

ANALISA KUALITAS WEBSITE YONYOU U8 PADA PT. SANY PERKASA JAKARTA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Akez Sutrisno¹, Fitra Septia Nugraha²

^{1,2}Teknologi Informasi, Informatika, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta, Indonesia
Email: ¹akezsutrisno08@gmail.com, ²fitra.fig@nusamandiri.ac.id

Abstrak

Website Yonyou U8 merupakan Produk ERP yang berasal dari Tiongkok yang dirancang khusus untuk tidak hanya mencatat transaksi akuntansi, tetapi juga seluruh kegiatan proses bisnis yang terjadi dalam perusahaan. PT. Sany Perkasa Jakarta sebagai perusahaan *principle distributor* alat berat melakukan inovasi dalam proses pencatatan transaksi akuntansi dari proses input manual ke pencatatan yang sepenuhnya digital. Semua proses pencatatan dan pengelolaan proses bisnis perusahaan dilakukan secara online melalui penggunaan website Yonyou U8. Namun, meskipun implementasi website Yonyou U8 telah dilakukan di PT. Sany Perkasa Jakarta, belum ada bukti yang cukup kuat yang menunjukkan bahwa website tersebut dapat diterima dan dianggap efektif oleh karyawan perusahaan sebagai salah satu fasilitas yang mampu memberikan kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan dalam mempermudah pencatatan proses bisnis perusahaan. Untuk mengetahui efektivitas implementasi teknologi ini maka diperlukan evaluasi terhadap kelayakan kualitas website Yonyou U8 sehingga dapat memberikan panduan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas website yang ada. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan survey dan menganalisa kelayakan kualitas website Yonyou U8 menggunakan dimensi metode Webqual 4.0 (*usability, information quality, interaction quality*) dan kepuasan pengguna (*User satisfaction*). Setelah dilakukan pengujian dari hasil penilaian pengguna Yonyou U8 menggunakan Webqual 4.0 dilakukan analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier. Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel webqual pada website Yonyou U8 berada pada kategori kurang memuaskan dan juga didapatkan ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *R square* sebesar 77,3%.

Kata Kunci: Kualitas, *Webqual 4.0*, Regresi, SPSS, Website, *Yonyou U8*

Abstract

The Yonyou U8 website is an ERP product originating from China, specifically designed to not only record accounting transactions but also all the business process activities that occur within a company. PT. Sany Perkasa Jakarta, as the principal distributor of heavy equipment, has innovated the accounting transaction recording process from manual input to fully digital recording. All the recording and management processes of the company's business activities are carried out online through the use of the Yonyou U8 website. However, despite the implementation of the Yonyou U8 website at PT. Sany Perkasa Jakarta, there is not yet strong evidence to suggest that the website is widely accepted and considered effective by the company's employees as a facility capable of providing speed, accuracy, and convenience in simplifying the recording of business processes. To assess the effectiveness of this technology implementation, an evaluation of the quality and suitability of the Yonyou U8 website is required, providing guidance for improvement and enhancement of the existing website. This research is qualitative in nature, using a survey approach, and analyzes the quality suitability of the Yonyou U8 website using the Webqual 4.0 method (*usability, information quality, interaction quality*), and user satisfaction. After testing and assessing user evaluations of Yonyou U8 using Webqual 4.0, data analysis was performed using linear regression analysis techniques. Based on the data collected and analyzed in this research, it can be concluded that all three Webqual variables for the Yonyou U8 website fall into the category of less satisfactory. Additionally, it was found that all three variables have a positive and significant impact on user satisfaction, with an *R square* value of 77.3%.

Keywords: Quality, *Webqual 4.0*, Regression, SPSS, Website, *Yonyou U8*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di berbagai industri telah menghadirkan tantangan baru di era digitalisasi saat ini. Salah satu aspek yang mengalami perubahan signifikan adalah pencatatan transaksi keuangan yang sebelumnya dilakukan melalui sistem konvensional, kini semakin beralih menjadi pencatatan secara digital. Transformasi ini telah mendorong inovasi dalam bidang Enterprise Resource Planning (ERP) secara umum dan pencatatan akuntansi secara khusus [1].

Dalam konteks ini, PT. Sany Perkasa Jakarta memutuskan untuk melakukan inovasi dalam proses pencatatan transaksi akuntansi mereka. Mereka beralih dari proses input manual ke pencatatan yang sepenuhnya digital. Semua proses pencatatan dan pengelolaan proses bisnis perusahaan dilakukan secara online melalui penggunaan website Yonyou U8. Website Yonyou U8 dirancang khusus untuk tidak hanya mencatat transaksi akuntansi, tetapi juga seluruh kegiatan proses bisnis (ERP) yang terjadi dalam perusahaan.

Yonyou U8 adalah produk ERP yang berasal dari Tiongkok, dan perusahaan Yonyou telah dikenal sebagai penyedia perangkat lunak manajemen perusahaan, solusi, dan layanan cloud terkemuka di Tiongkok dan kawasan Asia Pasifik [2]. Namun, meskipun implementasi website Yonyou U8 telah dilakukan di PT. Sany Perkasa Jakarta, belum ada bukti yang cukup kuat yang menunjukkan bahwa website tersebut dapat diterima dan dianggap efektif oleh karyawan perusahaan sebagai salah satu fasilitas yang mampu memberikan kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan dalam mempermudah pencatatan proses bisnis perusahaan.

Ketidakpastian ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian guna menganalisis kualitas website Yonyou U8 yang telah diimplementasikan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mendalam untuk menilai sejauh mana website Yonyou U8 sudah mampu memenuhi kriteria-kriteria yang diinginkan oleh karyawan perusahaan, terutama dalam aspek kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan. Dengan demikian, penelitian ini akan membantu PT. Sany Perkasa Jakarta dalam mengevaluasi efektivitas implementasi teknologi ini dan memberikan panduan untuk perbaikan jika diperlukan.

Pada sejarahnya, metode Servqual sudah terbukti banyak dipakai untuk menilai kualitas jasa layanan kemudian dikembangkan menjadi metode Webqual yang sangat efektif untuk menilai kualitas suatu aplikasi atau website bersumber pada persepsi pengguna akhir [3]. Untuk mengetahui seberapa baik kualitas website Yonyou U8 tersebut diperlukan penelitian dengan metode Webqual yang berfokus pada *usability quality*, *information quality*,

service interaction quality berdasarkan persepsi dari para karyawan PT. Sany Perkasa Jakarta. Harapan-nya pengukuran kualitas yang dilakukan dapat membantu pengembang website Yonyou U8 menyesuaikan kualitas website sesuai dengan persepsi para karyawan PT. Sany Perkasa Jakarta.

Beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian analisa kualitas suatu aplikasi yang menggunakan metode *Webqual* sebagai bahan referensi penulis antara lain sebagai berikut:

Pada penelitian [4] yang berjudul “Analisis Kualitas Website dan Kepuasan Nasabah Terhadap Website PT. Bank Sinarmas Tbk Menggunakan Metode Webqual 4.0.” Temuan dari penelitian tersebut adalah penerapan metode Webqual 4.0 terhadap pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan nasabah sangat berdampak untuk lebih meningkatkan kualitas *website* di PT. Bank Sinarmas Tbk. Hasil penelitiannya menunjukkan nilai Ketergunaan *website* (*Usability*) sebesar 86,93% dengan nilai sangat baik, nilai Kualitas informasi pada *website* (*Information Quality*) sebesar 85,73% dengan nilai sangat baik, nilai Kualitas informasi layanan (*Service Interaction Quality*) sebesar 85,8% dengan nilai sangat baik, nilai Kepuasan Nasabah (*Service User Satisfication*) sebesar 84,13% dengan nilai sangat baik dan hasil dari hipotesa ialah kualitas *website* dengan metode *Webqual* 4.0 berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sinarmas Tbk. dengan total keseluruhan mendapatkan nilai sangat baik.

Pada penelitian [5] dengan judul “Analisa Kepuasan Pengguna Sistem Pembayaran Pada Kantor X di Kota Palembang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dari *website e-filing* KPP Pratama Palembang secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa pengguna sudah merasa puas saat menggunakan *website e-filing*. Selain itu dengan metode Webqual didapatkan hasil perlu adanya peningkatan kualitas yang harus dilakukan oleh KPP Pratama Palembang yaitu pada bagian penyediaan informasi, keamanan *website*, memberikan tempat atau fitur kepada pengguna untuk memberikan kritik dan saran terhadap kualitas layanan *website e-filing*.

Pada penelitian [6] yang berjudul “Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual.” Temuan dari penelitian tersebut menunjukan variabel *Usability*, variabel *Information Quality*, variabel *User Interface*, variabel *Service Interaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *E-Customer Satisfaction*, selain itu variabel *E-Customer Satisfaction* berpengaruh terhadap variabel *E-Customer Loyalty*. Hipotesa akhir adalah sikap positif dan ekspektasi terhadap pengunjung merupakan faktor penting terhadap tumbuhnya

minat pengunjung untuk mengakses *website* PT. Masusskita United.

Pada penelitian [7] yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0” hasil penelitian menunjukkan bahwa secara signifikan, kualitas website yang terdiri dari usability, information quality, dan service interaction quality mempengaruhi kepuasan pelanggan Mister Aladin yang terlihat dari hubungan antar variabel bebas memberikan hubungan positif terhadap variabel kepuasan pelanggan. Selain itu didapatkan hasil bahwa perlunya perbaikan dalam aspek information quality yaitu pilihan informasi yang diberikan Mister Aladin masih kurang, seperti opsi hotel yang sangat sedikit dibandingkan dengan situs sejenis lainnya.

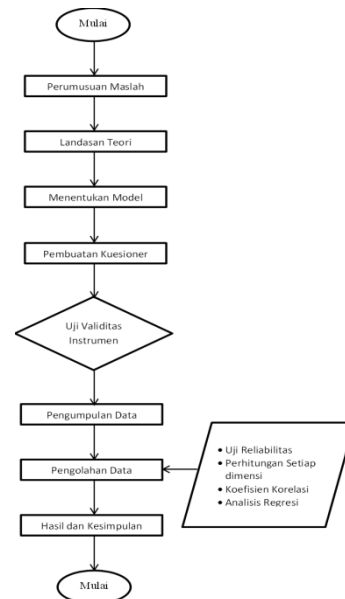
Pada penelitian berikutnya [8] yang berjudul “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: Mybest E-learning System UBSI” hasil analisis data dalam penelitian ini disimpulkan bahwa keempat variabel webqual yaitu usability, information quality, dan service interaction quality dan variabel pelengkap user satisfaction pada web e-learning Universitas berada pada kategori cukup tinggi dengan nilai kepuasan pada kategori puas. Hasil evaluasi juga memberikan masukan bagi Universitas untuk dapat mempertahankan kualitas kemudahan layanan, informasi dan interaksi yang sudah ada.

Berdasarkan dari penelitian terkait yang telah penulis paparkan, penulis dapat mengimplementasikan metode *Webqual 4.0* untuk menganalisa kualitas *website Yonyou U8*.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan yang dilakukan pada penelitian analisa kualitas website Yonyou U8 pada karyawan PT. Sany Perkasa Jakarta menggunakan metode Webqual 4.0 dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Penelitian (2023)

Gambar 1. Tahapan Penelitian

Pada tahapan penelitian ini, penulis memulai proses input data ke dalam website yang penulis buat untuk membantu proses pengolahan data dengan metode Webqual 4.0, dimana data sebelumnya sudah dikumpulkan dari pengisian kuesioner terkait kualitas website Yonyou U8 yang telah dibagikan kepada 100 karyawan PT. Sany Perkasa Jakarta. Lalu data diproses dengan melakukan pengujian berupa uji validitas, uji reliabilitas, perhitungan setiap dimensi, koefisien korelasi, regresi linear berganda, uji t dan uji f. Setelah itu hasil dari masing-masing pengujian akan terlihat, sehingga dapat diketahui Output berupa kesimpulan dari pengujianya.

2.2. Metode Penelitian

2.2.1. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data yang diperlukan pada penulisan penelitian ini digunakan beberapa langkah, diantaranya[9]:

a. Metode Observasi

Penulis melakukan pengamatan pada website Yonyou U8 dengan mengakses pada alamat dengan jaringan internal, untuk mendapatkan informasi dan hal yang berkaitan dengan permasalahan yang ada sesuai dengan konteks penelitian.

b. Metode Wawancara

Penulis melakukan tanya-jawab kepada responden secara langsung yaitu karyawan PT. Sany Perkasa Jakarta, menanyakan apakah mereka menggunakan website Yonyou U8 dalam pekerjaan sehari-hari serta meminta mereka untuk mengisi kuesioner yang telah penulis buat guna mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

c. Metode Studi Literatur

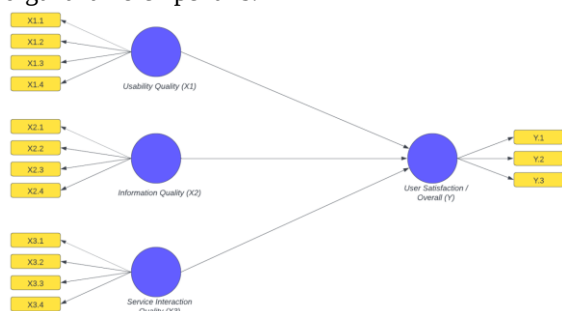
Metode pengumpulan data dari berbagai literatur dengan mempelajari sumber-sumber jurnal dan buku yang memiliki kaitan dengan penelitian ini terutama penelitian serupa yang menggunakan metode Webqual 4.0.

d. Metode Kuesioner

Kuesioner adalah alat teknis untuk mengumpulkan informasi dengan mengajukan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang efektif ketika peneliti ingin mengetahui secara pasti variabel apa yang diukur dan apa yang dapat diharapkan dari responden. Peneliti membagikan kuesioner online kepada staf PT. Sany Perkasa Jakarta sejumlah 133 karyawan dan hanya menggunakan 100 data sebagai data sampel. Perhitungan ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin. Peneliti menggunakan kuesioner ini sebagai alat pengumpulan data utama, yang dikembangkan berdasarkan kisi-kisi yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden secara online untuk mengumpulkan informasi terkait penelitian ini.

2.2.2. Metode Pengolahan Data

Pada penelitian ini metode yang penulis gunakan adalah metode Webqual 4.0 dengan pengujian kualitas yang berfokus pada *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan variabel tambahan berupa *User Satisfaction*. Berikut adalah model penelitian yang digunakan oleh penulis:



Sumber: Penelitian (2023)

Gambar 2. Model Webqual 4.0

Indikator penelitian yang digunakan untuk menyusun kuesioner yaitu mengambil indikator dari kualitas model *Webqual 4.0* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variabel yaitu: *usability*, *information quality*, *services interaction quality*, dan *user satisfaction* [10]. Berikut indikator dari masing-masing variabel:

a. 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[11]. Berikut indikator yang digunakan:

1. Mudah dioperasikan
2. Mudah dimengerti
3. Memiliki navigasi yang jelas
4. Memiliki tampilan yang menarik

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Informasi adalah informasi yang diolah dalam bentuk yang lebih berguna dan berarti bagi penerimanya. Informasi adalah informasi penting yang memberikan informasi yang berguna[12]. Kualitas informasi meliputi, namun tidak terbatas pada, informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang tepat waktu atau terkini, informasi yang terkait dengan topik, informasi yang mudah dipahami, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format gambar yang sesuai. Informasi yang berkualitas didukung oleh empat hal, yaitu:

1. Informasi yang akurat
2. Informasi yang dapat dipercaya
3. Informasi yang up to date
4. Informasi yang mudah dimengerti

c. Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, mampu menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati[11]. Berikut indikator yang digunakan:

1. Memiliki reputasi yang baik
2. Menyimpan informasi pribadi dengan aman
3. Merasa aman saat menggunakan aplikasi
4. Dapat berinteraksi dengan penyedia layanan

d. Kepuasan Pengguna

Meliputi kemampuan aplikasi dalam membantu kebutuhan pengguna, mempermudah suatu pekerjaan, efektif dan efisien dalam membantu pekerjaan, serta memberikan rasa kepuasan kepada pengguna secara keseluruhannya. Berikut indikator yang digunakan:

1. Aplikasi membantu dalam transaksi perbankan
2. Efektif dan efisien

3. Secara keseluruhan puas dalam menggunakan aplikasi

Untuk pertanyaan yang penulis sajikan dalam kuesioner terdiri dari empat kategori dengan 15 pertanyaan dimana empat pertanyaan mengenai kualitas kegunaan, empat pertanyaan mengenai kualitas informasi, empat pertanyaan mengenai kualitas interaksi layanan dan tiga pertanyaan mengenai kepuasan pengguna terhadap website Yonyou U8. Berikut adalah rincian daftar pertanyaan pada kuesioner yang penulis sebar.

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Kuesioner

<i>Usability Quality</i>	1.	Website Yonyou U8 mudah dioperasikan
	2.	Interaksi dengan website ini mudah dimengerti
	3.	Website ini memiliki navigasi yang jelas
	4.	Website ini memiliki tampilan yang menarik
<i>Information Quality</i>	5.	Website ini menyediakan informasi yang akurat
	6.	Website ini menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	7.	Website ini menyediakan informasi yang up to date
	8.	Website ini menyediakan informasi yang mudah dimengerti
<i>Interaction Quality</i>	9.	Website ini memiliki reputasi yang baik
	10.	Saya merasa informasi pribadi saya tersimpan aman
	11.	Saya merasa aman saat menggunakan website ini
	12.	Saya mudah menghubungi CS melalui website ini
<i>User Satisfaction Quality</i>	13.	Website ini membantu saya dalam pekerjaan saya
	14.	Website ini sangat efektif dan efisien
	15.	Secara keseluruhan saya puas menggunakan website ini

Sumber: Penelitian (2023)

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut dapat digunakan dalam suatu pengukuran kuantitatif[13].

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 (Lima) poin Skala Likert. Pengguna diminta menilai kualitas website Yonyou U8 masing-masing menggunakan skala mulai dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju).

Skala Likert lebih baik dibuat ganjil untuk menghindari kecenderungan responden yang bersikap netral. Skala Likert dapat digunakan untuk statistika parametrik seperti analisis regresi linier berganda. Penelitian dilaksanakan menggunakan kuesioner, dimana pengumpulan data primer melalui penyebaran daftar pertanyaan (kuesioner).

2.3. Analisa Data

2.3.1. Populasi

Dalam penelitian ini populasi adalah keseluruhan objek yang menjadi sasaran penelitian yaitu seluruh karyawan PT. Sany Perkasa Jakarta yang pernah menggunakan website Yonyou U8. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah jumlah karyawan PT. Sany Perkasa Jakarta yang sering bekerja menggunakan website ini adalah sekitar 133 karyawan.

2.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut maka dari itu sampel diambil dari populasi artinya betul-betul mewakili (representative)[14]. Teknik sampling atau metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah simple random sampling yang mana teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak. Demi menentukan jumlah sampel dipilih menggunakan rumus Slovin guna mengukur sampelnya. Berikut rumusnya:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2} \quad (1)$$

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Taraf keyakinan peneliti mentolerir tingkat kesalahan sebesar 5% atau 0.05, jadi:

$$n = \frac{133}{1 + 133.5\%^2}$$

$$n = \frac{133}{1 + 133.0,0025}$$

$$n = \frac{133}{1 + 0,3325}$$

n = 99,8 (dibulatkan menjadi 100 responden).

Maka dapat disimpulkan sampel yang perlu digunakan dalam penelitian ini yang menyasar pada pengguna website Yonyou U8 yaitu sebanyak 100 data sampel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner menggunakan penilaian berbasis skala *Likert* kepada para responden yaitu para karyawan PT. Sany Perkasa Jakarta. Peneliti menggunakan metode *Webqual* dan berfokus pada *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality* sebagai variabel bebas dan *user satisfaction* sebagai variabel terikat.

3.1. Instrumen Penelitian

Penulis telah membuat kuesioner secara online yang dapat diakses pada alamat: <https://bit.ly/akez-survey-yonyou>.

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner kepada 100 karyawan PT. Sany Perkasa Jakarta, didapatkan data lengkap mengenai profil responden yang menjadi bagian dari obyek penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Klasifikasi Responden

Klasifikasi Responden	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	51	51 %
Perempuan	49	49 %
Total	100	100 %

Sumber: Penelitian (2023)

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada responden dengan jenis kelamin perempuan. Responden jenis kelamin perempuan hanya sebanyak 49% dan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 51%. Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki adalah pelaku pengguna *website Yonyou U8* lebih banyak dibanding pengguna berjenis kelamin perempuan.

3.2. Pengujian Validitas

Menurut [15] uji validitas instrumen dimaksudkan untuk mengetahui ketepatan dan keakuratan alat ukur dalam melaksanakan fungsi ukurannya. Dengan kata lain, suatu instrumen pengukuran yang valid mengukur apa yang seharusnya diukur, atau mengukur apa yang hendak kita ukur. Dari hasil uji validitas diketahui bahwa hasil pengujian semua valid. Interpretasi untuk melihat hasil validitas yaitu perhatikan nilai r hitung, yaitu r hitung $>$ R tabel maka dikatakan valid. Untuk jumlah sampel = 100, nilai R tabel dengan tingkat *signifikansi* 0,05 adalah 0.165 maka disimpulkan bahwa data variabel-variabel bebas dan terikat yang diperoleh mempunyai nilai yang valid.

$df = 100 - 2 = 98$, R tabel dengan $df = 98$, yaitu 0.165.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas *Usability*

Pengukuran Kualitas	<i>Usability</i>			
	<i>Usability1</i>	<i>Usability2</i>	<i>Usability3</i>	<i>Usability4</i>
Korelasi <i>Pearson</i>	0.850	0.866	0.872	0.801
Nilai R Tabel	0.165	0.165	0.165	0.165
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2023)

Tabel 4. Hasil Uji Validitas *Information*

Pengukuran Kualitas	<i>Information</i>			
	<i>Info1</i>	<i>Info2</i>	<i>Info3</i>	<i>Info4</i>
Korelasi <i>Pearson</i>	0.855	0.782	0.864	0.770
Nilai R Tabel	0.165	0.165	0.165	0.165
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2023)

Tabel 5. Hasil Uji Validitas *Service Interaction*

Pengukuran Kualitas	<i>Service Interaction</i>			
	<i>Service 1</i>	<i>Service 2</i>	<i>Service 3</i>	<i>Service 4</i>
Korelasi <i>Pearson</i>	0.637	0.632	0.654	0.614
Nilai R Tabel	0.165	0.165	0.165	0.165
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2023)

Tabel 6. Hasil Uji Validitas *User Satisfaction*

Pengukuran Kualitas	<i>User Satisfaction</i>		
	<i>User1</i>	<i>User2</i>	<i>User3</i>
Korelasi <i>Pearson</i>	0.806	0.855	0.890
Nilai R Tabel	0.165	0.165	0.165
Keterangan	Valid	Valid	Valid

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2023)

3.3. Pengujian Reliabilitas

Untuk mengetahui apakah nilai-nilai dalam kuesioner tersebut reliabel atau tidak, maka kuesioner tersebut diuji dengan uji reliabilitas dengan metode *Alpha Cronbach*.

Menurut [15], rentang Nilai *Alpha Cronbach's* antara lain:

- $\alpha < 0.50$ reliabilitas rendah
- $0.50 < \alpha < 0.70$ reliabilitas moderat
- $\alpha > 0.70$ maka reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*)
- $\alpha > 0.80$ maka reliabilitas kuat
- $\alpha > 0.90$ maka reliabilitas sempurna

Semakin kecil nilai *alpha* menunjukkan semakin banyak item yang tidak reliabel. Standar yang digunakan adalah $\alpha > 0.70$ (*sufficient reliability*).

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Pengukuran Kualitas	<i>Usability</i>	<i>Information</i>	<i>Service Interaction</i>	<i>User Satisfaction</i>
Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	0.886	0.879	0.943	0.882
Nilai Acuan	0.7	0.7	0.7	0.7
Keterangan	Reliabel	Reliabel	Reliabel	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2023)

3.4. Perhitungan Nilai Setiap Dimensi

Tabel 8. Hasil Nilai Mean Setiap Dimensi

Total	291	265	270	281	283	303	294	313	332	343	347	291	292	287	297
Nilai	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500
Max															
%	58.2	53	54	56.2	56.6	60.6	58.8	62.6	66.4	68.6	69.4	58.2	58.4	57.4	59.4
Aspek	55.35			59.65			65.65			58.4					
Mean	59.76														

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2023)

Disini peneliti menyajikan perhitungan rata-rata (*mean*) dari setiap dimensi yang ada kedalam bentuk persentase dengan nilai *mean* rata-rata yaitu 59.76% yang menandakan kualitas *website Yonyou U8* kurang memuaskan. Pada umumnya, rentang angka persentase hasil dari pengolahan menggunakan *Webqual 4.0* dapat bervariasi tergantung pada penggunaannya. Namun, menurut [9] berikut adalah contoh umum dari pembagian rentang angka persentase untuk kategori "sangat memuaskan," "memuaskan," "kurang memuaskan," "tidak memuaskan", dan "sangat tidak memuaskan" yang sering digunakan dalam evaluasi pengalaman pengguna:

a. Sangat Memuaskan:

Rentang: 85% - 100%

Interpretasi: Pengguna merasa sangat puas dengan kualitas dan pengalaman pengguna situs *web* yang dinilai. Situs *web* tersebut memenuhi atau melebihi harapan mereka.

b. Memuaskan:

Rentang: 70% - 84%

Interpretasi: Pengguna merasa cukup puas dengan kualitas dan pengalaman pengguna situs *web* yang dinilai. Situs *web* tersebut memberikan sebagian besar dari apa yang mereka harapkan.

c. Kurang Memuaskan:

Rentang: 50% - 69%

Interpretasi: Pengguna merasa ada beberapa kekurangan dalam kualitas dan pengalaman pengguna situs *web* yang dinilai. Situs *web* tersebut perlu perbaikan untuk memenuhi harapan mereka.

d. Tidak Memuaskan:

Rentang: 30% - 49%

Interpretasi: Pengguna merasa situs *web* yang dinilai tidak memenuhi harapan mereka dan memiliki banyak kekurangan dalam kualitas dan pengalaman pengguna. Perbaikan signifikan diperlukan.

e. Sangat Tidak Memuaskan:

Rentang: 0% - 29%

Interpretasi: Pengguna merasa sangat kecewa dengan situs *web* yang dinilai. Situs *web* tersebut tidak memenuhi harapan mereka secara keseluruhan, dan perbaikan yang drastis diperlukan.

3.5. Perhitungan Koefisien Korelasi

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas mempunyai

hubungan kuat dan positif dengan variabel terikat dan apakah variabel tersebut dapat diterima atau tidak[15]. Rumus yang digunakan pada tahapan ini sama dengan rumus pada uji validitas sebelumnya.

Tabel 9. Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi Pearson

Pengukuran Kualitas	Usability	Information	Service Interaction
Korelasi Pearson	0.831	0.848	0.678
Dalam %	83.1	84.8	67.8
Sig (2-tailed)	< 0.001	< 0.001	< 0.001

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2023)

Nilai *r* tabel untuk signifikansi 5% dan *n* = 100 adalah 0.195. Artinya pada tabel 9 Variabel *Usability* (X1) bernilai 0.831 dan karena $0.831 > 0.195$ serta nilai *sig* (2-tailed) lebih kecil dari 0.05 maka variabel *usability* mempunyai hubungan atau korelasi terhadap variabel *User Satisfaction* (Y). Variabel *Information* (X2) bernilai 0.848 dan karena $0.848 > 0.195$ serta nilai *sig* (2-tailed) lebih kecil dari 0.05 maka variabel *information* mempunyai hubungan atau korelasi terhadap variabel *User Satisfaction* (Y). Variabel *Service Interaction* (X3) bernilai 0.678 dan karena $0.678 > 0.195$ serta nilai *sig* (2-tailed) lebih kecil dari 0.05 maka variabel *service information* mempunyai hubungan atau korelasi terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

3.6. Perhitungan Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linier merupakan pengukur hubungan dua variabel atau lebih yang dinyatakan dengan bentuk hubungan atau adanya ketergantungan antara variabel yang satu dan variabel lainnya[7]. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah masing-masing variabel bebas berhubungan positif atau negatif dan memprediksi nilai variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879 ^a	.773	.766	.51667

a. Predictors: (Constant), MeanX3, MeanX1, MeanX2

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2023)

Gambar 3. Model Summary

Gambar 3 "Model Summary" memberikan informasi tentang nilai koefisien determinasi, yakni kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan data di atas menunjukkan nilai koefisien determinasi atau *R square* adalah sebesar 0.773 atau sama dengan

77.3%. Artinya variabel *Usability* (X1), *Information* (X2) dan *Service Interaction* (X3) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction* (Y) sebesar 77.3%. Sedangkan sisanya ($100\% - 77.3\% = 22.7\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

3.7. Perhitungan Uji T

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara parsial atau individual dalam mempengaruhi variabel terikat[15].

variable term[15].

Coefficients ^a						
Unstandardized Coefficients				Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.033	.211		-.154	.878
	MeanX1	.298	.093	.326	3.211	.002
	MeanX2	.460	.106	.444	4.327	.000
	MeanX3	.230	.080	.186	2.877	.005

a. Dependent Variable: MeanY

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2023)

Gambar 4. Koefisien Perhitungan Uji T

Nilai t tabel untuk $0,05 / 2; 96$ (Nilai Residual) atau sama dengan $(0,025; 96)$ adalah 1.988. Untuk melakukan uji T, ada dua acuan yang dapat penulis pakai sebagai dasar pengambilan keputusan, pertama dengan melihat nilai signifikansi (Sig), dan kedua membandingkan antara nilai t hitung dengan t tabel.

Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig.):

- Bila nilai Signifikansi (Sig). < Probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sehingga hipotesis diterima.
- Bila nilai Signifikansi (Sig). > Probabilitas 0,05 maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sehingga hipotesis ditolak.

Berdasarkan Perbandingan Nilai t hitung dengan t tabel:

- Bila nilai t hitung > t tabel maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sehingga hipotesis diterima.
- Bila nilai t hitung < t tabel maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sehingga hipotesis ditolak.

Berdasarkan gambar 4 output SPSS "Coefficients" di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel *Usability* (X1) adalah sebesar 0,002. Karena nilai Sig. $0,002 < \text{probabilitas } 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H1 atau hipotesis pertama diterima. Artinya ada pengaruh *Usability* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Y). Selain itu karena nilai $t > \text{nilai } t \text{ tabel}$ yaitu $3,211 > 1,988$ maka ada pengaruh *Usability* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Y).

Berdasarkan gambar 4 output SPSS "Coefficients" di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel *Information* (X2) adalah sebesar 0,000. Karena nilai Sig. $0,000 < \text{probabilitas } 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H2 atau hipotesis kedua diterima. Artinya ada pengaruh *Information* (X2) terhadap *User Satisfaction* (Y). Selain itu karena nilai $t > \text{nilai } t \text{ tabel}$ yaitu $4,327 > 1,988$ maka ada pengaruh *Information* (X2) terhadap *User Satisfaction* (Y).

Berdasarkan gambar 4 output SPSS "Coefficients" di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel *Interaction* (X3) adalah sebesar 0,005. Karena nilai Sig. $0,005 < \text{probabilitas } 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H3 atau hipotesis ketiga diterima. Artinya ada pengaruh *Interaction* (X3) terhadap *User Satisfaction* (Y). Selain itu karena nilai $t > \text{nilai } t \text{ tabel}$ yaitu $2,877 > 1,988$ maka ada pengaruh *Interaction* (X3) terhadap *User Satisfaction* (Y).

3.8. Perhitungan Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat mempunyai pengaruh timbal balik[7].

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	87.511	3	29.170	109.272	.000 ^b
	Residual	25.627	96	.267		
	Total	113.138	99			

a. Dependent Variable: MeanY

b. Predictors: (Constant), MeanX3, MeanX1, MeanX2

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2023)

Gambar 5. Anova Perhitungan Uji F

Nilai F tabel adalah $(k ; n - k)$ dimana k adalah banyaknya variabel independen atau bebas (X) dan n adalah banyaknya jumlah responden. Jadi nilai F tabel adalah nilai $(3 ; 100 - 3)$ yaitu nilai F tabel $(3 ; 97)$ adalah 2.70.

Gambar 5 tabel "ANOVA" memberikan informasi tentang ada tidaknya pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Ada dua cara yang bisa penulis gunakan sebagai acuan atau pedoman untuk melakukan uji hipotesis dalam uji F. Pertama adalah membandingkan nilai signifikansi (Sig.) atau nilai probabilitas hasil output Anova. Kedua adalah membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig.) dari Output Anova:

- Bila nilai Sig. < 0,05, maka hipotesis diterima maka artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.
- Bila nilai Sig. > 0,05, maka hipotesis ditolak maka artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Berdasarkan Perbandingan Nilai F Hitung dengan F Tabel:

- a. Bila nilai F hitung $> F$ tabel, maka hipotesis diterima maka artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y .
- b. Bila nilai F hitung $< F$ tabel, maka hipotesis ditolak maka artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y .

Berdasarkan gambar 5 output SPSS, diketahui nilai Sig. adalah sebesar $< 0,001$. Karena nilai Sig. $0,001 < 0,05$, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain *usability*, *information* dan *service interaction* (X) secara simultan berpengaruh terhadap *user satisfaction* (Y).

Menurut tabel output SPSS pada gambar 5, didapatkan nilai F hitung adalah sebesar 109,272. Karena nilai F hitung $109,272 > F$ tabel 2,70, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain *usability*, *information* dan *service interaction* (X) secara simultan berpengaruh terhadap *user satisfaction* (Y).

3.9. Potensi Hasil

Berdasarkan hasil analisa menggunakan metode *Webqual 4.0* dengan bantuan perhitungan menggunakan SPSS didapatkan beberapa potensi hasil antara lain:

Berdasarkan hasil pengolahan penelitian ini yang paling utama yang perlu ditingkatkan adalah aspek *usability* disusul dengan aspek *information*, ini dapat dilihat dari segi kepuasan pengguna bahwa aspek *usability* memiliki nilai 55,35% dan aspek *information* memiliki nilai 59,65% yang menandakan *website Yonyou U8* kurang memuaskan padahal dari hasil korelasi aspek *usability* dan *information* memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pengguna yaitu sebesar 0.831 *usability* dan 0.848 *information*.

Lain halnya pada aspek *service interaction* walau memang sama tingkat kepuasan pengguna terhadap *website Yonyou U8* nya kurang memuaskan akan tetapi dari segi pengaruh terhadap kepuasan pengguna lebih kecil maka peningkatan aspek *service interaction* dapat ditingkatkan setelah peningkatan kedua aspek lainnya.

Peningkatan dari segi *usability* dapat dilakukan pada tampilan (*user interface*) agar nilai kepuasan pengguna semakin bertambah serta kandungan informasi *website Yonyou U8*. Peningkatan dari aspek *usability* perlu diprioritaskan terlebih dahulu agar tingkat kepuasan pengguna *website Yonyou U8* semakin bertambah. Selain itu diperlukan peningkatan pada bagian keamanan data pemilik akun serta masih perlunya pembaharuan fitur dan juga kemudahan layanan bagi pengguna dalam manajemen sumber daya manusia, manajemen proyek, manajemen penjualan, manajemen pemasaran, membantu perusahaan merampingkan manajemen inventaris

dan produksi, meningkatkan efisiensi, dan mengurangi biaya produksi serta membantu bisnis dalam mengelola keuangan seperti akuntansi, pembayaran, dan pengelolaan anggaran.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa kualitas pada *website Yonyou U8* dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan metode *Webqual 4.0* terhadap pengaruh kualitas *website* pada karyawan PT. Sany Perkasa Jakarta sangat berdampak untuk lebih meningkatkan kualitas *website Yonyou U8*. Hasil penelitian didapatkan ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai R^2 sebesar 77,3%. Dari hasil penelitian bisa diketahui variabel *information quality* memberikan andil kontribusi terbesar yaitu 84,8% dari variabel yang lain sedangkan aspek *service interaction* sebesar 0.678 menyumbang nilai angka paling kecil. Hal ini terbukti dengan sulitnya karyawan dalam mendapatkan bantuan dari *customer service* atau admin jika menemukan kendala dalam penggunaan *website Yonyou U8*. Sehingga dari segi interaksi antara pengguna dengan *website Yonyou U8* menyumbang angka kecil terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

5. REFERENCES

- [1] L. D. P. Wulandari, D. P. Githa, and G. A. A. Putri, "Penerapan ERP pada Perusahaan Manufaktur Konveksi Bali Valentine Menggunakan Aplikasi Dolibarr," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 9, no. 4, 2022, doi: 10.35957/jatisi.v9i4.2702.
- [2] Yonyou, "An Introduction to Enterprise Resource Planning (ERP)," *YONYOU (HONGKONG) COMPANY LIMITED*, 2023. <https://www.yonyou.com.hk/insights/what-is-erp>
- [3] A. Sudradjat, S. Selviana, and W. Widiati, "Metode Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas Website Quick Online Booking PT. Pos Indonesia," *Inf. Syst. Educ. Prof. J. Inf. Syst.*, vol. 5, no. 1, 2020, doi: 10.51211/isbi.v5i1.1391.
- [4] A. Winarni and W. Riska, "Analisis Kualitas Website Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Website Pt. Bank Sinarmas Tbk Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Bangkit Indones.*, vol. 9, no. 1, 2020, doi: 10.52771/bangkitindonesia.v9i1.106.
- [5] C. P. Darmo, "Analisa Kepuasan Pengguna Sistem Pembayaran Pada Kantor X di Kota Palembang dengan menggunakan metode Webqual 4.0," *J. Inform. dan Sist. Inf.*, vol.

- 2, no. 1, pp. 1–6, 2021, [Online]. Available: www.pajak.go.id
- [6] A. Faza and A. P. Utomo, “Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual,” *J. Tekno Kompak*, vol. 15, no. 2, 2021, doi: 10.33365/jtk.v15i2.1155.
- [7] R. A. Kurniawati, A. Kusyanti, and Y. T. Mursityo, “Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 3, pp. 1151–1160, 2018.
- [8] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI,” *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 3, p. 300, 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [9] Mustajib *et al.*, “METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&B,” *Res. Dev. D*, vol. 3, no. 1, 2018.
- [10] L. Setiyani, J. Wagiar, and E. Tjandra, “ANALISIS KUALITAS SISTEM APLIKASI DAPODIK PADA KOORDINATOR WILAYAH BIDANG PENDIDIKAN KECAMATAN KUTAWALUYA MENGGUNAKAN MODEL WEBQUAL 4.0,” *J. Interkom J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 15, no. 2, 2021, doi: 10.35969/interkom.v15i2.88.
- [11] N. F. Wulandari, “Analisa Kualitas Website Lazada Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Sist. Inf. Kaputama*, vol. 6, no. 2, 2022.
- [12] T. V. Susanto, Y. Yudiana, and L. Setiyani, “Analisis Kualitas Aplikasi Jurnal.Id Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: PT. Wahana Sakti),” *J. Interkom J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 16, no. 4, 2022, doi: 10.35969/interkom.v16i4.170.
- [13] R. S. Lianti, *Pengaruh Perspektif Fraud Diamond Terhadap Kecenderungan Terjadinya Kecurangan (Fraud) Dalam Pengelolaan Keuangan Desa (Studi Kasus Pemerintah Desa Kabupaten Lumajang*. 2022.
- [14] I. ketut Swarjana, *POPULASI-SAMPEL Teknik Sampling & Bias dalam Penelitian*. 2022.
- [15] I. Ghozali, “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9,” *Semarang Badan penerbit Univ. Diponegoro. Var. Pemoderasi. E-Jurnal Akunt. Univ. Udayana*, vol. 23 (2), no. 1470, 2018.