

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisis

4.1.1 Data Responden

4.1.1.1 Persebaran Profesi Responden

Tabel 4. 1 Persebaran Profesi Responden

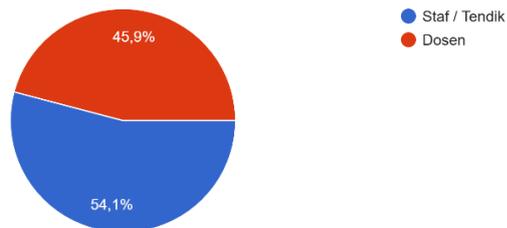
Profesi	Jumlah
Staf/Tendik	59
Dosen	50
Total	109

Sumber: Data Penelitian 2024

Dalam penelitian ini responden terdiri dari dua kelompok profesi utama. Pertama, staf atau tenaga kependidikan (Tendik) yang berjumlah 59 orang, atau sekitar 54% dari total responden. Kedua, dosen yang berjumlah 50 orang, setara dengan 46% dari total responden.

Persebaran profesi ini menunjukkan bahwa survei mencakup pandangan dari kedua kelompok penting di Universitas Pembangunan Jaya (UPJ). Keterlibatan staf dan dosen memberikan wawasan komprehensif tentang pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi presensi. Masing-masing kelompok memiliki perspektif unik yang bisa menggambarkan kelebihan dan kekurangan aplikasi tersebut. Melalui partisipasi kedua profesi diharapkan evaluasi kualitas aplikasi presensi dapat lebih akurat dan mencerminkan kondisi yang sebenarnya.

Saya bekerja sebagai :
109 jawaban



Gambar 4. 1 Persentase Persebaran Profesi Responden

4.1.1.2 Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 4. 2 Tingkat Pendidikan Responden

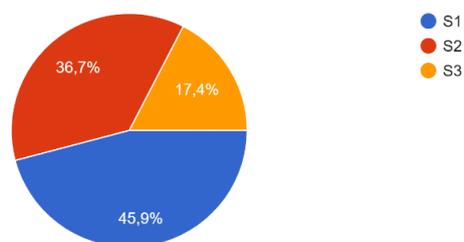
Tingkat Pendidikan	Jumlah
S1	50
S2	40
S3	19
Total	109

Sumber: Data Penelitian 2024

Berdasarkan hasil kuesioner ditemukan dari total 109 responden, mayoritas memiliki gelar S1 sebanyak 50 orang, yang berkontribusi sebesar 45,9%. Diikuti oleh 40 orang yang memiliki gelar S2, mewakili 36,7% dari total responden. Sementara itu terdapat 19 responden yang telah mencapai tingkat pendidikan S3, setara dengan 17,4%.

Komposisi tingkat pendidikan ini menunjukkan keragaman latar belakang akademis yang dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas aplikasi presensi. Responden dengan gelar S2 dan S3 memiliki pemahaman lebih mendalam mengenai teknologi dan sistem informasi, sedangkan responden berpendidikan S1 dapat memberikan perspektif dari sudut pandang pengguna yang lebih umum. Keberagaman penting untuk mengevaluasi seberapa efektif aplikasi presensi dalam memenuhi kebutuhan seluruh pengguna di universitas.

Tingkat pendidikan saya :
109 jawaban



Gambar 4. 2 Persentase Tingkat Pendidikan Responden

4.1.1.3 Usia Responden

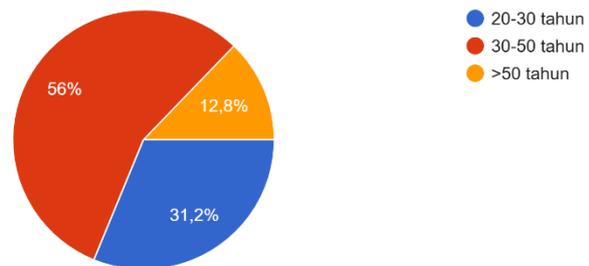
Tabel 4. 3 Usia Responden

Rentang Usia	Jumlah
20-30 tahun	34
30-50 tahun	61
>50 tahun	14
Total	109

Sumber: Data Penelitian 2024

Usia responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dari 109 responden, sebanyak 34 orang berusia 20-30 tahun, yang berarti 31,2%. Kelompok usia 30-50 tahun mendominasi dengan 61 responden setara dengan 56%. Sementara itu, 14 responden berusia lebih dari 50 tahun, berkontribusi sebesar 12,8%. Adanya keberagaman usia dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih luas mengenai responsivitas aplikasi presensi terhadap berbagai kelompok umur.

Usia saya saat ini
109 jawaban



Gambar 4. 3 Usia Responden

4.1.2 Hasil Analisis Instrumen

4.1.2.1 Uji Validitas

Tabel 4. 4 Data Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	Rhitung	RTablel	Keterangan
<i>Usability</i>	Q1	0.732	0.1882	Valid
<i>Information</i>	Q2	0.712	0.1882	Valid
<i>Quality</i>	Q3	0.665	0.1882	Valid

	Q4	0.704	0.1882	Valid
	Q5	0.600	0.1882	Valid
	Q6	0.800	0.1882	Valid
	Q7	0.829	0.1882	Valid
	Q8	0.793	0.1882	Valid
	Q9	0.718	0.1882	Valid
Information Quality	Q10	0.672	0.1882	Valid
	Q11	0.809	0.1882	Valid
	Q12	0.805	0.1882	Valid
	Q13	0.855	0.1882	Valid
	Q14	0.766	0.1882	Valid
	Q15	0.839	0.1882	Valid
Service Interaction	Q16	0.801	0.1882	Valid
	Q17	0.700	0.1882	Valid
	Q18	0.755	0.1882	Valid
	Q19	0.808	0.1882	Valid
	Q20	0.796	0.1882	Valid
	Q21	0.809	0.1882	Valid
	Q22	0.808	0.1882	Valid
Overall Application	Q23	0.678	0.1882	Valid
	Q24	0.630	0.1882	Valid
	Q25	0.582	0.1882	Valid

Sumber: Olah Data Penelitian 2024

Tabel di atas menyajikan hasil uji validitas untuk beberapa variabel yang diuji, yaitu *Usability Information Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction*, dan *Overall Application*. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dari masing-masing pertanyaan dengan nilai r tabel yang diperoleh pada tingkat signifikansi 0,05. Dalam hal ini nilai r tabel yang digunakan adalah 0,1882 dengan berpatokan pada tabel tingkat signifikansi untuk uji satu arah sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Tingkat Signifikansi untuk Uji Satu Arah

df=(N-2)	Tingkat Signifikansi untuk Uji Satu Arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3093
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2434	0.3082

110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3003
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875

Sumber: Google 2024

Berdasarkan kriteria uji validitas dua sisi jika nilai r hitung lebih besar dari atau sama dengan r tabel, maka item atau pertanyaan tersebut dianggap valid. Melihat hasil uji pada tabel 4.4, semua nilai r hitung dari setiap pertanyaan pada setiap variabel lebih besar dari r tabel. Pada variabel *Usability Information Quality*, pertanyaan Q1 hingga Q9 memiliki nilai r hitung antara 0.600 hingga 0.829, semuanya lebih besar dari r tabel 0.1882, yang menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel ini valid. Hal yang sama juga berlaku untuk variabel *Information Quality*, *Service Interaction*, dan *Overall Application*, di mana semua pertanyaan (Q10 hingga Q25) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel, menunjukkan validitas yang tinggi untuk seluruh instrumen yang digunakan.

Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam tabel ini valid karena memiliki korelasi yang signifikan dan memenuhi kriteria uji validitas dengan r hitung $\geq r$ tabel. Uji validitas yang berhasil menunjukkan bahwa instrumen

penelitian ini dapat digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang dimaksud dengan keakuratan yang dapat dipercaya.

4.1.2.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dapat memberikan hasil yang konsisten. Reliabilitas mengacu pada sejauh mana suatu alat ukur dapat menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya ketika digunakan pada waktu yang berbeda atau dengan populasi yang berbeda. Dalam penelitian ini, analisis reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi konsistensi internal dari kuesioner yang dirancang untuk mengukur persepsi pengguna terhadap aplikasi presensi di Universitas Pembangunan Jaya.

Tabel 4. 6 Hasil Uji Reabilitas
ReabilityStatistics

Cronbach's Alpha	N of items
.761	25

Sumber: Olah Data Penelitian 2024

Hasil uji reliabilitas ditampilkan dalam bentuk statistik reliabilitas, dengan fokus utama pada nilai Cronbach's Alpha. Nilai yang diperoleh dalam analisis ini adalah 0.761. Angka ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Sebagai acuan, nilai *Cronbach's Alpha* berkisar antara 0 hingga 1. Nilai di bawah 0.6 menunjukkan bahwa instrumen kurang reliabel, nilai antara 0.6 hingga 0.7 menunjukkan reliabilitas yang dapat diterima, sedangkan nilai di atas 0.7 dianggap baik dan di atas 0.8 menunjukkan reliabilitas yang sangat baik. Dengan nilai 0.761, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan konsistensi yang memadai dalam pengukuran.

4.1.3 Hasil Analisis WebQual Index

4.1.3.1 Perhitungan *Weighted Score*

Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan *Weighted Score*

Variabel	No Pertanyaan	Total Jumlah	MoI	<i>Weighted Score</i> (Total Jumlah x MoI)
	1	425	4,25	1806,25
	2	423	4,23	1789,29
	3	407	4,07	1656,49
<i>Usability</i>	4	408	4,08	1664,64
<i>Information Quality</i>	5	396	3,96	1568,16
	6	404	4,04	1632,16
	7	395	3,95	1560,25
	8	360	3,6	1296
	9	385	3,85	1482,25
	10	399	3,99	1592,01
	11	386	3,86	1489,96
<i>Information Quality</i>	12	393	3,93	1544,49
	13	391	3,91	1528,81
	14	377	3,77	1421,29
	15	387	3,87	1497,69
	16	382	3,82	1459,24
	17	367	3,67	1346,89
<i>Service Interaction</i>	18	371	3,71	1376,41
	19	364	3,64	1324,96
	20	367	3,67	1346,89
	21	358	3,58	1281,64
	22	363	3,63	1317,69
<i>Overall Application</i>	23	404	4,04	1632,16
	24	340	3,4	1156
	25	340	3,4	1156
	Total			36927,62

Sumber: Olah Data Penelitian 2024

Usability Information Quality mencakup sembilan pertanyaan yang dirancang untuk menilai kemudahan penggunaan aplikasi serta kualitas informasi yang diberikan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut menghasilkan nilai total yang beragam. Misalnya, pertanyaan pertama mencatat total jumlah 425 dan MoI 4,25. *Weighted Score* yang dihasilkan dari

perhitungan ini adalah 1.806,25. Angka ini menunjukkan bahwa pertanyaan tersebut memiliki dampak signifikan dalam menilai *usability* aplikasi. Dengan total *Weighted Score* mencapai 13.082,37 variabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa aplikasi ini relatif mudah digunakan dan memberikan informasi yang jelas.

Pada variabel *Information Quality* mengukur seberapa baik aplikasi menyajikan informasi yang akurat dan relevan. Dari enam pertanyaan yang diajukan, pertanyaan kesepuluh memiliki total jumlah 399 dan MoI 3,99, menghasilkan *Weighted Score* sebesar 1.592,01. Total *Weighted Score* untuk variabel ini mencapai 8.722,18. Hasil ini menunjukkan bahwa responden secara umum menilai kualitas informasi yang disajikan oleh aplikasi sebagai baik, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan di beberapa aspek.

Variabel ketiga yaitu *Service Interaction*, menilai seberapa baik interaksi pengguna dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi. Dengan tujuh pertanyaan yang diujikan, pertanyaan keenam belas memiliki total jumlah 382 dan MoI 3,82, menghasilkan *Weighted Score* sebesar 1.459,24. Total *Weighted Score* untuk variabel ini mencapai 5.711,62. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun interaksi layanan secara keseluruhan dinilai positif, beberapa responden mungkin mengalami kesulitan dalam berinteraksi dengan aplikasi, sehingga ini menjadi area yang perlu diperhatikan lebih lanjut.

Setelah melakukan perhitungan *Weighted Score* untuk setiap variabel, total *Weighted Score* keseluruhan mencapai 36.927,62. Angka ini memberikan gambaran komprehensif mengenai bagaimana pengguna menilai aplikasi presensi. Analisis ini menunjukkan bahwa aplikasi cukup memenuhi

harapan pengguna, namun masih terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan.

4.1.3.2 Perhitungan *Maximum Score*

Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan *Maximum Score*

Variabel	No Pertanyaan	MoI	N	Max Score (MoI x n)
<i>Usability Information Quality</i>	1	4,25	5	21,25
	2	4,23	5	21,15
	3	4,07	5	20,35
	4	4,08	5	20,4
	5	3,96	5	19,8
	6	4,04	5	20,2
	7	3,95	5	19,75
	8	3,6	5	18
	9	3,85	5	19,25
<i>Information Quality</i>	10	3,99	5	19,95
	11	3,86	5	19,3
	12	3,93	5	19,65
	13	3,91	5	19,55
	14	3,77	5	18,85
	15	3,87	5	19,35
<i>Service Interaction</i>	16	3,82	5	19,1
	17	3,67	5	18,35
	18	3,71	5	18,55
	19	3,64	5	18,2
	20	3,67	5	18,35
	21	3,58	5	17,9
	22	3,63	5	18,15
<i>Overall Aplication</i>	23	4,04	5	20,2
	24	3,4	5	17
	25	3,4	5	17
Total				479,6

Sumber: Olah Data Penelitian 2024

Perhitungan *maximum score* merupakan langkah fundamental dalam evaluasi kualitas aplikasi, terutama dalam konteks penelitian ini yang berfokus pada aplikasi presensi di Universitas Pembangunan Jaya. Tujuan dari perhitungan ini

adalah untuk menetapkan batas tertinggi yang dapat dicapai oleh setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden. Setiap pertanyaan diukur berdasarkan *MoI (Mean of Importance)* yang menggambarkan seberapa penting pertanyaan tersebut bagi pengguna, serta nilai maksimum yang dapat dicapai yang ditetapkan sebagai 5.

Pada variabel *Usability Information Quality*, terdapat sembilan pertanyaan yang diujikan. Setiap pertanyaan memiliki nilai *MoI* yang berbeda-beda. Pertanyaan pertama mencatat *MoI* sebesar 4,25, yang menunjukkan tingkat penting yang tinggi di kalangan pengguna. Dengan *N* ditetapkan pada 5, maka *maximum score* yang dihasilkan untuk pertanyaan ini adalah 21,25. Hal ini menunjukkan bahwa pertanyaan tersebut dianggap sangat relevan dan penting oleh responden, serta memberikan dampak signifikan terhadap penilaian *usability* aplikasi. Total *maximum score* untuk variabel ini mencapai 189,25, menunjukkan harapan pengguna yang tinggi terhadap kemudahan penggunaan dan kualitas informasi yang disajikan oleh aplikasi.

Pada variabel *Information Quality* terdapat enam pertanyaan yang dirancang untuk menilai seberapa baik aplikasi menyajikan informasi yang akurat dan relevan. Pertanyaan kesepuluh, yang memiliki *MoI* 3,99, menghasilkan *maximum score* sebesar 19,95. Total *maximum score* untuk semua pertanyaan dalam variabel ini adalah 119,55. Angka ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki ekspektasi yang baik mengenai kualitas informasi yang disampaikan, meskipun hasil ini juga mengindikasikan adanya potensi untuk peningkatan lebih lanjut.

Variabel ketiga yaitu *Service Interaction* juga dianalisis melalui tujuh pertanyaan. Pada pertanyaan keenam belas, yang mencatat *MoI* 3,82, didapatkan *maximum score* sebesar 19,1.

Total maximum score untuk seluruh pertanyaan dalam variabel ini mencapai 129,75. Nilai ini mencerminkan harapan pengguna terhadap interaksi yang diberikan oleh aplikasi. Penilaian yang diperoleh menunjukkan bahwa pengguna ingin mendapatkan pengalaman interaksi yang lebih baik saat menggunakan aplikasi presensi.

Total dari seluruh *maximum score* mencapai 479,6. Angka ini menggambarkan ambang batas optimal yang diharapkan pengguna terhadap kualitas aplikasi. Perhitungan *maximum score* memberikan panduan yang jelas bagi pengembang aplikasi untuk memahami harapan pengguna dan potensi maksimum yang dapat dicapai oleh aplikasi.

4.1.3.3 Perhitungan *Webqual Index (WQI)*

Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan *Webqual Index*

Variabel	Weight Score	Max Score	WQI (Wgt. Score / Max. Score)
<i>Usability</i>	1806,25	21,25	0,85
	1789,29	21,15	0,846
	1656,49	20,35	0,814
	1664,64	20,4	0,816
	1568,16	19,8	0,792
	1632,16	20,2	0,808
	1560,25	19,75	0,79
<i>Information Quality</i>	1296	18	0,72
	1482,25	19,25	0,77
	1592,01	19,95	0,798
	1489,96	19,3	0,772
	1544,49	19,65	0,786
	1528,81	19,55	0,782
<i>Service Interaction</i>	1421,29	18,85	0,754
	1497,69	19,35	0,774
	1459,24	19,1	0,764
	1346,89	18,35	0,734
	1376,41	18,55	0,742
	1324,96	18,2	0,728
	1346,89	18,35	0,734

	1281,64	17,9	0,716
	1317,69	18,15	0,726
Overall	1632,16	20,2	0,808
Aplication	1156	17	0,68
	1156	17	0,68

Sumber: Olah Data Penelitian 2024

Setelah menghitung maximum score langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan *Webqual Index (WQI)*. *WQI* merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi dapat memenuhi ekspektasi pengguna. Perhitungan *WQI* dilakukan dengan membandingkan *Weighted Score* yang telah dihitung sebelumnya dengan maximum score yang telah ditetapkan.

Dalam analisis *WQI* setiap pertanyaan dari variabel *Usability Information Quality* dianalisis. Misalnya, pertanyaan pertama menghasilkan *Weighted Score* 1.806,25 dan maximum score 21,25, sehingga *WQI* untuk pertanyaan ini adalah 0,85. Nilai ini menunjukkan bahwa aplikasi telah memenuhi sebagian besar harapan pengguna terkait *usability*. Pertanyaan lainnya juga menunjukkan nilai *WQI* yang positif, seperti pertanyaan kedua yang mencapai 0,846, sedangkan pertanyaan kelima menunjukkan *WQI* 0,792. Ini menunjukkan bahwa pengguna umumnya merasa aplikasi cukup mudah digunakan dan memberikan informasi yang diperlukan.

Hasil dari analisis *WQI* variabel *Information Quality* menunjukkan variasi yang menarik. Pertanyaan kesepuluh dengan *Weighted Score* 1.592,01 dan maximum score 19,95 menghasilkan *WQI* sebesar 0,798. Hasil ini mencerminkan bahwa kualitas informasi yang disajikan oleh aplikasi cukup baik. Namun, nilai *WQI* untuk pertanyaan lainnya berkisar antara 0,754 hingga 0,786, menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan yang lebih baik dalam menyajikan informasi yang relevan dan akurat.

Pada variabel *Service Interaction*, *WQI* mencerminkan kinerja interaksi pengguna. Pertanyaan keenam belas memiliki *WQI* 0,764, menunjukkan bahwa interaksi layanan cukup baik tetapi masih membutuhkan perhatian lebih. Nilai *WQI* untuk pertanyaan lainnya bervariasi dari 0,716 hingga 0,742. Ini mengindikasikan bahwa meskipun interaksi layanan sudah memadai, terdapat tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Hasil analisis *WQI* menunjukkan kekuatan dan kelemahan aplikasi presensi di Universitas Pembangunan Jaya. Total *WQI* untuk setiap kategori menunjukkan bahwa aplikasi dapat memenuhi harapan pengguna di berbagai aspek. Namun masih terdapat beberapa elemen yang perlu diperbaiki agar kualitas aplikasi dapat meningkat. Hasil analisis ini dapat menjadi dasar bagi pengembang aplikasi untuk merancang perbaikan yang lebih efektif dan efisien.

4.1.4 Interpretasi Hasil WebQual Index (WQI)

Tabel 4. 10 Rincian Indikator Hasil WQI

No	Indikator Pertanyaan	Nilai WQI	Ket. Nilai WQI	Rata-rata Nilai Variabel
1	Saya merasa aplikasi ini mudah untuk dipelajari dan digunakan.	0,85	Sangat Baik	
2	Interaksi dengan aplikasi ini jelas dan mudah dipahami.	0,846	Sangat Baik	
3	Saya dapat dengan mudah menavigasi aplikasi ini khususnya pada modul kepegawaian sub modul presensi tanpa kesulitan apapun.	0,814	Sangat Baik	
4	Aplikasi ini mudah digunakan dan tidak memerlukan banyak waktu untuk memahami fungsinya.	0,816	Sangat Baik	
5	Tampilan aplikasi ini menarik dan enak dilihat.	0,792	Baik	0,76736
6	Aplikasi ini sesuai dengan jenis fungsionalitas yang diharapkan untuk aplikasi kepegawaian.	0,808	Sangat Baik	
7	Aplikasi ini memberikan kesan bahwa pengembangannya dilakukan secara profesional dan kompeten.	0,79	Baik	
8	Saya selalu memiliki pengalaman positif saat menggunakan aplikasi ini.	0,72	Baik	
9	Aplikasi ini selalu memberikan informasi yang akurat dan terpercaya.	0,77	Baik	

10	Informasi yang disediakan dalam aplikasi ini dapat dipercaya dan masuk akal.	0,798	Baik
11	Informasi yang diberikan oleh aplikasi ini selalu tepat waktu dan relevan dengan kebutuhan saya sebagai pengguna saat ini	0,772	Baik
12	Informasi yang diperlukan / dikelola / disediakan oleh aplikasi ini relevan dengan kebutuhan pengguna.	0,786	Baik
13	Aplikasi ini memberikan kemudahan dalam memahami Informasi yang diperlukan / dikelola / disediakan.	0,782	Baik
14	Aplikasi ini menyediakan informasi dengan detail dan tepat.	0,754	Baik
15	Informasi yang diperlukan / dikelola / disediakan oleh aplikasi ini sudah dalam format yang sesuai.	0,774	Baik
16	Aplikasi ini memiliki reputasi yang baik di antara pengguna.	0,764	Baik
17	Saya merasa aman pada saat melengkapi transaksi melalui aplikasi ini.	0,734	Baik
18	Saya merasa data/informasi yang saya berikan di aplikasi ini terjaga keamanannya.	0,742	Baik
19	Aplikasi ini memberikan layanan yang dipersonalisasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.	0,728	Baik
20	Aplikasi ini membuat saya merasa menjadi bagian dari komunitas pengguna yang lebih besar.	0,734	Baik
21	Aplikasi ini memfasilitasi komunikasi yang efektif dengan organisasi.	0,716	Baik

22	Saya yakin bahwa layanan atau produk yang dijanjikan oleh aplikasi ini sesuai dengan perjanjian awal.	0,726	Baik
23	Aplikasi ini mudah diakses menggunakan berbagai perangkat seperti tablet, laptop, komputer, dan smartphone.	0,808	Sangat Baik
24	Aplikasi ini telah menerapkan teknologi pengenalan wajah (face recognition) dan lokasi / global positioning system (GPS) dengan baik.	0,68	Baik
25	Saya tidak merasa terganggu dengan inputan yang bervariasi seperti harus melakukan face recognition saat presensi masuk dan keluar, melakukan document attachment, dan sebagainya.	0,68	Baik

Sumber: Olah Data Penelitian 2024

WQI memberikan gambaran mengenai seberapa baik aplikasi memenuhi harapan pengguna dalam berbagai aspek kualitatif. Dalam interpretasi ini, setiap indikator pertanyaan dianalisis berdasarkan nilai *WQI* yang diperoleh, serta kategori yang sesuai.

1. *Usability* dan Navigasi

Pertanyaan pertama hingga keempat berkaitan dengan aspek *usability* aplikasi. Nilai *WQI* tertinggi terdapat pada pertanyaan pertama, "Saya merasa aplikasi ini mudah untuk dipelajari dan digunakan," yang mencapai 0,85. Ini menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi ini mudah dalam menggunakan aplikasi tidak memerlukan waktu lama untuk belajar. Pertanyaan kedua, mengenai interaksi yang jelas dan mudah dipahami, juga menunjukkan nilai yang sangat baik, yaitu 0,846. Hal ini mencerminkan kepuasan pengguna terhadap desain antarmuka aplikasi. Selanjutnya pertanyaan ketiga dan keempat, yang

berfokus pada navigasi dan kemudahan penggunaan, masing-masing menunjukkan nilai 0,814 dan 0,816. Semua indikator ini mengindikasikan bahwa pengguna memiliki pengalaman positif dalam menggunakan aplikasi presensi, terutama dalam konteks navigasi dan pemahaman fungsionalitas.

2. Kualitas Informasi

Aspek kualitas informasi dievaluasi melalui pertanyaan kelima hingga keempat belas. Nilai *WQI* di sini menunjukkan bahwa informasi yang disediakan oleh aplikasi dinilai baik oleh pengguna. Misalnya, pertanyaan tentang tampilan aplikasi yang menarik mencatat *WQI* 0,792, menunjukkan bahwa desain visual aplikasi cukup memenuhi ekspektasi. Namun pertanyaan tentang akurasi dan relevansi informasi menunjukkan nilai *WQI* yang bervariasi, seperti pada pertanyaan kesepuluh yang mencatat 0,798 dan pertanyaan kesebelas yang mencapai 0,772. Meskipun sebagian besar pengguna merasa informasi yang disediakan dapat dipercaya, terdapat indikasi bahwa beberapa area masih memerlukan perbaikan, khususnya dalam hal detail dan format penyampaian informasi.

3. Keamanan dan Kepercayaan

Indikator yang berkaitan dengan keamanan dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi juga menunjukkan nilai *WQI* yang baik. Pertanyaan terkait keamanan saat melakukan transaksi memperoleh nilai 0,734, menunjukkan bahwa pengguna merasa aman saat berinteraksi dengan aplikasi. Pertanyaan mengenai keamanan data informasi yang diberikan mencatat nilai 0,742. Meskipun nilai-nilai ini menunjukkan persepsi positif, penting untuk mempertimbangkan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kepercayaan pengguna, terutama mengingat sensitivitas data yang dikelola oleh aplikasi kepegawaian.

4. Interaksi dan Komunikasi

Aspek interaksi antara pengguna dan aplikasi serta komunikasi yang difasilitasi oleh aplikasi juga penting untuk dianalisis. Pertanyaan mengenai kemampuan aplikasi untuk memfasilitasi komunikasi yang efektif dengan organisasi memperoleh nilai 0,716. Ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi sudah berfungsi untuk komunikasi masih terdapat potensi untuk meningkatkan efektivitasnya. Pertanyaan mengenai layanan yang dipersonalisasi mencapai nilai *WQI* 0,728, mengindikasikan bahwa aplikasi memiliki ruang untuk beradaptasi lebih baik sesuai kebutuhan spesifik pengguna.

5. Aksesibilitas dan Teknologi

Pertanyaan yang menilai aksesibilitas aplikasi, khususnya penggunaan pada berbagai perangkat, menunjukkan nilai 0,808, yang dikategorikan sebagai sangat baik. Ini mencerminkan bahwa pengguna dapat mengakses aplikasi dengan mudah melalui berbagai platform yang menjadi aspek penting dalam memastikan pengguna dapat melakukan presensi kapan saja dan di mana saja. Namun, pertanyaan tentang penerapan teknologi pengenalan wajah dan *GPS* menunjukkan nilai yang lebih rendah yaitu 0,68. Hal ini menandakan bahwa meskipun fitur-fitur tersebut ada, ada ketidakpuasan atau ketidaknyamanan pengguna terkait penggunaannya, yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut.

4.2 Interpretasi WebQual Index (*WQI*)

4.2.1 *Usability Information Quality*

Bagian *Usability Information Quality* mencakup penilaian terhadap kemudahan penggunaan, navigasi, dan tampilan aplikasi berdasarkan persepsi pengguna. Indikator-indikator yang terdapat pada

aspek ini memberikan gambaran seberapa baik aplikasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal antarmuka, kemudahan akses, serta efisiensi waktu. Berikut adalah penjabaran mendalam dari setiap indikator beserta nilai *WebQual Index (WQI)* yang dicapai dan kategorinya.

1. Kemudahan Mempelajari dan Menggunakan Aplikasi

Aplikasi ini mendapatkan nilai *WQI* sebesar 0,85, masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi memiliki desain yang intuitif dan mampu membuat pengguna, terutama pengguna baru, merasa nyaman serta tidak mengalami kesulitan dalam mempelajari fitur-fitur yang tersedia. Pengguna dapat memahami cara kerja aplikasi dengan cepat tanpa harus melalui proses yang rumit. Desain aplikasi ini menunjukkan bahwa pengembang telah mempertimbangkan kebutuhan pengguna dari segi kemudahan penggunaan, yang merupakan faktor penting untuk mencapai pengalaman pengguna yang optimal.

2. Kejelasan dan Kemudahan Interaksi

Pada indikator kejelasan dan kemudahan interaksi, aplikasi mendapatkan nilai *WQI* sebesar 0,846, yang juga berada pada kategori sangat baik. Kejelasan antarmuka dan penyusunan elemen-elemen navigasi yang baik membuat pengguna dapat memahami cara penggunaan aplikasi tanpa banyak penjelasan tambahan. Setiap elemen navigasi, ikon, atau teks telah diatur sedemikian rupa sehingga pengguna dapat langsung memahami fungsi dan cara kerjanya. Nilai yang tinggi pada aspek ini menunjukkan bahwa aplikasi berhasil memberikan kejelasan dalam setiap aspek interaksi, sehingga pengguna dapat menyelesaikan berbagai tugas tanpa mengalami kebingungan.

3. Kemudahan Navigasi pada Modul Kepegawaian dan Sub Modul Presensi

Pada indikator ini, aplikasi memperoleh nilai *WQI* 0,814, yang tergolong sangat baik. Kemudahan navigasi di modul kepegawaian serta sub modul presensi sangat penting untuk mendukung kebutuhan pengguna yang sering kali membutuhkan akses cepat dan efisien pada fitur kepegawaian. Skor tinggi pada indikator ini mencerminkan bahwa pengguna merasa terbantu dengan struktur navigasi aplikasi, yang memungkinkan mereka untuk mencari dan menggunakan fitur presensi dan modul kepegawaian lainnya tanpa kesulitan berarti. Navigasi yang efektif ini membantu pengguna menyelesaikan tugas mereka dengan lebih cepat dan efisien, menjadikan aplikasi ini sangat mendukung produktivitas pengguna dalam menjalankan tugas-tugas administratif.

4. Kemudahan Penggunaan dan Efisiensi Waktu

Aspek kemudahan penggunaan dan efisiensi waktu memperoleh nilai *WQI* 0,816, yang berada dalam kategori sangat baik. Aplikasi ini dinilai cukup efisien karena pengguna dapat menyelesaikan tugasnya dengan cepat tanpa harus memahami terlalu banyak detail teknis. Kemampuan aplikasi untuk memberikan pengalaman yang efisien ini sangat penting, terutama bagi para pengguna yang memerlukan kemudahan dan kecepatan dalam menjalankan tugas sehari-hari terkait kepegawaian. Kemudahan penggunaan ini tidak hanya mempermudah pengguna dalam memahami aplikasi, tetapi juga mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas, sehingga pengguna dapat mencapai tujuan mereka dengan lebih efektif.

5. Tampilan Aplikasi yang Menarik

Pada aspek tampilan, aplikasi mendapatkan nilai *WQI* sebesar 0,792 yang masuk dalam kategori baik. Meskipun aplikasi ini dinilai cukup menarik oleh pengguna, ada beberapa hal yang dapat ditingkatkan untuk mencapai standar visual yang lebih tinggi. Desain visual yang bersih, pemilihan warna yang nyaman di mata, serta keselarasan elemen grafis menjadi aspek penting dalam meningkatkan daya tarik aplikasi. Peningkatan pada elemen visual dapat memberikan dampak signifikan terhadap kenyamanan pengguna ketika berinteraksi dengan aplikasi. Meski sudah tergolong baik, aspek visual ini memiliki potensi untuk lebih ditingkatkan agar pengguna merasa lebih nyaman dan puas selama menggunakan aplikasi.

6. Kesesuaian Fungsionalitas Aplikasi dengan Kebutuhan Kepegawaian

Aplikasi mendapatkan nilai *WQI* sebesar 0,808 dalam indikator ini berada dalam kategori sangat baik. Pengguna menilai aplikasi sudah mampu memenuhi ekspektasi mereka dalam hal fungsi-fungsi spesifik kepegawaian, seperti presensi, manajemen data pegawai, serta pengelolaan informasi administratif lainnya. Nilai ini menunjukkan bahwa aplikasi ini telah dirancang sesuai kebutuhan pengguna yang spesifik di bidang kepegawaian. Kesesuaian fungsionalitas ini menandakan bahwa aplikasi tidak hanya sekadar memberikan fitur yang relevan, tetapi juga benar-benar mendukung pengguna dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka di lingkungan kerja.

4.2.2 Information Quality

Pada kategori *Information Quality*, aspek kualitas informasi yang diberikan oleh aplikasi presensi staf dan dosen Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) dievaluasi secara mendalam berdasarkan

beberapa indikator utama, yakni keakuratan, relevansi, ketepatan waktu, dan kepercayaan pengguna terhadap informasi yang disajikan. Indikator-indikator tersebut memberi gambaran mengenai seberapa baik aplikasi memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Berikut penjelasan mendetail dari setiap indikator beserta nilai *WebQual Index (WQI)* yang diperoleh serta kategorinya.

1. Keakuratan dan Kepercayaan Informasi

Pada indikator keakuratan dan kepercayaan informasi, aplikasi memperoleh nilai *WQI* 0,798 yang berada pada kategori baik. Angka ini menunjukkan bahwa pengguna menilai aplikasi cukup mampu memberikan informasi yang akurat, tepat, dan terpercaya. Aplikasi presensi membutuhkan tingkat keakuratan yang tinggi terutama dalam mencatat data-data kehadiran yang nantinya digunakan sebagai penghitungan gaji atau laporan. Pengguna yang mengandalkan aplikasi untuk melacak kehadiran secara akurat cenderung lebih mempercayai data yang tersimpan jika sistem aplikasi mampu menjamin tingkat keakuratan tersebut. Hasil penilaian ini mencerminkan bahwa informasi yang tersedia sudah dianggap cukup terpercaya, meskipun penyempurnaan kualitas data yang akurat dan lengkap akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

2. Relevansi Informasi dengan Kebutuhan Pengguna

Indikator relevansi informasi mencatat nilai *WQI* 0,772 yang juga tergolong baik. Nilai ini menunjukkan bahwa informasi yang disediakan aplikasi sudah dianggap relevan oleh pengguna untuk mendukung kebutuhan sehari-hari terkait presensi. Aplikasi presensi yang baik harus mampu menyajikan informasi yang benar-benar sesuai dan berhubungan langsung dengan kebutuhan spesifik pengguna, misalnya informasi kehadiran, waktu presensi, atau data status kepegawaian lainnya. Relevansi informasi ini penting untuk mempermudah

pengguna dalam mengakses informasi tanpa harus memilah data yang tidak relevan. Pada dasarnya relevansi data yang disediakan memengaruhi seberapa cepat pengguna dapat menemukan informasi yang dibutuhkan yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi dan kepuasan dalam menggunakan aplikasi.

3. Kemudahan Memahami Informasi

Indikator kemudahan dalam memahami informasi mencatat nilai *WQI* 0,782 yang juga masuk pada kategori baik. Aplikasi telah diatur secara baik sehingga informasi yang diberikan mudah dipahami oleh pengguna tanpa memerlukan banyak penjelasan tambahan. Ketika aplikasi presensi menyajikan informasi dalam format yang jelas dan sederhana, pengguna dapat langsung memahami data-data yang tersedia. Kemudahan dalam memahami informasi ini sangat penting agar pengguna dapat melihat dan mengelola data kehadiran tanpa kesulitan. Informasi yang mudah dipahami tidak hanya mengurangi potensi kesalahan interpretasi, tetapi juga membantu pengguna melakukan tugas administrasi mereka dengan lebih cepat dan efisien, meningkatkan produktivitas pengguna aplikasi secara keseluruhan.

4. Ketepatan Waktu Informasi

Ketepatan waktu informasi memiliki peran penting dalam menjaga kepercayaan pengguna terhadap aplikasi presensi. Pada indikator ini, aplikasi memperoleh nilai *WQI* 0,772 yang berada dalam kategori baik, menunjukkan bahwa aplikasi cukup responsif terhadap kebutuhan informasi yang tepat waktu. Pengguna cenderung mengandalkan aplikasi untuk memberikan data secara real-time, terutama untuk kehadiran atau data presensi harian. Ketika informasi tidak tepat waktu, pengguna

mungkin akan merasa dirugikan atau kehilangan kepercayaan terhadap aplikasi. Aplikasi yang mampu memberikan informasi secara tepat waktu dapat meningkatkan efisiensi dan memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan. Hal ini menjadi esensial bagi aplikasi presensi karena ketepatan waktu informasi akan menentukan seberapa andal aplikasi tersebut di mata penggunanya.

5. Detail dan Kelengkapan Informasi

Pada indikator ini, aplikasi mencatat nilai *WQI* 0,754 yang tergolong baik. Kelengkapan dan detail informasi yang disediakan memiliki peran penting dalam memfasilitasi kebutuhan pengguna. Detail yang memadai akan sangat membantu pengguna dalam melacak kehadiran mereka atau melakukan validasi data apabila dibutuhkan. Nilai yang diperoleh pada indikator ini menunjukkan bahwa meskipun informasi yang disediakan sudah cukup lengkap, terdapat potensi untuk memberikan lebih banyak detail. Peningkatan dalam hal kelengkapan informasi akan membuat pengguna merasa lebih yakin dan puas terhadap informasi yang mereka peroleh, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan dan kesetiaan pengguna terhadap aplikasi.

6. Format Informasi yang Sesuai

Aplikasi memperoleh nilai *WQI* 0,774 pada indikator ini yang termasuk kategori baik. Format informasi yang sesuai membantu pengguna dalam mengakses dan memahami informasi dengan lebih mudah. Format yang baik mencakup tampilan data yang rapi, tata letak yang memudahkan, serta elemen visual yang tidak membingungkan pengguna. Format informasi yang baik membantu pengguna membaca data lebih cepat dan mengurangi kemungkinan kesalahan pemahaman.

Nilai yang dicapai pada indikator ini mencerminkan bahwa pengguna merasa format informasi aplikasi sudah cukup sesuai untuk digunakan sehari-hari. Pengguna dapat mengakses data presensi tanpa harus menghadapi kesulitan dalam memahami format yang disajikan, membuat aplikasi ini efisien dan nyaman digunakan.

4.2.3 *Service Interaction*

Kategori *Service Interaction* mengevaluasi kualitas interaksi layanan yang disediakan oleh aplikasi presensi staf dan dosen di Universitas Pembangunan Jaya (UPJ), dengan fokus pada keamanan, kenyamanan dalam berinteraksi, serta kesan keseluruhan pengguna terhadap aplikasi. Indikator-indikator ini bertujuan menilai seberapa baik aplikasi menciptakan pengalaman yang aman, personal, dan memuaskan bagi penggunanya. Berikut adalah pembahasan mendalam tiap indikator, nilai WebQual Index (*WQI*), dan kategorinya.

1. Reputasi Aplikasi di Antara Pengguna

Aplikasi memperoleh nilai *WQI* 0,764 pada indikator reputasi, yang termasuk dalam kategori baik. Reputasi yang baik di antara pengguna mencerminkan kepercayaan terhadap kualitas dan konsistensi aplikasi. Pengguna merasa bahwa aplikasi ini sudah memenuhi standar yang diperlukan untuk menjalankan fungsi presensi, walaupun masih ada ruang untuk meningkatkan aspek yang dapat mendorong reputasi. Reputasi yang baik juga dapat mendorong pengguna untuk lebih sering menggunakan aplikasi, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan keterikatan pengguna terhadap aplikasi.

2. Keamanan Saat Melakukan Transaksi

Aplikasi mendapatkan nilai *WQI* 0,734 pada indikator keamanan, yang berada dalam kategori baik. Pengguna merasa cukup aman ketika melakukan transaksi atau aktivitas presensi,

meskipun beberapa mungkin memiliki kekhawatiran mengenai perlindungan data yang diberikan. Keamanan dalam aplikasi presensi penting agar pengguna yakin bahwa informasi pribadi, seperti lokasi presensi atau data kehadiran, tidak akan disalahgunakan. Pengguna yang merasa aman akan lebih leluasa dalam menggunakan aplikasi dan menjalankan tugas tanpa kekhawatiran akan potensi kebocoran data.

3. Keamanan dan Perlindungan Data Pribadi

Pada indikator ini aplikasi memperoleh nilai *WQI* 0,742, yang juga tergolong baik. Perlindungan data pribadi menjadi faktor penting dalam aplikasi presensi, mengingat aplikasi ini menyimpan data-data pribadi seperti riwayat kehadiran dan data pengguna. Pengguna menginginkan jaminan bahwa data mereka terlindungi dan tidak disalahgunakan oleh pihak ketiga. Nilai menunjukkan bahwa aplikasi telah berupaya memberikan perlindungan data yang memadai, meskipun peningkatan sistem keamanan akan semakin memperkuat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi.

4. Personal Touch dalam Pelayanan

Aplikasi mendapatkan nilai *WQI* 0,728 pada indikator ini yang masuk dalam kategori baik. Sentuhan personal pada layanan aplikasi memungkinkan pengguna merasakan pengalaman yang lebih personal dan sesuai dengan kebutuhan spesifik mereka. Sentuhan personal dalam aplikasi presensi, misalnya, dapat mencakup penyediaan fitur yang relevan dengan kebiasaan penggunaan pengguna atau penyampaian informasi yang disesuaikan. Sentuhan ini akan meningkatkan kepuasan pengguna karena mereka merasa bahwa aplikasi benar-benar memperhatikan kebutuhan dan preferensi mereka.

5. Rasa Menjadi Bagian dari Komunitas Pengguna

Aplikasi memperoleh nilai *WQI* 0,734 yang juga berada dalam kategori baik pada indikator ini. Pengguna aplikasi presensi yang merasa terhubung dengan komunitas pengguna lain biasanya memiliki rasa keterikatan yang lebih tinggi. Misalnya, fitur-fitur seperti pengumuman atau pemberitahuan umum dapat membantu menciptakan rasa kebersamaan antar pengguna aplikasi. Meskipun fitur komunitas bukanlah elemen esensial, pengguna yang merasa terhubung secara sosial dengan aplikasi cenderung lebih loyal dan nyaman dalam menggunakan aplikasi.

6. Efektivitas Komunikasi dengan Organisasi

Pada indikator efektivitas komunikasi, aplikasi mencatat nilai *WQI* 0,716, yang berada dalam kategori baik. Pengguna merasa bahwa aplikasi sudah cukup memfasilitasi komunikasi yang efektif antara mereka dan organisasi. Komunikasi yang efektif dalam konteks aplikasi presensi dapat meliputi notifikasi terkait presensi, informasi tentang perubahan kebijakan kepegawaian, atau pengingat terkait kegiatan tertentu. Efektivitas komunikasi ini penting untuk memastikan pengguna selalu mendapatkan informasi yang akurat dan terkini, yang dapat meminimalkan potensi kebingungan.

7. Kepercayaan Terhadap Layanan atau Produk

Aplikasi memperoleh nilai *WQI* 0,726 pada indikator kepercayaan layanan yang tergolong baik. Pengguna meyakini bahwa layanan atau produk yang dijanjikan aplikasi sesuai dengan kesepakatan awal dan tidak menyimpang dari ekspektasi. Keyakinan ini penting untuk menjaga kepuasan pengguna, terutama bagi aplikasi presensi yang memiliki fungsi penting dalam kehadiran dan evaluasi kinerja. Ketika pengguna

merasa bahwa aplikasi konsisten memenuhi janji layanannya, mereka akan lebih nyaman dan percaya menggunakan aplikasi ini secara rutin.

4.2.4 Overall Application

Kategori Overall Application merangkum penilaian terhadap aplikasi secara menyeluruh berdasarkan aspek kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan yang disediakan. Nilai ini mencerminkan kualitas aplikasi dari perspektif pengguna dan bagaimana aplikasi ini memenuhi kebutuhan mereka terkait presensi staf dan dosen di Universitas Pembangunan Jaya (UPJ). Berikut adalah pembahasan dari indikator-indikator utama.

1. Aksesibilitas pada Berbagai Perangkat

Aplikasi ini memperoleh nilai *WQI* 0,808 yang berada pada kategori sangat baik, menunjukkan bahwa aplikasi mampu diakses dengan lancar melalui berbagai perangkat seperti tablet, laptop, komputer, dan smartphone. Aksesibilitas menjadi aspek penting karena memudahkan pengguna untuk melakukan presensi kapan pun dan di mana pun. Keterjangkauan ini meningkatkan kenyamanan dan fleksibilitas pengguna, sehingga mereka tidak terhambat oleh keterbatasan perangkat. Skor tinggi ini mengindikasikan bahwa aplikasi sudah memenuhi standar aksesibilitas yang diharapkan dalam lingkungan kerja modern.

2. Penerapan Teknologi Modern

Pada aspek teknologi, aplikasi telah menerapkan fitur pengenalan wajah (*face recognition*) dan pelacakan lokasi menggunakan *GPS*. Namun kedua fitur ini hanya memperoleh nilai *WQI* 0,68, yang masuk kategori baik, menunjukkan bahwa ada beberapa area yang masih bisa ditingkatkan. Meskipun fitur-fitur ini menambah keamanan dan otentikasi pengguna,

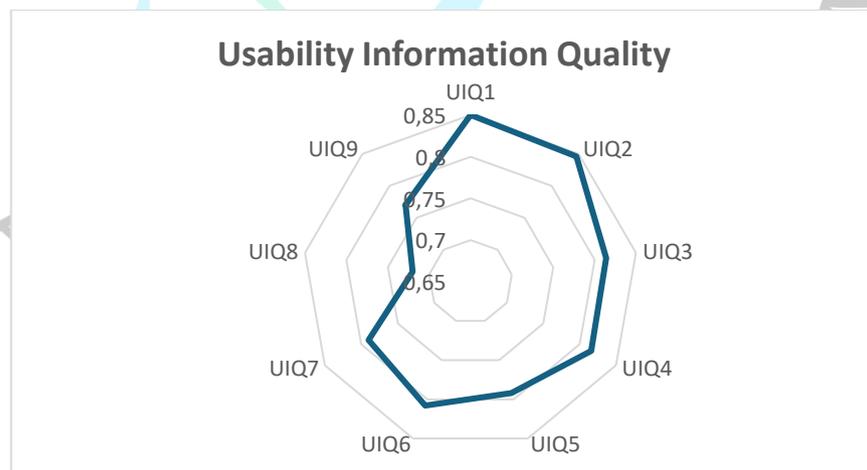
beberapa pengguna mungkin merasa fitur-fitur ini kurang optimal atau sedikit mengganggu. Evaluasi lebih lanjut pada penggunaan teknologi modern dapat mempertimbangkan kenyamanan pengguna, sehingga teknologi ini dapat diterapkan dengan cara yang lebih mulus.

3. Kenyamanan Fitur Tambahan

Pengguna diminta untuk melakukan berbagai input seperti pengenalan wajah, *GPS*, dan pengunggahan dokumen, yang mendapatkan nilai *WQI* 0,68 pada kategori baik. Meskipun fitur tambahan ini mendukung keamanan dan keakuratan presensi, pengguna mungkin merasa bahwa fitur-fitur ini sedikit mengganggu proses presensi sehari-hari. Kenyamanan pengguna menjadi prioritas utama agar aplikasi dapat memenuhi fungsinya tanpa menimbulkan beban tambahan bagi pengguna.

4.3 Analisa SpiderChart

4.3.1 *Usability Information Quality*



Gambar 4. 4 SpiderChart *Usability Information Quality*

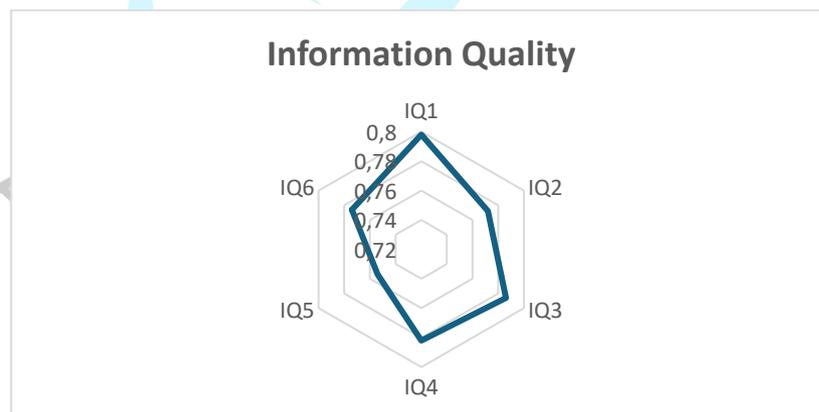
Spider chart di atas menunjukkan kualitas informasi dari segi *usability Information Quality* pada berbagai aspek yang diukur dalam submodul. Setiap sumbu pada chart ini mewakili satu indikator, yang

diberi label UIQ1 hingga UIQ9, mencakup berbagai elemen dari kualitas informasi yang terkait dengan pengalaman pengguna.

Dari chart ini, kita bisa melihat bahwa aspek UIQ1 (kemudahan dalam penggunaan aplikasi) dan UIQ2 (Aplikasi mudah dipahami) memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan indikator lainnya, mencapai sekitar 0,85 . Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi mudah dipahami dan digunakan dari sisi informasi yang disampaikan oleh pengguna. Sementara itu indikator UIQ6 (fungsionalitas aplikasi) dan UIQ9 (keterpercayaan informasi) menunjukkan nilai yang sedikit lebih rendah, sekitar 0,65 hingga 0,75, yang dapat mengindikasikan bahwa meskipun kualitas informasi sudah cukup baik, masih ada ruang untuk perbaikan dalam aspek tersebut untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Maka dari hasil yang ada dapat disimpulkan bahwa spider chart ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dalam hal kemudahan penggunaan dan aksesibilitas sudah sangat baik, tetapi beberapa aspek lain seperti kejelasan dan ketersediaan informasi bisa ditingkatkan lebih lanjut.

4.3.2 *Information Quality*



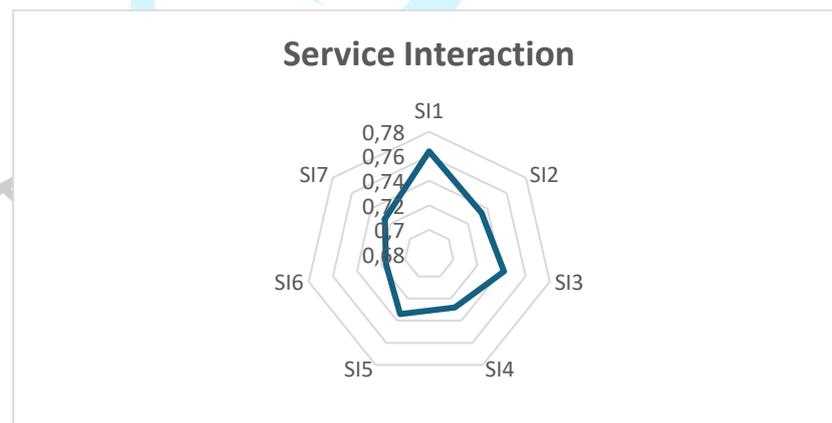
Gambar 4. 5 Spider Chart *Information Quality*

Spider chart ini menggambarkan kualitas informasi berdasarkan beberapa indikator yang diukur, yakni IQ1 hingga IQ6. Masing-masing sumbu pada chart ini mewakili indikator kualitas informasi

yang berbeda. Dari chart ini, terlihat bahwa nilai tertinggi terdapat pada indikator IQ1 (keakuratan informasi), yang mencapai sekitar 0,8. Ini menunjukkan bahwa keakuratan informasi sangat baik dalam konteks ini. Diikuti oleh IQ2 (keterbaruan informasi) dan IQ3 (relevansi informasi), yang keduanya menunjukkan nilai sekitar 0,78 dan 0,76, menandakan bahwa relevansi dan keterbaruan informasi juga cukup baik. Adapun indikator IQ4 (Kemudahan pemahaman Informasi) dan IQ5 (Detail Informasi) menunjukkan nilai yang sedikit lebih rendah, sekitar 0,74 dan 0,72, meskipun tetap berada pada tingkat yang cukup baik. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas informasi secara keseluruhan sudah sangat memadai, beberapa aspek seperti komprehensif dan keterbacaan masih memiliki potensi untuk ditingkatkan.

Maka secara keseluruhan, chart ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang diukur sudah berada pada tingkat yang sangat baik dengan keakuratan dan relevansi informasi menjadi aspek yang menonjol. Namun, ada beberapa area yang bisa diperbaiki lebih lanjut untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

4.3.3 *Service Interaction*



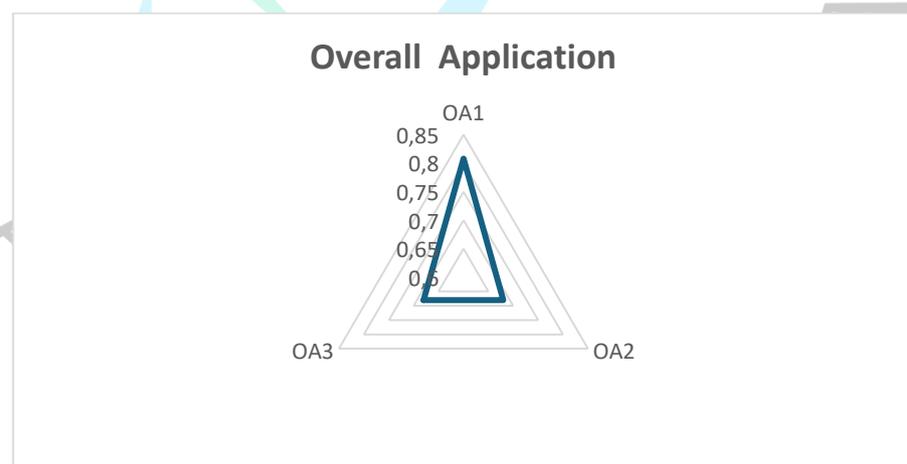
Gambar 4. 6 Spider Chart *Service Interaction*

Spider chart ini menggambarkan interaksi layanan berdasarkan beberapa indikator yang diukur, yaitu SI1 hingga SI7. Setiap sumbu pada chart ini mewakili satu elemen interaksi layanan yang berbeda.

Dari chart ini terlihat bahwa indikator SI1 (Reputasi yang baik) memiliki nilai tertinggi, mencapai sekitar 0,76 yang ini menunjukkan bahwa interaksi awal dengan layanan ini sangat memuaskan. Diikuti oleh indikator SI2 (Keamanan Transaksi) dan SI3 (keamanan data), yang memiliki nilai sekitar 0,73 dan 0,74 yang menandakan bahwa keamanan jug berada dalam penilaian yang cukup baik. Namun pda indikator SI6 (komunikasi yang efektif) dan SI7 (aplikasi sesuai dengan perjanjian) menunjukkan nilai yang sedikit lebih rendah, sekitar 0,71 dan 0,72. Hal ini mungkin menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar interaksi sudah sangat baik, ada beberapa aspek terkait komunikasi dan konsistensi yang masih perlu ditingkatkan.

Maka secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa chart ini menggambarkan bahwa interaksi layanan yang diberikan sangat baik, dengan aspek kepuasan interaksi pertama dan respon yang cepat menjadi kekuatan utama. Meskipun demikian masih ada beberapa area yang bisa diperbaiki, terutama dalam hal komunikasi yang jelas dan pengalaman pengguna yang konsisten.

4.3.4 Overall Application



Gambar 4. 7 Spider Chart Overall Application

Spider chart ini menggambarkan evaluasi keseluruhan aplikasi berdasarkan tiga indikator: OA1, OA2, dan OA3. Setiap indikator mengukur aspek yang berbeda dari pengalaman pengguna dalam

menggunakan aplikasi ini. OAA1 (Aksesibilitas Aplikasi) dengan nilai 0,8 yang mana hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi mudah diakses di berbagai platform. Selanjutnya pada OA2 (Penerapan Teknologi Canggih) memiliki nilai sekitar 0,78 untuk OAA2 menunjukkan bahwa meskipun teknologi ini diterapkan dengan baik, ada sedikit ruang untuk peningkatan lebih lanjut dalam hal pengalaman pengguna terkait penggunaan teknologi canggih tersebut. OA3 (Pengalaman Input Pengguna) dengan nilai OAA3 sekitar 0,72 yang menunjukkan bahwa meskipun kebanyakan pengguna tidak merasa terganggu, masih ada beberapa potensi untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dalam hal interaksi input.

Maka dapat disimpulkan chart ini menunjukkan bahwa aplikasi memiliki aksesibilitas yang sangat baik dan penerapan teknologi canggih yang memadai. Namun ada beberapa area seperti kenyamanan pengguna terkait input yang bervariasi (seperti face recognition dan document attachment) yang masih dapat ditingkatkan untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

4.3.5 Overall Webqual Index



Gambar 4. 8 Spider Chart WebQual Index

Spider chart ini menggambarkan WebQual Index, yang mengukur kualitas berbagai aspek pengalaman pengguna dalam sebuah *website*, dengan indikator UIQ (*Usability Information*

Quality), IQ (*Information Quality*), SI (*Service Interaction*), dan OAA (*Overall Application*).

Dari chart ini dapat dilihat bahwa indikator UIQ (*Usability Information Quality*) menunjukkan nilai tertinggi sekitar 0,8 yang menunjukkan kualitas informasi dan kemudahan penggunaan yang sangat baik pada *website* ini. Diikuti oleh IQ (*Information Quality*) dengan nilai sekitar 0,78 yang menandakan kualitas informasi yang baik namun masih ada sedikit ruang untuk peningkatan. Pada Indikator SI (*Service Interaction*) dan OAA (*Overall Application*) masing-masing memiliki nilai yang lebih rendah, sekitar 0,73 dan 0,72.

Maka dapat disimpulkan bahwa WebQual Index ini menunjukkan bahwa *website* memiliki kualitas penggunaan dan informasi yang sangat baik, namun ada beberapa area seperti interaksi layanan yang masih bisa ditingkatkan untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.