

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian Analisa Sistem

Menurut Jogiyanto (2005) “Analisis sistem merupakan penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya”.

#### 2.2 Pengertian Sistem

“Sistem sebagai seperangkat elemen yang digabungkan satu dengan lainnya untuk suatu tujuan bersama” Murdick dan Ross dalam buku HanifAl fatta, (2007). Menurut Menurut Scott dalam buku HanifAl fatta, (2007) “Sistem terdiri dari unsur-unsur seperti masukan (*input*), pengolahan (*processing*), serta keluaran (*output*). Ciri-ciri pokok sistem menurut Gapsert ada empat, yaitu sistem itu beroperasi satu lingkungan, terdiri atas unsur-unsur, ditandai dengan saling berhubungan, dan mempunyai satu fungsi atau tujuan utama. Sementara Mc. Leod dalam buku HanifAl fatta (2007) mendefinisikan “Sistem sebagai sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan”. Sumber daya mengalir dari elemen output dan untuk menjamin prosesnya berjalan dengan baik maka dihubungkan dengan mekanisme control.

Menurut Jogiyanto (2005) dalam buku Analisis dan Desain Sistem Informasi mendefinisikan “sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Untuk memahami atau mengembangkan suatu sistem, maka perlu membedakan unsur-unsur dari sistem yang membentuknya. Berikut adalah karakteristik sistem yang dapat membedakan suatu sistem dengan sistem lainnya:

a. Batasan (*Boundary*)

Penggambaran dari suatu elemen atau unsur mana yang termasuk didalam sistem dan mana yang di luar sistem.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Lingkungan (*Environment*)  
Segala sesuatu di luar sistem. Lingkungan yang menyediakan asumsi, kendala, dan input terhadap suatu sistem.
- c. Masukan (*Input*)  
Sumber daya (data, bahan bakar, peralatan, energi) dari lingkungan yang dikonsumsi dan dimanipulasi oleh suatu sistem.
- d. Keluaran (*Output*)  
Sumber daya atau produk (informasi, laporan, dokumen, tampilan layar komputer, barang jadi) yang disajikan untuk lingkungan sistem oleh kegiatan dalam suatu sistem.
- e. Komponen (*Components*)  
Kegiatan-kegiatan atau proses dalam suatu sistem yang mentransformasikan input menjadi bentuk setengah jadi (output). Komponen ini bisa merupakan subsistem dari sebuah sistem.
- f. Penghubung (*Interface*)  
Tempat di mana komponen atau sistem dan lingkungannya bertemu atau berinteraksi.
- g. Penyimpanan (*Storage*)  
Area yang dikuasai dan digunakan untuk penyimpanan sementara dan tetap dari informasi, energi, bahan baku, dan sebagainya. Penyimpanan merupakan suatu media penyangga di antara komponen tersebut bekerja dengan berbagai tingkatan yang ada dan memungkinkan komponen yang berbeda dari berbagai data yang sama.

### 2.3 Pengertian Informasi

“Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang” Davis dalam buku HanifaI fatta (2007). Sedangkan menurut McLeod dalam buku HanifaI fatta (2007) “informasi adalah data yang telah diproses, atau data yang memiliki arti”.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Jogiyanto (2005) dalam buku Analisis dan Desain Sistem Informasi, “informasi diartikan sebagai data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya”.

Menurut Abdul Kadir (2003) dalam buku Pengenalan Sistem Informasi, “informasi adalah data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut”.

Kualitas dari suatu informasi tergantung dari 3 (tiga) hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat waktu (*timelines*) dan relevan (*relevance*).

1. Akurat (*accurate*)

Informasi harus bebas dari kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti bahwa informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi mungkin banyak mengalami gangguan yang dapat mengubah atau merusak informasi tersebut

2. Tepat waktu (*timelines*)

Informasi yang sampai pada si penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat maka dapat berakibat fatal bagi organisasi. Dewasa ini informasi mahal karena harus cepat dikirim dan didapat sehingga memerlukan teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimnya.

3. Relevan (*relevance*)

Informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi untuk setiap orang, satu dengan yang lainnya adalah berbeda. Informasi sebab-musabab kerusakan mesin produksi kepada akuntan perusahaan adalah kurang relevan dan akan lebih relevan bila ditunjukkan kepada ahli teknik perusahaan. Sebaliknya informasi mengenai harga pokok produksi untuk ahli teknik merupakan informasi yang kurang relevan, tetapi akan sangat relevan untuk seorang akuntan perusahaan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.4 Pengertian Sistem Informasi

“Untuk memahami pengertian sistem informasi, harus dilihat keterkaitan antara data dan informasi sebagai entitas penting pembentukan sistem informasi. Data merupakan nilai, keada, atau sifat yang berdiri sendiri lepas dari konteks apapun. Sementara informasi adalah data yang telah diloah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang” Davis dalam buku Hanif Al fatta (2007).

Menurut Alter dalam buku Abdul Kadir (2003) “Sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi”.

Menurut Bodnar dan Hopwood dalam buku Abdul Kadir (2003) “sistem informasi adalah suatu sistem buatan manusia yang secara umum terdiri atas kumpulan komponen berbasis komputer dab manual yang dibuat untuk menghimpun, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi keluaran kepada pemakai”.

Menurut Hall dalam buku Abdul Kadir (2003) “sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikelompokkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada pemakai”.

Menurut Turban dkk, dalam buku Abdul Kadir (2003) “sebuah sistem informasi mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisa, dan menyebarkan informasi untuk tujuan yang spesifik”.

Sedangkan menurut Wilkinson dalam buku Abdul Kadir (2003) “Sistem informasi adalah kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan”.

Menurut Stair dalam buku Hanif Al fatta (2007) menjelaskan bahwa sistem informasi berbasis komputer (CBIS) dalam suatu organisasi terdiri dari komponen-komponen berikut:

- a. Perangkat keras, yaitu perangkat keras komponen untuk melengkapi kegiatan memasukkan data, dan keluaran data.



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Perangkat lunak, yaitu program dan instruksi yang diberikan ke komputer.
- c. Database, yaitu kumpulan data dan informasi yang diorganisasikan sedemikian rupa sehingga mudah diakses pengguna sistem informasi.
- d. Telekomunikasi, yaitu komunikasi yang menghubungkan antara pengguna sistem dengan sistem komputer secara bersama-sama ke dalam suatu jaringan kerja yang efektif.
- e. Manusia, yaitu personil dari sistem informasi, meliputi manajer, analis, programmer, dan operator, serta bertanggung jawab terhadap perawatan sistem.

Sementara Burch dkk, dalam buku Hanif Al fatta (2007) berpendapat, sistem informasi yang terdiri dari komponen-komponen diatas disebut dengan istilah blok bangunan (*building block*), yaitu blok masukan (*input block*), blok model (*model block*), blok keluaran (*output block*), blok teknologi (*technology block*), blok database (*database block*) dan blok kendali (*control block*). Sebagai suatu sistem, keenam blok tersebut masing-masing saling berinteraksi satu dengan yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai sasarannya.

- a. Blok masukan

Input mewakili data yang masuk kedalam sistem informasi. Yang dimaksud dengan input disini termasuk metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen-dokumen dasar.

- b. Blok model

Blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan model matematika yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis data dengan cara yang sudah tertentu untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan

- c. Blok keluaran

Produk dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Blok teknologi

Teknologi merupakan tool box dalam sistem informasi. Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan.

e. Blok database

Database merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.

f. Blok kendali

Pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem dicegah dan bila terlanjur terjadi maka kesalahan-kesalahan dapat dengan cepat diatasi.

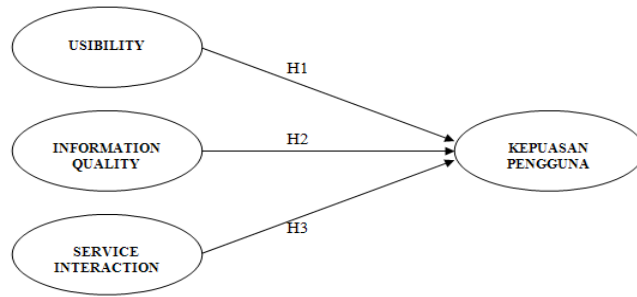
## 2.5 WebQual (Website Quality)

*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. Instrument penelitian pada *Webqual* tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development (QFD)*.

*WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan 14 butir pertanyaan (didalam Barnes dan Vidgen 2003). Menurut teori *WebQual*, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu *website*, yaitu Kualitas Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) sebagaimana di ilustrasikan dalam Gambar 2.1 dibawah ini:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.1 Model Konseptual Kepuasan Pengguna Menggunakan *Webqual 4.0*  
(Sumber: Sanjaya, 2012)

Persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah sebuah sistem dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari *website*. Kualitas ini termuat dalam tiga dimensi dari *WebQual* versi 4.0. Penelitian sebelumnya menyarankan bahwa dimensi *WebQual* dapat memprediksi kepuasan pengguna dan maksud pengguna dalam menggunakan kembali *website*.

### 2.5.1 Perkembangan *WebQual*

*WebQual* didasarkan pada penyebaran kualitas fungsi (QFD), yang merupakan terstruktur dan disiplin proses yang menyediakan sarana untuk mengidentifikasi dan membawa hasil jawaban responden melalui setiap tahap produk dan atau jasa pengembangan dan implementasi (Slabey, 1990). Aplikasi QFD memberikan penilaian terhadap hasil jawaban responden dengan menggunakan kata-kata yang bermakna bagi pelanggan. Kualitas ini kemudian diberikan kembali ke pelanggan dan bentuk dasar dari evaluasi kualitas produk atau jasa.

Dalam konteks *WebQual*, pengguna situs web diminta untuk menggunakan 5 situs skala poin. Para pengguna juga diminta untuk menilai masing-masing kualitas. Meskipun kualitas dalam *WebQual* bersifat subjektif, ada sejumlah besar analisis data menggunakan teknik kuantitatif, misalnya untuk melakukan tes dari keandalan instrumen *WebQual*. Berikut perkembangan metode *WebQual*:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1. *WebQual 1.0*

Versi pertama dari instrumen *WebQual* dikembangkan dalam domain sekolah Inggris bisnis (Barnes dan Vidgen 2000). Metodologi pengembangan untuk instrumen ini adalah untuk menggunakan kualitas fungsi penyebaran (QFD), yang merupakan proses terstruktur dan disiplin yang menyediakan sarana untuk mengidentifikasi dan membawa suara pelanggan melalui setiap tahap pengembangan produk atau jasa dan implementasi (Slabey 1990).

Titik awal untuk QFD adalah untuk mengarikulasi suara pelanggan dan untuk tujuan ini Mereka berlari lokakarya kualitas pada bulan Agustus 1998 dengan enam master siswa. Bossert (1991) merekomendasikan proses tiga tahap untuk sebuah lokakarya kualitas; mendirikan suatu masalah saja persyaratan menjadi kategori yang masuk akal bagi pelanggan. Masalah tunggal untuk diskusi kualitas dari sebuah sekolah bisnis yang sangat baik situs web. Delegasi bekerja secara individu menuliskan ide-ide mereka ke catatan pos dan didorong untuk meletakkan frase singkat bersama-sama dengan hukuman lebih lama untuk menjelaskan dasar pemikiran untuk kualitas yang diusulkan. Para delegasi kemudian dialokasikan untuk dua tim dan diminta untuk menggabungkan kualitas mereka ke kelompok afinitas (daftar struktur pohon), awalnya bekerja dalam keheningan untuk memindahkan pos-nya sekitar dan menciptakan judul karena mereka merasa sesuai. Akhirnya, kedua tim dibawa kembali bersama-sama untuk menghasilkan daftar konsolidasi tunggal menuntut kualitas. Pada akhirnya sesi ini Mereka telah mengupulkan lima puluh empat kualitas buku yang terstruktur hierarkis ke dalam kelompok afinitas.

Dari kualitas buku kuesioner dengan tiga puluh lima pertanyaan dikembangkan. Hal ini diselesaikan oleh enam peserta lokakarya dan digunakan untuk memperbaiki pertanyaan. Salah satu hasil dari responden adalah pengakuan bahwa kuesioner terlalu panjang untuk menjawab tiga



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

puluh lima pertanyaan untuk masing-masing empat sekolah bisnis situs web melibatkan responden di 140 penilaian, ditambah 35 lanjutan penilaian pentingnya kualitas masing-masing. Menggunakan literatur tentang kualitas informasi, khususnya Bailey dan Pearson (1983), Delone dan McLean (1992), Strong dkk, dan melihat dengan hati-hati untuk tumpang tindih kualitas angket itu dikurangi menjadi 24 pertanyaan lebih mudah dikelola. Jika memungkinkan, pertanyaan dihapus yang disebut terlalu langsung ke karakteristik, fungsi atau bagian dari situs web, karena mewakili persepektif pemasok bukan pengalaman pengguna subyektif.

## 2. *WebQual 2.0*

Dalam menerapkan *WebQual* ke situs web B2C menjadi jelas bahwa perspektif interaksi kualitas sebagian besar hilang dari *WebQual 1.0*. Bitner et, al. (1990) mengadopsi Shostack. S (1985) definisi dari pertemuan layanan sebagai periode waktu dimana konsumen langsung berinteraksi dengan layanan dan perhatikan bahwa interaksi ini tidak perlu menjadi antar pribadi sebuah pertemuan layanan dapat terjadi tanpa unsur interaksi manusia. Bitner et, al. (1990) juga mengakui interaksi adalah layanan dari sudut pandang pelanggan. Mereka menyamakan bahwa kualitas interaksi adalah sama penting untuk keberhasilan e-bisnis seperti itu adalah untuk batubata dan mortar organisasi (dan mungkin lebih diberikan penghapusan dimensi interpersonal). Dalam *WebQual 2.0* aspek interaksi dengan mengadaptasi dan menerapkan pekerjaan pada kualitas layanan, terutama *SERVQUAL* (Parasuraman 1985, 1988, 1995, Zeithaml et al 1990, 1993) dan *IS SERVQUAL* (Pitt et al. Tahun 1995, 1997, Kettinger dan Lee 1997, Van Dyke dkk. 1997), untuk evaluasi situs web dari toko buku online. Seperti *WebQual 1.0*, lokakarya kualitas dilakukan untuk memperoleh kebutuhan pelanggan, kali ini dalam domain internet toko buku (lihat Barnes dan Vidgen 2001 untuk akun penuh)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. *WebQual 3.0*

Sementara *WebQual 1.0* kuat pada kualitas informasi dan kurang kuat pada interaksi layanan. Demikian pula, dimana *WebQual 2.0* menekankan kualitas interaksi itu kehilangan beberapa kaya kualitas informasi *WebQual 1.0*. Kedua instrumen terkadung berbagai kualitas dengan situs web sebagai artefak perangkat lunak. Dalam meninjau instrumen ditemukan bahwa semua kualitas dapat dikategorikan menjadi tiga bidang yang berbeda: kualitas situs, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi. Terbaru dari *WebQual 3.0* diuji dalam domain *online* lelang (Barnes dan Vidgen 2001).

4. *WebQual 4.0*

Analisis hasil *WebQual 3.0* menyebabkan indentifikasi dari tiga dimensi *e-commerce* situs web kualitas: kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan interaksi. *Usability* telah menggantikan kualitas situs di *WebQual* versi 4.0 karena itu membuat penekanan pada pengguna dan persepsi mereka bukan pada desainer dan situs sebagai hanya sebuah artefak perangkat lunak bebas konteks. Kegunaan jangka juga mencerminkan lebih baik pada tingkat abstraksi yang lain dua dimensi *WebQual* yaitu informasi dan interaksi layanan.

Dalam *WebQual 4.0* dimensi kegunaan menarik dari literatur di bidang interaksi manusia computer (Davis 1989, 1993, Nielsen 1993) dan web lebih dari sisi kegunaan (Nielsen 1999, 2000, Spool et al, 1999). *Usability* berkaitan dengan situs web apakah mudah dinavigasi, apakah desain yang sesuai dengan jenis situs. Tidak dalam dalam contoh pertama yang bersangkutan dengan prinsip-prinsip desain seperti penggunaan *frame* atau persentasi ruang putih, meskipun ini kekhawatiran bagi para desainer situs web yang dituduh meningkatkan kegunaan.

Dengan demikian, *WebQual* telah berkembang menggunakan lokakarya kualitas, analisis faktor untuk mengidentifikasi pengelompokan pertanyaan, dan literatur dari tiga bidang utama penelitian; informasi yang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berkualitas dari *mainstream* penelitian SI; interaksi layanan kualitas dari pemasaran serta beberapa SI dan *e-commerce*, dan kegunaan dari manusia dengan interaksi komputer, hasil kualitas pada setiap tahap pengembangan *WebQual* adalah untuk memastikan bahwa kualitas adalah relevan, terutama di mana mereka berhubungan dengan pra-internet sastra dan industri baru. Mereka juga menemukan beberapa item yang tidak cukup ditangkap dalam penelitian yang masih ada, khususnya pertanyaan-pertanyaan yang tidak memiliki sumber utama. Dalam hal ini, penekanan ditempatkan pada penyediaan dukungan literatur sekunder untuk kualitas ini.

### 2.5.2 Dimensi *WebQual 4.0*

Menurut Barnes dan Vidgen dalam buku Josua Tarigan (2008), *WebQual 4.0* disusun berdasarkan penelitian terdiri atas tiga dimensi area yaitu:

1. *Usability* (Kemudahan Pengguna)

*Usability* (Kemudahan Pengguna) dari *human computer interaction*. *Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan *site*, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna.

2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

*Information Quality* (Kualitas Informasi) adalah mutu dari isi yang terdapat pada *site*, pantas tidaknya informasi untuk ditujukan kepada pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. Menurut Barnes (2003), kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bias dipercaya, informasi yang *up-to-date/* terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

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

*Service Interaction Quality* (Kualitas Layanan Interaksi) adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyelidiki kedalam *site* lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *site*.

Model pengukuran mutu *website*, dengan kuesionernya berdasarkan 3 dimensi *WebQual 4.0* dapat dilihat pada Tabel 2.1 di bawah ini:

Tabel 2.1. *WebQual 4.0 Instrument*

Dimensi	Kuesioner <i>WebQual 4.0</i>
<i>Usability</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i></li> <li>2. Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami</li> <li>3. Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i></li> <li>4. Pengguna merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan</li> <li>5. <i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik</li> <li>6. Desain sudah sesuai dengan jenis <i>website</i></li> <li>7. <i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna</li> <li>8. <i>Website</i> <a href="http://pse.siakkab.go.id">pse.siakkab.go.id</a> memberikan sebuah pengalaman positif</li> </ol>
<i>Information Quality</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Website</i> telah memberikan informasi yang akurat</li> <li>2. <i>Website</i> telah memberikan informasi yang terpercaya</li> <li>3. <i>Website</i> memberikan informasi yang tepat waktu (<i>up-to-date</i>)</li> <li>4. <i>Website</i> memberikan informasi yang relevan</li> <li>5. <i>Website</i> memberikan informasi yang mudah untuk dipahami pengguna</li> <li>6. <i>Website</i> memberikan informasi dengan detail yang tepat</li> <li>7. <i>Website</i> menyajikan informasi dalam format yang sesuai</li> </ol>
<i>Service interaction</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Website</i> memiliki reputasi yang baik</li> <li>2. Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi pada <i>website</i></li> <li>3. Pengguna <i>website</i> merasa aman terhadap informasi pribadinya</li> <li>4. <i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi</li> <li>5. <i>Website</i> memberikan ruang untuk komunitas</li> <li>6. <i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi</li> <li>7. Pengguna <i>website</i> merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan</li> <li>8. Pandangan secara keseluruhan mengenai <i>website</i></li> </ol>

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.6 Definisi Kepuasan Pengguna

Menurut Jogiyanto (2007), menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap pengguna keluaran sistem informasi. Beberapa peneliti dalam buku “Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi”, (Jogiyanto, 2007), seperti EinDor dan Segev (1978) serta Hamilton dan Chervany (1981) mengusulkan untuk menggunakan kepuasan pemakai sebagai pengukur dari keberhasilan penggunaan sistem informasi. Selanjutnya Lucas (1981), menggunakan kepuasan pemakai dengan menanyakan eksekutif perusahaan dipenelitian eksperimen laboratorium tentang kepuasannya menggunakan sistem informasi yang berhubungan dengan pengambilan keputusan permasalahan pemesanan sediaan. Selanjutnya Powers dan Dickson (1973), manajer-manajer ditanya tentang seberapa baik kebutuhan informasi telah memuaskan mereka. Selanjutnya Swanson (1974) menggunakan 16 item pertanyaan untuk mengukur apresiasi terhadap sistem informasi. Peneliti-peneliti ini mengusulkan penggunaan kepuasan pemakai digunakan sebagai pengukur keberhasilan sistem informasi hanya untuk sistem informasi tertentu saja yang digunakan oleh pemakai.

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi. Perusahaan pada saat ini selalu berupaya memenuhi kebutuhan pengguna sistem informasi sehingga dapat meningkatkan kepuasan para pengguna sistem informasi. Karena dengan tercapainya kepuasan para pengguna diharapkan dapat meningkatkan kinerja menjadi lebih optimal yang tentunya akan berdampak baik untuk operasional perusahaan (Kurniawan, 2013).

Menurut Lovelock dan Wright (2008) yang dikutip oleh Chandra (2014), kepuasan pengguna merupakan reaksi emosional jangka pendek pengguna terhadap kinerja jasa tertentu. Pengguna menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa dan menggunakan informasi ini untuk memperbaharui persepsi mereka tentang kualitas jasa, tetapi sikap terhadap kualitas tidak bergantung pada pengalaman pakai pada informasi dari mulut ke mulut atau dari iklan perusahaan. Namun, pengguna harus benar-benar

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

menggunakan suatu jasa untuk mengetahui apakah mereka puas atau tidak dengan hasilnya.

Berdasarkan definisi di atas, menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dapat diwujudkan melalui respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan.

## 2.7 Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh periset untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui secara pasti data/informasi apa yang dibutuhkan dan bagaimana variable yang menyatakan informasi yang dibutuhkan tersebut diukur.

### 2.7.1 Teknik Pengukuran (Teknik Penyekalaan)

Dua teknik pengukuran dengan kuesioner yang paling populer adalah:

a. *Likert's Summated Rating (LSR)*

LSR adalah skala atau pengukuran sikap responden. Jawaban pertanyaan dinyatakan dalam pilihan yang mengakomodasi jawaban antara Sangat Setuju Sekali dengan Sangat Tidak Setuju. Banyak pilihan biasanya 3, 5, 7, 9 dan 11. Dalam prakteknya yang paling sering digunakan adalah 5.

Terlalu sedikit pilihan jawaban menyebabkan pengukuran menjadi sangat kasar dan terlalu banyak pilihan jawaban menyebabkan responden sulit membedakan pilihan. Banyak pilihan ganjil juga menimbulkan masalah, responden yang malas/enggan akan menjawab pilihan yang di tengah (=jawaban netral)

b. *Semantic Differential (SD)*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Responden menyatakan pilihan di antara dua kutub kata sifat atau frasa. Dapat dibentuk dalam suatu garis nilai yang kontinyu, dan dapat diukur dalam satuan jarak atau dalam bentuk pilihan seperti LSR.

Misal:

Tampilan *website* (responden memilih kotak 10 sampai dengan 0, misalnya 8)

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Prinsip sifat positif diberikan nilai paling besar dan sifat negatif diberi paling kecil tetap dipertahankan, demikian juga prinsip menggabungkan positif-negatif dan negatif-positif secara bergantian.

### 2.7.2 Teknik Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Beberapa teknik terdapat dua kelompok teknik sampling yaitu:

#### 1. *Probability Sampling*

*Probability Sampling* merupakan teknik penarikan sampel yang memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk terpilih menjadi sampel. Teknik sampling ini meliputi:

##### a. *Simple Random Sampling*

Untuk menghilangkan kemungkinan bias, kita perlu mengambil sampel random sederhana atau sampel acak. Pengambilan sampel dari semua anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota populasi. Hal ini dapat dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen. Teknik sampling ini seperti pada gambar berikut:

##### 1) *Proportinate Stratified Random Sampling*

Teknik ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota/karakteristik yang tidak homogeny dan berstrata secara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

proportional. Sebagai contoh suatu organisasi mempunyai personil yang terdiri dari latar belakang pendidikan yang berbeda yaitu: SLTP, SLTA, S1, dan S2 dengan jumlah setiap kelas pendidikan juga berbeda. Jumlah anggota populasi untuk setiap strata pendidikan tidak sama atau bervariasi. Jumlah sampel yang harus diambil harus meliputi strata pendidikan yang ada yang diambil secara proporsional.

2) *Disproportionate Random Sampling*

Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional. Sebagai contoh sebuah perusahaan mempunyai personil sebagai berikut: 3 orang S3, 5 orang S2, 100 orang S1, 800 orang SLTA, dan 700 orang SLTP. Dalam penarikan sampel maka personil yang berijazah S2 dan S3 semuanya diambil sebagai sampel, karena kedua kelompok tersebut jumlahnya terlalu kecil jika dibandingkan dengan kelompok lainnya.

b. *Cluster Sampling* (sampling daerah)

Teknik sampling daerah (cluster sampling) digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misalnya penduduk suatu Negara, propinsi atau kabupaten. Untuk menentukan penduduk mana yang akan dijadikan sumber data, maka pengambilan sampelnya berdasarkan daerah dari populasi yang telah ditetapkan. Teknik cluster sampling dilakkan dalam dua tahap yaitu:

1) Menentukan sampel daerah

Menentukan orang-orang yang ada pada daerah dengan cara sampling juga.

2) *Non-probability Sampling*

*Non-probability sampling* merupakan teknik penarikan sampel yang memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk terpilih menjadi sampel. Teknik sampling ini meliputi:



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. *Sampling Sistematis*

Teknik sampling ini merupakan teknik penarikan sampel dengan cara penentuan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut. Sebagai contoh jumlah anggota populasi sebanyak 200 orang. Anggota populasi diberi nomor urut dari no 1 sampai nomor 200. Selanjutnya pengambilan sampel dilakukan dengan memilih nomor urut ganji, atau genap saja, atau kelipatan dari bilangan tertentu, seperti bilangan 5 dan lainnya.

b. *Sampling Kuota*

*Sampling kuota* adalah teknik penarikan *sampling* dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai pada jumlah (kuota) yang diinginkan. Sebagai contoh akan melakukan penelitian terhadap pegawai golongan II pada suatu instansi, dan penelitian terhadap pegawai golongan II pada suatu instansi, dan penelitian dilakukan secara kelompok. Jumlah sampel ditetapkan 100 orang sementara penelitian sebanyak 5 orang, maka setiap anggota peneliti dapat memilih sampel seara bebas dengan karakteristi yang telah ditentukan (golongan II) sebanyak 20 orang.

c. *Sampling Aksidental*

*Sampling Aksidental* adalah teknik penentuan sampel, berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang ditemukan pada waktu menentukan sampel cocok dengan diperlukan sebagai sumber data.

d. *Puposive Sampling*

*Purposive Sampling* adalah teknik penarikan sampel yang dilakukan untuk tujuan tertentu saja. Misalnya akan melakukan penelitian tentang disiplin pegawai, maka sampel yang dipilih adalah orang yang ahli dalam bidang kepegawaian saja.

e. *Sampling Jenuh*

*Sampling Jenuh* adalah teknik penarikan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

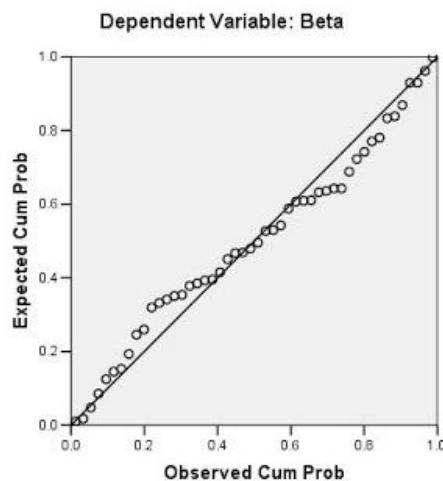
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uji normalitas bisa dilakukan dengan dua cara yaitu “Normal P-P Plot” dan “Tabel Kolmogrov Smirnov”. Yang paling umum digunakan adalah Normal P-P Plot. Pada Normal P-P Plot prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafi atau dengan melihat histogram dari residualnya, Priyatno (2016) dasar pengambilan keputusan:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Untuk menganalisis dengan SPSS kita lihat hasil *output* kita tadi pada gambar “Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual”. Seperti Gambar 2.2 di bawah ini:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2.2 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

(Sumber: Priyatno, 2016)

Dari hasil analisis kurva dapat dilihat bahwa data menyebar di sekitar diagram dan mengikuti model regresi sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diolah merupakan data yang berdistribusi normal sehingga uji normalitas terpenuhi.

## 2.8.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Menurut Duwi Priyatno (2016), jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, dapat dilihat dari Value Inflation Factor (VIF). Menurut Wijaya (2009), apabila nilai VIF > 10, terjadi multikolinearitas. Sebaliknya, jika VIF < 10, tidak terjadi multikolinearitas. Untuk analisisnya dengan SPSS kita lihat hasil output pada gambar "Coefficients". Seperti Gambar 2.3 di bawah ini:

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.094	.490		-.193	.848		
	Leverage	2.839	.856	.411	3.317	.002	.979	1.022
	CR	-.071	.033	-.263	-2.134	.039	.988	1.012
	ROA	-.043	.025	-.287	-1.683	.100	.517	1.934
	ROE	-.003	.010	-.060	-.353	.726	.513	1.948

a. Dependent Variable: Beta

Gambar 2.3 Coefficients

(Sumber: Priyatno, 2016)

Dari hasil output data didapatkan bahwa semua nilai VIF < 10 ini berarti tidak terjadi multikolinearitas. Dan menyimpulkan bahwa uji multikolinearitas terpenuhi.

## 2.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini digunakan untuk melihat apakah variabel pengganggu mempunyai varian yang sama atau tidak. Heteroskedastisitas mempunyai suatu keadaan bahwa varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda. Salah satu metode yang digunakan untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas akan mengakibatkan penaksiran koefisien-koefisien regresi menjadi tidak efisien. Hasil penaksiran akan menjadi kurang dari semestinya. Menurut Priyatno (2016), heteroskedastisitas bertentangan dengan salah satu asumsi dasar regresi linier, yaitu bahwa variasi residual sama untuk semua pengamatan atau disebut homokedastisitas.

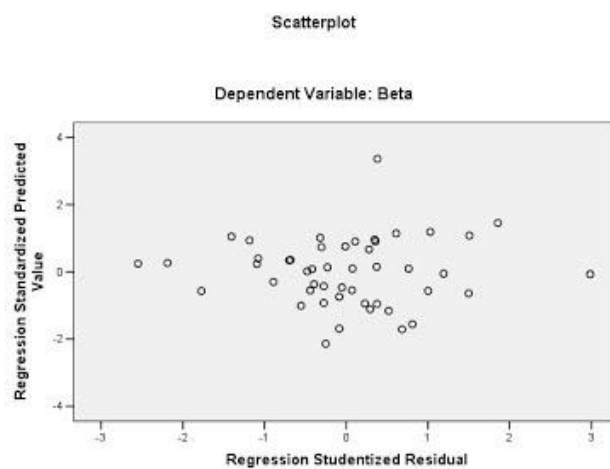
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ( $Y \text{ Prediksi} - Y \text{ Sesungguhnya}$ ) yang telah di studentized. Dasar analisisnya adalah sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk menganalisis datanya kita lihat pada gambar “Scatterplot” pada output data. Seperti Gambar 2.4 di bawah ini:



Gambar 2.4 Scatterplot  
(Sumber: Priyatno, 2016)

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas sebab tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. sehingga dapat dikatakan uji heteroskedastisitas terpenuhi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.8.4 Uji Autokorelasi

Menurut Priyatno (2016), uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah model regresi ada kerelasi atau residual pada periode t dengan residual pada periode sebelumnya (t-1). Model regresi yang baik adalah yang tidak adanya masalah autokorelasi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Durbin-Witson (uji DW). Pengambilan keputusan pada uji Durbin Witson sebagai berikut:

1.  $D_u < dw < 4-d_u$  maka  $H_0$  diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi.
2.  $D_w < d_l$  atau  $d_w > 4-d_l$  maka  $H_0$  ditolak, artinya terjadi autokorelasi.
3.  $D_l < d_w < d_l$  atau  $4-d_u < d_w < 4-d_l$ , artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

### 2.9 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisa regresi linier berganda adalah suatu metode analisis regresi untuk lebih dari dua variabel, karena itu termasuk dalam analisis multivariate. Namun karena dalam analisis regresi ganda juga dianalisis hubungan antar satu variabel bebas X, dengan variabel terikat Y manakala variabel bebas X lainnya dianggap konstan, maka dalam analisisnya juga masih bisa digunakan metode kuadrat terkecil. Karena itu analisis regresi ganda merupakan jembatan penghubung antara analisis regresi sederhana yang bersifat bivariate, dengan model analisis regresi yang bersifat multivariate. Analisis regresi merupakan studi dalam menjelaskan dan mengevaluasi hubungan suatu peubah bebas (*independent variable*) dengan satu peubah tak bebas (*dependent variable*) dengan tujuan untuk mengestimasi atau meramalkan nilai peubah tak bebas didasarkan pada nilai peubah bebas yang diketahui menurut Priyatno (2016). Hubungan yang diasumsikan linear mengikuti bentuk berikut ini:

$$Y = A_0 + A_1X_1 + A_2X_2 + \dots + A_nX_n \dots \dots \dots (2.1)$$

Keterangan:

- Y = Variabel dependent / terikat
- $X_1, X_2, \dots, X_n$  = Variabel independent/ bebas

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$A_1, A_2, \dots, A_n = \text{Konstanta}$$

Metode kuadrat terkecil dapat dilakukan apabila asumsi regresi linier klasik terpenuhi. Beberapa asumsi yang harus dipenuhi oleh persamaan regresi linier berganda ini adalah sebagai berikut:

1. Normalitas, regresi linier klasik mengasumsikan bahwa tiap  $\epsilon_i$  mengikut distribusi normal,  $\epsilon_i \sim N(0, \sigma^2)$ .
2. *Non autokorelasi* antar sisaan, berarti  $\text{cov}(\epsilon_i, \epsilon_j) = 0$ , dimana  $i$  ke  $j$ .
3. *Homoskedastisitas*,  $\text{var}(\epsilon_i) = \sigma^2$  untuk setiap  $i, i=1, 2, \dots, n$  yang artinya varians dari semua sisaan adalah konstan atau *homoskedastik*
4. Tidak terjadi *multikolinearitas*. Tidak terdapat hubungan linier yang sempurna atau pasti diantara variabel.

Untuk mengetahui apakah model persamaan yang digunakan sudah memenuhi asumsi-asumsi regresi tersebut maka perlu dilakukan pemeriksaan pada masing-masing asumsi.

### 2.10 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara tentang rumusan masalah penelitian yang belum dibuktikan kebenarannya. Hipotesis dinyatakan dengan kalimat pernyataan bukan kalimat pertanyaan. Ada dua hipotesis yaitu hipotesis nihil dan hipotesis alternative, Priyatno (2008).

### 2.11 SPSS (*Statistical Product and Servicer Solutions*)

Menurut Priyatno (2008), SPSS adalah program atau *software* yang digunakan untuk olah data statistik. Dari berbagai program olahan data statistik lainnya, SPSS merupakan yang paling banyak digunakan dan diminati oleh para peneliti. Langkah-langkah pengolahan data SPSS sangatlah praktis. Setelah data dimasukkan pada SPSS data editor kemudian kita mencari alat analisis yang diperlukan, memasukkan variabel dan lain-lain. Setelah proses olah data dilakukan dengan sangat cepat, singkat, akurat, cermat, handal dan muncullah hasil dari olah data.

Menurut Priyatno (2011), SPSS dapat didefinisikan sebagai sebuah program pengolahan data statistik yang digunakan untuk meneliti ilmu-ilmu



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sosial. Program SPSS dirilis oleh SPSS Inc., sebuah perusahaan yang memasarkan *software* untuk penelitian pasar, survei, dan analisa statistik. Program ini dibuat oleh Norman Nie, seorang mahasiswa pasca sarjana ilmu politik di Stanford University dan dirilis untuk versi pertamanya pada tahun 1968. Pada tahun 1984 dirilis SPSS/PC+ untuk komputer personal (PC) dan untuk versi *windows* dirilis pada tahun 1992, mulai dari versi 6 hingga versi 17 ditahun 2008. Selanjutnya pada tahun 2009 SPSS diakuisisi oleh perusahaan IBM dan merilis SPSS versi 18 dengan nama PASW Statistik 18. Selanjutnya pada tahun 2010 dirilis versi 19 dengan nama IBM SPSS Statistik 19.

### 2.12 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pengukuran kualitas website sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu, oleh karena itu penulis mengambil beberapa rujukan dari peneliti terdahulu untuk dijadikan sebagai referensi dan tinjauan pustaka. Penelitian terdahulu yang pertama diambil dari penelitian Zahreza Fajar Setiara Putra, Mohammad Sholeh dan aniek Widyastuti yang berjudul *Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0*, pada tahun 2014. Hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa dari hasil penilaian yang telah dilakukan menggunakan metode *Webqual 4.0* diperoleh hasil bahwa rata-rata pengguna website BTKP-DIY merasa puas dengan fasilitas, menu dan isi yang ada di dalam website BTKP-DIY baik dari nilai keseluruhan responden maupun setiap variabel penelitian.

Penelitian terdahulu yang kedua diambil dari penelitian Mifta asution dan Mudjahidin dengan judul *Analisis Kualitas Layanan Website Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Surabaya I Dengan Metode Webqual*, pada tahun 2013. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara ketiga variabel konstruk yang membentuk model penelitian variabel kualitas layanan, tingkat kepuasan, dan intensitas penggunaan kembali website.

Penelitian terdahulu yang ketiga diambil dari penelitian Candra Irawan dengan judul *Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan*



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menggunakan *Webqual* (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir), pada tahun 2012. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan dari persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel independen yang dianalisis berupaitem-item pertanyaan pada ketiga dimensi *WebQual* (usability, kualitas informasi dan kualitas interaksi) berkontribusi positif terhadap kualitas website.

Untuk melihat data lengkap penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.2 di bawah ini:

Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Zahreza Fajar Setiara Putra, Mohammad Sholeh dan Naniek Widayastuti	Miftah Nasution, dan Mudjahidin	Candra Irawan
1.	Judul	Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0	Analisis Kualitas Layanan Website Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Surabaya I Dengan Metode Webqual	Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)
2.	Tahun	2014	2013	2012
3.	Penerbit	Jurnal JARKOM Vol. 1 No. 2 Januari 2014	Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia, 2 - 4 Desember 2013	Jurnal Sistem Informasi (JSI), VOL. 4, NO. 2, Okotober 2012
4.	Tujuan Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan feedback dari pengguna Website BTKP-DIY terhadap pihak yang bersangkutan dalam hal ini adalah dari BTKP-DIY yang berkaitan dengan website BTKP-DIY.</li> <li>2. Mengoptimalkan fitur serta menu yang terdapat di dalam website BTKP-DIY agar dapat mengakomodir semua kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan dunia pendidikan dan teknologi.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. penelitian ini mencoba mengukur kualitas <i>website</i> dari sisi kepuasan pengguna akhir dan keinginan pengunjung situs untuk menggunakan kembali layanan <i>website</i> KPPN Surabaya I.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana hubungan antara dimensi-dimensi dalam <i>WebQual</i> dengan tingkat kualitas <i>website</i> Pemda Kabupaten Ogan Ilir.</li> <li>2. Dimensi yang manakah dari dimensi-dimensi dalam <i>WebQual</i> tersebut yang berkontribusi lebih besar dengan tingkat kualitas <i>website</i> Pemda Kabupaten</li> </ol>

©Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

<p>Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>				<p>Ogan Ilir dibandingkan dengan dimensi-dimensi yang lain.</p> <p>3. Berdasarkan hubungan yang diperoleh antara dimensi-dimensi dalam <i>WebQual</i> dengan tingkat kualitas <i>website</i> tindakan apa yang harus dilakukan manajemen (rekomendasi) guna meningkatkan kualitas <i>website</i> (<a href="http://www.oganilirkab.go.id">www.oganilirkab.go.id</a>).</p>
<p>Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p><b>Hasil Penelitian</b></p>	<p>1. Hasil yang ada dari penilaian pengguna website BTKP-DIY dapat dijadikan sebagai <i>feedback</i> bahan evaluasi pengembangan dan perbaikan terhadap website BTKP-DIY agar dapat lebih mengakomodir keinginan dan sesuai dengan harapan pengguna website.</p> <p>2. Dari hasil penilaian yang telah dilakukan menggunakan metode Webqual 4.0 diperoleh hasil bahwa rata-rata pengguna website BTKP-DIY merasa puas dengan fasilitas, menu dan isi yang ada di dalam website BTKP-DIY baik dari nilai keseluruhan responden maupun setiap variabel penelitian.</p>	<p>1. Adanya hubungan yang positif dan signifikan antara ketiga variabel konstruk yang membentuk model penelitian variabel kualitas layanan, tingkat kepuasan, dan intensitas penggunaan kembali website.</p> <p>2. Berdasarkan hasil analisis keempat dimensi kualitas <i>website</i> dengan <i>importance Performance Analysis</i> (IPA) yang diukur dari tiap-tiap indikatornya menemukan bahwa atribut <i>website</i> KPPN Surabaya I yang sangat perlu untuk mendapat perhatian adalah masalah <i>respon time</i> tampilan <i>website</i>, masalah <i>update</i> konten informasi serta masalah kesulitan interaksi</p>	<p>1. Dari persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel independen yang dianalisis berupa item-item pertanyaan pada ketiga dimensi <i>WebQual</i> (<i>usability</i>, kualitas informasi dan kualitas interaksi) berkontribusi positif terhadap kualitas <i>website</i> dalam penelitian ini.</p> <p>2. Kualitas <i>website</i> dikatakan sangat bagus apabila bernilai sebesar 117,275. Hal tersebut dimungkinkan apabila setiap item di keseluruhan dimensi bernilai 5 dan kualitas <i>website</i> dikatakan sangat tidak bagus apabila bernilai sebesar 23,453. Hal tersebut dimungkinkan</p>

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>			<p>dengan <i>website</i>. Ketiga atribut ini memiliki kesenjangan (gap) yang paling besar antara persepsi yang dirasakan pengguna saat ini dengan harapan ideal.</p>	<p>apabila setiap item di keseluruhan dimensi bernilai 1. 3. Dalam penelitian ini kualitas <i>website</i> Pemda Ogan ilir mempunyai nilai di antara 52 dan 90 dengan rata-rata 73,3375. Nilai tersebut dapat dilihat berdasarkan jawaban responden untuk item pertanyaan no 23. Oleh karena itu dapat diperoleh kesimpulan bahwa kualitas <i>website</i> Pemda Ogan Ilir dikatakan cukup bagus</p>
---	--	--	--	--

### 2.13 Profil Layanan Pengadaan Barang/jasa Secara Elektronik (LPSE) Kabupaten Siak Sri Indrapura

LPSE adalah unit kerja yang dibentuk di seluruh Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi Lainnya (K/L/D/I) untuk menyelenggarakan sistem pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik serta memfasilitasi ULP/Pejabat Pengadaan dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik. ULP/Pejabat Pengadaan pada Kementerian/Lembaga/Perguruan Tinggi/BUMN yang tidak membentuk LPSE dapat menggunakan fasilitas LPSE yang terdekat dengan tempat kedudukannya untuk melaksanakan pengadaan secara elektronik. Selain memfasilitasi ULP/Pejabat Pengadaan dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik LPSE juga melayani registrasi penyedia barang dan jasa yang berdomisili di wilayah kerja LPSE yang bersangkutan.

Pengadaan barang/jasa secara elektronik akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat, memperbaiki tingkat efisiensi proses pengadaan, mendukung proses monitoring

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

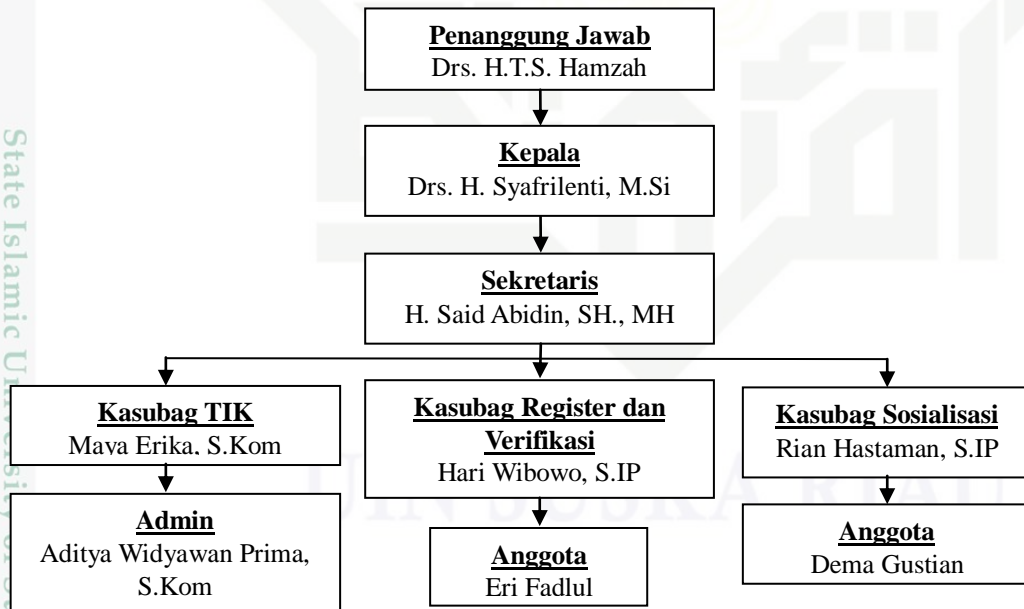
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan audit dan memenuhi kebutuhan akses informasi yang real time guna mewujudkan *clean and good government* dalam pengadaan barang/jasa pemerintah.

Dasar hukum pembentukan LPSE adalah Pasal 111 Nomor 54 Tahun 2010 tentang pengadaan barang/jasa pemerintah yang ketentuan teknis operasionalnya diatur oleh Peraturan Kepala LKPP Nomor 2 Tahun 2010 tentang Layanan pengadaan Secara Elektronik. LPSE dalam menyelenggarakan sistem pelayanan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik juga wajib memenuhi persyaratan sebagaimana yang ditentukan dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Layanan yang tersedia dalam Sistem Pengadaan Secara Elektronik saat ini Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) atau yang biasa disebut *e-procurement*, Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SiRUP), dan katalog elektronik (*e-catalogue*).

Struktur Organisasi LPSE Kabupaten Siak dapat dilihat pada Gambar 2.5 di bawah ini:

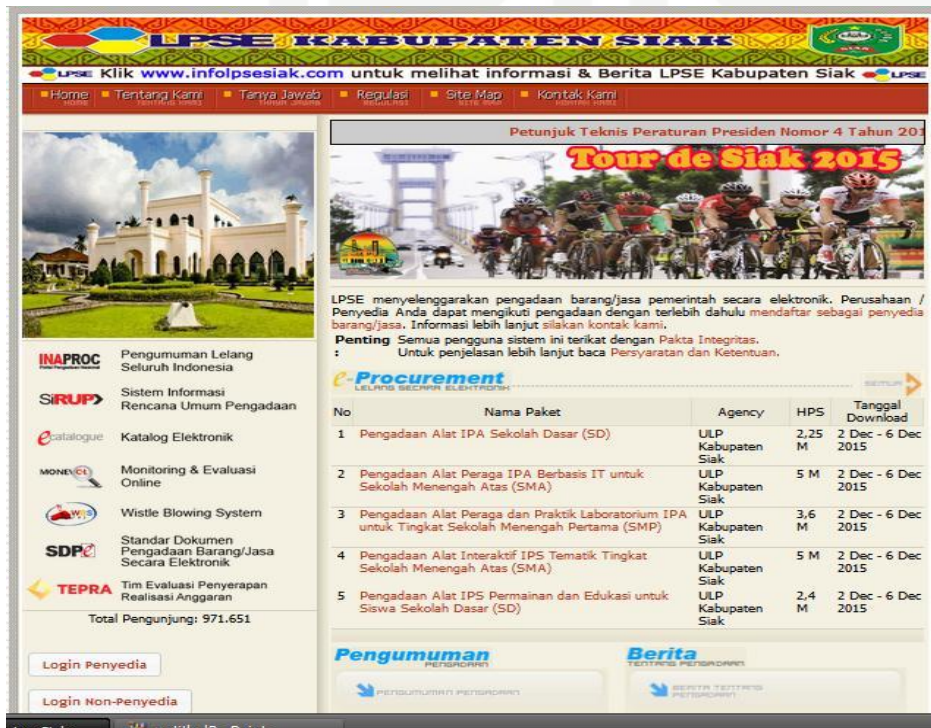


Gambar 2.5 Struktur Organisasi LPSE Kabupaten Siak  
(Sumber LPSE Kabupaten Siak )

## 2.14 Tampilan Website lpse.siakkab.go.id

Website lpse.siakkab.go.id merupakan website layanan pelelangan yang dikelola oleh pemerintah kabupaten (PEMKA) Siak Sri Indrapura sebagai salah satu media yang menyajikan informasi terkini mengenai lelang, selain itu juga memfasilitasi ULP/Pejabat Pengadaan dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik LPSE juga melayani registrasi penyedia barang dan jasa yang berdomisili di wilayah kerja LPSE yang bersangkutan.

Berikut ini adalah tampilan dari website lpse.siakkab.go.id:



No	Nama Paket	Agency	HPS	Tanggal Download
1	Pengadaan Alat IPA Sekolah Dasar (SD)	ULP Kabupaten Siak	2,25 M	2 Dec - 6 Dec 2015
2	Pengadaan Alat Peraga IPA Berbasis IT untuk Sekolah Menengah Atas (SMA)	ULP Kabupaten Siak	5 M	2 Dec - 6 Dec 2015
3	Pengadaan Alat Peraga dan Praktik Laboratorium IPA untuk Tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP)	ULP Kabupaten Siak	3,6 M	2 Dec - 6 Dec 2015
4	Pengadaan Alat Interaktif IPS Tematik Tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA)	ULP Kabupaten Siak	5 M	2 Dec - 6 Dec 2015
5	Pengadaan Alat IPS Permainan dan Edukasi untuk Siswa Sekolah Dasar (SD)	ULP Kabupaten Siak	2,4 M	2 Dec - 6 Dec 2015

Gambar 2.6 Tampilan Halaman Utama Website lpse.siakkab.go.id

(Sumber lpse.siakkab.go.id (2016))

Pengunjung bisa langsung membuka situs lpse.siakkab.go.id, dan halaman pertama yang akan tampil seperti pada Gambar 2.6 di atas. Pada halaman utama ini terdapat menu pendaftaran yang berupa tulisan berwarna merah agar memudahkan pengunjung untuk melihatnya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.7 Tampilan Halaman Regulasi Website lpse.siakkab.go.id

(Sumber lpse.siakkab.go.id (2016))

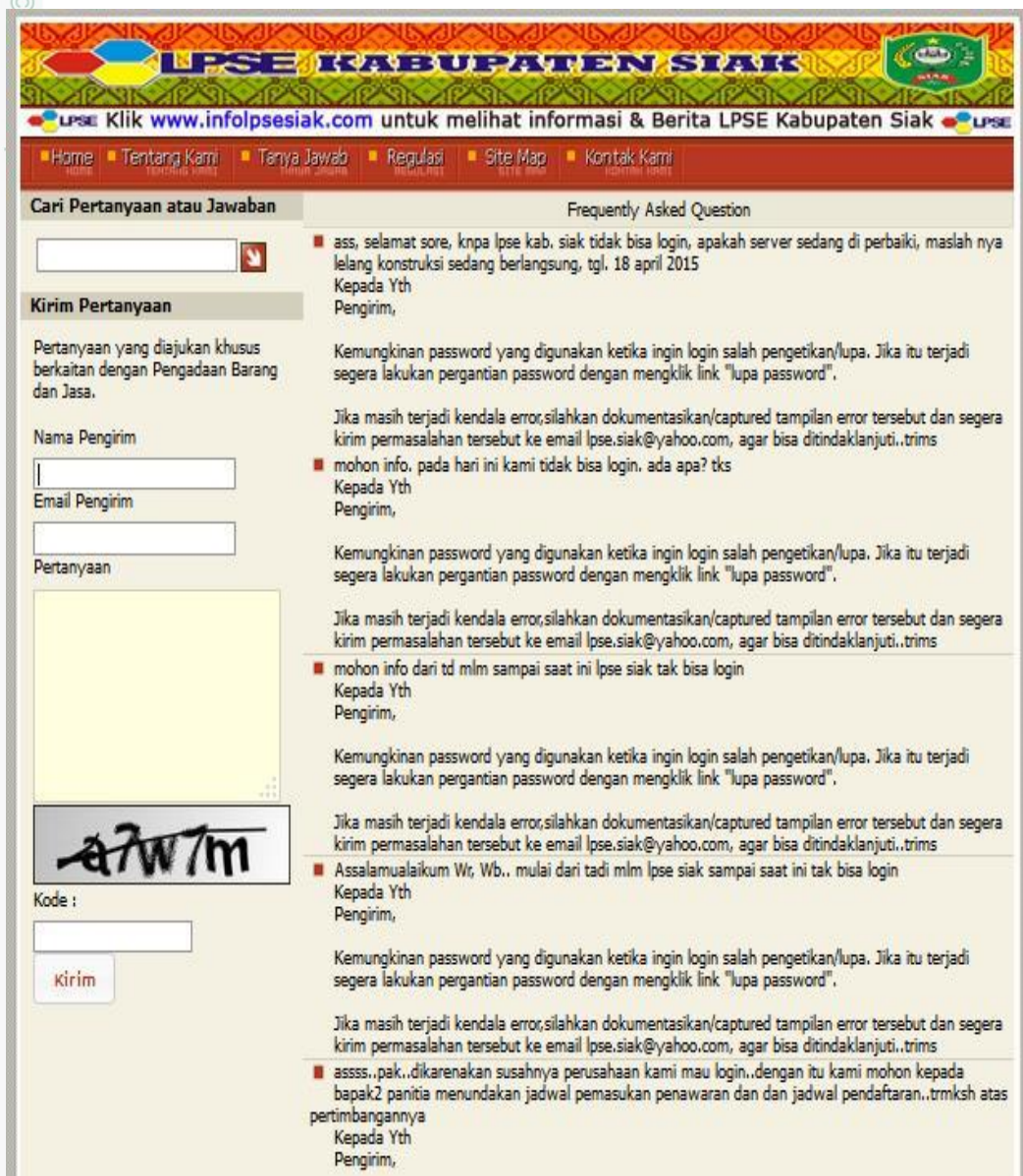
Bagi para pihak rekanan yang akan mengikuti lelang dapat melihat pengumuman rencana pelelangan yang diselenggarakan oleh LPSE Kabupaten Siak, selain pengumuman rencana lelang para pengunjung juga dapat melihat undang-undang serta intruksi presiden untuk melakukan lelang ditingkat Kabupaten, seperti yang tertera pada Gambar 2.7 di atas.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

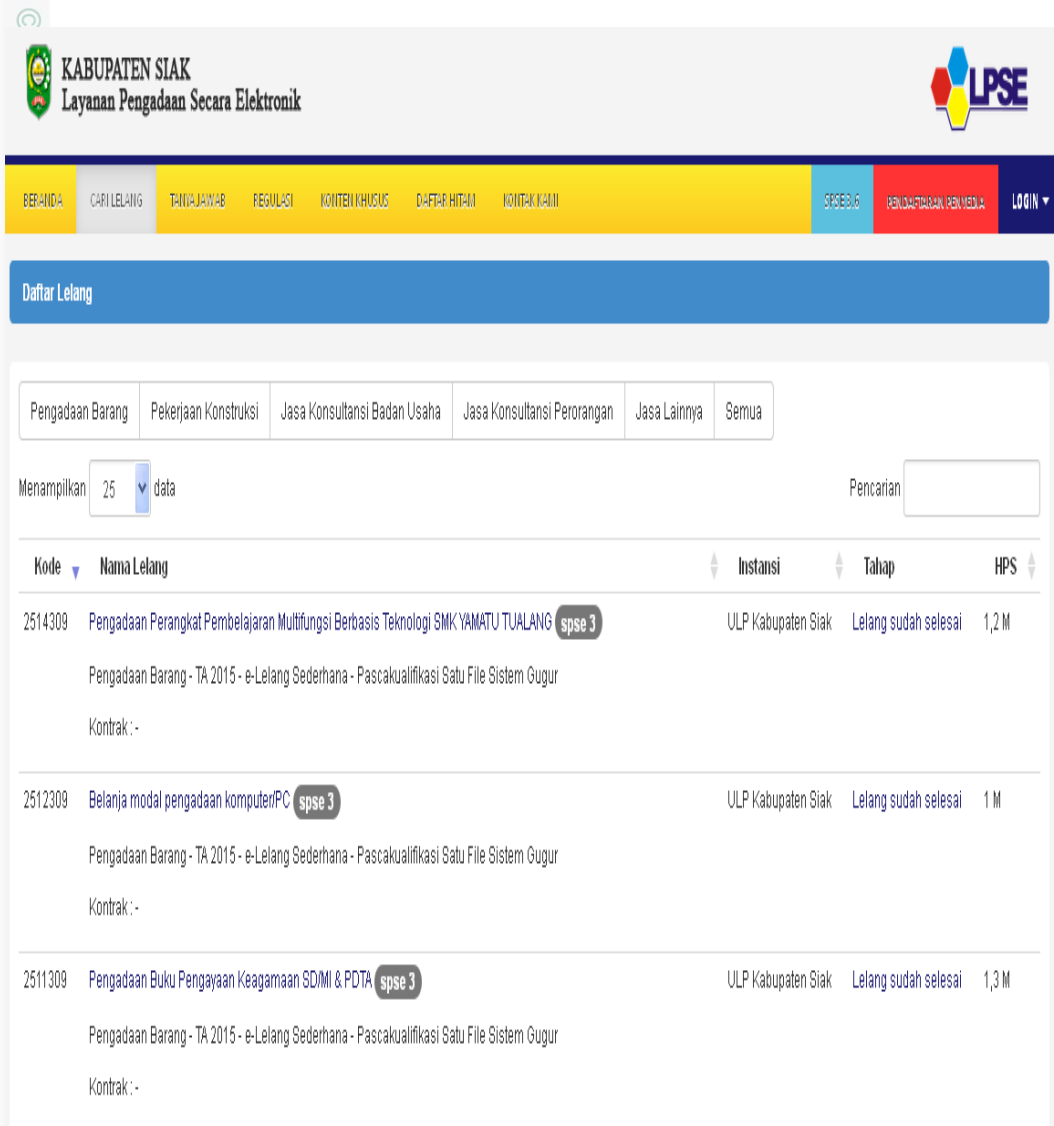


Gambar 2.8 Tampilan Halaman Tanya jawab Website lpse.siakkab.go.id

(Sumber lpse.siakkab.go.id (2016))

Pada Gambar 2.8 di atas menampilkan halaman Tanya jawab, yang mana dalam halaman tanya jawab ini diperuntukkan untuk pihak rekanan yang bertujuan untuk mendekatkan rekanan dengan pihak instansi/lembaga terkait, selain itu juga menu Tanya jawab ini digunakan agar mempermudah pihak rekanan dalam menyampaikan aspirasinya maupun segala keluhan dihadapi.

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KABUPATEN SIAK**  
Layanan Pengadaan Secara Elektronik

LPSE

BERANDA CARI LELANG TANYAJAWAB REGULASI KONTEN KHUSUS DAFTAR HITAM KONTAK KAMI SPSE 3 PENDAFTARAN PENYEDIA LOGIN

Daftar Lelang

Pengadaan Barang Pekerjaan Konstruksi Jasa Konsultansi Badan Usaha Jasa Konsultansi Perorangan Jasa Lainnya Semua

Menampilkan 25 data Pencarian

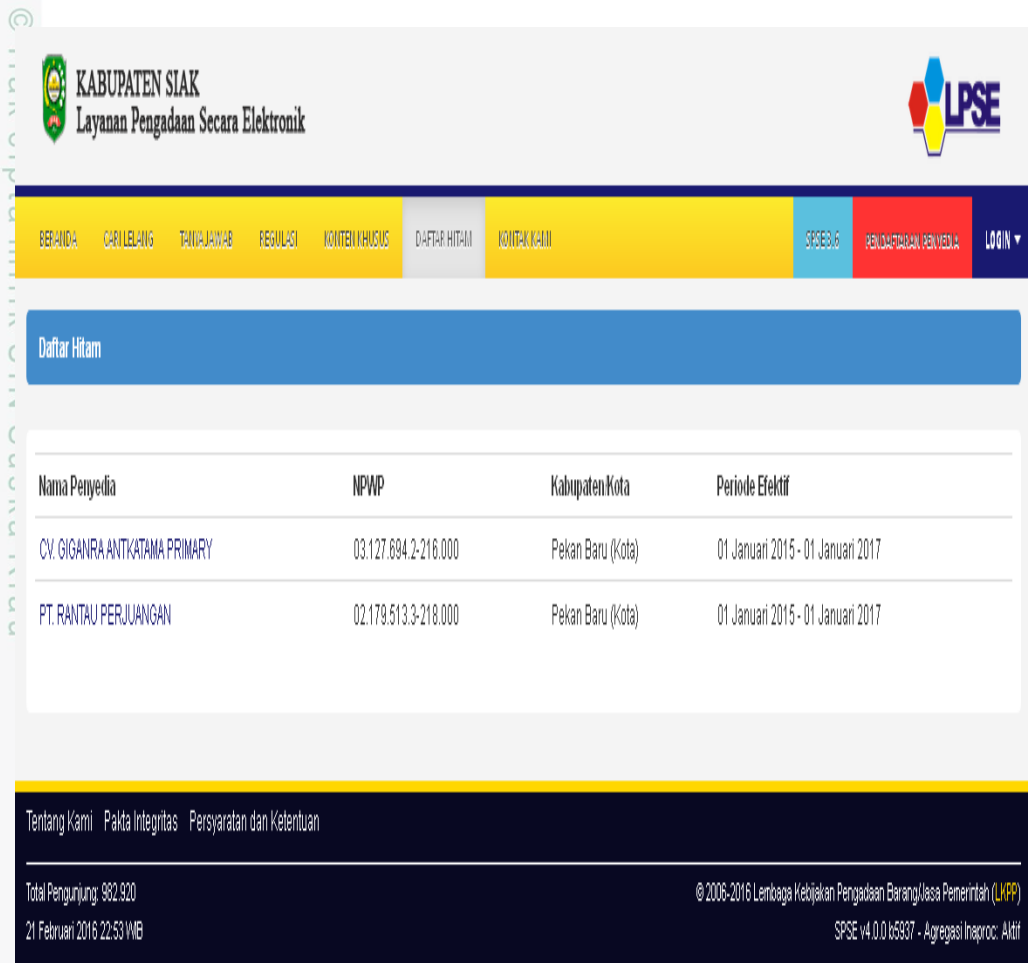
Kode	Nama Lelang	Instansi	Tahap	HPS
2514309	Pengadaan Perangkat Pembelajaran Multifungsi Berbasis Teknologi SMK YAMATU TUALANG <b>spse 3</b> Pengadaan Barang - TA 2015 - e-Lelang Sederhana - Pascakualifikasi Satu File Sistem Gugur Kontrak :-	ULP Kabupaten Siak	Lelang sudah selesai	1,2 M
2512309	Belanja modal pengadaan komputer/PC <b>spse 3</b> Pengadaan Barang - TA 2015 - e-Lelang Sederhana - Pascakualifikasi Satu File Sistem Gugur Kontrak :-	ULP Kabupaten Siak	Lelang sudah selesai	1 M
2511309	Pengadaan Buku Pengayaan Keagamaan SD/MI & PDTA <b>spse 3</b> Pengadaan Barang - TA 2015 - e-Lelang Sederhana - Pascakualifikasi Satu File Sistem Gugur Kontrak :-	ULP Kabupaten Siak	Lelang sudah selesai	1,3 M

Gambar 2.9 Tampilan Terbaru Cari Lelang Website lpse.siakkab.go.id  
(Sumber lpse.siakkab.go.id (2016))

Gambar 2.9 di atas merupakan tampilan baru yang diterapkan oleh LPSE Kabupaten Siak. Pada Gambar 2.9 di atas menampilkan halaman pencarian lelang. Guna dari menu ini adalah untuk mempermudah rekanan/pengguna dalam mencari lelang yang akan diikutinya.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KABUPATEN SIAK  
Layanan Pengadaan Secara Elektronik

BERANDA CARILAJANG TAWARAN/PAK REGULASI KONTEN/HUKUS DAFTAR HITAM KONTAK KAMI SPESIES PENYEDIAAN PENYEDIA LOGIN

Daftar Hitam

Nama Penyedia	NPWP	Kabupaten/Kota	Periode Efektif
CV. GIGANRA ANTKATAMA PRIMARY	03.127.694.2-216.000	Pekan Baru (Kota)	01 Januari 2015 - 01 Januari 2017
PT. RANTAU PERJUANGAN	02.179.513.3-218.000	Pekan Baru (Kota)	01 Januari 2015 - 01 Januari 2017

Tentang Kami Pakta Integritas Persyaratan dan Ketentuan

Total Pengunjung: 982.920  
21 Februari 2016 22:53 WIB

© 2006-2016 Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP)  
SPSE v4.0.0 k65937 - Agregasi Inaproc: Aktif

Gambar 2.10 Tampilan Terbaru Daftar Hitam Website lpse.siakkab.go.id

(Sumber lpse.siakkab.go.id (2016))

Halaman yang ditampilkan pada Gambar 2.10 di atas merupakan halaman daftar hitam. Maksud dari halaman daftar hitam di atas adalah daftar dari perusahaan-perusahaan yang bermasalah dan tidak bisa/tidak boleh melakukan kegiatan lelang di LPSE Kabupaten Siak.