat reliabilitastinggi. Dengan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel penelitian konsisten dalam memberikan pertanyaan.

3.9 Tahapan Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu sebelum dilakukannya analisis terhadap penerimaan *webqual* pada IPA di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, maka peneliti melakukan pengukuran penerimaan *website e-filing*. Dimana untuk melakukan proses penerimaan *wesbsite e-filing*, peneliti harus melakukan beberapa tahapan yaitu, mengumpulkan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, melakukan pengumpulan data dimana pengumpulan

data dilakukan dengan wawancara dan melakukan penyebaran kuesioner sesuai dengan populasi dan sampel, kuesioner dilakukan secara *offline*. Untuk membuktikan bahwa instrumen penelitian yang dibuat sudah benar-benar valid, maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Dengan hasil kuesioner yang didapat, maka peneliti akan melakukan perhitungan dengan mengolah data untuk dilakukan analisis dari hasil perhitungan tersebut akan dihasilkan bagaimana nilai penerimaan *website e-filing* pada saat ini. Kerangka penelitian digambarkan pada **Gambar 3.3** sebagai berikut :



Gambar 3.3 Kerangka Penelitian

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah *E-filing* KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *on-line* yang *realtime* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *Online* berarti bahwa wajib pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik.

Secara umum, penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan secara elektronik melalui *e-filing* diatur melalui peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-48/PJ/2011 tentang perubahan kedua atas peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ./2009 tentang tata cara penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan tahunan tanggal 30 desember 2011. Secara khusus, penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *E-filing* pada situs Direktorat Jenderal Pajak diatur melalui peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan tahunan bagi wajib pajak orang pribadi menggunakan formulir 1770S atau

1770SS Secara *e-filing* Melalui *Website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) tanggal 23 Desember 2011.

Menurut Gita Gowinda K. (2010:29), *e-filing* ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPT nya. *E-filing* ini bertujuan mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan sebuah peraturan mengenai *e-filing* ini yaitu Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ./2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*e-filing*) melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-filing* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengiriman data SPT dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. *E-Filing* mempermudah penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada Wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin.

4.1.2 Website *E-filing* KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

1. Tampilan *Login Website e-Filing*

Halaman *Login* ini diperuntukkan untuk semua wajib pajak yang menggunakan *website e-Filing*.

Gambar 4.1 Tampilan Halaman Login

Gambar 4.1 menampilkan halaman *login* pengguna *website e-filing*. Semua pengguna diharuskan mengisi NPWP dan *Password* dengan benar sehingga masuk ke halaman masing-masing pengguna yang login.

2. Tampilan Halaman Utama *Website E-Filing*

Pada halaman ini pengguna bisa melakukan atau memilih menu *e-Filing*, *E-billing* dan *E-Tracking* dll untuk melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Berikut tampilannya:

Gambar 4.2 Tampilan Halaman Menu Utama

Pada umumnya setelah dilakukan wawancara *webiste e-filing* ini sudah ditetapkan sejak tahun 2012 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. dan sistem ini dinilai sudah sangat membantu pelaporan SPT bagi wajib pajak.

4.2 Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai penerimaan *e-filing* terhadap pengguna *e-filing* di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, dengan menggunakan metode *webqual* dan IPA. Data tersebut digunakan untuk mendeskripsikan setiap variabel terhadap penilaian dalam penerimaan *website e-filing* di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

4.2.1 Deskripsi Responden

Deskripsi responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan dan umur responden. Hal tersebut diharapkan dapat memberi kan gambaran yang cukup jelas tentang kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut. Berikut dijelaskan tentang deskripsi responden pada penelitian ini:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Keragaman responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel 4.1

Tabel 4.1 Rekapitulasi data responden berdasarkan jenis kelamin

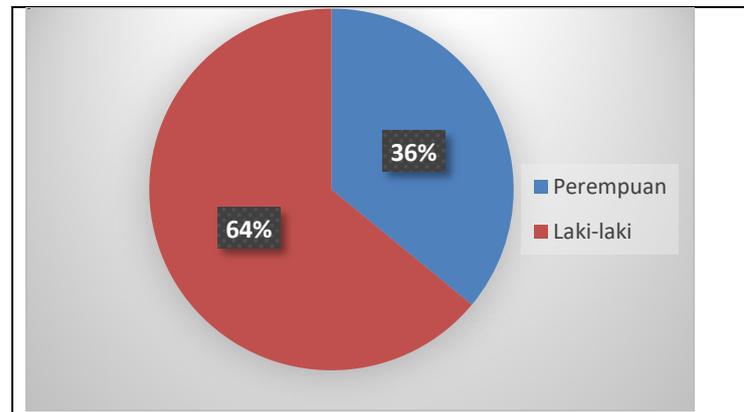
No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1.	Perempuan	36	36
2.	Laki-laki	64	64
Total Responden			100

(data diolah dengan *microsoft excel*)

Hasil penelitian rekapitulasi data responden terdapat 36 atau 36% responden berjenis kelamin perempuan sedangkan 64 atau 64% responden berjenis kelamin

laki-laki. dan total keseluruhan responden laki-laki dan perempuan adalah 100.

Gambaran diagram sebagai berikut ini:



Gambar 4.3 Diagram responden berdasarkan jenis kelamin

2. Berdasarkan Pekerjaan

Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100. Pada **Tabel 4.2** berikut ini merupakan data responden berdasarkan jenis pekerjaan responden, dapat dilihat sebagai berikut :

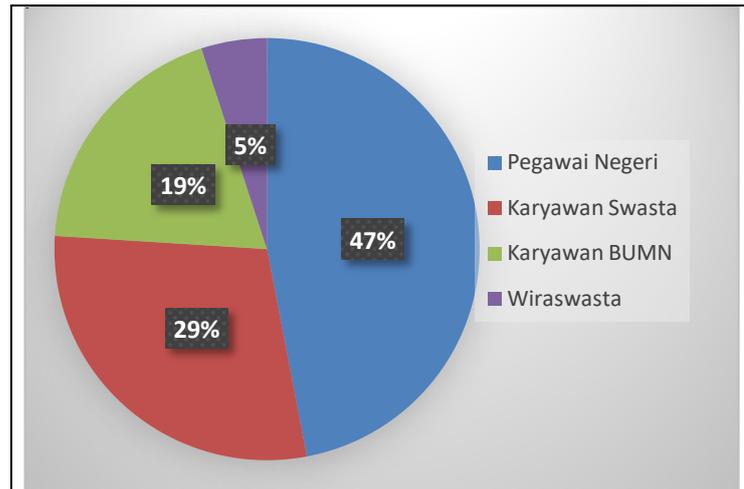
Tabel 4.2 Rekapitulasi data responden berdasarkan jenis pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	%
1.	Pegawai Negeri	47	47
2.	Karyawan Swasta	29	29
3.	Karyawan BUMN	19	19
4.	Buruh	5	5
Total Responden			100

(data diolah dengan *microsoft excel*)

Hasil penelitian rekapitulasi data responden memiliki bahwa terdapat 47 atau 47% responden memiliki jenis pekerjaan pegawai negeri, 29 atau 29% responden memiliki jenis karyawan swasta dan 19 atau 19% responden responden memiliki jenis pekerjaan karyawan BUMN serta 5 atau 5% responden memiliki jenis pekerjaan wiraswasta sehingga total keseluruhanya adalah 100.

Gambaran diagram persentase sebagai berikut ini:



Gambar 4.4 Diagram pie data responden berdasarkan jenis pekerjaan

3. Berdasarkan Umur

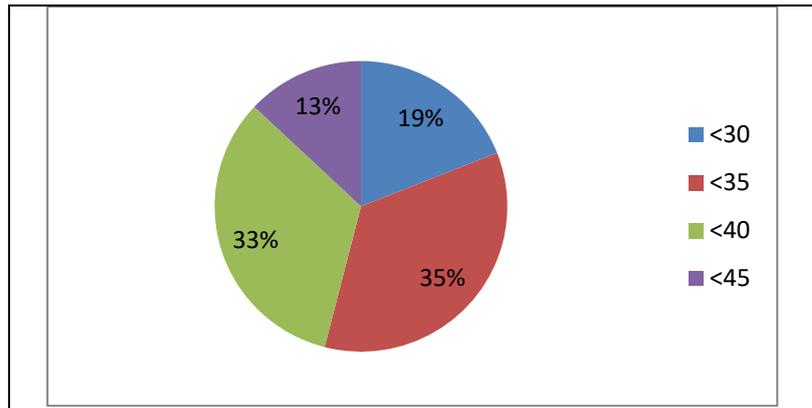
Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100. Pada **Tabel 4.3** berikut ini merupakan data responden berdasarkan jenis umur responden, dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.3 Rekapitulasi data responden berdasarkan umur

No	Umur	Jumlah	%
1.	< 30	19	19
2.	<35	35	35
3.	<40	33	33
4.	<45	13	13
Total Responden			100

(data diolah dengan *microsoft excel*)

Hasil penelitian rekapitulasi data responden memiliki bahwa terdapat 19 atau 19% responden memiliki umur <30, 35 atau 35% responden memiliki umur <35 dan 33 atau 33% responden memiliki umur <40 serta 13 atau 13% responden memiliki umur <45 sehingga total keseluruhannya adalah 100. Gambaran diagram persentase diagram sebagai berikut ini:



Gambar 4.5 Diagram data responden berdasarkan umur

4.2.2 Deskripsi Frekuensi *Webqual* Pada *Importance* (Harapan)

Diketahui jumlah responden penelitian yang menjawab kuesioner adalah sebanyak 100 responden dan tidak ada yang hilang (*missing*). Kemudian dari data jawaban responden tersebut, dianalisis secara deskriptif distribusi frekuensinya.

1. Variabel Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*) Pada *Importance*

Pada Variabel *Usability Quality* terdapat delapan pernyataan yang diajukan kepada 100 responden. Kemudian data dihitung distribusi frekuensinya sebagai berikut :

Mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pernyataan satu sampai pernyataan ke delapan *usability quality* berdasarkan skala 1-5, dimana 1 = STP, 2 = TP, 3 = CP, 4 = P, 5 = SP. Data jawaban responden dapat dilihat pada lampiran penelitian ini. Berikut tabel pengelompokkannya :

Tabel 4.4 Jumlah rekapitulasi jawaban responden *Usability Quality*

No	Indikator Pernyataan	Skala Likert					Total Pernyataan	Total Jawaban	Rata-Rata
		1	2	3	4	5			
1.	Mudah dioperasikan			25	37	38	100	413	4,13
2.	Interaksi jelas dan dapat dimengerti			28	41	31	100	403	4,03
3.	Kemudahan untuk navigasi		5	27	38	30	100	393	3,93
4.	Mudah diakses			15	28	57	100	442	4,42
5.	Tampilan menarik			26	37	37	100	411	4,11

6.	Penyusunan tata letak informasi tepat			20	34	46	100	426	4,26
7.	Memiliki fasilitas lengkap			32	43	25	100	393	3,93
8.	Menciptkan pengalaman positif			35	42	23	100	388	3,88
Total Pernyataan							800	3.269	4,09

(data diolah dengan *microsoft excel*)

Pada **Tabel 4.4** pernyataan dari variabel *usability quality* terdiri dari 8 butir pernyataan. dan terdapat 100 pernyataan dari setiap indikator pernyataan pada variabel *usability quality*. Sehingga total pernyataan dari seluruh indikator ialah berjumlah 800. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner yang sudah dapat diolah terdapat pada **Tabel 4.5** berikut ini :

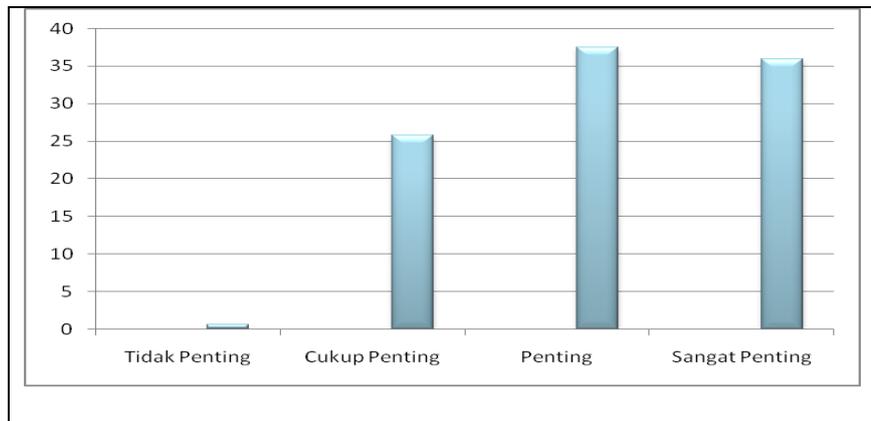
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi variabel *usability quality*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Penting	1	-	-
2	Tidak Penting	2	5	0,60
3	Cukup Penting	3	208	25,75
4	Penting	4	300	37,5
5	Sangat Penting	5	287	35,87
Total			800	100%
Jumlah Skor Penelitian		3.269		-

(data diolah dengan *microsoft excel*)

Dari **Tabel 4.5** didapatkan ada responden yang menjawab sangat tidak penting dan tidak penting. Responden yang menjawab tidak penting 0,60% responden yang menjawab cukup penting 25,75%, responden menjawab penting 37,5% dan responden menjawab sangat penting 35,87%. Jumlah frekuensi didapatkan dari jumlah seluruh skala likert yang dipilih oleh responden. Sedangkan persentase yang didapatkan dari frekuensi dibagi total pernyataan dan dikalikan 100%, jumlah skor hasil penelitian diperoleh dari skala likert dikali dengan frekuensi dan dijumlahkan secara keseluruhan penjumlahan dari setiap skala.

Untuk total terdapat total dari jumlah keseluruhan pernyataan dan total persentase secara keseluruhan. Dapat dilihat dari diagram *chart* berikut :



Gambar 4.6 Diagram Chart Variabel *Usability Quality* Pada *Importance*

Dapat dilihat pada **Gambar 4.6** bahwa responden menjawab tidak penting memiliki persentase terendah. Sedangkan persentase tertinggi mengarah pada responden yang menjawab sangat penting. Menurut (Sugiyono, 2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan skor ideal

$$\begin{aligned} \text{Skor ideal} &= 5 \times 800 \\ &= 4000 \end{aligned}$$

2. Jumlah skor dari hasil penelitian = 3269

3. Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{3269}{4000} \times 100\% = 81,725 \%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0%	20%	40%	60%	81,725%	100%
STP	TP	CP	P		SP

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka sebesar 81,725% responden menyatakan sangat penting.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) Pada *Importance*

Pada Variabel *Information Quality* terdapat tujuh pernyataan yang diajukan kepada 100 responden. Kemudian data dihitung distribusi frekuensinya sebagai berikut:

Mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pernyataan satu sampai pernyataan ke lima *Information Quality* berdasarkan skala 1-5, dimana 1 = STP, 2 = TP, 3 = CP, 4 = P, 5 = SP. Data jawaban responden dapat dilihat pada lampiran penelitian ini. Berikut tabel pengelompokkannya :

Tabel 4.6 Jumlah rekapitulasi jawaban responden *Information Quality*

No	Indikator Pernyataan	Skala Likert					Total Pernyataan	Total Jawaban	Rata-rata
		1	2	3	4	5			
1.	Informasi cukup jelas	1	2	35	42	20	100	378	3,78
2.	Informasi dapat dipercaya		4	38	45	13	100	367	3,67
3.	Informasi <i>uptodate</i>	2	5	28	34	31	100	387	3,87
4.	Informasi relevan	1	3	42	15	39	100	388	3,88
5.	Data akurat	3	7	31	32	27	100	373	3,73
6.	Informasi yang detail	3	2	32	43	20	100	375	3,75
7.	Informasi format yang sesuai	6	10	32	27	25	100	355	3,55
Total Pernyataan							700	2.663	3,75

(data diolah dengan *microsoft excel*)

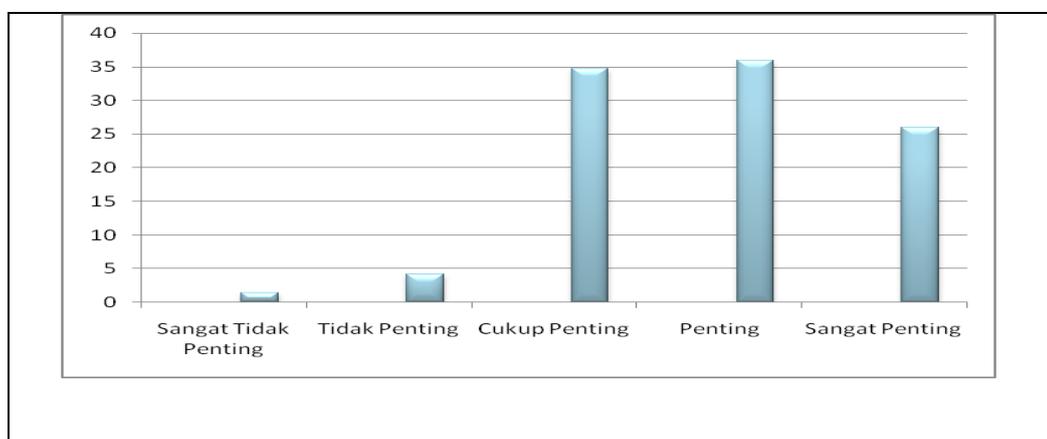
Pada **Tabel 4.6** pernyataan dari variabel *Information Quality* terdiri dari 7 butir pernyataan. dan terdapat 100 pernyataan dari setiap indikator pernyataan pada variabel *Information Quality*. Sehingga total pernyataan dari seluruh indikator ialah berjumlah 700. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner yang sudah dapat diolah terdapat pada **Tabel 4.7** berikut ini :

Tabel 4.7 Distribusi frekuensi variabel *Information Quality*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Penting	1	16	2,28
2.	Tidak Penting	2	33	4,71
3.	Cukup Penting	3	238	34
4.	Penting	4	238	34
5.	Sangat Penting	5	175	25
Total			700	100%
Jumlah Skor Penelitian		2.663		-

(data diolah dengan *microsoft excel*)

Dari **Tabel 4.7** didapatkan responden yang menjawab sangat tidak penting 2,28%, responden menjawab tidak penting 4,71%. Responden yang menjawab cukup penting 34%, responden menjawab penting 34% dan responden menjawab sangat penting 25%. Jumlah frekuensi didapatkan dari jumlah seluruh skala likert yang dipilih oleh responden. Sedangkan persentase yang didapatkan berasal dari frekuensi dibagi dengan total pernyataan dan dikali 100%, jumlah skor hasil penelitian diperoleh dari skala likert dikali dengan frekuensi dan dijumlahkan secara keseluruhan penjumlahan dari setiap skala. Untuk total terdapat total dari jumlah keseluruhan pernyataan dan total persentase secara keseluruhan. Dapat dilihat dari diagram *chart* berikut :

**Gambar 4.7** Diagram Chart Variabel *Information Quality* Pada *Importance*

Dapat dilihat pada **Gambar 4.7** bahwa responden menjawab sangat tidak penting memiliki persentase terendah. Sedangkan persentase tertinggi mengarah

pada responden yang menjawab penting. Menurut (Sugiyono, 2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan skor ideal

$$\begin{aligned} \text{Skor ideal} &= 5 \times 700 \\ &= 3500 \end{aligned}$$

2. Jumlah skor dari hasil penelitian = 2663

3. Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{2663}{3500} \times 100\% = 76,08\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0%	20%	40%	60%	76,08%	100%
STP	TP	CP	P		SP

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka sebesar 76,08% responden menyatakan penting.

3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) Pada *Importance*

Pada Variabel *Interaction Quality* terdapat tujuh pernyataan yang diajukan kepada 100 responden. Kemudian data dihitung distribusi frekuensi sebagai berikut. Mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pernyataan satu sampai pernyataan terakhir *Interaction Quality* berdasarkan skala 1-5, dimana 1 = STP, 2 = TP, 3 = CP, 4 = P, 5 = SP. Data jawaban responden dapat dilihat pada lampiran penelitian ini. Berikut tabel pengelompokkannya.

Tabel 4.8 Jumlah rekapitulasi jawaban responden *Interaction Quality*

No	Indikator Pernyataan	Skala Likert					Total Pernyataan	Total Jawaban	Rata-rata
		1	2	3	4	5			
1.	Rekap yang baik	4	5	32	26	33	100	379	3,79
2.	Aman dari virus	12	8	38	27	15	100	325	3,25
3.	Data aman			35	47	18	100	383	3,83
4.	Memberikan ruang personalisasi		13	37	22	28	100	365	3,65
5.	Memberikan ruang komunitas		17	32	28	23	100	357	3,57
6.	Memberikan kemudahan berkomunikasi	1	9	33	41	16	100	462	3,62
7.	Menjamin tingkat kepercayaan			32	47	21	100	389	3,89
Total Pernyataan							700	2.560	3,66

(data diolah dengan *microsoft excel*)

Pada **Tabel 4.8** pernyataan dari variabel *Interaction Quality* terdiri dari 7 butir pernyataan. dan terdapat 100 pernyataan dari setiap indikator pernyataan pada variabel *Interaction Quality*. Sehingga total pernyataan dari seluruh indikator ialah berjumlah 700. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner yang sudah dapat diolah terdapat pada **Tabel 4.9** berikut ini :

Tabel 4.9 Distribusi frekuensi variabel *Interaction Quality*

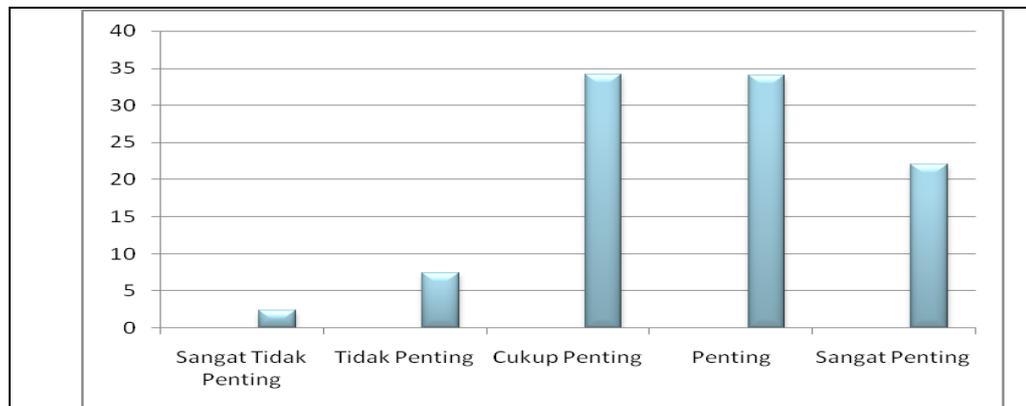
No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Penting	1	17	2,43
2.	Tidak Penting	2	52	7,43
3.	Cukup Penting	3	239	34,14
4.	Penting	4	238	34
5.	Sangat Penting	5	154	22
Total			700	100%
Jumlah Skor Penelitian		2.560		-

(data diolah dengan *microsoft excel*)

Dari **Tabel 4.9** didapatkan responden yang menjawab sangat tidak penting 2,43%, responden menjawab tidak penting 7,43%. Responden yang menjawab cukup penting 34,14 %, responden menjawab penting 34% dan responden menjawab sangat penting 22%. Jumlah frekuensi didapatkan dari jumlah seluruh skala likert yang dipilih oleh responden. Sedangkan persentase yang didapatkan

berasal dari frekuensi dibagi dengan total pernyataan dan dikali 100% jumlah skor hasil penelitian diperoleh dari skala likert dikali dengan frekuensi dan dijumlahkan secara keseluruhan penjumlah dari setiap skala. Untuk total terdapat total dari jumlah keseluruhan pernyataan dan total persentase secara keseluruhan.

Dapat dilihat dari diagram *chart* berikut :



Gambar 4.8 Diagram Chart Variabel *Interaction Quality* Pada *Importance*

Dapat dilihat pada **Gambar 4.8** bahwa responden menjawab sangat tidak penting memiliki persentase terendah. Sedangkan persentase tertinggi mengarah pada responden yang menjawab cukup penting. Menurut (Sugiyono, 2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 5 \times 700$$

$$= 3500$$

2. Jumlah skor dari hasil penelitian = 2560

3. Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{2560}{3500} \times 100\% = 73,14\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0%	20%	40%	60%	73,14%	100%
STP	TP	CP	P		SP

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka sebesar 73,14% responden menyatakan penting.

4. Keseluruhan (*Overall*) Pada *Importance*

Pada Variabel *Overall* terdapat satu pernyataan yang diajukan kepada 100 responden. Kemudian data dihitung distribusi frekuensi sebagai berikut :

Mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pernyataan satu sampai pernyataan ke delapa *Overall* berdasarkan skala 1-5, dimana 1 = STP, 2 = TP, 3 = CP, 4 = P, 5 = SP. Data jawaban responden dapat dilihat pada lampiran penelitian ini. Berikut tabel pengelompokkannya.

Tabel 4.10 Jumlah rekapitulasi jawaban responden *Overall*

No	Indikator Pernyataan	Skala Likert					Total Pernyataan	Total Jawaban	Rata-rata
		1	2	3	4	5			
1.	Secara keseluruhan baik		4	27	37	28	100	377	3,77
Total Pernyataan							100	377	3,77

(data diolah dengan *microsoft excel*)

Pada **Tabel 4.10** pernyataan dari variabel *Overall* terdiri dari 1 butir indikator pernyataan. Dan terdapat 100 pernyataan dari setiap indikator pernyataan pada variabel *Overall*. Sehingga total pernyataan dari seluruh indikator ialah berjumlah 100. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner yang sudah dapat diolah terdapat pada **Tabel 4.11** berikut ini :

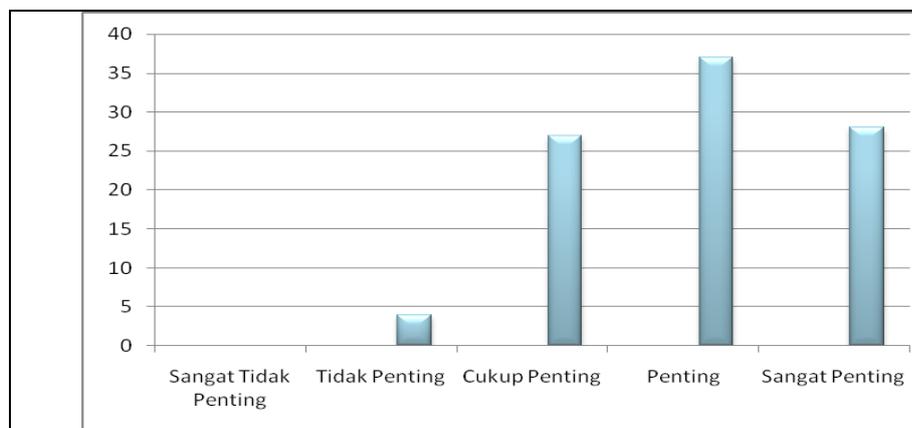
Tabel 4.11 Distribusi frekuensi variabel *Overall*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Penting	1	-	-
2.	Tidak Penting	2	8	8
3.	Cukup Penting	3	27	27
4.	Penting	4	37	37
5.	Sangat Penting	5	28	28
Total			100	100%

Jumlah Skor Penelitian	377	-
-------------------------------	-----	---

(data diolah dengan *microsoft excel*)

Dari **Tabel 4.11** didapatkan responden yang menjawab sangat tidak penting, responden menjawab tidak penting 8%. Responden yang menjawab cukup penting 27%, responden menjawab penting 37% dan responden menjawab sangat penting 28%. Jumlah frekuensi didapatkan dari jumlah perkalian seluruh skala likert yang dipilih oleh responden. Sedangkan persentase yang didapatkan berasal dari frekuensi dibagi dengan total pernyataan dan dikali 100%, jumlah skor hasil penelitian diperoleh dari skala likert dikali dengan frekuensi dan dijumlahkan secara keseluruhan penjumlahan dari setiap skala. Untuk total terdapat total dari jumlah keseluruhan pernyataan dan total persentase secara keseluruhan. Dapat dilihat dari diagram *chart* berikut :



Gambar 4.9 Diagram Chart Variabel *Overall Pada Importance*

Dapat dilihat pada **Gambar 4.9** bahwa responden menjawab tidak penting memiliki persentase terendah. Sedangkan persentase tertinggi mengarah pada responden yang menjawab penting. Menurut (Sugiyono, 2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 5 \times 100$$

$$= 500$$

2. Jumlah skor dari hasil penelitian = 377

3. Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{377}{500} \times 100\% = 75,4\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0%	20%	40%	60%	75,4%	100%
STP	TP	CP	P		SP

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka sebesar 75,4% responden menyatakan penting.

4.2.3 Deskripsi Frekuensi *Webqual* Pada *Performance* (Kinerja)

Diketahui jumlah responden penelitian yang menjawab kuesioner adalah sebanyak 100 responden dan tidak ada yang hilang (*missing*). Kemudian dari data jawaban responden tersebut, dianalisis secara deskriptif distribusi frekuensinya.

1. Variabel Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*) Pada *Performance*

Pada Variabel *Usability Quality* terdapat delapan pernyataan yang diajukan kepada 100 responden. Kemudian data dihitung distribusi frekuensinya sebagai berikut :

Mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pernyataan satu sampai pernyataan ke delapa *usability quality* berdasarkan skala 1-5, dimana 1 = STS, 2 = TS, 3 = CS, 4 = S, 5 = SS. Data jawaban responden dapat dilihat pada lampiran penelitian ini. Berikut tabel pengelompokkannya :

Tabel 4.12 Jumlah rekapitulasi jawaban responden *Usability Quality*

No	Indikator Pernyataan	Skala Likert					Total Pernyataan	Total jawaban	Rata-rata
		1	2	3	4	5			
1.	Mudah dioperasikan	3	4	38	26	29	100	374	3,74
2.	Interaksi jelas dan dapat dimengerti	7	12	29	33	19	100	345	3,45
3.	Kemudahan untuk navigasi	9	17	37	25	12	100	314	3,14
4.	Mudah diakses		5	29	36	30	100	391	3,91
5.	Tampilan menarik	1	7	31	26	35	100	387	3,87
6.	Penyusunan tata letak informasi tepat			39	28	33	100	394	3,94
7.	Memiliki fasilitas lengkap			25	48	27	100	402	4,02
8.	Menciptkan pengalaman positif		9	28	36	27	100	381	3,81
Total Pernyataan							800	2.988	3,73

(data diolah dengan *microsoft excel*)

Pada **Tabel 4.12** pernyataan dari variabel *usability quality* terdiri dari 8 butir pernyataan. dan terdapat 100 pernyataan dari setiap indikator pernyataan pada variabel *usability quality*. Sehingga total pernyataan dari seluruh indikator ialah berjumlah 800. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner yang sudah dapat diolah terdapat pada **Tabel 4.13** berikut ini :

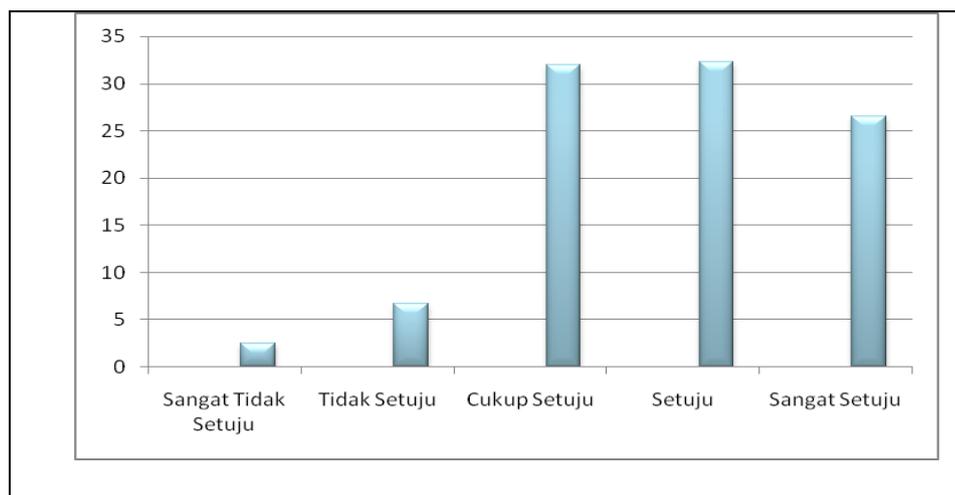
Tabel 4.13 Distribusi frekuensi variabel *usability quality*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	1	20	2,5
2.	Tidak Setuju	2	54	6,75
3.	Cukup Setuju	3	256	32
4.	Setuju	4	258	32,25
5.	Sangat Setuju	5	212	26,5
Total			800	100%
Jumlah Skor Penelitian		2.988		-

(data diolah dengan *microsoft excel*)

Dari **Tabel 4.13** didapatkan responden yang menjawab sangat tidak setuju 2,5%, responden yang menjawab tidak setuju 6,75%. Responden yang menjawab cukup setuju 32 %, responden menjawab setuju 32,25% dan responden menjawab

sangat setuju 26,5%. Jumlah frekuensi didapatkan dari jumlah seluruh skala likert yang dipilih oleh responden. Sedangkan persentase yang didapatkan berasal dari frekuensi dibagi dengan total pernyataan dan dikali 100%, jumlah skor hasil penelitian diperoleh dari skala likert dikali dengan frekuensi dan dijumlahkan secara keseluruhan penjumlah dari setiap skala. Untuk total terdapat total dari jumlah keseluruhan pernyataan dan total persentase secara keseluruhan. Dapat dilihat dari diagram *chart* berikut :



Gambar 4.10 Diagram Chart Variabel *Usability Quality* Pada *Performance*

Dapat dilihat pada **Gambar 4.10** bahwa responden menjawab sangat tidak setuju memiliki persentase terendah. Sedangkan persentase tertinggi mengarah pada responden yang menjawab cukup setuju. Menurut (Sugiyono, 2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 5 \times 800$$

$$= 4000$$

2. Jumlah skor dari hasil penelitian = 2988

3. Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{2988}{4000} \times 100\% = 74,7\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0%	20%	40%	60%	74,7%	100%
STP	TP	CP	P		SP

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka sebesar 74,7% responden menyatakan penting.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) Pada *Performance* (Kinerja)

Pada Variabel *Information Quality* terdapat limapernyataan yang diajukan kepada 100 responden. Kemudian data dihitung distribusi frekuensi sebagai berikut :

Mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pernyataan satu sampai pernyataan ke lima *Information Quality* berdasarkan skala 1-5, dimana 1 = STS, 2 = TS, 3 = CS, 4 = S, 5 = SS. Data jawaban responden dapat dilihat pada lampiran penelitian ini. Berikut tabel pengelompokkannya :

Tabel 4.14 Jumlah rekapitulasi jawaban responden *Information Quality*

No	Indikator Pernyataan	Skala Likert					Total Pernyataan	Total Jawaban	Rata-rata
		1	2	3	4	5			
1.	Informasi cukup jelas	3	4	32	41	20	100	371	3,71
2.	Informasi dapat dipercaya			37	42	21	100	384	3,84
3.	Informasi <i>uptodate</i>			32	39	29	100	397	3,97
4.	Informasi relevan		3	27	41	29	100	396	3,96
5.	Data akurat		2	32	39	27	100	391	3,91
6.	Informasi yang detail		5	37	45	20	100	431	4,31
7.	Informasi format yang sesuai			42	29	22	100	372	3,72
Total Pernyataan							700	2.892	3,92

(data diolah dengan *microsoft excel*)

Pada **Tabel 4.14** pernyataan dari variabel *Information Quality* terdiri dari 7 butir pernyataan. dan terdapat 100 pernyataan dari setiap indikator pernyataan pada variabel *Information Quality*. Sehingga total pernyataan dari seluruh indikator ialah berjumlah 700. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner yang sudah dapat diolah terdapat pada **Tabel 4.15** berikut ini :

Tabel 4.15 Distribusi frekuensi variabel *Information Quality*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	1	3	0,43
2.	Tidak Setuju	2	14	2
3.	Cukup Setuju	3	339	48,43
4.	Setuju	4	276	39,43
5.	Sangat Setuju	5	148	21,14
Total			700	100%
Jumlah Skor Penelitian		2.892		

(data diolah dengan *microsoft excel*)

Dari **Tabel 4.15** didapatkan responden yang menjawab sangat tidak setuju 0,43%, responden menjawab tidak setuju 2%. Responden yang menjawab cukup setuju 48,43%, responden menjawab penting 39,43% dan responden menjawab sangat penting 21,14%. Jumlah frekuensi didapatkan dari jumlah seluruh skala likert yang dipilih oleh responden. Sedangkan persentase yang didapatkan berasal dari frekuensi dibagi dengan total pernyataan dan dikali 100%, jumlah skor hasil penelitian diperoleh dari skala likert dikali dengan frekuensi dan dijumlahkan secara keseluruhan penjumlah dari setiap skala. Untuk total terdapat total dari jumlah keseluruhan pernyataan dan total persentase secara keseluruhan. Dapat dilihat dari diagram *chart* berikut :



Gambar 4.11 Diagram Chart Variabel *Information Quality* Pada *Performance*

Dapat dilihat pada **Gambar 4.11** bahwa responden menjawab sangat tidak setuju memiliki persentase terendah. Sedangkan persentase tertinggi mengarah pada responden yang menjawab setuju. Menurut (Sugiyono, 2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 5 \times 700$$

$$= 3500$$

2. Jumlah skor dari hasil penelitian = 2892

3. Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{2896}{3500} \times 100\% = 82,63$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0%	20%	40%	60%	82,74% 100%
STP	TP	CP	P	SP

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka sebesar 82,74% responden menyatakan sangat penting.

3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) Pada *Performance*

Pada Variabel *Interaction Quality* terdapat tujuh pernyataan yang diajukan kepada 100 responden. Kemudian data dihitung distribusi frekuensi sebagai berikut :

Mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pernyataan satu sampai pernyataan ke terakhir *interaction quality* berdasarkan skala 1-5, dimana 1 = STS, 2 = TS, 3 = CS, 4 = S, 5 = SS. Data jawaban responden dapat dilihat pada lampiran penelitian ini. Berikut tabel pengelompokkannya :

Tabel 4.16 Jumlah rekapitulasi jawaban responden *Interaction Quality*

No	Indikator Pernyataan	Skala Likert					Total Pernyataan	Total jawaban	Rata-rata
		1	2	3	4	5			
1.	Rekap yang baik	7	2	35	29	27	100	367	3,67
2.	Aman dari virus	11	9	41	24	15	100	323	3,23
3.	Data aman			40	42	18	100	378	3,78
4.	Memberikan ruang personalisasi		16	36	23	25	100	357	3,57
5.	Memberikan ruang komunitas		17	33	27	23	100	356	3,56
6.	Memberikan kemudahan berkomunikasi	3	11	35	29	22	100	356	3,56
7.	Menjamin tingkat kepercayaan		4	28	35	33	100	397	3,97
Total Pernyataan							700	2.534	3,62

(data diolah dengan *microsoft excel*)

Pada **Tabel 4.16** pernyataan dari variabel *Interaction Quality* terdiri dari 7 butir pernyataan. Dan terdapat 100 pernyataan dari setiap indikator pernyataan pada variabel *Interaction Quality*. Sehingga total pernyataan dari seluruh indikator ialah berjumlah 700. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner yang sudah dapat diolah terdapat pada **Tabel 4.17** berikut ini :

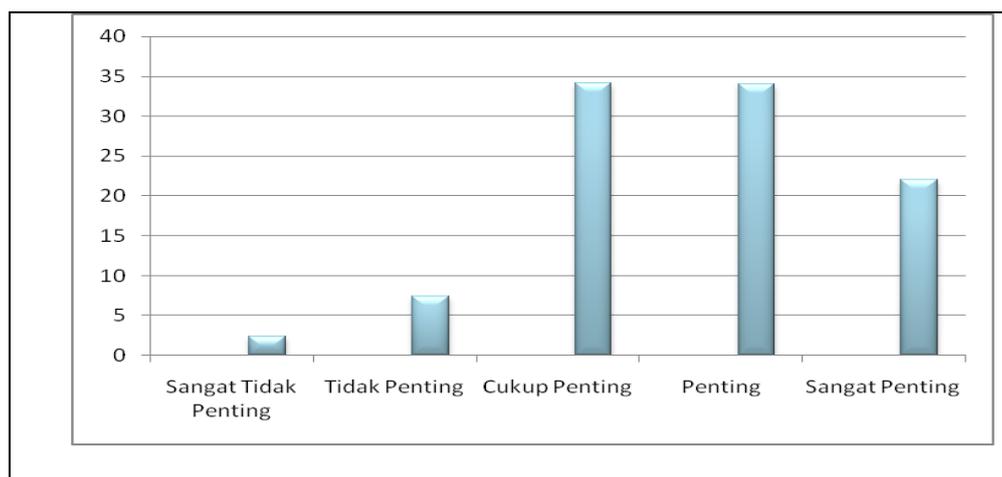
Tabel 4.17 Distribusi frekuensi variabel *Interaction Quality*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	1	21	3
2.	Tidak Setuju	2	59	8,43

3.	Cukup Setuju	3	248	35,43
4.	Setuju	4	209	29,89
5.	Sangat Setuju	5	163	23,28
Total			700	100%
Jumlah Skor Penelitian		2.534		

(data diolah dengan *microsoft excel*)

Dari **Tabel 4.17** didapatkan responden yang menjawab sangat tidak setuju 3%, responden menjawab tidak setuju 8,43%. Responden yang menjawab cukup setuju 35,43 %, responden menjawab penting 29,89% dan responden menjawab sangat penting 23,28%. Jumlah frekuensi didapatkan dari jumlah seluruh skala likert yang dipilih oleh responden. Sedangkan persentase yang didapatkan berasal dari frekuensi dibagi dengan total pernyataan dan dikali 100%, jumlah skor hasil penelitian diperoleh dari skala likert dikali dengan frekuensi dan dijumlahkan secara keseluruhan penjumlahan dari setiap skala. Untuk total terdapat total dari jumlah keseluruhan pernyataan dan total persentase secara keseluruhan. Dapat dilihat dari diagram *chart* berikut :



Gambar 4.12 Diagram Chart Variabel *Interaction Quality* Pada *Performance*

Dapat dilihat pada **Gambar 4.12** bahwa responden menjawab sangat tidak setuju memiliki persentase terendah. Sedangkan persentase tertinggi mengarah pada responden yang menjawab cukup setuju. Menurut (Sugiyono, 2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan skor ideal

$$\begin{aligned} \text{Skor ideal} &= 5 \times 700 \\ &= 3500 \end{aligned}$$

2. Jumlah skor dari hasil penelitian = 2534

3. Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{2534}{3500} \times 100\% = 72,4\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0%	20%	40%	60% 72,4%	100%
STP	TP	CP	P	SP

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka sebesar 72,4% responden menyatakan penting.

4. Keseluruhan (*Overall*) Pada *Performance* (Kinerja)

Pada Variabel *Overall* terdapat satu pernyataan yang diajukan kepada 100 responden. Kemudian data dihitung distribusi frekuensi sebagai berikut :

Mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pernyataan satu sampai pertanyaan terakhir *overall* berdasarkan skala 1-5, dimana 1 = STS, 2 = TS, 3 = CS, 4 = S, 5 = SS. Data jawaban responden dapat dilihat pada lampiran penelitian ini. Berikut tabel pengelompokkannya :

Tabel 4.18 Jumlah rekapitulasi jawaban responden *Overall*

No	Indikator Pernyataan	Skala Likert					Total Pernyataan	Total jawaban	Rata-rata
		1	2	3	4	5			
1.	Secara keseluruhan baik		7	33	31	29	100	382	3,82
Total Pernyataan							100	382	3,82

(data diolah dengan *microsoft excel*)

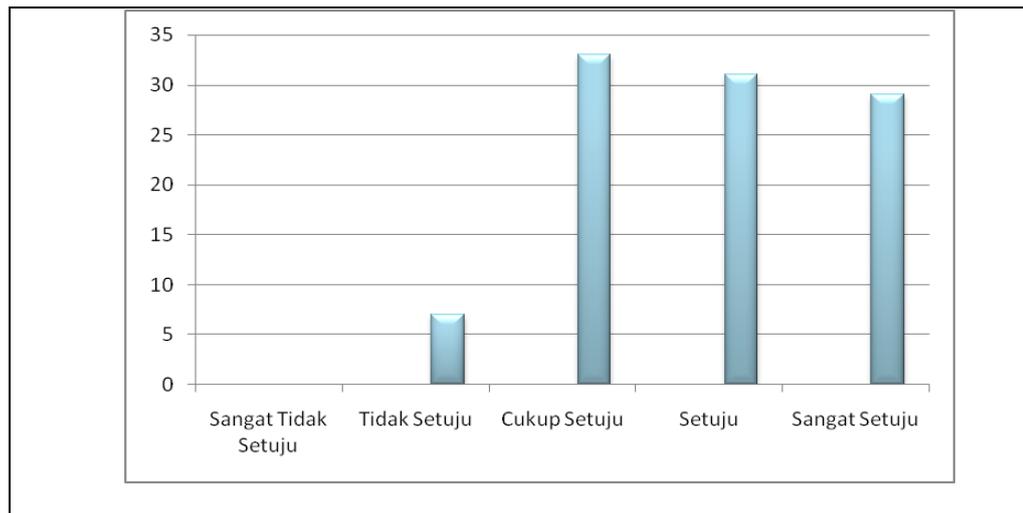
Pada **Tabel 4.18** pernyataan dari variabel *Overall* terdiri dari 1 butir indikator pernyataan. Dan terdapat 100 pernyataan dari setiap indikator pernyataan pada variabel *Overall*. Sehingga total pernyataan dari seluruh indikator ialah berjumlah 100. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner yang sudah dapat diolah terdapat pada **Tabel 4.19** berikut ini :

Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Variabel *Overall*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	7	7
3.	Cukup Setuju	3	33	33
4.	Setuju	4	31	31
5.	Sangat Setuju	5	29	29
Total			100	100
Jumlah Skor Penelitian		382		-

(data diolah dengan *microsoft excel*)

Dari **Tabel 4.19** didapatkan ada responden yang tidak menjawab sangat tidak setuju, responden menjawab tidak setuju 7%. Responden yang menjawab cukup setuju 33%, responden menjawab setuju 31% dan responden menjawab sangat setuju 29%. Jumlah frekuensi didapatkan dari jumlah perkalian seluruh skala likert yang dipilih oleh responden. Sedangkan persentase yang didapatkan berasal dari skala likert dikali dengan jumlah frekuensi dan dikali 100%, jumlah skor hasil penelitian diperoleh dari skala likert dikali dengan frekuensi dan dijumlahkan secara keseluruhan penjumlahan dari setiap skala. Untuk total terdapat total dari jumlah keseluruhan pernyataan dan total persentase secara keseluruhan. Dapat dilihat dari diagram *chart* berikut :



Gambar 4.13 Diagram Chart Variabel *Overall* Pada *Performance*

Dapat dilihat pada **Gambar 4.13** bahwa responden menjawab tidak setuju memiliki persentase terendah. Sedangkan persentase tertinggi mengarah pada responden yang menjawab cukup setuju. Menurut (Sugiyono, 2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan skor ideal

$$\begin{aligned} \text{Skor ideal} &= 5 \times 100 \\ &= 500 \end{aligned}$$

4. Jumlah skor dari hasil penelitian = 382

5. Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{382}{500} \times 100\% = 76,4\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0%	20%	40%	60%	76,4%	100%
STP	TP	CP	P		SP

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka sebesar 76,4% responden menyatakan penting.

4.2.4 Persentase Keseluruhan Variabel

Setelah diketahui tingkat persentase perhitungan penerimaan *website e-filing* berdasarkan metode *webqual*, sehingga dari hasil tersebut akan dilakukan perhitungan persentase secara keseluruhan.

1. Persentase *Webqual* Pada *Importance*

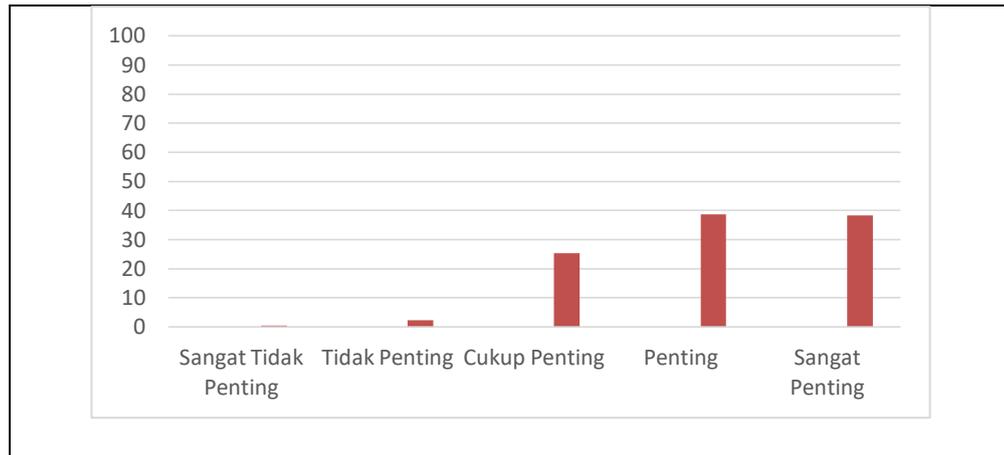
Perhitungan persentase keseluruhan variabel *webqual* pada *importance* dapat dilihat pada **Tabel 4.20** berikut ini :

Tabel 4.20 Distribusi frekuensi seluruh variabel *webqual* pada *importance*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Penting	1	33	1,43
2.	Tidak Penting	2	94	4,09
3.	Cukup Penting	3	712	30,96
4.	Penting	4	813	35,35
5.	Sangat Penting	5	644	28
Total			2300	100%

(data diolah dengan *microsoft excel*)

Pada **Tabel 4.20** diatas diperoleh data dari keseluruhan variabel *webqual* dalam pernyataan *importance* diperoleh 1,43% responden menjawab sangat tidak penting, 4,09% responden menjawab tidak penting, 30,96% menjawab cukup penting, 35,35% responden menjawab penting, dan 28% responden menjawab sangat penting. Dapat dilihat dari diagram *chart* berikut :



Gambar 4.14 Diagram *chart* seluruh variabel *webqual* pada *importance*

Dapat dilihat pada **Gambar 4.14** bahwa responden menjawab sangat tidak penting memiliki persentase terendah. Sedangkan persentase tertinggi mengarah pada responden yang menjawab penting.

2. Persentase *Webqual* Pada *Performance*

Perhitungan persentase keseluruhan variabel *webqual* pada *performance* dapat dilihat pada **Tabel 4.21** berikut ini :

Tabel 4.21 Distribusi frekuensi seluruh variabel *webqual* pada *performance*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	44	1,91
2	Tidak Setuju	2	144	6,26
3	Cukup Setuju	3	786	34,17
4	Setuju	4	774	33,65
5	Sangat Setuju	5	552	24
Total			2300	100%

(data diolah dengan *microsoft excel*)

Pada **Tabel 4.21** diatas diperoleh data dari keseluruhan variabel *webqual* dalam pernyataan *importance* diperoleh 1,91% responden menjawab sangat tidak penting, 6,26% responden menjawab tidak penting, 34,17% menjawab cukup

penting, 33,65% responden menjawab penting, dan 24% responden menjawab sangat penting. Dapat dilihat dari diagram *chart* berikut :

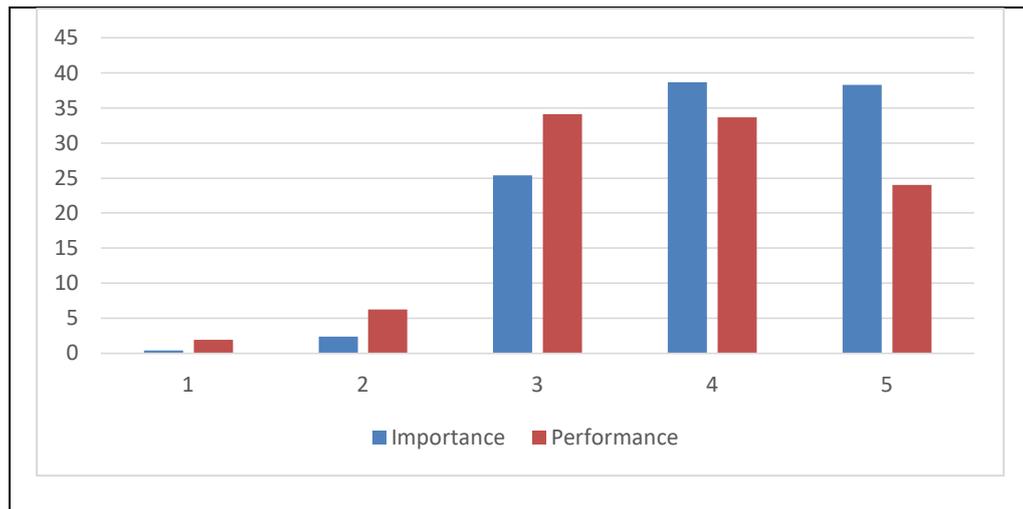


Gambar 4.15 Diagram *chart* seluruh variabel *webqual* pada *performance*

Dapat dilihat pada **Gambar 4.15** bahwa responden menjawab sangat tidak penting memiliki persentase terendah. Sedangkan persentase tertinggi mengarah pada responden yang menjawab cukup penting.

4.2.5 Diagram *Chart Webqual* pada *Importance* dan *Performance*

Hasil yang didapatkan dari seluruh variabel *Webqual* Pada *Importance* dan seluruh variabel *Webqual* Pada *Performance* akan digambarkan persentase perbandingan dari nilai persentase yang didapatkan baik dari *webqual* pada *importance* dan *webqual* pada *performance*. Adapun gambar tersebut dapat dilihat pada **Gambar 4.16** berikut ini :



Gambar 4.16 Diagram *Chart Webqual* Pada *Importance* dan *Performance*

Pada **Gambar 4.16** dapat dilihat bahwa iagram *chart* yang berwarna biru menggambarkan persentase dari *webqual* pada *importance* sertadiagram *chart* yang berwarna merah menggambarkan persentase dari *webqual* pada *performance*.

4.2.6 Hasil Kualitas Berdasarkan Variabel

Perhitungan GAP keseluruhan variabel *webqual* dapat dilihat pada **Tabel 4.22** berikut ini :

Tabel 4.22 perhitunganGAPvariabel Webqual

Variabel	Importance	Performance	GAP
Usability Quality	4,09	3,73	-0,36
Information Quality	3,75	3,92	0,17
Interaction Quality	3,66	3,62	-0,04
Overall	3,77	3,82	0,05

Pada **Tabel 4.22** diatas diperoleh data dari keseluruhan *variabel webqual* dalam variabel *Usability* diperoleh nilai GAP -0,36, pada tabel *information quality* diperoleh nilai GAP 0,17, pada tabel *interaction quality* diperoleh nilai GAP -0,04 dan pada tabel *Overall* diperoleh nilai GAP 0,05.

Setelah mendapatkan hasil dari persentase variabel secara keseluruhan peneliti kemudian melakukan klasifikasi berdasarkan skala likert. Kemudian peneliti melakukan analisis data dengan melihat rata-rata dari jawaban responden sebelum menentukan rata-rata peneliti menentukan interval dari jawaban, dengan menggunakan persamaan rumus statistika. Adapun panjang interval berdasarkan perhitungan nilai rentangnya dan rumus panjang kelas interval yaitu:

$$i = \frac{r}{k}$$

Ket: i = interval

r = nilai terbesar – nilai terkecil

k = jumlah nilai

Dapat dilihat pada perhitungan sebagai berikut:

$$i = \frac{r}{k} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Setelah dilakukan perhitungan maka diperoleh panjang kelas interval dari setiap interval adalah 0,8. Untuk melihat panjang interval pada skala likert lebih jelasnya perhatikan **Tabel 4.23** berikut ini :

Tabel 4.23 Panjang interval pada skala likert

Rentang Nilai	Skala Interval	Keterangan
1-1,8	1	Sangat Tidak Penting/ sangat Tidak Baik
1,9-2,6	2	Tidak Penting/ Tidak Baik
2,7-3,4	3	Cukup Penting/Cukup Baik
3,5-4,2	4	Penting/Baik
4,3-5	5	Sangat Penting/ Sangat Baik

Setelah data sudah didapat rata-rata per item, peneliti kalkulasikan kembali dengan mencari rata-rata dan didapatkan hasil perhitungan kuisioner variabel

usability quality, information quality, service interaction quality dan *overall*. Hasil perhitungan kuisisioner *website e-filing KPP Pratama Palembang* berupa perhitungan kuisisioner *importance* dan perhitungan kuisisioner *performance*. Dapat dilihat pada **Tabel 4.24** dan **Tabel 4.25** sebagai berikut :

Tabel 4.24 Hasil Perhitungan Kuesioner *Webqual* Pada *Importance*

No.	Variabel	Hasil Perhitungan	Interval	Keterangan	Hasil Keseluruhan
1.	<i>Usability Quality</i>	4,13	4	Penting	18 Penting
2.		4,03	4	Penting	
3.		3,93	4	Penting	
4.		4,42	4	Penting	
5.		4,11	4	Penting	
6.		4,26	4	Penting	
7.		3,93	4	Penting	
8.		3,88	4	Penting	
9.	<i>Information Quality</i>	3,78	4	Penting	
10.		3,67	3	Cukup Penting	
11.		3,87	4	Penting	
12.		3,88	4	Penting	
13.		3,73	4	Penting	
14.		3,75	4	Penting	
15.		3,55	3	Cukup Penting	
16.	<i>Interaction Quality</i>	3,79	4	Penting	
17.		3,25	3	Cukup Penting	
18.		3,83	4	Penting	
19.		3,65	3	Cukup Penting	
20.		3,57	3	Cukup Penting	
21.		3,62	3	Cukup Penting	
22.		3,89	4	Penting	
23.	<i>Overall</i>	3,77	4	Penting	
Total Keseluruhan Nilai Rata-Rata		88,34			
Nilai Mean/Tengah		3,84			

Dari **Tabel 4.24** Hasil yang didapat indikator untuk seluruh pernyataan berada di skala interval 3 dan 4. Skala interval 3 menjelaskan bahwa penilaian terhadap indikator dari pernyataan cukup penting sedangkan skala interval 4 itu penting. Dan hasil dari perhitungan secara keseluruhan ialah terdapat 18 indikator yang dianggap penting oleh responden.

Tabel 4.25 Hasil Perhitungan Kuesioner *Webqual* Pada *Performance*

No.	Variabel	Hasil Perhitungan	Interval	Keterangan	Hasil Keseluruhan
1.	<i>Usability</i>	3,74	4	Setuju	

2.	Quality	3,45	3	Cukup Setuju	16 Setuju
3.		3,14	3	Cukup Setuju	
4.		3,91	4	Setuju	
5.		3,87	4	Setuju	
6.		3,94	4	Setuju	
7.		4,02	4	Setuju	
8.		3,81	4	Setuju	
9.		Information Quality	3,71	4	
10.	3,84		4	Setuju	
11.	3,97		4	Setuju	
12.	3,96		4	Setuju	
13.	3,91		4	Setuju	
14.	4,31		4	Setuju	
15.	3,72		4	Setuju	
16.	Interaction Quality	3,67	3	Cukup Setuju	
17.		3,23	3	Cukup Setuju	
18.		3,78	4	Setuju	
19.		3,57	3	Cukup Setuju	
20.		3,56	3	Cukup Setuju	
21.		3,56	3	Cukup Setuju	
22.		3,97	4	Setuju	
23.	Overall	3,82	4	Setuju	
Total Keseluruhan Nilai Rata-Rata		86,46			
Nilai Mean/Tengah		3,76			

Dari **Tabel4.25** Hasil yang didapat indikator untuk seluruh pernyataan berada di skala interval 3 dan 4. Skala interval 3 menjelaskan bahwa penilaian terhadap indikator dari pernyataan cukup penting sedangkan skala interval 4 itu penting. Dan hasil dari perhitungan secara keseluruhan ialah terdapat 16 indikator yang dianggap setuju terhadap pernyataan yang diberikan kepada responden.

4.3 Hasil Pengukuran Kualitas Layanan Website E-filing KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

4.3.1 Hasil Pengukuran Nilai Rata-Rata *Importance* dan *Performance*

Untuk mengetahui nilai kualitas layanan *website e-filing* KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, maka harus mencari nilai rata-rata dari keseluruhan *importance* dan *performance* seperti berikut perhitungannya:

$$\text{Rata-rata } \textit{Importance} / \textit{performance} = \frac{\text{Nilai rata-rata data jawaban responden per variabel}}{\text{jumlah variabel}}$$

Berdasarkan hasil perhitungan dari *importance* tiap-tiap variabel, didapat nilai rata-rata data jawaban responden pada variabel *usability quality* adalah sebesar 4,09, *information quality* adalah sebesar 3,75, *service interaction quality* adalah sebesar 3,66, *overall* adalah sebesar 3,77. Untuk mengetahui nilai kualitas layanan *website e-filing* KPP Pratama Paembang Seberang Ulu dari harapan (*Importance*), berikut perhitungannya :

$$\text{Rata-rata } importance = \frac{4,09+3,75+3,66+3,77}{4}$$

$$\text{Rata-rata } website\ importance = 3,82$$

Sedangkan *performance* tiap-tiap variabel, didapat nilai rata-rata data jawaban responden pada variabel *usability quality* adalah sebesar 3,73, *information quality* adalah sebesar 3,92, *service interaction quality* adalah sebesar 3,62, *overall* adalah sebesar 3,82. Untuk mengetahui nilai kualitas layanan *website e-Filing* KPP Pratama Palembang dari persepsi kinerja sistem (*Performance*), berikut perhitungannya :

$$\text{Rata-rata } website\ performance = \frac{3,73+3,92+3,62+3,82}{4}$$

$$\text{Rata-rata } website\ performance = 3,77$$

Dari hasil perhitungan rata-rata diatas dapat dilihat bahwa responden memiliki harapan ideal yang tinggi yaitu 3,82 yang berada di skala baik yang artinya responden mengharapkan *website e-filing* sangat baik. Sedangkan dilihat dari persepsi kinerja *website* yaitu sebesar 3,77 yang berada di skala baik yang artinya responden merasa bahwa *website e-filing* dinilai baik bagi responden akan tetapi responden memiliki harapan yang lebih yaitu sangat baik.

4.3.2 Hasil Pengukuran Kesenjangan GAP

Dari hasil perhitungan tersebut nantinya dapat dilihat jika hasilnya menunjukkan positif atau $Q_i (GAP) > 0$ maka kinerja sistem sudah sesuai dengan kepentingan dan harapan pengguna. Namun jika hasil perhitungan menunjukkan negatif atau $Q_i (GAP) < 0$ maka kinerja sistem saat ini tidak sesuai pengguna.

Untuk mencari rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada *website-Filing* KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, berikut perhitungannya:

$$Q_i (Gap) = Perf(i) - Imp (i)$$

Berdasarkan pengukuran nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan penilaian kinerja (*performance*) maka di peroleh skor nilai rata-rata kualitas *website e-filing* KPP Pratama Palembang dari tingkat harapan (*Importance*) adalah sebesar 3,82 sedangkan skor nilai rata-rata kualitas *website e-filing* KPP Pratama Palembang dari tingkat persepsi kinerja sistem (*Performance*) adalah sebesar 3,77. Untuk mengetahui rata-rata nilai kesenjangan (GAP), perhitungannya sebagai berikut:

$$Q_i (Gap) = 3,77 - 3,82 = -0,05$$

Hasil perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada *website e-filing* KPP Pratama Palembang menunjukkan hasil negatif (< 0) yaitu sebesar -0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja *website e-filing* KPP Pratama Palembang Seberang Ulu masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna, maka dari itu perlu adanya perbaikan atau peningkatan dari tiap indikator atau atribut-atribut pernyataan yang akan dicari menggunakan rumus IPA.

4.4 Analisis Importance Performance Analysis

4.4.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan penilaian kinerja (*performance*) sehingga diperoleh perhitungan persentase tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan *website e-filing* di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Dengan mengetahui urutan-urutan tersebut maka pihak KPP Pratama Palembang Seberang Ulu akan mengetahui apa saja yang harus ditingkatkan dan apa yang harus dipertahankan, sehingga harapan pengguna *website e-filing* dapat terpenuhi. Tingkat kesesuaian dihitung dengan rumus sebagai berikut (Supranto, 2011:241) :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Ket: Tki : Tingkat Kesesuaian responden

Xi : Skor Penilaian Kinerja Perusahaan

Yi : Skor Penilaian Kepentingan Pengguna

Peneliti telah melakukan perhitungan analisis tingkat kesesuaian, dimana perhitungan tersebut terdapat pada lampiran. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada **Tabel 4.26** sebagai berikut :

Tabel 4.26 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian

No.	Variabel	Xi	Yi	Tki%	Prioritas
1.	<i>Usability Quality</i>	3,74	4,13	90,6	20
2.		3,45	4,03	85,61	22
3.		3,14	3,93	79,90	23
4.		3,91	4,42	88,46	21
5.		3,87	4,11	94,16	18
6.		3,94	4,26	92,49	19
7.		4,02	3,93	102,30	7
8.		3,81	3,88	98,20	13
9.	<i>Information</i>	3,71	3,78	98,14	14

10.	<i>Quality</i>	3,84	3,67	104,63	4
11.		3,97	3,87	97,48	16
12.		3,96	3,88	102,01	9
13.		3,91	3,73	104,82	2
14.		4,31	3,75	114,93	1
15.		3,72	3,55	104,78	3
16.	<i>Interaction Quality</i>	3,67	3,79	103,30	6
17.		3,23	3,25	96,83	17
18.		3,78	3,83	98,69	11
19.		3,57	3,65	97,81	15
20.		3,56	3,57	99,71	10
21.		3,56	3,62	98,34	12
22.		3,97	3,89	102,05	8
23.	<i>Overall</i>	3,82	3,77	103,92	5
Total Keseluruhan Nilai Rata-Rata		88,29	86,46		
Nilai Mean/Tengah		3,84	3,76		

Tabel 4.26 menunjukkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian pada setiap indikator variabel. Tingkat kesesuaian dengan persentase rendah merupakan skala prioritas utama yang harus diperbaiki. Tingkat kesesuaian dari tiap indikator diperoleh melalui perbandingan antara *performance* dan *importance* dari 23 indikator pernyataan yang menunjukkan nilai penerimaan *website e-filing* yang berjalan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Adapun hasil dari persentase tingkat kesesuaian ialah, ada indikator pernyataan yang sudah memenuhi harapan pengguna sehingga *website e-filing* dapat diterima oleh pengguna. Hal tersebut dilihat pada nilai tingkat kesesuaian ada yang berada di atas 100%. Tetapi masih ada indikator yang berada dibawah 100% artinya *website e-filing* berdasarkan indikator pernyataan tertentu, masih ada yang belum dapat memenuhi harapan pengguna.

Pada **Tabel 4.26** peringkat tertinggi adalah 114,93% yang merupakan variabel *information quality* yang membahas tentang *Websitee-Filing* menyajikan informasi yang detail, sedangkan peringkat terendah 79,90% yaitu kemudahan

navigasi yang terdapat pada variabel *usability quality*. Setelah mendapatkan prioritas kepuasan maka dibuatlah sebuah kuadran untuk mengelompokkan indikator-indikator tersebut.

4.4.2 Analisis Kuadran Dalam *Importance Performance Analysis*

Importance performance Analysis (IPA) adalah alat yang digunakan untuk menganalisis *importance* (tingkat kepentingan) dan *performance* (tingkat kinerja) guna mengetahui indikator pada variabel mana saja yang perlu diperbaiki dan bagian mana yang harus dipertahakan. Dengan mengetahui hal-hal tersebut, dapat meningkatkan kepuasan pengguna di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Adapun langkah-langkah untuk analisis kuadran, ialah sebagai berikut :

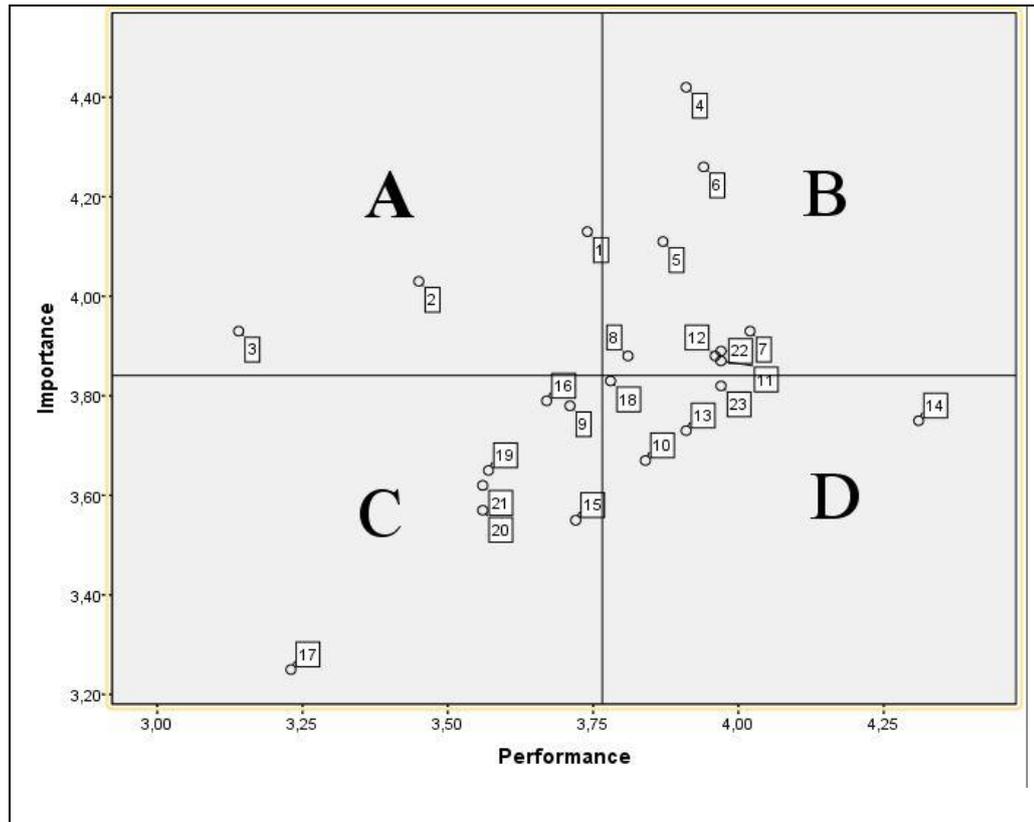
1. Langkah pertama untuk analisis kuadran yaitu menghitung rata-rata setiap atribut *importance* dan *performance*. Berikut ini hasil perhitungan dari nilai rata-rata skor *importance* dan *performance* yang dapat dilihat pada **Tabel 4.27**, sebagai berikut :

Tabel 4.27 Nilai Rata-Rata *Importance* dan *Performance*

No.	Variabel	Nilai Rata-rata <i>Importance</i> (Y)	Nilai Rata-rata <i>Performance</i> (X)
1.	<i>Usability Quality</i>	4,13	3,74
2.		4,03	3,45
3.		3,93	3,14
4.		4,42	3,91
5.		4,11	3,87
6.		4,26	3,94
7.		3,93	4,02
8.		3,88	3,81
9.	<i>Information Quality</i>	3,78	3,71
10.		3,67	3,84
11.		3,87	3,97
12.		3,88	3,96
13.		3,73	3,91
14.		3,75	4,31
15.		3,55	3,72

16.	<i>Interaction Quality</i>	3,79	3,67
17.		3,25	3,23
18.		3,83	3,78
19.		3,65	3,57
20.		3,57	3,56
21.		3,62	3,56
22.		3,89	3,97
23.		<i>Overall</i>	3,77
Total Keseluruhan Nilai Rata-Rata		88,29	86,46
Nilai Mean/Tengah		3,84	3,76

Tabel 4.27 menunjukkan nilai rata-rata dari setiap indikator *importance* dan *performance*, serta menunjukkan hasil X dan Y yang menjadi perpotongan dua buah garis untuk membagi kuadran menjadi 4 bagian, kemudian langkah kedua dari hasil rata-rata tersebut dibuatlah sebuah diagram untuk melihat atribut mana saja yang akan menempati kuadran 1, kuadran 2, kuadran 3 dan kuadran 4. Titik-titik yang terletak dimasing-masing kuadran diperoleh dari rata-rata *Performance*(X) dan rata-rata *Importance* (Y). Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotong tegak lurus pada titik (X,Y) dimana X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor *performance* dibagi banyaknya atribut, Pernyataan dari seluruh atribut Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor *importance* dibagi banyaknya atribut pernyataan (Supranto, 2011:242) .**Gambar 4.17** berikut ini :



Gambar 4.17 Diagram Kartesius

Gambar 4.17 merupakan gambar diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran. Masing-masing kuadran diisi oleh indikator-indikator yang masuk ke kualifikasi masing-masing kuadran yang disesuaikan dengan hasil hitung nilai rata-rata. Berikut ini akan dijelaskan indikator yang masuk ke masing-masing kuadran :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A menggambarkan bahwa pengguna menganggap atribut tersebut penting, namun pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan pengguna. Pihak KPP Pratama harus memberikan perhatian khusus dan memperbaiki kinerja pada atribut yang ada di kuadran ini, agar tercapainya kualitas layanan *website*. Atribut yang masuk pada kuadran ini apabila nilai rata-rata *importance* melebihi nilai dari titik tengah sumbu Y (*importance*) dan nilai rata-rata

performance kurang dari nilai titik tengah sumbu X (*Performance*). Atribut yang masuk pada kuadran ini ialah atribut nomer 1 yaitu “*website e-filing* mudah dioperasikan”. Pada atribut ini memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 4,13 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,74, dengan kata lain pengguna *website* merasa *website* belum mudah dioperasikan sehingga atribut dari pernyataan ini tidak baik.

Indikator yang kedua ialah indikator nomor 2 yaitu “Interaksi dengan *website e-filing* jelas dan dapat dimengerti” Pada atribut ini memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 4,03 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,45, artinya responden merasa bahwa saat berinteraksi dengan *website e-filing* kurang jelas dan susah dimengerti sehingga atribut dari pernyataan ini tidak baik.

Indikator yang ketiga ialah indikator nomor 3 yaitu “*website e-filing* memberikan kemudahan untuk navigasi” Pada atribut ini memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 3,93 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,14. artinya responden merasa kesusahan saat navigasi atau menemukan menu-menu di dalam *website* sehingga atribut dari pernyataan ini tidak baik. Berikut ini, merupakan tabel tata letak pada kuadran A beserta rekomendasi yang diberikan terhadap kualitas layanan :

Tabel 4.28 Tata Letak Kuadran A dan Rekomendasi Kualitas Layanan

No.	Indikator	Rekomendasi
1.	<i>website e-filing</i> mudah dioperasikan	Pihak KPP Pratama harus memberikan fitur-fitur layanan yang mudah dioperasikan oleh pengguna, agar pengguna tidak merasa dipersulitkan saat menggunakan <i>website</i> .
2.	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti	Tampilan yang disediakan pada <i>website</i> harus tampilan yang <i>userfriendly</i> , hal tersebut dilakukan agar pengguna dapat dengan mudah

		mengerti cara penggunaan website.
3.	<i>Website e-filing</i> memberikan kemudahan untuk navigas	Petunjuk-petunjuk saat pengguna merasa bingung atau sulit, harus diberikan dengan navigasi-navigasi yang mudah dimengerti dan mudah untuk dipelajari.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran B menggambarkan atribut yang dianggap penting oleh pengguna, sementara perusahaan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna di atribut ini. Dengan demikian atribut yang masuk dalam kuadran B ini harus dipertahankan. Atribut yang masuk pada kuadran ini apabila nilai rata-rata *importance* lebih dari nilai titik tengah sumbu Y (*importance*) dan nilai rata-rata *performance* lebih dari nilai titik tengah sumbu X (*Performance*). pada kuadran ini Indikator yang pertama ialah indikator nomor 4 yaitu “alamat *website e-filing* mudah diakses” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 4,42 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,91 yang artinya pengguna merasa alamat *website e-filing* sangat mudah diakses sehingga pengguna merasa kualitas yang diberikan oleh *website e-filing* sangat baik.

Indikator kedua ialah nomor 5 yaitu “*website e-filing* memiliki tampilan yang menarik” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 4,11 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,87 yang artinya *website e-filing* sudah memiliki tampilan yang pas dan sesuai keinginan pengguna sehingga pengguna merasa kualitas yang diberikan oleh *website e-filing* sangat baik.

Indikator ketiga ialah nomor 6 yaitu “penyusunan tata letak informasi dalam *website e-filing* tepat” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 4,26 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,94 yang artinya

tata letak informasi didalam *website e-filing* sudah sangat tepat sehingga pengguna merasa kualitas yang diberikan oleh *website e-filing* sangat baik.

Indikator keempat ialah nomor 7 yaitu “*website e-filing* memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 3,93 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 4,02 yang artinya fasilitas (fitur-fitur) yang disediakan dalam *website* sudah lengkap sehingga pengguna merasa kualitas yang diberikan oleh *website e-filing* sangat baik.

Indikator kelima ialah nomor 8 yaitu “*website e-filing* memberikan pengalaman positif bagi pengguna” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 3,88 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,81 yang artinya pengguna merasa senang dan terbantu setelah menggunakan *website e-filing* sehingga pengguna merasa kualitas yang diberikan oleh *website e-filing* sangat baik.

Indikator ke enam ialah nomor 11 yaitu “penyajian informasi selalu *up to date*” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 3,87 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,97 yang artinya informasi yang diterima oleh pengguna selalu *up to date*/tepat waktu sehingga pengguna merasa kualitas yang diberikan oleh *website e-filing* sangat baik.

Indikator yang ketujuh ialah nomor 12 yaitu “*website e-filing* menyediakan informasi yang relevan” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 3,88 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,96 yang artinya *website* sudah mempunyai keamanan yang baik, sehingga pengguna merasa kualitas yang diberikan oleh *website e-filing* sangat baik.

Indikator yang kedelapan ialah nomor 22 yaitu “*website e-filing* menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 3,89 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,97 yang artinya informasi yang disajikan *website* benar-benar dapat dipercaya, sehingga pengguna merasa kualitas yang diberikan oleh *website e-filing* sangat baik

Setiap indikator yang berada pada kuadran B sudah memberikan nilai *importance* dan *performance* yang sesuai dengan keinginan responden, sehingga pihak KPP Pratama Palembang Seberang Ulu harus mempertahankan nilai-nilai kualitas yang telah mereka berikan. Berikut ini, merupakan tabel tata letak pada kuadran B beserta rekomendasi yang diberikan terhadap kualitas layanan :

Tabel 4.29 Tata Letak Kuadran B dan Rekomendasi Kualitas Layanan

No.	Indikator	Rekomendasi
1.	Alamat <i>website</i> mudah diakses	Pihak KPP Pratama bagian pengelola layanan harus terus memantau perkembangan website agar website dapat selalu mudah untuk diakses.
2.	Penyusunan tata letak informasi dalam <i>website</i> tepat	Pihak KPP Pratama bagian pengelola layanan harus terus melakukan evaluasi atau dapat dalam bentuk survei pengguna, sehingga pihak pengelola dapat memantau penilaian pengguna terhadap tata letak informasi.
3.	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik	Pihak pengelola penyedia layanan, harus terus berkomunikasi dengan pengguna agar mengetahui apakah pengguna merasa nyaman sata menggunakan website.
4.	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif	Pihak pengelola harus terus melakukan perkembangan terhadap website, sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Hal tersebut guna memberikan pengalaman yang positif pada pengguna.
5.	<i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan	Informasi yang disediakan harus selalu dipantau agar informasi yang dihasilkan tetap relevan sesuai dengan keadaan

		sesungguhnya.
6.	<i>Website</i> memiliki fitur yang lengkap	Pihak pengelola layanan KPP Pratama harus terus melakukan komunikasi yang baik dengan pengguna, untuk mengetahui apakah pengguna merasa puas terhadap fitur yang disediakan.
7.	<i>Website</i> selalu <i>up to date</i>	Pihak pengelola layanan KPP Pratama Palembang, harus terus memberikan informasi yang terkini secara berkala, hal tersebut guna memberikan informasi yang <i>up to date</i> .
8.	<i>Website</i> menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi	Penyajian informasi yang selalu diberikan secara relevan dan <i>uptodate</i> harus selalu dilakukan oleh pihak pengelola layanan, agar pengguna merasa percaya untuk menggunakan layanan website.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C menggambarkan atribut yang dianggap tidak penting oleh pengguna dan perusahaan memberikan pelayanan yang rendah kepada pengguna untuk atribut ini. Atribut yang masuk pada kuadran ini apabila nilai rata-rata *importance* kurang dari nilai dari titik tengah sumbu Y (*importance*) dan nilai rata-rata *performance* kurang dari nilai titik tengah sumbu X (*Performance*). Pada kuadran C, terdapat indikator yang pertama ialah nomor 9 yaitu “*website e-filing* menyediakan informasi yang cukup jelas” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 3,78 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,71, Indikator kedua nomor 15 yaitu “informasi dalam *website e-filing* disajikan dengan format yang jelas” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 3,55 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,72. Indikator yang ketiga ialah nomor 16 yaitu “*website e-filing* memberikan reputasi yang baik” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 3,79 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,67. Indikator keempat ialah nomor 17

yaitu “*website e-filing* aman dari virus” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 3,25 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,23. Indikator kelima ialah nomor 19 yaitu “*website e-filing* memberikan ruang untuk personalisasi” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 3,65 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,57. Indikator keenam ialah nomor 20 yaitu “*website e-filing* memberikan ruang untuk komunitas” memiliki skor rata-rata 3,57 untuk *importance* dan 3,56 *performance*. Indikator ketujuh ialah nomor 21 yaitu “*website e-filing* memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak KPP” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 3,62 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,56. Artinya atribut diatas dianggap tidak penting oleh pengguna dan pihak KPP Pratama juga memberikan kualitas layanan yang rendah. Oleh karena itu pihak KPP Pratama Palembang seberang Ulu tidak perlu terlalu memperhatikan kualitas layanan pada atribut ini.

Berikut ini, merupakan tabel tata letak pada kuadran B beserta rekomendasi yang diberikan terhadap kualitas layanan :

Tabel 4.30 Tata Letak Kuadran C dan Rekomendasi Kualitas Layanan

No.	Indikator	Rekomendasi
1.	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik	Menerima arahan dan usulan dari pengguna terhadap kualitas website yang harus diberikan.
2.	<i>Website</i> menyediakan informasi yang cukup jelas	Menerima arahan dan saran pengguna, terkait informasi yang telah pihak pengelola sediakan.
3.	<i>Website</i> memberikan ruang personalisasi	Pihak pengelola penyedia layanan, harus terus meningkatkan ruang personalisasi pengguna
4.	<i>Website</i> memberikan kemudahan berkomunikasi dengan pihak KPP	Pihak pengelola harus memberikan pelayanan berkomunikasi yang baik dengan pengguna
5.	<i>Website</i> memberikan ruang komunitas	Ruang komunitas harus diberikan kepada pengguna, agar pengguna dapat merasa senang untuk berkomunikasi dengan pengguna lainnya.

6.	<i>Website</i> aman dari virus	Pihak pengelola layanan KPP Pratama harus terus melakukan perlindungan sistem, agar <i>website</i> terbebas dari virus-virus.
7.	<i>Website e-filing</i> menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan	Pihak pengelola layanan KPP Pratama memberikan penyajian informasi yang benar adanya dan integritas data tidak terjadi kesalahan agar informasi tersebut dipercaya oleh pengguna.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D menggambarkan wilayah dimana atribut memiliki tingkat kepentingan rendah bagi pengguna, akan tetapi perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna, oleh karena itu daerah ini disebut daerah berlebih. Atribut yang masuk pada kuadran ini apabila nilai rata-rata *importance* kurang dari nilai titik tengah sumbu Y (*importance*) dan nilai rata-rata *performance* lebih dari nilai titik tengah sumbu X (*Performance*). indikator yang pertama nomor 10 yaitu “ *website e-filing* menyediakan Informasi dapat dipercaya” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 3,67 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,84 artinya *website e-filing* memberikan pelayanan berlebihan pada atribut ini dan pengguna menganggap atribut ini tidak penting namun penyediaan informasi yang diberikan sangat tepat sehingga memberikan kualitas yang baik.

Indikator kedua nomor 13 yaitu “*website e-filing* memberikan informasi data yang akurat” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 3,73 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,91 artinya *website e-filing* memberikan pelayanan berlebihan pada atribut ini dan pengguna menganggap atribut ini tidak penting namun informasi data yang disediakan sangat akurat sehingga kualitas yang diberikan sangat baik.

Indikator ketiga nomor 14 yaitu “*website e-filing* menyajikan informasi yang detail” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 3,75 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 4,31 artinya *website e-filing* memberikan pelayanan berlebihan pada atribut ini dan pengguna menganggap atribut ini tidak penting namun informasi yang disajikan sangat detail dan sesuai sehingga kualitas yang diberikan sangat baik.

Indikator keempat nomor 18 yaitu “setiap file yang diupload untuk penyampaian data pribadi terjaga kerahasiannya” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 3,83 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,78 artinya *website e-filing* memberikan pelayanan berlebihan pada atribut ini dan pengguna menganggap atribut ini tidak penting namun setiap data pribadi yang di upload sangat terjaga kerahasiaannya sehingga kualitas yang diberikan sangat baik.

Indikator terakhir ialah nomor 23 yaitu “*website e-filing* secara keseluruhan baik” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 3,82 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,97 artinya *website e-filing* memberikan pelayanan berlebihan pada atribut ini dan pengguna menganggap atribut ini tidak penting namun secara keseluruhan pelayanan dari *website e-filing* sudah sangat baik Demi kenyamanan pengguna akan lebih baik jika atribut diatas dipertahankan.

Berikut ini, merupakan tabel tata letak pada kuadran D beserta rekomendasi yang diberikan terhadap kualitas layanan :

Tabel 4.31 Tata Letak Kuadran D dan Rekomendasi Kualitas Layanan

No.	Indikator	Rekomendasi
-----	-----------	-------------

1.	Informasi dapat dipercaya	Pihak pengelola, memang harus memberikan informasi yang dapat dipercaya. Namun, informasi yang disajikan tidak perlu teralu berlebihan. Atau bisa dikatakan menampilkan informasi yang tidak dibutuhkan pengguna.
2.	Website memberikan informasi data yang akurat	Untuk menjaga keakuratan datam pihak pengelola layanan tidak perlu terlalu memberikan kesulitan kepada pengguna dalam mendapatkan informasi.
3.	Website menyajikan informasi yang detail	Kedetailan informasi yang diberikan tidak perlu terlalu berlebihan, apa yan tidak dibutuhka pengguna tidak perlu disajikan.
4.	Setiap file yang diupload untuk penyampaian data pribadi terjaga kerahasiannya	Pihak pengelola layanan, tidak perlu memberikan keamanan sistem yang terlalu berlebihan, untuk pengguna megupload data pribadinya.
5.	Secara Keseluruhan website baik	Pihak pengelola layanan tidak perlu memberikan pelayanan keseluruhan sistem yang terlalu berlebihan.

4.5 Pembahasan

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa tingkat kepuasan pengguna akan diukur dengan *importance performance analysis* dengan menggunakan variabel dari *Webqual*, hasil deskripsi tingkat kepuasan pengguna dapat dilihat sebagai berikut:

4.5.1 Kualitas Layanan Website E-Filing Dilihat Dari *Importance* dan *Performance*

Website-filing berdasarkan variabel *usability quality* yang dibutuhkan oleh pengguna, dari 100 responden menjawab 99,12% penting dalam variabel *importance* dan pada variabel *performance* 90,75% menyatakan setuju dengan *website e-filing*. *Website-filing* berdasarkan *information quality* yang dibutuhkan oleh pengguna, dari 100 responden menjawab 94,4% penting dalam variabel *importance* dan pada variabel *performance* 93% menyatakan setuju dengan

websitee-filing. *Websitee-filing* berdasarkan *service interaction quality* yang dibutuhkan oleh pengguna, dari 100 responden menjawab 90,14% penting dalam variabel *importance* dan pada variabel *performance* 88,6% menyatakan setuju dengan *websitee-filing*. *Websitee-filing* berdasarkan *overall* yang dibutuhkan oleh pengguna, dari 100 responden menjawab 90% penting dalam variabel *importance* dan pada variabel *performance* 88,6% menyatakan setuju dengan *websitee-filing*.

Dari hasil analisis metode IPA didapatkan atribut yang harus di tingkatkan kualitas layanannya, karena kualitas yang dirasakan responden belum baik. Atribut tersebut berada di kuadran A atribut yang harus ditingkatkan yaitu: atribut yang pertama atribut nomer 1 yaitu “*websitee-filing* mudah dioperasikan”. Atribut nomer 2 yaitu “interaksi dengan *website e-filing* jelas dan dapat dimengerti”. Atribut nomer 3 yaitu “*website e-filing* memiliki kemudahan untuk navigasi”.

4.5.2 Nilai Kualitas Layanan Website E-filing Berdasarkan Nilai GAP

Nilai rata-rata kesenjangan (GAP) pada *website e-Filing* KPP Pratama Palembang Seberang Ulu menunjukkan hasil negatif (<0) yaitu sebesar -0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja *website e-filing* KPP Pratama Palembang masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna, maka dari itu perlu adanya perbaikan atau peningkatan dari tiap indikator atau atribut-atribut pernyataan yang akan dicari menggunakan rumus IPA.

Tabel 4.32 Startegi Menghadai GAP

GAP	Strategi Rinci
GAP 1	Untuk dapat meningkatkan layanan website pada sisi <i>usability quality</i> , pihak pengelola layanan harus terus meningkatkan website dalam hal kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, sangat menarik, menampilkan bentuk visual yang menyenangkan agar pengguna mendapatkan pengalaman baru yang menyenangkan.
GAP 2	Meningkatkan layanan webiste pada sisi <i>information quality</i> , website harus terus menyajikan informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya,

	informasi yang <i>up to date</i> atau terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.
GAP 3	Meningkatkan layanan website pada sisi <i>interaction quality</i> , pihak pengelola harus berupaya meningkatkan website yang memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi dan menciptakan rasa kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna,

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Penelitian ini menggunakan metode *Website Quality* (Webqual) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), untuk mengetahui kualitas Layanan dari *website e-filing* KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dan untuk mengetahui atribut-atribut mana saja yang perlu ditingkatkan. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Dari hasil perhitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada *website e-filing* KPP Pratama Palembang Seberang Ulu menunjukkan hasil negatif (<0) yaitu sebesar -0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja *website e-filing* KPP Pratama Palembang Seberang Ulu masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna.
2. Hasil yang didapatkan setelah menganalisis dengan analisis kuadran didapatkan 3 atribut yang masuk dalam kuadran A dimana kuadran ini adalah prioritas utama dalam perbaikan layanan karena memiliki kepentingan yang tinggi sedangkan kinerjanya rendah. 8 atribut pada kuadran B dimana kuadran ini harus dipertahankan dikarenakan tingkat kepentingan dan kinerjanya sama-sama tinggi. 7 atribut pada kuadran C kuadran ini memiliki tingkat kinerjadan kepentingannya sama-sama rendah maka bisa dikatakan kinerja dari sistem tidak begitu mempengaruhi kepentingan dan 5 atribut pada kuadran D kuadran ini dikatakan berlebihan, kualitas layanan dalam kuadran ini dianggap pengguna kurang penting namun pelaksanaan kinerjanya dinilai terlalu berlebihan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang dapat penulis sampaikan untuk pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama yaitu:

1. Dari hasil penelitian maka pihak perusahaan perlu meningkatkan kinerja *website* agar tingkat kinerja (*Performance*) lebih tinggi dibandingkan tingkat kepentingan (*Importance*). Dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan pada *website e-Filing*.
2. Melakukan evaluasi secara rutin pada layanan agar dapat memperbaiki *website* kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari.2016.*Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan Metode Importance-Performance Analysis (IPA)*.Yogyakarta:BPFE
- Anif, Puspita kencana sari.(2016),*Analisis Pengaruh Kualitas website tokopedia terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode webqual 4.0*,vol.3.no.pp.2930-2937.,
- Ardhana,YM Kusuma, (2012), *Menyelesaikan Website 30 Juta !*, Jasakom. Jakarta.
- Arifin, Suci Ramadhani. DKK 2015. *Analisis kualitas layanan website universitas Hasanuddin dengan Metode Webqual 4.0 modifikasi.*, TEKNOMATIKA, Vol.8, No.1, ISSN 0263-5577.
- Asropudin, pipin.2013.*Kamus Teknologi informasi, Bandung:Titian Ilmu.*
- Barnes, SJ dan Richard Vidgen. 2003.*Measuring Website quality Improvements:A case study of the forum on strategic management knowledge exchange*.ISSN 0263-5577.
- Budi Setiawan, Muhammad fauzi.(2015), *Analisis kualitas website menggunakan metode webqual dan importance-performance analysis(IPA) pada Situs Kaskus.*,vol.2.no.3.pp.154-157
- Elyana, I., & Timur, J. 2017. *Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Perbankan Dengan Menggunakan Cobit 5.*, 5(2), 237–242
- Ghozali, Imam. 2013.*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketuju. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko.2011.*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*.Jurnal Sistem Informasi Amikom Cipta Darma Surakarta
- [http:// www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) (2018) [http:// www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id).
- Kaligis, Ervina. DKK. 2017. *Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kota Mobagu.*, 12, 1558-1568
- Merlindawati.2013.*Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Method*.Jurnal Teknologi Informasi Universitas Bina Darma
- Monalisa,Siti dan Arrofik Zulkarnaen.2014.*Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) Menggunakan Metode Servqual*.Jurnal Sistem Informasi, vol.13, No.2, ISSN 1693-2390.

- Noor, Juliansyah. 2014. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai, Dan karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Riadi, Andi (Ed). 2016. *Memahami Metode-Metode Penelitian*. Jogjakarta.: Ar-Ruzz Media.
- Rosyidah, Hanik. DKK. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan dengan menggunakan Fuzzy Servqual, Kuadran IPA, dan Indeks PGCV*. 10, 885-894.
- Saputri, NURUL Adha Oktarini. Ida Marlina. 2015. *Analisis Kualitas Layanan Website Perguruan Tinggi Abdi Nusa Palembang Dengan Metode Servqual*. 5, 99-104.
- Santoso, S. (2015). *SPSS20 Pengolahan Data Statistik di Era Informasi*, Jakarta, PT. Alex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sundayana, Rostina. 2015. *Statistik Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Supranto, j. 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT, Asdi Mahastya.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran*, Edisi 3. Yogyakarta: ANDI
- Zahir, Abdul. 2015. *Analisis Kualitas Layanan Akademik Universitas Cokroaminoto palopo.*, 11, 646-656
- [Zahreza, DKK](#). 2014. *Analisis Kualitas Layanan Website btkp-Diy Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jurnal JARKOM Vol. 1 No. 2, ISSN:2338-6313.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Fotocopy SK Pembimbing



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG
NOMOR : 115 TAHUN 2018

TENTANG

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI STRATA SATU (S.1)
BAGI MAHASISWA TINGKAT AKHIR FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

- Menimbang : 1. Bahwa untuk mengakhiri Program sarjana (S1) bagi Mahasiswa, maka perlu ditunjuk Tenaga ahli sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing kedua yang bertanggung jawab dalam rangka penyelesaian Skripsi Mahasiswa;
2. Bahwa untuk lancarnya tugas pokok itu, maka perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan (SKD) tersendiri. Dosen yang ditunjuk dan tercantum dalam SKD ini memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil;
5. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
6. Peraturan Menteri Agama RI No. 53 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 53/PMK.02.2014 tentang Standar Biaya Masukan;
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No.154/2014 tentang Rumpun Ilmu pengetahuan dan Teknologi serta Gelar Lulusan Perguruan Tinggi;
9. Peraturan Menteri Agama No.62 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang;
10. Peraturan Menteri Agama No.33 tahun 2016 tentang Gelar Akademik Perguruan Tinggi Keagamaan;
11. Keputusan Menteri Agama No.394 tahun 2003 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi Agama;
12. DIPA Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2017;
13. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Nomor 669B Tahun 2014 tentang Standar Biaya Honorarium dilingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2015;
14. Peraturan Presiden Nomor 129 Tahun 2014 tentang Alih Status IAIN menjadi Universitas Islam Negeri.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

Pertama : Menunjuk sdr. : 1. Ruliansyah, M. Kom NIP : 197511222006041003
2. Fenando, M. Kom NIDN : 021 411 8 701

Dosen Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua Skripsi Mahasiswa :

Nama : **WELLA HERTA UMAMI**
NIM/Jurusan : 14540166/ Sistem Informasi (SI)
Semester/Tahun : GENAP / 2017 – 2018
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Website E-Filing Menggunakan Metode Webqual dan IPA (Studi Kasus : KPP Pratama Palembang Sebrang Ulu)

- Kedua : Kepada Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi judul / kerangka dengan sepengetahuan Fakultas.
- Ketiga : Masa berlakunya Surat Keputusan Dekan ini Terhitung Mulai Tanggal di tetapkannya sampai dengan Tanggal 31 Mei 2019
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

DITETAPKAN DI : PALEMBANG
PADA TANGGAL : 31 - 05 - 2019



TEMBUSAN :

1. Rektor UIN Raden Fatah Palembang ;
2. Ketua Prodi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN - RF Palembang ;
3. Mahasiswa yang bersangkutan.

Lampiran 2. Fotocopy Surat Pengantar Izin Penelitian



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Nomor : B-148 /Un.09/VIII.1/PP.009/06/2018 07 Juni 2018
 Sifat : Penting
 Lampiran : -
 Hal : Mohon Izin Penelitian
 An. Wella Herta Umami

Kepada
 Yth. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu
 di Palembang

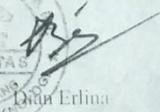
Dalam rangka penyelesaian penulisan Karya Ilmiah berupa skripsi mahasiswa kami :

N a m a	: WELLA HERTA UMAMI
NIM / Program Studi	: 14540166 / Sistem Informasi
Alamat	: Jl. Masjid Al-Hijrah No. 33 RT. 29 RW. 08 Palembang
Judul	: Analisis Kualitas Layanan Website E-Filing Menggunakan Metode WebQual dan IPA (Studi Kasus : KPP Pratama Palembang Seberang Ulu).
Waktu Penelitian	: 20 Juni s/d 31 Agustus 2018
Objek Penelitian	: Data pengguna website E-Filing/wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, sejarah dan struktur organisasi.

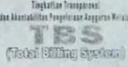
Sehubungan dengan itu kami mengharapkan bantuan Bapak untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian di Instansi/Lembaga yang Bapak pimpin, sehingga memperoleh data yang dibutuhkan.

Demikianlah harapan kami dan atas segala bantuan serta perhatian Bapak, kami haturkan terima kasih.



Dekan,

 Erlina

L. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126
 telp. (0711) 354868 website : www.saintek.radenfatah.ac.id




Lampiran 3. Fotocopy Surat Keterangan dari KPP Pratama Palembang

Seberang Ulu

	KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA SELATAN DAN KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	
<small>Jalan Tasik Kambang Iwak, Palembang 30135 Telepon (0711) 357077, 315288, 312395 ; Faksimili (0711) 313119</small>		
Nomor	: S- 2198 /WPJ.03/2018	o8 Agustus 2018
Sifat	: Biasa	
Lampiran	: 1 Set	
Hal	: Pemberian Izin Riset	

Yth. Kepala KPP Pratama Palembang Seberang Ulu
 Jalan Jend. Ahmad Yani No. 59, 14 Ulu
 Palembang 30264

Sehubungan dengan surat dari Dekan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, nomor B-1148/Un.09/VIII.1/PP.009/06/2018 tanggal 07 Juni 2018 hal Mohon Izin Penelitian yang S audara setuju atas :

Nama/NPM : Wella Herta Utami / 14540166
 Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
 Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Website E-Filing Menggunakan Metode WebQual dan IPA

dengan ini Kanwil DJP Sumatera Selatan dan Kep. Bangka Belitung memberikan izin untuk membantu memberikan kesempatan Magang/Penyebaran Kuisisioner/ Penelitian dan/atau memberikan bahan-bahan keterangan/data yang digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Selanjutnya setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, agar kepada mahasiswa yang bersangkutan diminta untuk memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut sebagai bahan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor


 M. Ismiransyah M. Zaini
 NIP 19631212 198903 1 001



KP.: BD.05/BD.0501

Lampiran 4. Fotocopy Berita Acara

Berita Acara Wawancara pada Tanggal 04 September 2018



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website: www.radenfatah.ac.id

BERITA ACARA

Pada hari ini 04 September 2018 telah dilaksanakan wawancara yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (SI).

Tempat : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu

Narasumber : Nuhzarli

Bagian : Bagian Pengolahan data & Informasi

Pihak pewawancara melakukan wawancara dengan pihak narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu, kemudian narasumber memberikan jawaban terkait pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Adapun pertanyaan yang diajukan serta hasil wawancara terlampir.

Peneliti

(Wella Herta Umami)
NIM. 14540166

Palembang, 04 September 2018
Bagian Pengolahan data & Informasi



(NUHZARLI.....)
NIP. 060115150

Berita Acara Penyebaran Kuesioner 1 Pada Tanggal 04 September 2018



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln. Prof K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website: www.radenfatah.ac.id

BERITA ACARA

Pada hari selasa 04 September 2018 telah melakukan penyebaran kuesioner I yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1)

Tempat : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu

Bagian : Sekretaris Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu

Pihak peneliti melakukan izin penyebaran kuesioner I pada sekretaris KKP Pratama Palembang Seberang Ulu, untuk disebar kepada wajib pajak atau pengguna *e-filing* yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Palembang Seberang Ulu.

Peneliti

Wella Herta Umami
NIM. 14540166

Palembang - 04 September 2018
Sekretaris KPP Palembang Seberang Ulu



Berita Acara Penyebaran Kuesioner II Pada Tanggal 18 September 2018



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website: www.radenfatah.ac.id

BERITA ACARA

Pada hari senin 18 September 2018 telah melakukan penyebaran kuesioner II yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1)

Tempat : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu

Bagian : Sekretaris Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu

Pihak peneliti melakukan izin penyebaran kuesioner II pada sekretaris KKP Pratama Palembang Seberang Ulu, untuk disebar kepada wajib pajak atau pengguna *e-filing* yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Palembang Seberang Ulu.

Peneliti

Wella Herta Umami
NIM. 14540166

Palembang 18 September 2018
Sekretaris KPP Palembang Seberang Ulu



Lampiran 5. Fotocopy Kartu Bimbingan Skripsi

Lembar Konsultasi Pembimbing I



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln. Prof K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website: www.radenfatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

NIM : 14540166
 Nama : Wella Herta Umami
 Program Studi : Sistem Informasi
 Semester : Genap / Ganjil Tahun Akademik : 2018
 Judul : Analisis Kualitas Layanan *Website E-filing*
 Menggunakan Metode *Webqual dan IPA* (Studi kasus:
 KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)
 Dosen Pembimbing I : Ruliansyah, M.Kom

No	Tanggal	Uraian	Paraf
1.	9/7 '18	bab 1 ruang lingkup penelitian. (plagi sngi).	[Signature]
2.	10/7 '18	Ac Gab I, Revisi bab - Gab II	[Signature]
3.	16/7 '18	Pahami konsep Grafik Koneksi, uji validitas, uji Reliability.	[Signature]
4.	25/7 '18	Kpu apakah valid & Reliable? Revisi kuerier	[Signature]
5.	30/7 '18	Revisi kuerier ac Gab II	[Signature]

Lembar Konsultasi Pembimbing II



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jln. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website: www.radenfatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

NIM : 14540166
 Nama : Wella Herta Umami
 Program Studi : Sistem Informasi
 Semester : Genap / Ganjil Tahun Akademik : 2018
 Judul : Analisis Kualitas Layanan Website E-filing
 Menggunakan Metode Webqual dan IPA (Studi kasus:
 KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)
 Dosen Pembimbing II : Fenando, M.Kom

No	Tanggal	Uraian	Paraf
1	31/10. /5	- pemulisan - Draft pustaka - Ace BAB I	
2	7/10. /6	Ace BAB II	
3	4/10. /9	= Bab 1 file untuk persiapan - pemulisan + Struktur - instruksi penelitian	
4	17/10. /7	- Ace BAB III	
5	20/10. /7	- pemulisan 2. perbaikan	
6	27/10. /9	Ace BAB IV	
7	2/10. /10	- Bulat persampok - Survei	
8		Ace BAB V	

KUESIONER

Analisis Kualitas Layanan Website *e-Filing* Menggunakan Metode *Webqual* Pada *Importance*

Kuesioner ini adalah bagian dari penelitian skripsi mahasiswa Sistem Informasi Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang, yang bertujuan untuk mendapatkan data dan opini dari pengguna *Website e-Filing*.

Kuesioner pengkuruan tingkat kualitas layanan pada *e-Filing* untuk kondisi saat ini yang dapat dijadikan dasar yang cukup untuk identifikasi prioritas peningkatan (*improvement*) pada kualitas layanan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

Webqual adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrument-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variable yaitu : *usability*, *information quality*, *services interaction* dan *overall*. Sedangkan Model *Importance* digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan kualitas *website* bagi pengguna.

Untuk mempermudah responden dalam menjawab, maka kuisisioner ini dirancang dalam bentuk pilihan ganda. Masing-masing pertanyaan mempunyai 5 pilihan jawaban yang menunjukkan kualitas layanan terhadap atribut tertentu pada proses TI. Pada kolom jawaban, responden dapat memilih salah satu jawaban yang dianggap paling bisa mewakili kondisi kematangan terkini dengan memberikan tanda (√) pada tempat yang tersedia.

Keterangan	
STS	Sangat Tidak Penting
TS	Tidak Penting
CS	Cukup Penting
S	Penting
SS	Sangat Penting

Data Responden :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Kuesioner *Webqual* Pada *Importance*

No	Webqual	STP	TP	CP	P	SP
Usability Quality (Kualitas Pengguna)						
1.	Website <i>e-Filing</i> mudah di operasikan					
2.	Interaksi dengan <i>website e-Filing</i> jelas dan dapat dimengerti					
3.	Website <i>e-Filing</i> memiliki kemudahan untuk navigasi (mudah menemukan menu-menu didalam <i>website</i>)					
4.	Alamat <i>website e-Filing</i> mudah diakses					
5.	Website <i>e-Filing</i> memiliki tampilan yang atraktif/menarik					
6.	Penyusunan tata letak informasi dalam <i>website e-Filing</i> tepat					
7.	Website <i>e-Filing</i> memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap					
8.	Website <i>e-Filing</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna					
Information Quality (Kualitas Informasi)						
1.	Website <i>e-filing</i> menyediakan informasi yang cukup jelas					
2.	Website <i>e-Filing</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya					
3.	Penyajian informasi dalam <i>website e-Filing</i> selalu <i>up to date</i>					
4.	Website <i>e-Filing</i> menyediakan informasi yang relevan					
5.	Website <i>e-Filing</i> memberikan informasi data yang akurat					

6.	<i>Website e-Filing</i> menyajikan informasi yang detail					
7.	Informasi dalam <i>Website e-Filing</i> disajikan dengan format yang sesuai					
<i>Interaction Quality (Kualitas Interaksi)</i>						
1.	<i>Website e-Filing</i> memiliki reputasi yang baik					
2.	<i>Website e-Filing</i> aman dari virus					
3.	Setiap file yang diupload untuk penyampaian data pribadi terjaga kerahasiaannya					
4.	<i>Website e-Filing</i> memberikan ruang untuk personalisasi					
5.	<i>Website e-Filing</i> memberikan ruang untuk komunitas					
6.	<i>Website e-Filing</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak KPP					
7.	<i>Website e-Filing</i> menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan					
<i>Overall (Keseluruhan)</i>						
1.	<i>Website e-Filing</i> secara keseluruhan baik					

KUESIONER

Analisis Kualitas Layanan Website *e-Filing* Menggunakan Metode *Webqual* Pada *Performance*

Kuesioner ini adalah bagian dari penelitian skripsi mahasiswa Sistem Informasi Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang, yang bertujuan untuk mendapatkan data dan opini dari pengguna Website *e-Filing*.

Kuesioner pengukuran tingkat kualitas layanan pada *e-Filing* untuk kondisi saat ini yang dapat dijadikan dasar yang cukup untuk identifikasi prioritas peningkatan (*improvement*) pada kualitas layanan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

Webqual adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrument-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variable yaitu : *usability*, *information quality*, *services interaction* dan *overall*. Sedangkan Model *Performance* digunakan untuk mengukur tingkat kualitas *website* bagi pengguna.

Untuk mempermudah responden dalam menjawab, maka kuisisioner ini dirancang dalam bentuk pilihan ganda. Masing-masing pertanyaan mempunyai 5 pilihan jawaban yang menunjukkan kualitas layanan terhadap atribut tertentu pada proses TI. Pada kolom jawaban, responden dapat memilih salah satu jawaban yang dianggap paling bisa mewakili kondisi kematangan terkini dengan memberikan tanda (√) pada tempat yang tersedia.

Keterangan	
STS	Sangat Tidak Setuju
TS	Tidak Setuju
CS	Cukup Setuju
S	Setuju
SS	Sangat Setuju

Data Responden :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Kuesioner *Webqual* Pada *Performance*

No	Webqual	STS	TS	CS	S	SS
Usability Quality (Kualitas Pengguna)						
1.	<i>Website e-Filing</i> mudah di operasikan					
2.	Interaksi dengan <i>website e-Filing</i> jelas dan dapat dimengerti					
3.	<i>Website e-Filing</i> memiliki kemudahan untuk navigasi (mudah menemukan menu-menu didalam <i>website</i>)					
4.	Alamat <i>website e-Filing</i> mudah diakses					
5.	<i>Website e-Filing</i> memiliki tampilan yang atraktif/menarik					
6.	Penyusunan tata letak informasi dalam <i>website e-Filing</i> tepat					
7.	<i>Website e-Filing</i> memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap					
8.	<i>Website e-Filing</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna					
Information Quality (Kualitas Informasi)						
1.	<i>Website e-filing</i> menyediakan informasi yang cukup jelas					
2.	<i>Website e-Filing</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya					
3.	Penyajian informasi dalam <i>website e-Filing</i> selalu <i>up to date</i>					
4.	<i>Website e-Filing</i> menyediakan informasi yang relevan					
5.	<i>Website e-Filing</i> memberikan informasi data yang akurat					

6.	<i>Website e-Filing</i> menyajikan informasi yang detail					
7.	Informasi dalam <i>Website e-Filing</i> disajikan dengan format yang sesuai					
<i>Interaction Quality (Kualitas Interaksi)</i>						
1.	<i>Website e-Filing</i> memiliki reputasi yang baik					
2.	<i>Website e-Filing</i> aman dari virus					
3.	Setiap file yang diupload untuk penyampaian data pribadi terjaga kerahasiaannya					
4.	<i>Website e-Filing</i> memberikan ruang untuk personalisasi					
5.	<i>Website e-Filing</i> memberikan ruang untuk komunitas					
6.	<i>Website e-Filing</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak KPP					
7.	<i>Website e-Filing</i> menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan					
<i>Overall (Keseluruhan)</i>						
1.	<i>Website e-Filing</i> secara keseluruhan baik					

Lampiran 7. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner









**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website:
www.radenfatah.ac.id

LAMPIRAN WAWANCARA

Pewawancara : Wella Herta Umami

Narasumber : Nuhzarli

Bagian : Pengolah data dan Informasi

Tempat : KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Alamat : Jln. Jendral Ahmad Yani No.59

Hari/Tanggal : Selasa / 04 September 2018

Pewawancara: Apakah *website e-filing* sudah di rancang sesuai kebutuhan pengguna?

Narasumber: Ya, rancangan *website e-filing* sudah dibuat berdasarkan kebutuhan pengguna.

Pewawancara: Apakah tujuan dari dirancangnya *website e-filing*?

Narasumber: Tujuan awalnya untuk mempermudah pelaporan wajib pajak dan mempermudah nasabah untuk membayar pajak tanpa perlu datang ke kantor pajak.

Pewawancara: Sudah berapa lama *website* di implementasikan?

Narasumber : *Website* ini sudah ada dari tahun 2012

Pewawancara: Apakah pengguna pernah melakukan keluhan saat menggunakan *website*?

Narasumber : Ada, pasti ada.

Pewawancara: Keluhan seperti apa?

Narasumber: Biasanya terjadi saat banyak yang menggunakan sistem, ya biasanya terjadi eror mapun lambat loading.

Pewawancara: Apakah situs *website* menyediakan halaman keluhan pengguna?

Narasumber : Ada, seperti layanan *costumer service*.

Pewawancara: Bagaimana tindakan saat terjadinya kerusakan pada *website*?

Narasumber : Saat terjadi kerusakan, kantor pusat yang akan bertindak lanjuti.

Pewawancara: Berapa banyak pengguna yang menggunakan *website*?

Narasumber : Pengguna dicabang ini, sudah lebih dari 20000

Pewawancara: Apakah *website* aman?

Narasumber : Aman, karena server ada dikita

Pewawancara: Apakah saat terjadi keeroran *website* dapat ditangani dalam waktu cepat? Jika ya atau tidak berapa lama waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan kesalahan?

Narasumber : Bisa cepat bisa lambat, tergantung dari kerusakan sistem

Pewawancara: Apakah disini ada pihak staff TI ?

Narasumber : Iya, saya sendiri.

Palembang, 04 September 2018
Bagian Pengolahan data & Informasi



(NUH ZAR LI)
NIP. 060115150

Lampiran 9. Uji Validitas Menggunakan SPSS

Hasil Uji Validitas *Webqual Pada Importance*

Usability Pada Importance

Correlations										
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	Y
VAR00001	Pearson Correlation	1	-.139	.376	-.035	.074	.358	.374	.027	.479'
	Sig. (2-tailed)		.508	.064	.868	.726	.079	.065	.900	.015
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00002	Pearson Correlation	-.139	1	.349	.130	.210	.063	-.097	.139	.403'
	Sig. (2-tailed)	.508		.087	.537	.315	.763	.643	.508	.046
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00003	Pearson Correlation	.376	.349	1	.162	.256	.273	.381	.116	.703''
	Sig. (2-tailed)	.064	.087		.438	.217	.186	.060	.581	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00004	Pearson Correlation	-.035	.130	.162	1	.512''	.489'	-.085	.035	.531''
	Sig. (2-tailed)	.868	.537	.438		.009	.013	.687	.868	.006
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00005	Pearson Correlation	.074	.210	.256	.512''	1	.196	-.011	.356	.602''
	Sig. (2-tailed)	.726	.315	.217	.009		.347	.959	.080	.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00006	Pearson Correlation	.358	.063	.273	.489'	.196	1	.100	.124	.630''
	Sig. (2-tailed)	.079	.763	.186	.013	.347		.634	.554	.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00007	Pearson Correlation	.374	-.097	.381	-.085	-.011	.100	1	.051	.419'
	Sig. (2-tailed)	.065	.643	.060	.687	.959	.634		.809	.037
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00008	Pearson Correlation	.027	.139	.116	.035	.356	.124	.051	1	.422''
	Sig. (2-tailed)	.900	.508	.581	.868	.080	.554	.809		.036
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Y	Pearson Correlation	.479'	.403'	.703''	.531''	.602''	.630''	.419'	.422''	1
	Sig. (2-tailed)	.015	.046	.000	.006	.001	.001	.037	.036	
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Information Quality Pada Importance

Correlations									
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	Y
VAR00001	Pearson Correlation	1	-.139	.376	-.035	.074	.358	.374	.509''
	Sig. (2-tailed)		.508	.064	.868	.726	.079	.065	.009
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00002	Pearson Correlation	-.139	1	.349	.130	.210	.063	-.097	.401'
	Sig. (2-tailed)	.508		.087	.537	.315	.763	.643	.047
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00003	Pearson Correlation	.376	.349	1	.162	.256	.273	.381	.730''
	Sig. (2-tailed)	.064	.087		.438	.217	.186	.060	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00004	Pearson Correlation	-.035	.130	.162	1	.512''	.489'	-.085	.564''
	Sig. (2-tailed)	.868	.537	.438		.009	.013	.687	.003
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00005	Pearson Correlation	.074	.210	.256	.512''	1	.196	-.011	.563''
	Sig. (2-tailed)	.726	.315	.217	.009		.347	.959	.003
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00006	Pearson Correlation	.358	.063	.273	.489'	.196	1	.100	.649''
	Sig. (2-tailed)	.079	.763	.186	.013	.347		.634	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00007	Pearson Correlation	.374	-.097	.381	-.085	-.011	.100	1	.439'
	Sig. (2-tailed)	.065	.643	.060	.687	.959	.634		.028
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
Y	Pearson Correlation	.509''	.401'	.730''	.564''	.563''	.649''	.439'	1
	Sig. (2-tailed)	.009	.047	.000	.003	.003	.000	.028	
	N	25	25	25	25	25	25	25	25

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Interaction Quality pada Importance

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	Y
VAR00001	Pearson Correlation	1	-.139	.376	-.035	.074	.413'	.277	.493'
	Sig. (2-tailed)		.508	.064	.868	.726	.040	.180	.012
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00002	Pearson Correlation	-.139	1	.349	.130	.210	.102	.002	.436'
	Sig. (2-tailed)	.508		.087	.537	.315	.627	.992	.029
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00003	Pearson Correlation	.376	.349	1	.162	.256	.206	.307	.684''
	Sig. (2-tailed)	.064	.087		.438	.217	.324	.135	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00004	Pearson Correlation	-.035	.130	.162	1	.512''	-.237	.190	.437'
	Sig. (2-tailed)	.868	.537	.438		.009	.254	.362	.029
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00005	Pearson Correlation	.074	.210	.256	.512''	1	.150	.239	.613''
	Sig. (2-tailed)	.726	.315	.217	.009		.474	.251	.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00006	Pearson Correlation	.413'	.102	.206	-.237	.150	1	.557''	.570''
	Sig. (2-tailed)	.040	.627	.324	.254	.474		.004	.003
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00007	Pearson Correlation	.277	.002	.307	.190	.239	.557''	1	.664''
	Sig. (2-tailed)	.180	.992	.135	.362	.251	.004		.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
Y	Pearson Correlation	.493'	.436'	.684''	.437'	.613''	.570''	.664''	1
	Sig. (2-tailed)	.012	.029	.000	.029	.001	.003	.000	
	N	25	25	25	25	25	25	25	25

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Overall Pada Importance

Correlations

		VAR00001	Y
VAR00001	Pearson Correlation	1	1.000''
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	25	25
Y	Pearson Correlation	1.000''	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	25	25

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Webqual Pada Performance

Usability Quality Pada Performance

Correlations										
	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	Y	
VAR00001	Pearson Correlation	1	-.139	.376	1.000**	-.139	.376	.268	.467*	.622**
	Sig. (2-tailed)		.508	.064	.000	.508	.064	.196	.019	.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00002	Pearson Correlation	-.139	1	.349	-.139	1.000**	.349	-.091	.252	.544**
	Sig. (2-tailed)	.508		.087	.508	.000	.087	.664	.224	.005
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00003	Pearson Correlation	.376	.349	1	.376	.349	1.000**	.216	.248	.798**
	Sig. (2-tailed)	.064	.087		.064	.087	.000	.300	.232	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00004	Pearson Correlation	1.000**	-.139	.376	1	-.139	.376	.268	.467*	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000	.508	.064		.508	.064	.196	.019	.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00005	Pearson Correlation	-.139	1.000**	.349	-.139	1	.349	-.091	.252	.544**
	Sig. (2-tailed)	.508	.000	.087	.508		.087	.664	.224	.005
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00006	Pearson Correlation	.376	.349	1.000**	.376	.349	1	.216	.248	.798**
	Sig. (2-tailed)	.064	.087	.000	.064	.087		.300	.232	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00007	Pearson Correlation	.268	-.091	.216	.268	-.091	.216	1	.194	.397*
	Sig. (2-tailed)	.196	.664	.300	.196	.664	.300		.353	.050
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00008	Pearson Correlation	.467*	.252	.248	.467*	.252	.248	.194	1	.623**
	Sig. (2-tailed)	.019	.224	.232	.019	.224	.232	.353		.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Y	Pearson Correlation	.622**	.544**	.798**	.622**	.544**	.798**	.397*	.623**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.005	.000	.001	.005	.000	.050	.001	
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Information Quality Pada Performance

Correlations									
	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	Y	
VAR00001	Pearson Correlation	1	-.139	.376	1.000**	-.139	.376	.268	.595**
	Sig. (2-tailed)		.508	.064	.000	.508	.064	.196	.002
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00002	Pearson Correlation	-.139	1	.349	-.139	1.000**	.349	-.091	.555**
	Sig. (2-tailed)	.508		.087	.508	.000	.087	.664	.004
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00003	Pearson Correlation	.376	.349	1	.376	.349	1.000**	.216	.841**
	Sig. (2-tailed)	.064	.087		.064	.087	.000	.300	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00004	Pearson Correlation	1.000**	-.139	.376	1	-.139	.376	.268	.595**
	Sig. (2-tailed)	.000	.508	.064		.508	.064	.196	.002
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00005	Pearson Correlation	-.139	1.000**	.349	-.139	1	.349	-.091	.555**
	Sig. (2-tailed)	.508	.000	.087	.508		.087	.664	.004
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00006	Pearson Correlation	.376	.349	1.000**	.376	.349	1	.216	.841**
	Sig. (2-tailed)	.064	.087	.000	.064	.087		.300	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00007	Pearson Correlation	.268	-.091	.216	.268	-.091	.216	1	.402*
	Sig. (2-tailed)	.196	.664	.300	.196	.664	.300		.046
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
Y	Pearson Correlation	.595**	.555**	.841**	.595**	.555**	.841**	.402*	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.004	.000	.002	.004	.000	.046	
	N	25	25	25	25	25	25	25	25

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Interaction Quality Pada Performance

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	Y
VAR00001	Pearson Correlation	1	.443'	.204	.335	.203	.248	.413'	.670''
	Sig. (2-tailed)		.027	.328	.102	.331	.233	.040	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00002	Pearson Correlation	.443'	1	.255	.386	.231	-.016	-.017	.540''
	Sig. (2-tailed)	.027		.218	.057	.266	.939	.936	.005
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00003	Pearson Correlation	.204	.255	1	.520''	.211	.336	.000	.627''
	Sig. (2-tailed)	.328	.218		.008	.311	.101	1.000	.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00004	Pearson Correlation	.335	.386	.520''	1	.348	.491'	.142	.764''
	Sig. (2-tailed)	.102	.057	.008		.088	.013	.499	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00005	Pearson Correlation	.203	.231	.211	.348	1	.288	.147	.570''
	Sig. (2-tailed)	.331	.266	.311	.088		.162	.484	.003
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00006	Pearson Correlation	.248	-.016	.336	.491'	.288	1	.221	.608''
	Sig. (2-tailed)	.233	.939	.101	.013	.162		.289	.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
VAR00007	Pearson Correlation	.413'	-.017	.000	.142	.147	.221	1	.434'
	Sig. (2-tailed)	.040	.936	1.000	.499	.484	.289		.030
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
Y	Pearson Correlation	.670''	.540''	.627''	.764''	.570''	.608''	.434'	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.001	.000	.003	.001	.030	
	N	25	25	25	25	25	25	25	25

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Overall Pada Performance

Correlations

		VAR00001	Y
VAR00001	Pearson Correlation	1	1.000''
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	25	25
Y	Pearson Correlation	1.000''	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	25	25

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 10. Uji Reliabilitas Menggunakan SPSS

Hasil Uji Reabilitas *Webqual* Pada *Importance*

Usability Pada *Importance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	9

Information Quality Pada *Importance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	8

Interaction Quality Pada *Importance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	8

Overall Pada *Importance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
1.000	2

Hasil Uji Reabilitas *Webqual* Pada *Performance*

Usability Quality Pada *Performance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	9

Information Quality Pada *Performance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	8

Interaction Quality Pada *Performance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.745	8

Overall Pada *Performance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
1.000	2

Lampiran 11 Data Hasil Penyebaran Kuesioner II

1.1 Rekapitulasi Kuesioner *webqual* pada *importance*

1. Usability Quality

No	Indikator1	Indikator2	Indikator3	Indikator4	Indikator5	Indikator6	Indikator7	Indikator8
1	3	3	4	5	3	3	3	3
2	4	3	3	5	3	3	4	3
3	4	3	3	5	4	4	3	3
4	4	3	5	5	4	3	4	4
5	5	4	4	5	4	4	4	4
6	3	4	5	3	3	3	5	3
7	4	4	3	4	4	4	3	3
8	4	4	5	4	4	4	5	5
9	4	3	5	4	4	4	5	5
10	3	4	2	3	3	3	3	3
11	4	3	5	4	4	4	5	5
12	4	4	2	4	4	4	3	3
13	5	3	3	5	5	5	3	3
14	3	4	4	5	3	5	4	4
15	5	4	5	5	5	5	5	5
16	5	3	3	5	5	4	3	3
17	3	5	5	5	3	4	4	4
18	5	4	4	5	5	5	4	4
19	3	4	4	3	3	3	4	4
20	5	3	3	5	5	5	3	3
21	3	4	4	3	3	3	4	4
22	3	4	4	3	3	3	4	4
23	3	4	3	3	3	3	3	3
24	5	5	4	5	5	5	4	4

25	3	4	3	3	3	3	3	3
26	3	5	4	5	3	4	4	4
27	5	3	3	5	5	5	3	3
28	3	4	4	5	3	3	4	4
29	5	5	2	5	5	4	3	3
30	3	4	3	3	3	3	3	3
31	5	3	5	5	5	4	5	3
32	3	4	3	5	3	5	3	3
33	3	5	2	3	3	3	3	3
34	5	3	3	5	5	5	3	3
35	5	5	5	5	5	4	4	4
36	3	4	3	5	3	5	3	3
37	3	5	3	3	3	4	3	3
38	5	4	3	5	5	5	3	3
39	3	3	3	5	3	3	3	3
40	5	5	5	5	5	5	4	4
41	3	4	3	3	3	3	3	3
42	5	3	5	5	5	5	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	3	4	4	4	3	3
45	5	4	3	5	5	5	3	3
46	3	3	2	5	3	5	3	3
47	4	5	3	5	4	5	3	3
48	4	4	4	5	4	5	4	4
49	4	3	4	5	4	5	4	4
50	5	4	3	5	5	5	3	3
51	4	4	5	4	4	4	5	5
52	5	3	3	5	5	5	3	3
53	5	5	5	5	5	5	5	5

54	5	4	5	5	5	5	5	5
55	5	3	3	5	5	5	3	3
56	3	5	3	3	3	3	3	3
57	5	4	4	5	5	5	4	4
58	5	3	5	5	5	3	5	5
59	3	5	4	3	3	5	4	4
60	5	4	3	5	5	5	3	3
61	5	3	3	5	5	5	3	3
62	3	3	3	5	3	5	3	3
63	5	3	3	5	5	5	3	3
64	5	3	5	5	5	3	5	5
65	3	5	5	3	3	5	5	5
66	4	4	5	4	4	4	5	5
67	4	4	4	5	4	5	4	4
68	5	3	4	5	5	5	4	4
69	3	3	4	3	3	3	4	4
70	5	4	4	5	5	5	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4
72	5	3	5	4	5	5	5	3
73	5	4	5	5	5	4	5	5
74	5	4	5	5	5	5	5	5
75	5	3	4	5	5	5	4	4
76	5	4	4	5	5	4	4	4
77	5	3	4	5	5	4	4	4
78	4	5	4	4	4	5	4	4
79	4	3	5	4	4	5	5	5
80	4	3	5	5	4	5	5	5
81	4	5	5	5	4	5	5	5
82	4	3	3	4	4	4	3	3

83	5	5	4	5	5	5	4	4
84	4	3	4	4	4	4	4	4
85	4	5	3	4	4	4	3	3
86	5	4	3	5	5	5	3	3
87	4	3	3	4	4	4	3	3
88	5	4	3	5	5	5	3	3
89	5	5	3	5	5	5	3	3
90	5	4	3	5	5	5	3	3
91	5	4	3	5	5	5	3	3
92	4	3	3	4	4	4	3	3
93	5	5	4	5	5	5	4	4
94	5	4	4	5	5	5	4	4
95	4	3	3	4	4	4	3	3
96	5	5	4	5	5	5	4	4
97	5	3	3	5	5	5	3	3
98	4	4	5	5	4	5	5	5
99	5	3	3	5	5	4	3	3
100	4	3	3	4	4	5	3	3

2. Information Quality

No	Indikator1	Indikator2	Indikator3	Indikator4	Indikator5	Indikator6	Indikator7
1	4	4	4	4	2	1	1
2	4	4	2	4	3	2	1
3	3	3	3	2	4	2	1
4	4	3	5	5	2	4	3
5	2	3	1	1	1	5	4
6	3	3	5	3	3	3	1
7	4	4	3	4	4	4	4
8	4	4	5	4	4	4	4

9	4	3	5	4	4	4	3
10	3	4	2	3	3	3	2
11	4	3	1	5	2	1	1
12	4	4	2	5	4	4	4
13	3	2	3	5	4	5	3
14	3	4	4	5	3	3	2
15	1	4	5	5	5	5	4
16	3	3	3	1	1	1	1
17	3	3	5	2	2	3	2
18	2	4	4	5	2	5	4
19	3	4	4	3	3	3	2
20	3	3	3	2	2	5	3
21	3	4	4	3	3	3	2
22	3	4	4	3	3	3	2
23	3	4	3	3	3	3	2
24	5	2	4	2	5	5	5
25	3	4	3	5	3	3	3
26	3	2	4	5	3	3	3
27	5	3	3	5	2	5	3
28	3	4	4	5	3	3	2
29	5	2	4	5	5	5	5
30	3	4	3	3	3	3	2
31	3	3	5	5	5	5	4
32	3	4	3	2	3	3	4
33	3	4	4	3	3	3	2
34	5	3	3	5	5	5	3
35	5	4	5	5	5	5	4
36	3	4	3	5	3	3	4
37	3	4	2	3	1	3	4

38	3	4	3	5	5	5	4
39	3	3	3	5	3	3	3
40	5	4	5	5	5	5	5
41	3	4	2	3	3	3	4
42	3	3	5	5	5	5	3
43	4	4	4	5	4	4	4
44	4	4	3	4	4	4	4
45	5	4	3	5	5	5	4
46	3	3	4	5	3	3	3
47	4	4	3	5	4	4	4
48	4	4	4	5	4	4	4
49	4	3	4	5	4	4	3
50	3	4	3	5	5	5	4
51	4	4	5	4	4	4	4
52	5	3	3	5	5	5	4
53	3	4	5	5	5	4	5
54	3	4	5	5	5	4	4
55	4	3	2	5	5	4	3
56	3	4	3	3	3	3	5
57	4	4	4	5	5	5	4
58	5	3	5	5	5	5	3
59	3	4	4	3	3	3	5
60	5	4	3	5	5	5	4
61	4	3	3	5	5	5	3
62	3	3	3	5	3	3	3
63	5	3	3	5	5	5	3
64	3	3	5	5	5	5	3
65	3	4	5	3	3	3	4
66	4	4	5	4	4	4	4

67	4	4	4	5	4	4	4
68	5	3	4	5	5	5	4
69	3	3	4	3	3	3	3
70	5	4	4	5	5	5	4
71	4	4	4	4	4	4	4
72	5	3	5	4	5	5	3
73	5	4	5	5	5	5	4
74	5	4	5	5	5	5	4
75	5	3	4	5	5	5	4
76	4	4	4	5	5	5	4
77	4	3	4	5	5	5	5
78	4	4	4	4	4	4	5
79	4	3	5	4	4	4	3
80	4	3	5	5	4	4	3
81	4	3	5	5	4	4	5
82	4	3	3	4	4	4	3
83	5	5	4	5	5	5	5
84	4	3	4	4	4	4	3
85	4	5	3	4	4	4	5
86	5	4	3	5	5	5	4
87	4	3	3	4	4	4	3
88	5	4	4	5	5	5	4
89	5	3	4	5	5	5	5
90	5	4	3	5	5	5	4
91	5	4	3	5	5	4	4
92	4	3	3	4	4	4	3
93	5	3	3	5	5	5	5
94	5	4	3	5	5	5	4
95	4	3	3	4	4	4	3

96	5	3	3	5	5	5	5
97	5	3	4	5	5	4	3
98	4	4	5	5	4	4	4
99	4	3	3	5	5	4	3
100	5	3	3	4	4	4	3

3. Interaction Quaity

No	Indikator1	Indikator2	Indikator3	Indikator4	Indikator5	Indikator6	Indikator7
1	1	1	4	1	4	1	4
2	1	1	4	1	5	2	4
3	4	3	4	4	3	4	3
4	4	3	4	3	4	4	4
5	5	4	4	3	4	4	4
6	2	1	5	1	4	3	5
7	4	4	3	3	3	4	3
8	4	4	5	4	4	4	5
9	4	3	5	3	4	4	5
10	3	1	4	1	4	3	3
11	4	3	4	3	3	4	5
12	4	4	4	4	4	4	3
13	5	3	3	3	4	5	3
14	1	1	4	1	5	3	4
15	5	4	5	4	3	5	5
16	5	3	3	3	5	5	3
17	1	1	4	1	5	3	4
18	5	4	4	4	3	2	3

19	3	1	4	1	5	3	4
20	5	3	3	3	3	2	3
21	3	4	4	4	5	3	4
22	2	1	4	1	3	3	4
23	2	1	3	1	3	3	3
24	5	5	4	5	3	5	4
25	3	4	3	4	5	3	3
26	3	5	4	5	3	3	4
27	5	3	3	3	3	2	3
28	3	4	4	3	5	3	4
29	5	5	4	5	3	5	3
30	3	1	3	1	5	3	3
31	5	3	5	3	3	5	5
32	3	4	3	4	5	3	3
33	2	1	4	1	3	3	3
34	5	3	3	3	3	2	3
35	5	5	5	5	5	5	4
36	3	4	3	1	5	3	3
37	3	5	3	5	3	3	4
38	5	4	3	4	3	5	4
39	2	3	3	3	5	3	3
40	5	5	5	5	3	5	4
41	3	4	3	4	5	3	3
42	5	3	5	3	3	5	4
43	4	3	4	3	5	2	4
44	4	3	3	3	4	2	3
45	5	4	3	4	4	5	3
46	3	3	4	3	5	3	4
47	4	5	3	5	3	4	3

48	4	3	4	3	4	4	4
49	4	3	4	3	4	4	4
50	5	4	3	4	4	5	3
51	4	3	5	3	5	4	5
52	5	4	3	4	4	5	3
53	5	5	5	5	5	5	5
54	5	3	5	3	4	5	5
55	5	4	3	4	3	5	3
56	3	4	3	3	4	3	3
57	5	4	4	4	4	5	4
58	3	3	5	3	3	5	5
59	3	3	4	3	5	3	4
60	5	4	3	4	3	5	3
61	5	4	3	4	5	5	3
62	3	3	3	3	5	3	4
63	5	4	3	4	3	5	4
64	5	4	5	4	5	5	5
65	3	3	5	3	5	3	5
66	4	4	5	4	3	4	5
67	4	3	4	3	4	4	4
68	5	3	4	3	4	2	4
69	3	3	4	3	5	3	4
70	5	4	4	4	3	5	4
71	4	3	4	3	5	4	4
72	5	3	5	3	4	5	5
73	5	4	5	4	5	5	5
74	5	4	5	4	5	5	5
75	5	5	4	5	5	5	4
76	5	4	4	4	5	5	4

77	5	5	4	5	5	5	3
78	4	3	4	3	5	4	3
79	4	3	5	3	4	4	5
80	5	3	5	3	4	2	4
81	4	3	4	3	4	4	4
82	4	3	3	3	4	4	3
83	5	5	4	5	4	5	4
84	4	3	4	3	5	4	4
85	4	5	3	5	4	4	3
86	5	4	3	4	4	5	3
87	4	3	3	3	5	4	4
88	5	4	3	3	4	5	4
89	5	5	3	5	5	5	4
90	5	4	3	3	5	5	3
91	5	4	3	3	5	5	3
92	4	3	3	3	5	4	3
93	5	5	4	5	4	5	4
94	5	4	4	5	5	5	4
95	4	3	3	3	5	4	3
96	5	5	4	5	4	5	4
97	5	4	3	3	5	5	3
98	4	3	4	3	5	4	5
99	5	4	3	4	4	5	3
100	4	3	3	3	5	4	3

4. Overall

No	Indikator1
1	3
2	2

3	4
4	2
5	3
6	3
7	4
8	4
9	2
10	3
11	3
12	4
13	2
14	3
15	3
16	3
17	4
18	5
19	3
20	5
21	3
22	4
23	3
24	5
25	4
26	3
27	5
28	3
29	5
30	3
31	5

32	3
33	3
34	5
35	5
36	3
37	3
38	5
39	3
40	4
41	3
42	5
43	4
44	4
45	5
46	3
47	3
48	4
49	3
50	5
51	4
52	5
53	4
54	5
55	5
56	3
57	4
58	5
59	3
60	5

61	4
62	3
63	4
64	3
65	3
66	3
67	4
68	5
69	3
70	5
71	4
72	5
73	4
74	5
75	4
76	4
77	5
78	3
79	3
80	4
81	3
82	4
83	5
84	3
85	3
86	3
87	4
88	3
89	5

90	4
91	3
92	3
93	5
94	4
95	4
96	4
97	5
98	4
99	3
100	3

1.2 Rekapitulasi Kuesioner *webqual* pada *performance*

1. *Usability Quality*

No	Indikator1	Indikator2	Indikator3	Indikator4	Indikator5	Indikator6	Indikator7	Indikator8
1	3	3	4	5	3	3	3	3
2	4	3	3	5	3	3	4	3
3	4	3	3	5	4	4	3	3
4	4	3	5	5	4	3	4	4
5	5	4	4	5	4	4	4	4
6	3	4	5	3	3	3	5	3
7	4	4	3	4	4	4	3	3
8	4	4	5	4	4	4	5	5
9	4	3	5	4	4	4	5	5
10	3	4	2	3	3	3	3	3

11	4	3	5	4	4	4	5	5
12	4	4	2	4	4	4	3	3
13	5	3	3	5	5	5	3	3
14	3	4	4	5	3	5	4	4
15	5	4	5	5	5	5	5	5
16	5	3	3	5	5	4	3	3
17	3	5	5	5	3	4	4	4
18	5	4	4	5	5	5	4	4
19	3	4	4	3	3	3	4	4
20	5	3	3	5	5	5	3	3
21	3	4	4	3	3	3	4	4
22	3	4	4	3	3	3	4	4
23	3	4	3	3	3	3	3	3
24	5	5	4	5	5	5	4	4
25	3	4	3	3	3	3	3	3
26	3	5	4	5	3	4	4	4
27	5	3	3	5	5	5	3	3
28	3	4	4	5	3	3	4	4
29	5	5	2	5	5	4	3	3
30	3	4	3	3	3	3	3	3
31	5	3	5	5	5	4	5	3
32	3	4	3	5	3	5	3	3
33	3	5	2	3	3	3	3	3
34	5	3	3	5	5	5	3	3
35	5	5	5	5	5	4	4	4
36	3	4	3	5	3	5	3	3
37	3	5	3	3	3	4	3	3
38	5	4	3	5	5	5	3	3
39	3	3	3	5	3	3	3	3

40	5	5	5	5	5	5	4	4
41	3	4	3	3	3	3	3	3
42	5	3	5	5	5	5	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	3	4	4	4	3	3
45	5	4	3	5	5	5	3	3
46	3	3	2	5	3	5	3	3
47	4	5	3	5	4	5	3	3
48	4	4	4	5	4	5	4	4
49	4	3	4	5	4	5	4	4
50	5	4	3	5	5	5	3	3
51	4	4	5	4	4	4	5	5
52	5	3	3	5	5	5	3	3
53	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	4	5	5	5	5	5	5
55	5	3	3	5	5	5	3	3
56	3	5	3	3	3	3	3	3
57	5	4	4	5	5	5	4	4
58	5	3	5	5	5	3	5	5
59	3	5	4	3	3	5	4	4
60	5	4	3	5	5	5	3	3
61	5	3	3	5	5	5	3	3
62	3	3	3	5	3	5	3	3
63	5	3	3	5	5	5	3	3
64	5	3	5	5	5	3	5	5
65	3	5	5	3	3	5	5	5
66	4	4	5	4	4	4	5	5
67	4	4	4	5	4	5	4	4
68	5	3	4	5	5	5	4	4

69	3	3	4	3	3	3	4	4
70	5	4	4	5	5	5	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4
72	5	3	5	4	5	5	5	3
73	5	4	5	5	5	4	5	5
74	5	4	5	5	5	5	5	5
75	5	3	4	5	5	5	4	4
76	5	4	4	5	5	4	4	4
77	5	3	4	5	5	4	4	4
78	4	5	4	4	4	5	4	4
79	4	3	5	4	4	5	5	5
80	4	3	5	5	4	5	5	5
81	4	5	5	5	4	5	5	5
82	4	3	3	4	4	4	3	3
83	5	5	4	5	5	5	4	4
84	4	3	4	4	4	4	4	4
85	4	5	3	4	4	4	3	3
86	5	4	3	5	5	5	3	3
87	4	3	3	4	4	4	3	3
88	5	4	3	5	5	5	3	3
89	5	5	3	5	5	5	3	3
90	5	4	3	5	5	5	3	3
91	5	4	3	5	5	5	3	3
92	4	3	3	4	4	4	3	3
93	5	5	4	5	5	5	4	4
94	5	4	4	5	5	5	4	4
95	4	3	3	4	4	4	3	3
96	5	5	4	5	5	5	4	4
97	5	3	3	5	5	5	3	3

98	4	4	5	5	4	5	5	5
99	5	3	3	5	5	4	3	3
100	4	3	3	4	4	5	3	3

2. Information Quality

No	Indikator1	Indikator2	Indikator3	Indikator4	Indikator5	Indikator6	Indikator7
1	5	3	4	4	4	3	5
2	5	4	2	4	5	2	5
3	2	2	3	2	2	4	4
4	5	1	5	5	5	4	5
5	4	3	1	1	4	3	4
6	4	4	5	3	4	4	4
7	2	4	3	4	5	4	4
8	4	4	5	4	5	3	5
9	4	3	5	4	4	2	3
10	5	2	2	3	5	3	5
11	4	4	1	5	4	4	3
12	4	4	2	5	4	3	3
13	5	3	3	5	2	2	3
14	4	5	4	5	5	4	3
15	5	1	5	5	3	3	5
16	5	2	3	1	5	5	5
17	5	2	5	2	3	2	2
18	4	3	4	5	3	4	4
19	4	2	4	3	3	3	2
20	5	3	3	2	3	3	3
21	5	4	4	3	5	2	2
22	4	4	4	3	5	3	2
23	5	4	3	3	3	3	2

24	4	2	4	2	3	5	5
25	4	4	3	5	3	3	3
26	4	2	4	5	3	3	3
27	5	3	3	5	5	5	3
28	3	4	4	5	3	3	2
29	5	2	4	5	3	5	5
30	3	4	3	3	4	3	2
31	3	3	5	5	4	5	3
32	3	4	3	3	5	3	4
33	3	4	4	3	3	3	2
34	5	3	3	5	4	5	3
35	5	4	5	5	4	5	4
36	3	4	3	5	4	4	4
37	2	4	2	3	3	4	4
38	3	4	3	5	4	4	4
39	3	4	3	5	5	3	3
40	5	3	5	5	3	5	5
41	3	4	2	3	3	3	4
42	3	3	5	5	4	5	3
43	4	4	4	5	3	4	4
44	4	3	3	4	4	4	4
45	5	4	3	5	5	5	4
46	3	4	4	5	3	3	3
47	4	3	3	5	5	4	3
48	4	5	4	5	4	4	3
49	4	3	4	5	3	4	3
50	3	4	3	5	5	5	4
51	4	3	5	4	3	4	4
52	1	5	3	5	3	5	4

53	3	3	5	5	4	4	5
54	3	2	5	5	4	4	4
55	4	3	2	5	5	4	3
56	3	4	3	3	3	3	5
57	4	4	4	5	5	5	4
58	5	3	5	5	4	5	3
59	3	4	4	3	5	3	5
60	5	4	3	5	5	5	4
61	4	3	3	5	5	5	3
62	1	3	3	5	5	3	3
63	5	3	3	5	4	5	3
64	3	3	5	5	4	3	3
65	3	4	5	3	4	3	4
66	4	4	5	4	4	4	4
67	4	4	4	5	4	4	4
68	5	3	4	5	4	5	4
69	3	3	4	3	4	3	3
70	5	4	4	5	5	5	4
71	4	4	4	4	4	4	4
72	5	3	5	4	4	5	3
73	5	4	5	5	5	5	4
74	5	4	5	5	4	5	4
75	5	3	4	5	5	5	4
76	4	4	4	5	5	5	4
77	4	3	4	5	5	5	5
78	4	4	4	4	5	4	5
79	4	3	5	4	4	4	3
80	4	3	5	5	4	4	3
81	4	3	5	5	4	4	5

82	4	3	3	4	4	4	3
83	5	5	4	5	5	5	5
84	4	3	4	4	4	4	3
85	4	5	3	4	4	4	5
86	5	4	3	5	5	5	4
87	1	3	3	4	4	4	3
88	5	4	4	5	5	5	4
89	5	3	4	5	5	5	5
90	5	4	3	5	5	5	4
91	5	4	3	5	5	4	4
92	4	3	3	4	4	4	3
93	5	3	3	5	5	5	5
94	5	4	3	5	5	3	4
95	4	3	3	4	4	4	3
96	5	3	3	5	5	5	5
97	5	3	4	5	5	4	3
98	4	4	5	5	4	4	4
99	4	3	3	5	5	4	3
100	5	3	3	4	4	4	3

3. Interaction Quaity

No	Indikator1	Indikator2	Indikator3	Indikator4	Indikator5	Indikator6	Indikator7
1	1	1	4	3	4	1	4
2	1	1	4	3	5	2	4
3	4	3	4	4	3	4	3
4	4	3	4	3	4	2	4
5	5	4	4	3	4	4	4
6	2	1	5	5	4	3	5
7	4	4	3	3	3	4	2

8	4	4	5	4	4	4	5
9	4	3	5	3	4	4	5
10	3	1	4	4	4	3	3
11	4	3	4	3	3	4	5
12	4	4	4	4	4	4	3
13	5	3	3	3	4	5	3
14	1	1	4	5	5	3	4
15	5	4	5	4	3	5	5
16	5	3	3	3	5	5	3
17	1	1	4	3	5	3	4
18	5	4	4	4	3	2	3
19	3	1	4	3	5	3	4
20	5	3	3	3	3	2	3
21	3	4	4	4	5	3	4
22	2	1	4	3	3	3	4
23	2	1	3	3	3	3	3
24	5	5	4	5	3	5	4
25	3	4	3	4	5	3	3
26	3	5	4	5	3	3	4
27	5	3	3	3	3	2	3
28	3	4	4	3	5	3	4
29	5	5	4	5	3	5	3
30	3	1	3	2	5	3	3
31	5	3	5	3	3	5	2
32	3	4	3	4	5	3	3
33	2	1	4	2	3	3	3
34	5	3	3	3	3	2	3
35	5	5	5	5	5	2	4
36	3	4	3	2	5	3	3

37	3	5	3	5	3	3	4
38	5	4	3	4	3	5	4
39	2	3	3	2	5	3	2
40	5	5	5	5	3	5	4
41	3	4	3	4	5	3	3
42	5	3	5	3	3	5	4
43	4	3	4	2	5	2	4
44	4	3	3	3	4	2	3
45	5	4	3	4	4	5	3
46	3	3	4	2	5	3	4
47	4	5	3	5	3	4	3
48	4	3	4	3	4	1	4
49	4	3	4	3	4	4	4
50	5	4	3	2	4	5	3
51	4	3	5	3	5	4	5
52	5	4	3	4	4	2	3
53	5	5	5	2	5	5	5
54	5	3	5	3	4	5	5
55	5	4	3	4	3	5	3
56	3	4	3	3	4	3	3
57	5	4	4	2	4	5	4
58	3	3	5	3	3	5	5
59	3	3	4	3	5	3	4
60	5	4	3	4	3	5	3
61	5	4	3	2	5	5	2
62	3	3	3	3	5	3	4
63	5	4	3	4	3	2	4
64	5	4	5	2	5	5	5
65	3	3	5	3	5	3	5

66	4	4	5	4	3	4	5
67	4	3	4	3	4	4	4
68	5	3	4	2	4	2	4
69	3	3	4	3	5	3	4
70	5	4	3	4	3	5	3
71	4	3	3	2	5	4	3
72	5	3	5	3	4	5	5
73	5	4	4	4	5	5	5
74	5	4	5	4	5	5	5
75	5	5	3	5	5	5	4
76	5	4	4	2	5	2	4
77	5	5	4	5	5	5	3
78	4	3	4	2	5	1	3
79	4	3	5	3	4	4	5
80	5	3	5	3	4	2	4
81	4	3	4	3	4	4	4
82	4	3	3	3	4	2	3
83	5	5	4	2	4	2	4
84	4	3	4	3	5	4	4
85	4	5	3	5	4	4	3
86	5	4	3	4	4	5	3
87	4	3	3	3	5	4	4
88	5	4	3	3	4	5	4
89	5	5	3	5	5	4	4
90	5	4	3	3	5	4	3
91	5	4	3	3	5	5	3
92	4	3	3	3	5	3	3
93	5	5	4	5	4	3	4
94	5	4	4	5	5	5	4

95	4	3	3	3	5	4	3
96	5	5	4	5	4	5	4
97	5	4	3	3	5	4	3
98	4	3	4	3	5	3	5
99	5	4	3	4	4	5	3
100	4	3	3	3	5	4	3

4. Overall

No	Indikator1
1	4
2	3
3	3
4	4
5	4
6	5
7	4
8	5
9	3
10	2
11	2
12	3
13	3
14	5
15	3
16	5
17	4
18	2
19	3
20	5

21	2
22	3
23	2
24	5
25	5
26	3
27	5
28	3
29	3
30	4
31	3
32	3
33	3
34	5
35	5
36	3
37	3
38	5
39	3
40	4
41	3
42	5
43	4
44	4
45	5
46	3
47	3
48	4
49	3

50	5
51	4
52	5
53	4
54	5
55	5
56	3
57	4
58	5
59	3
60	5
61	4
62	3
63	4
64	3
65	3
66	3
67	4
68	5
69	3
70	5
71	4
72	5
73	4
74	5
75	4
76	4
77	5
78	3

79	3
80	4
81	3
82	4
83	5
84	3
85	3
86	3
87	4
88	3
89	5
90	4
91	3
92	3
93	5
94	4
95	2
96	2
97	5
98	4
99	3
100	3

RIWAYAT HIDUP



Nama Wella Herta Umami. Saya Lahir di Karang Dapo, Muratara, Tepatnya Pada Tanggal 23 Oktober 1997. Pendidikan Dasar Saya Diselesaikan Pada Tahun 2008 Di SDN 1 Setia Marga di Desa Setia Marga Sp.4, Kecamatan Karang Dapo Kabupaten Muratara.

Pendidikan Sekolah Menengah Pertama Saya Diselesaikan Pada Tahun 2011 di SMP Negeri Karang Dapo. Di Kecamatan Karang Dapo Kabupaten Muratara, Pada Tahun 2014 Saya Menyelesaikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri KARANG DAPO, Pada Tahun Itu Juga Saya Melanjutkan Kuliah Pada Program Studi Sistem Informasi di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Yang Diselesaikan Pada Tahun 2018.