

---

## Pengaruh Penggunaan Website Terhadap Citra Provider Telkomsel Batam

Narti Eka Putria

Sistem Informasi , Universitas Putera Batam, Kepulauan Riau

Email : nartiekaputria@gmail.com

### ABSTRACT

*This study aimed to examine the effect of the use of the image of the website provider Telkomsel Telkomsel. Telkomsel provider imagery can be interpreted as a result of the company or individual in carrying out its work effectively, efficiently and legally controlled undertaken in order to achieve the mission and vision of the company At the beginning of the PT. Telkomsel is a joint venture between PT. Telkom and PT. Indosat engaged in telecommunications. By name in November 1993 Telkomsel PT. Telkom implement the Pilot Project on the island of Batam and Bintan islands by using the system of the European digital technology, known as GSM. Treading December 1993 PT. Telkom officially registered as a member of the GSM MOU and the beginning of the first telecommunications between phones on the island of Batam and Bintan islands. The project succeeded in building a mobile telecommunications network from scratch in a relatively short period of time is just over two months. Telkomsel is the leading mobile telecommunications operator in Indonesia that provides a variety of technology-based services with GSM network Dual Band (900 & 1800), GPRS, Wi - Fi, EDGE, 3G, HSDPA and HSPA in Indonesia. For international network, Telkomsel collaborate with 362 roaming partners in 196 countries. State-owned company between PT. Telkom and PT. Indosat finally formed in November 1994. The project evolved into other provinces in Indonesia which eventually led to the establishment of PT. Telkomsel on May 26, 1995 as one of three national license holders GSM operators in Indonesia. After a tender process open and transparent for approximately one year, entry of new shareholders, namely PT. Telecom Netherlands and PT. SETCO Megacell Asia. Until now the final composition of PT. Telkomsel held by two companies, namely PT. Telkom and PT by 65%. SingTel (Singapore Telecom) by 35%. With the shareholding structure of the PT. Telkomsel will be very easy to access and continuity of political, global communications, total quality control and GSM access between countries, as well as promotion and others.*

**Keywords:** Usage, websites, images, provider

### Latar Belakang

Website merupakan salah satu media penyebar informasi yang dapat diakses diseluruh dunia dan tentunya melalui jaringan internet. Situs web (*website*)

sendiri adalah sejumlah halaman web yang memiliki topik saling terkait, terkadang disertai pula dengan berkas-berkas gambar, video atau berkas yang lainnya. Sebuah situs web biasanya ditempatkan setidaknya pada sebuah server web yang dapat diakses melalui jaringan seperti internet, ataupun jaringan wilayah lokal (LAN) melalui alamat internet yang dikenali sebagai URL. Sebuah halaman web merupakan berkas yang ditulis sebagai berkas teks biasa (*plain text*) yang diatur dan dikombinasikan sedemikian rupa dengan instruksi-instruksi berbasis HTML, atau XHTML, kadang-kadang pula disisipi dengan sekelumit bahasa *script*. Berkas tersebut kemudian diterjemahkan oleh peramban web dan ditampilkan seperti layaknya sebuah halaman pada monitor komputer. Halaman-halaman web tersebut diakses oleh pengguna melalui protokol komunikasi jaringan yang disebut sebagai HTTP, sebagai tambahan untuk meningkatkan aspek keamanan dan aspek privasi yang lebih baik, situs web dapat pula mengimplementasikan mekanisme pengaksesan melalui protokol HTTPS.

Telkomsel merupakan operator telekomunikasi seluler terdepan di Indonesia yang menyediakan beragam layanan dengan berbasis teknologi jaringan GSM Dual Band (900 & 1800), GPRS, Wi – Fi, EDGE, 3G, HSDPA dan HSPA di seluruh Indonesia. Untuk jaringan internasional, Telkomsel telah berkolaborasi dengan 362 roaming partners di 196 negara. Dengan cakupan jaringan terbesar di Indonesia, mencapai lebih dari 95% total populasi wilayah Indonesia, jaringan Telkomsel telah menjangkau hingga seluruh provinsi, kabupaten, dan hampir seluruh wilayah kecamatan di Indonesia. Sebagai pemimpin pasar layanan broadband, Telkomsel menjadi yang pertama kali meluncurkan “Next Generation Flash HSPA+”, yang mana akan diimplementasikan di 24 kota di seluruh Indonesia pada akhir tahun 2010. Inilah yang menjadi salah satu alasan yang sangat menarik bagi penulis untuk lebih mengetahui sejauh mana pengaruh yang diberikan oleh penggunaan website sebagai media informasi, terhadap citra perusahaan di mata masyarakat Batam.

Adapun rumusan masalah yang ingin penulis uraikan didalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Bagaimanakah tingkat penggunaan situs Telkomsel di kota Batam? 2. Bagaimanakah citra provider Telkomsel di mata masyarakat kota Batam? 3. Bagaimanakah pengaruh penggunaan website Telkomsel terhadap citra provider Telkomsel di kota Batam?.

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi tentang pengaruh penggunaan situs dan citra provider terhadap keputusan konsumen memilih provider Telkomsel. Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat penggunaan website Telkomsel di kota Batam. 2. Untuk memperoleh gambaran mengenai citra provider

Telkomsel di mata masyarakat kota Batam. 3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari penggunaan website Telkomsel terhadap citra provider Telkomsel.

## Pembahasan

### Landasan Teori

Situs (*website*) awalnya merupakan suatu layanan sajian informasi yang menggunakan konsep *hyperlink*, yang memudahkan pemakai dalam melakukan penelusuran informasi dari internet. Menurut Jack Febrian (2008: 114) ” WWW atau web saja, yakni sebuah sistem dimana informasi dalam bentuk teks, gambar, suara dan lain-lain dipresentasikan dalam bentuk *hypertext* dan dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut *browser*”. Kemudian dalam bukunya yang berjudul kamus komputer dan teknologi informasi Jack Febrian (2007: 449) menerangkan web adalah suatu sistem internet yang memungkinkan siapapun agar bisa menyediakan informasi. Dengan menggunakan teknologi tersebut, informasi dapat diakses selama 24 jam dalam satu hari dan dikelola oleh mesin. Untuk mengakses informasi yang disediakan web ini, diperlukan berbagai perangkat lunak, yang disebut dengan *web browser*.

WWW (*World Wide Web*) merupakan layanan yang paling sering digunakan dan memiliki perkembangan yang sangat cepat.

Melalui layanan ini kita bisa menerima informasi dalam berbagai format (multimedia). Layanan *www* diinternet menampilkan informasi yang mencakup seluruh dunia dan menggunakan konsep *hypertext* antar dokumen yang berkaitan. Website merupakan salah satu media pelayanan publik pada PT. Telkomsel Batam yang berfungsi sebagai media komunikasi untuk menyediakan informasi bagi masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai media untuk menyampaikan keluhan dan saran untuk meningkatkan mutu layanan. Sebagai media pelayanan publik, website diharapkan memiliki kinerja yang baik. Kinerja suatu website dilihat dari output yang dihasilkan oleh website tersebut (Eagleton and Dobler, 2007: 164). Output website PT. Telkomsel Batam diantaranya adalah pengaduan pelanggan *online*, *Info Product* dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bisnis, tanggung jawab perusahaan, informasi dan kegiatan serta hubungan pelanggan. Ada pun yang menjadi dimensi penggunaan website telkomsel menurut Suyanto (2007: 61-69) *Website* yang baik memiliki beberapa dimensi yaitu: *Usability*, Sistem Navigasi (Struktur), *Graphic Design* (Desain Visual), *Contents*, *Compability*, *Loading Time*, *Functionality*, *Accesibility*, *Interactivity*

Citra memiliki kesan yang buruk di mata insan pers dalam istilah *Public Relations* (PR), tetapi permintaan akan konsultan citra tetap tinggi. Citra adalah suatu gambaran tentang mental, ide yang dihasilkan oleh imajinasi atau kepribadian yang ditunjukkan kepada publik oleh seorang, perusahaan, organisasi dan sebagainya. Bagian dari kesan yang buruk mungkin terletak pada fakta bahwa citra dapat berupa konsep yang abstrak sehingga hal tersebut dapat menimbulkan kecurigaan. Menurut Ali (2012: 60) menyatakan bahwa:

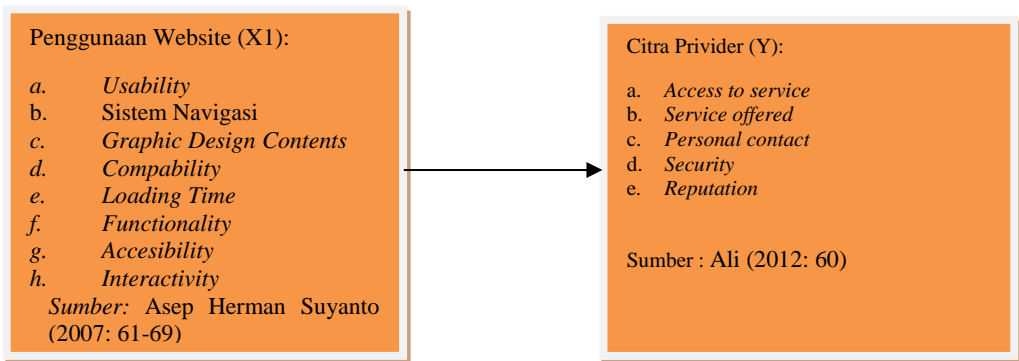
1. *Image is the set beliefs, ideas, and impressions that a person hold of on object. The total impression of what person a group of people think and know about or object.*
2. *“An Image is a total perception of the subject that this formed by processing information from various sources over time“.* (Citra merupakan keseluruhan dari persepsi seseorang terhadap satu hal yang dibentuk melalui proses informasi yang diperoleh dari berbagai sumber).

Menurut Ali (2012: 60) dalam penelitiannya mengenai citra perbankan dihasilkan lima elemen/ dimensi yang dapat membentuk citra perbankan, yaitu:

1. Akses pada pelayanan (*Access to service*) terdiri dari indikator kemudahan dalam menggunakan layanan, ketepatan waktu transaksi, kenyamanan pelayanan, jadwal operasional bank, dan kemungkinan untuk mengajukan keluhan/ protes (Ali, 2012: 60).
2. Jasa yang ditawarkan (*Service offered*) terdiri dari indikator ketersediaan jumlah produk dan jasa, daya tarik produk dan jasa yang ditawarkan, ketertarikan produk jasa simpanan, ketertarikan pembayaran pinjaman, dan pembayaran biaya pelayanan (Ali, 2012: 60).
3. Kontak Personal (*Personal contact*) terdiri dari indikator kebersahabatan pegawai, perhatian individual, kontak pribadi, bantuan konsultasi keuangan, kemudahan untuk konsultasi (Ali, 2012: 61).
4. Keamanan (*Security*) terdiri dari indikator keamanan dalam transaksi, keamanan dalam menyimpan uang, keamanan dalam data (Ali, 2012: 61).
5. Reputasi (*Reputation*) terdiri dari indikator kepercayaan janji perbankan, reputasi jasa yang ditawarkan, kepercayaan pada bank yang dipilih melebihi institusi lainnya (Ali, 2012: 61).

### **Kerangka Berpikir Dan Hipotesis**

Dari uraian diatas, maka dapat dibuat suatu kerangka pemikiran sebagai berikut:



**Gambar 1.** Alur Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut: 1. Penggunaan situs Telkomsel menurut persepsi konsumen bermanfaat. 2. Citra provider saat ini dipersepsikan baik oleh konsumen Telkomsel Batam. 3. Penggunaan situs Telkomsel berpengaruh terhadap citra provider Telkomsel.

### Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian *survey* dengan membuat angket kepada responden (pelanggan) yang akan menjawab pernyataan-pernyataan tentang pengaruh penggunaan website Telkomsel, citra provider dan keputusan konsumen memilih provider Telkomsel di PT. Telkomsel Batam. Tingkat eksplanasi (*level of explanation*) penelitian ini adalah penelitian *deskriptif* dan *verifikatif* di mana penelitian *deskriptif* adalah menganalisa data untuk memperoleh deskripsi atau gambaran tentang penggunaan website Telkomsel melalui data sampel sebagaimana adanya, melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum pada PT. Telkomsel Batam. Sedangkan penelitian *Verifikatif* digunakan untuk mengukur hubungan antar variabel penggunaan *Website* Telkomsel terhadap provider Telkomsel melalui suatu pengujian hipotesis berdasarkan data yang dikumpulkan dari lapangan. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi menjelaskan, memprediksi dan mengontrol suatu gejala.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menguji penggunaan *Website* Telkomsel sebagai variabel independen terhadap citra provider Telkomsel sebagai variabel dependen. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian *survey* untuk membuktikan hipotesis yang telah disusun terhadap variabel-variabel yang akan diteliti. Penelitian ini mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Penelitian ini dilakukan pada

lingkup yang tidak terlalu luas, sehingga kuesioner dapat diantarkan langsung dalam waktu yang tidak lama. Dengan adanya kontak langsung antara peneliti dengan responden akan menciptakan suatu kondisi yang cukup baik, sehingga responden dengan sukarela akan memberikan data yang obyektif dan cepat (Sugiyono, 2010: 199).

Dalam penelitian ini, proses pengambilan sampling dilakukan dengan menggunakan *cluster* atau *area sampling* yaitu teknik yang memberikan peluang yang sama bagi unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel di wilayah tertentu. Selain menggunakan *cluster* atau *area sampling* penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sistem acak. Karena jumlah populasi melebihi 100 orang, maka penarikan sampel dilakukan secara acak (*Random Sampling*). Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari Taro Yamane atau slovin (Riduwan, 2010: 65) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot \alpha^2 + 1} \quad \text{Rumus 1: Taro Yamane}$$

(Slovin)

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

$\alpha$  = Level signifikansi yang diinginkan, yang umumnya 0,05 untuk non eksakta atau 0,01 untuk eksakta.

Berdasarkan rumus tersebut maka diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{200}{200 \cdot (0,05)^2 + 1}$$

$$n = 200 / 1,5 = 133,33 = 133 \text{ Responden}$$

Teknik pengumpulan data adalah dengan data primer yaitu diperoleh melalui : wawancara, observasi, kuesioner. Dan data sekunder yang diperoleh melalui: studi dokumentasi, akses internet, studi yang relevan. Serta alat pengumpulan data adalah dengan kuesioner, jawaban kuesioner disajikan dengan skala Likert, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Untuk analisis Deskriptif menggunakan teori Sugiyono (2010: 147) yang mendefinisikan “Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk

menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi”.

Skor terendah diperoleh melalui hasil perhitungan bobot terendah dikalikan jumlah sampel, sedangkan skor tertinggi diperoleh melalui bobot tertinggi dikalikan jumlah sampel. Dalam mengukur hipotesis penelitian ini, rumus yang digunakan untuk mengukur rentang skala adalah:

$$RK = \frac{n(m-1)}{m}$$

**Rumus 2:** Persamaan Rentang Skala

Keterangan:

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif item

Berdasarkan rumus tersebut maka diperoleh jumlah rentang skala sebagai berikut:

$$RK = \frac{133(5-1)}{5}$$

$$RK = 133 \times 4 / 5 = 106,4$$

Jadi kelas rentang skala pada penelitian ini adalah:

**Tabel 1 :** Rentang Skala

No	Rentang Skala	Kriteria
1	133 – 239,3	Sangat tidak bermanfaat, sangat baik, sangat pernah
2	239,4 – 345,7	Tidak bermanfaat, tidak baik, tidak pernah
3	345,8 – 452,1	Cukup bermanfaat, cukup baik, kadang - kadang
4	452,2 – 558,5	Bermanfaat, Baik, Sering
5	558,6 - 665	Sangat bermanfaat, sangat baik, sangat sering

Sumber: Sugiyono (2010: 147)

Berdasarkan tabel 1 diatas setiap satu rentang skala mewakili dua variabel yaitu X dan Y. Dan untuk uji pengaruh menggunakan Uji R dan R<sup>2</sup> (Square), dari

hasil uji R maka  $R^2$  adalah koefisien determinasinya. Dari hasil uji R maka  $R^2$  adalah koefisien determinasinya. Dan untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 2 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

Sumber : Sugiono, 2006: 216

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Bila  $R = 0$  berarti diantara variabel bebas (*independent variable*) dengan variabel terikat (*dependent variable*) tidak ada hubungannya, sedangkan bila  $R = 1$  berarti antara variabel bebas (*independent variable*) dengan variabel terikat (*dependent variable*) mempunyai hubungan kuat. Dalam penelitian ini, untuk mengolah data digunakan alat bantu SPSS (*Statistical Package for Social Science*).

Serta uji-t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2005). Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan  $\alpha = 0,05$  dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis.

Langkah – langkah pengujiannya adalah menentukan formasi  $H_0$  dan  $H_1$  yaitu:  $H_1: \beta \neq 0$ , berarti Penggunaan website (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Citra Provider Telkomsel (Y). *Level of Significant*, sampel 200 orang,  $\alpha = 5\%$ , uji dua pihak dan dk (derajat kebebasan) =  $n - 2$ , maka  $t_{tabel} = 0,1710$  (lihat pada tabel distribusi t) dengan menentukan kriteria pengujian yaitu apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

### Hasil Pembahasan

Secara keseluruhan Analisis Deskriptif untuk menjawab hipotesis 1 dan 2 yaitu sebagai berikut:



Indikator penggunaan website mempunyai mempunyai 9 indikator menjadi 16 pertanyaan (kuesioner) dengan rentang skala (Tabel 1). Berikut distribusi hasil jawaban kuesioner untuk variabel penggunaan situs:

**Tabel 3: Deskriptif Penelitian Penggunaan Website (X)**

No.	Pertanyaan	Skor Pertanyaan	
		Total	%
X1	Kemudahan mempelajari <i>website</i> Telkomsel bagi pemula	431	5.92%
X2	Tingkat efisiensi penggunaan <i>website</i>	425	5.84%
X3	Kemudahan mempelajari sistem navigasi <i>website</i> Telkomsel bagi pemula	471	6.47%
X4	Adanya <i>feedback</i> dengan menggunakan sistem navigasi	443	6.09%
X.5	Tingkat komposisi warna yang baik dan konsisten	453	6.22%
X6	Tingkat konsistensi layout grafik	476	6.54%
X7	Penggunaan grafik yang memperkuat isi teks	481	6.61%
X8	Penggunaan animasi yang memperkuat isi teks	489	6.72%
X9	Isi yang menarik	481	6.61%
X10	Isi yang relevan dengan kebutuhan pengguna	455	6.25%
X11	Situs web harus kompatibel dengan berbagai perangkat tampilannya ( <i>browser</i> )	435	5.98%
X12	Tampilan yang cepat	454	6.24%
X13	Adanya fasilitas dan kemudahan yang tersedia di situs web	450	6.18%
X14	Dapat digunakan oleh siapa saja	473	6.50%
X15	Akses internet cepat	407	5.59%
X16	Adanya <i>feedback</i> dari setiap tindakan pengguna	454	6.24%
<b>Total X</b>		<b>7278</b>	
		<b>454,87</b>	<b>68.40%</b>

Berdasarkan tabel 3 di atas, ternyata skor yang paling tinggi adalah Penggunaan animasi yang memperkuat isi teks yang ada dengan skor 489, sedangkan skor terendah adalah semua Tingkat efisiensi penggunaan *website* yang ada dengan skor 425. Pada tabel 4.1 di atas, terlihat bahwa Penggunaan Website Telkomsel menghasilkan skor rata-rata 454,87. Apabila melihat tabel 3.6, ternyata bahwa Penggunaan Website Telkomsel ini termasuk pada range 452,2 – 558,5 (Tabel 3.6 pada Bab III), sehingga Penggunaan Website Telkomsel memberikan manfaat bagi Telkomsel Batam. Berdasarkan kriteria di atas, maka hipotesis 1 diterima, artinya Penggunaan Website Telkomsel memberikan manfaat bagi telkomsel Batam.

Total Citra Provider sebanyak 133 responden memiliki skor jawaban untuk setiap pertanyaan kuesioner dari Y1 sampai Y5 adalah skor minimum 1 dan skor maksimum 5. Berdasarkan indikator data penelitian pada tabel 4 dibawah ini disajikan dalam tabel bahwa partisipasi citra provider mempunyai skor masing-masing untuk setiap pertanyaan, sebagai berikut:

**Tabel 4:** Deskriptif Penelitian Citra Provider (Y)

No.	Pertanyaan	Skor Pertanyaan	
		Total	%
Y1	Kemudahan mendapatkan produk dan layanan Telkomsel	468	19.76%
Y2	Ketersediaan produk jasa layanan Telkomsel	472	19.93%
Y3	Kemudahan menghubungi/ <i>personal contact</i> Telkomsel	471	19.89%
Y4	Keamanan menggunakan produk Kartu AS dan Simpati Telkomsel	476	20.10%
Y5	Reputasi Telkomsel	481	20.31%
<b>Total X2</b>		<b>2368</b>	<b>71.22%</b>
		<b>473,6</b>	

*Sumber data: Pengolahan data dari kuesioner*

Berdasarkan tabel 4 di atas, ternyata skor yang paling tinggi adalah Reputasi Telkomsel yang ada dengan skor 481, sedangkan skor terendah adalah semua Kemudahan mendapatkan produk dan layanan Telkomsel yang ada dengan skor 468. Pada tabel 4.2 di atas, terlihat bahwa Citra Provider Telkomsel menghasilkan skor rata-rata 473,6 Apabila melihat tabel 3.6, ternyata bahwa Penggunaan Website Telkomsel ini termasuk pada range 452,2 – 558,5 (Tabel 3), sehingga Citra provider saat ini baik dimata Pelanggan Telkomsel Batam. Berdasarkan kriteria di atas, maka hipotesis 2 diterima, artinya Citra provider saat ini baik dimata Pelanggan Telkomsel Batam.

Pengujian validitas dilakukan pada instrumen kuesioner dengan mengkorelasikan jumlah skor item kuesioner dengan skor total. Keputusan untuk menentukan tingkat validitas adalah dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  atau  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  dengan menggunakan tabel *r product moment* (pada lampiran). Dengan ketentuan atau rumus  $t_{tabel} n = N - K - 1$  ( $r_{hitung}$ ,  $df = n - K$ ) dimana N adalah jumlah responden, K adalah *construct* atau jumlah variabel independen dan 1 adalah uji 2 sisi (*two tail test*) dengan  $\alpha$  0,05.

Hasil *output* SPSS versi 19, pengujian validitas dapat dilihat pada *Items Total Statistics* kolom  $r_{hitung}$  berikut ini:

**Tabel 5:** Hasil Uji Validitas Penggunaan Website

Item-Total Statistics		
Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$
x1	.758	0,1710
x2	.762	
x3	.725	
x4	.769	
x5	.623	
x6	.771	
x7	.759	
x8	.736	
x9	.718	
x10	.771	
x11	.787	
x12	.701	
x13	.768	
x14	.682	
x15	.714	
x16	.738	

Sumber data: Output SPSS 17

Pada uji validitas angka  $N - k - 1$  adalah  $133 - 2 - 1 = 130$  pada tabel  $t_{tabel}$   $R$  Product Moment nilai 133 mendekati nilai 130 sehingga yang dipakai adalah nilai 130 yaitu sebesar  $r_{tabel} = 0,1710$  pada alpha 0.05 (5%). Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat pada *Items Total Statistics* kolom  $r_{hitung}$  (*Corrected Item-Total Correlation*) seluruhnya lebih besar dibandingkan dengan angka  $r_{tabel}$  Product Moment 0,1710. Dengan demikian seluruh pertanyaan pada variabel penggunaan situs dinyatakan valid.

**Tabel 6:** Hasil Uji Validitas Citra Provider

Item-Total Statistics		
Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$
Y1	.745	0,1710
Y2	.797	
Y3	.761	
Y4	.771	
Y5	.759	

Sumber data: Output SPSS 17

Pada uji validitas angka  $N - k - 1$  adalah  $133 - 2 - 1 = 130$  pada tabel  $r_{tabel}$   $r$  Product Moment nilai 133 mendekati nilai 130 sehingga yang dipakai adalah nilai 130 yaitu sebesar  $r_{tabel} = 0,1710$  pada alpha 0.05 (5%). Berdasarkan tabel 6 dapat

dilihat pada *Items Total Statistics* kolom  $r_{hitung}$  (*Corrected Item-Total Correlation*) seluruhnya lebih besar dibandingkan dengan angka  $r_{tabel}$  *Product Moment* 0,1710. Dengan demikian seluruh pertanyaan pada variabel citra provider dinyatakan valid.

Berikutnya dilakukan pengujian reliabilitas instrumen. Hasil perhitungan reliabilitas instrumen dengan menggunakan *alpha Cronbach* ditunjukkan tabel di bawah ini:

**Tabel 7 :Uji Reliabilitas Intrumen**

**Reliability Statistics**

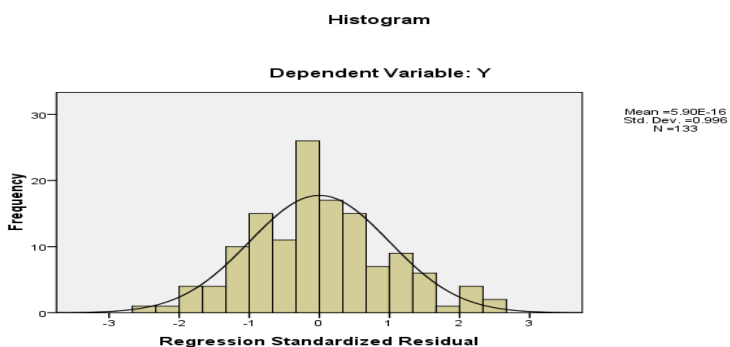
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.966	.966	21

*Sumber: Output SPSS Version 17*

Dari tabel 4.5 diatas, menunjukkan nilai reliabel *alpha Cronbach* 0,966 lebih besar dari 0,6 maka instrumen dapat dikatakan andal (reliabel) karena memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih (Arikunto, 2003: 112).

### Uji Asumsi Klasik

Dengan cara uji analisis grafik normal p-p plot (SPSS 17). Untuk mendeteksi normalitas data pada model regresi dengan mengamati penyebaran titik pada sumbu diagonal dari grafik normal p-p plot.

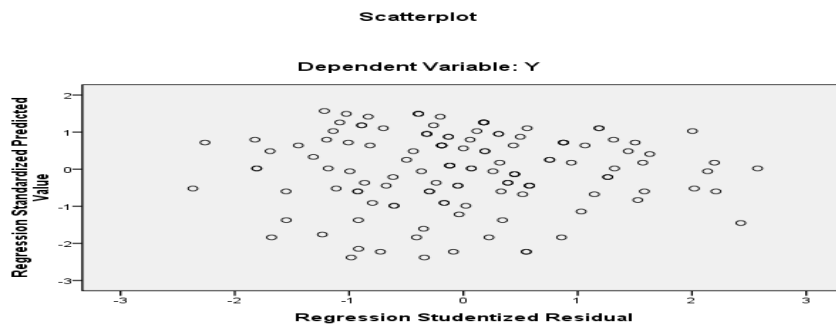


**Gambar 2: Uji Normalitas Pada Histogram**

Hasil uji normalitas dalam gambar 2 menunjukkan bahwa data memiliki distribusi normal, yang merupakan syarat untuk dapat dilakukan uji regresi. Dengan

kata lain, semua variabel telah memenuhi persyaratan untuk dianalisis dengan Metode Regresi Linear Berganda.

Salah satu cara untuk melihat adanya problem heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).



**Gambar 3:** Scatterplot

Berdasarkan gambar 3 terdapat sebaran titik-titik yang acak baik diatas maupun dibawah angka 0 dari sumbu Y dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas (terjadi homoskedastisitas) dalam model regresi ini.

### Hasil Uji Pengaruh

Untuk meramalkan variabel dependen (Y) berdasarkan variabel independen X dalam suatu persamaan linear sebagai berikut:

**Tabel 8: Uji Regresi Berganda**

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.292	.608		2.125	.035

X	.302	.011	.925	27.906	.000
---	------	------	------	--------	------

a. Dependent Variable: Y

Sumber: SPSS19

Adapun bentuk persamaan dari hasil perhitungan diatas adalah:

$$Y = 1,292 + 0,302 X_1 + \epsilon$$

Hal ini menyimpulkan bahwa setiap 1 skor penggunaan website bertambah maka akan mempengaruhi citra provider Telkomsel sebesar 0,302 skor.

Disebut Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), nilai ini digunakan untuk melihat sampai sejauh mana model yang terbentuk dapat menerangkan kondisi yang sebenarnya. Diartikan juga sebagai ukuran ketepatan/ kecocokan garis regresi yang diperoleh dari hasil pendugaan terhadap data hasil observasi. Nilai ini juga merupakan besaran proporsi dari keragaman Y yang diterangkan oleh model regresi untuk mengukur besar sumbangan dari variabel bebas X terhadap keragaman variabel tidak bebas Y.

**Tabel 9: Uji R Dan R Square**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.925 <sup>a</sup>	.856	.855	1.60341

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 9 dapat disimpulkan bahwa: R Square = 0,856 artinya penggunaan website telkomsel berpengaruh sebesar 85,6 % terhadap citara provider Telkomsel, sedangkan 14,4 % dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan  $\alpha = 0,05$  dan juga penerimaan atau penolakan hipotesa. Maka hasil yang didapatkan dari penelitian ini sesuai pada tabel 10 adalah:

Tabel 10: Hasil Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.292	.608		2.125	.035
X	.302	.011	.925	27.906	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: SPSS 17

Dari hasil diatas Pengaruh penggunaan website (X) terhadap citra provider Telkomsel (Y)  $t_{hitung}$  (27,096) >  $t_{tabel}$  (1,97796). Nilai Signifikan = 0,000 < 0,05, maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima. Jadi penggunaan website Telkomsel berpengaruh dan signifikan terhadap citra provider Telkomsel.

### Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh penggunaan website Telkomsel terhadap citra provider Telkomsel. Penelitian mencoba membuat beberapa kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dijelaskan sebelumnya, sebagai berikut:

- Penggunaan website Telkomsel memberikan informasi yang sangat bermanfaat bagi pelanggan dengan mempermudah pelayanan kepada pelanggan.
- Citra provider Telkomsel Batam saat ini dipersepsikan baik oleh pelanggan Telkomsel Batam. Meskipun belum seluruh pelanggan mengakui citra provider Telkomsel Batam yang baik, namun berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelanggan berpendapat bahwa citra provider Telkomsel Batam dipersepsikan cukup baik.
- Penggunaan website Telkomsel memberikan pengaruh positif signifikan terhadap citra provider Telkomsel.

### Daftar Referensi

- Djojo, Adji. dan Hapzi, Ali. (2012). Information Technology Service Performance and Client's Relationship to Increase Banking Image adn Its Influence on Deposits Customer Banks Loyalty (A Survey of Banking in Jambi), *ISI Journal*. 538 - 551.
- Eagleton and Dobler. (2007). Effective Tourism Web Sites: A Web Based Survey and ourism Web Site Review, Disertasi, University of Waikato.

Febrian, Jack. (2007). Kamus Komputer dan Teknologi Informasi, Informatika Bandung. Bandung.

\_\_\_\_\_. (2008). Kamus Komputer dan Teknologi Informasi, Informatika Bandung. Bandung.

Riduwan. (2010). Metode dan Teknik Menyusun Tesis, Alfabeta. Bandung.

\_\_\_\_\_. (2010). Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian, Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta. Bandung.

\_\_\_\_\_. (2010). Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta. Bandung.

Suyanto, Asep Herman. (2007). *Web Design Theory and Practices*, Andi. Yogyakarta.