

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

SKRIPSI

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* TERHADAP WEBSITE
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN
METODE *USER EXPERIENCE*
QUESTIONNAIRE (UEQ)**



Diajukan oleh:

MUHAMMAD OCTA FIRMANSYAH

011180195

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Komputer**

PALEMBANG

2022

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

SKRIPSI

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* TERHADAP WEBSITE
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN
METODE *USER EXPERIENCE*
QUESTIONNAIRE (UEQ)**



Diajukan oleh:

**MUHAMMAD OCTA FIRMANSYAH
011180195**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Komputer**

PALEMBANG

2022

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : MUHAMMAD OCTA FIRMANSYAH
NOMOR POKOK : 011180195
PROGRAM STUDI : INFORMATIKA
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
JUDUL : ANALISIS *USER EXPERIENCE*
TERHADAP WEBSITE KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
SUMATERA SELATAN
MENGUNAKAN METODE *USER*
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE
(UEQ)

Tanggal: 12 Agustus 2022

Pembimbing

Mengetahui,

Rektor

Mahmud, S.Kom., M.Kom.

NIDN: 0229128602

Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIP: 09.PCT.13

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

NAMA : MUHAMMAD OCTA FIRMANSYAH
NOMOR POKOK : 011180195
PROGRAM STUDI : INFORMATIKA
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
JUDUL : ANALISIS *USER EXPERIENCE*
TERHADAP WEBSITE KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
SUMATERA SELATAN
MENGUNAKAN METODE *USER*
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE
(UEQ)

Tanggal: 12 Agustus 2022
Penguji 1

Tanggal: 10 Agustus 2022
Penguji 2

Hendra Effendi, S.Kom., M.Kom.
NIDN: 0217108001

Guntoro Barovih, S.Kom., M.Kom.
NIDN: 0201048601

Menyetujui,
Rektor

Benedictus Effendi, S.T., M.T.
NIP: 09.PCT.13

MOTTO:

Jangan pernah berhenti belajar, karena hidup tak pernah berhenti mengajarkan.

Kupersembahkan Kepada:

- 1. Kedua orang tuaku tercinta, yang selalu memberikan semangat dan do`a dalam setiap langkahku.*
- 2. Teman-teman dekatku seperjuangan yang selalu memberikan dukungan dan masukan*
- 3. Serta pembimbing yang saya hormati, kepada pak Mahmud, S.Kom., M.kom. yang telah memberikan masukan dan pengarahan sehingga saya dapat menyelesaikan laporan Skripsi ini.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan baik. Laporan skripsi diberi judul **“ANALISIS *USER EXPERIENCE* TERHADAP WEBSITE KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)*”**

Laporan skripsi disusun dalam. memenuhi sebagai dari syarat mencapai gelar sarjana komputer. Dalam penulisan Laporan skripsi ini penulis sadari sepenuhnya bahwa penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik akademik, dosen pembimbing, keluarga, maupun teman-teman seperjuangan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus serta doa dan harapan semoga semua bantuan yang diberikan kepada penulis mendapatkan berkat Tuhan Yang Maha Esa, Amin.

Selain itu, ucapan terima kasih yang tulus ditujukan kepada semua pihak yang telah membimbing dengan sungguh-sungguh, ucapan terima kasih ditujukan kepada:

1. Bapak Rektor Benedictus Effendi, S.T., MT, beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menempuh pendidikan di Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech
2. Ketua Program Studi Informatika Bapak Eka Prasetya Adhi Sugara, S.T., M.Kom. beserta jajarannya yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian.
3. Bapak Dr. H. Saefudin, S. Ag, M.Si. yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan.
4. Bapak Mahmud, S.Kom., M.Kom, sebagai pembimbing yang senantiasa dengan senang hati memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan laporan skripsi.

5. Bapak Hendra Effendi, S.Kom., M.Kom. sebagai penguji I yang dengan ketulusan hati dalam memberikan saran, bimbingan dan petunjuk dalam penyusunan laporan skripsi.
6. Bapak Guntoro Barovich, S.Kom., M.Kom. sebagai penguji II yang dengan ketulusan hati dalam memberikan saran, bimbingan dan petunjuk dalam penyusunan laporan skripsi.
7. Bapak / Ibu Dosen di lingkungan Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech yang telah mendidik penulis selama dalam proses perkuliahan. Demikian pula para karyawan yang banyak membantu dalam bidang administrasi guna kegiatan akademik.
8. Bapak / Ibu pegawai di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan yang telah memberikan pendidikan dan bimbingan selama masa pelaksanaan penelitian.
9. Serta kepada orang tua dan saudara, teman-teman seperjuangan dan kepada pihak yang telah banyak membantu dan mendukung sampai akhir selama masa penelitian.

Demikian kata pengantar dari penulis, dengan harapan semoga laporan skripsi dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca, penulis sadari bahwa Laporan skripsi masih banyak kekurangan sehingga membutuhkan banyak kritik dan saran untuk membangun dan menghasilkan hasil yang lebih baik. Terima kasih.

Palembang, 20 Juli 2022

Muhammad Octa Firmansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.5.1. Manfaat Bagi Penulis	4
1.5.2. Manfaat Bagi Akademik	4
1.5.3 Manfaat Bagi Tempat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Profil Perusahaan	7
2.1.1. Sejarah Perusahaan	7
2.1.2. Visi dan Misi	8
2.1.3. Struktur Organisasi	9
2.1.4. Tugas Wewenang	9
2.1.5. Makna Lambang	14

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Teori Pendukung.....	17
3.1.1. Analisis	17
3.1.2. User Experience (UX)	17
3.1.3. User Experience Questionnaire (UEQ)	17
3.1.4. Website	19
3.1.5. Populasi dan Sampel	20
3.1.6. <i>Purposive Sampling</i>	20
3.2 Hasil Penelitian Terdahulu	20

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	24
4.1.1. Lokasi	24
4.1.2. Waktu Penelitian	24
4.2 Jenis Data	25
4.2.1. Data Primer	25
4.2.2. Data Sekunder	25
4.3 Teknik Pengumpulan Data	25
4.3.1. Wawancara	25
4.3.2. Studi Pustaka	26
4.3.3. Kuesioner	26
4.3.4. Dokumentasi	27
4.4 Jenis Penelitian	27
4.5 Populasi dan Sampel	30
4.6 Teknik Pengujian Data	30
4.6.1. Uji Validitas	30
4.6.2. Uji Reliabilitas	31
4.7 Teknik Analisis Data	32
4.7.1. Analisis Demografis	32
4.7.2. Analisis Statistik Deskriptif	33

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil.....	34
5.1.1. Pengumpulan Data	34
5.1.2. Deskripsi Responden	35
5.1.3. Distribusi Jawaban Responden.....	35
5.2. Pembahasan	38
5.2.1. Hasil Analisis Data Demografis	38
5.2.2. Hasil Pengujian Data	41
5.2.3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	45
5.3 Rekomendasi	56
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	59
6.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	xvi
HALAMAN LAMPIRAN.....	xviii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kanwil Kemenag Sumsel	9
Gambar 2.2 Lambang Kementerian Agama	14
Gambar 3.1 Diagram Variabel UEQ	18
Gambar 3.2 Daftar Pertanyaan UEQ	19
Gambar 4.1 Waktu Penelitian	24
Gambar 4.2 Contoh Pengisian Kuesioner	26
Gambar 4.3 Transformasi Skala UEQ	27
Gambar 4.4 Alur Penelitian	28
Gambar 5.1 Diagram Usia	39
Gambar 5.2 Diagram Jenis Kelamin	40
Gambar 5.3 Diagram Pegawai/Masyarakat	40
Gambar 5.4 Nilai Variabel UEQ Website Kanwil Kemenag Sumsel	52
Gambar 5.5 Hasil <i>Benchmark</i> Nilai Variabel UEQ	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4.1 Variabel Penilaian Mean (rata-rata) Pada Kuesioner	33
Tabel 5.1 Rincian Hasil Penyebaran Kuesioner	35
Tabel 5.2 Distribusi Jawaban Responden Keseluruhan	35
Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 5.4 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 5.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Attractiveness</i>	45
Tabel 5.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Perspicuity</i>	47
Tabel 5.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Efficiency</i>	48
Tabel 5.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Dependability</i>	49
Tabel 5.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Stimulation</i>	50
Tabel 5.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Novelty</i>	51
Tabel 5.11 Tabel Untuk Membaca Grafik <i>Benchmark</i>	53

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Form Topik dan Judul (Fotokopi)
2. Lampiran 2. Surat Balasan dari Perusahaan (Fotokopi)
3. Lampiran 3. Form Konsultasi (Fotokopi)
4. Lampiran 4. Surat Pernyataan (Fotokopi)
5. Lampiran 5. Form Revisi Ujian Pra Sidang (Fotokopi)
6. Lampiran 6. Form Revisi Ujian Kompre (Asli)

ABSTRACT

MUHAMMAD OCTA FIRMANSYAH. *User Experience Analysis of the Regional Office Website the Ministry of Religion of South Sumatra Using the User Experience Questionnaire (UEQ) Method.*

The Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of South Sumatra, requires a good website to deliver information and services to the public, agencies and employees under its auspices. The process of website evaluation is very necessary to improve the quality of the website. The purpose of this research was to determine user perceptions when accessing the website in order to produce recommendations to improve the quality of the website in the Regional Office of Religious Affairs of South Sumatra. The sample of this study includes 400 respondents who were obtained using purposive sampling technique. This research utilizes the User Experience Questionnaire (UEQ) method which has 6 variables, namely attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, and novelty. Based on the results of the validity test, it was found that 26 indicators were valid. Meanwhile, the results of the reliability test, it was found that the research instrument was reliable. Furthermore, from the results of the descriptive analysis, it was found that the attractiveness (mean, 1.180), perspicuity (mean, 1.125), efficiency (mean, 1.022), dependability (mean, 1.227) and stimulation (mean, 0.969) variables get positive evaluation values, whereas in the novelty variable (mean, 0.376) received a neutral evaluation. To increase the mean value, researchers provide recommendations for improvement, namely the manager is expected to be able to provide interactive question and answer facilities to support the relationship between website users and agencies. With this, users will often use the service so that it can increase the novelty variable and is also expected to be able to improve the quality of the website of the South Sumatra Ministry of Religion Regional Office.

Keywords: *Analysis, User Experience, UEQ*

ABSTRAK

MUHAMMAD OCTA FIRMANSYAH. Analisis *User Experience* Terhadap Website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan memerlukan website yang baik untuk melakukan penyampaian informasi maupun layanan kepada masyarakat, instansi dan pegawai yang berada di bawah naungannya. Proses evaluasi website sangatlah diperlukan untuk meningkatkan kualitas website. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pengguna saat mengakses website tersebut sehingga menghasilkan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan. Sampel dari penelitian ini meliputi 400 responden yang didapatkan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang memiliki 6 variabel yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Dari hasil uji validitas diperoleh bahwa 26 indikator valid. Dari hasil uji reliabilitas diperoleh bahwa instrumen penelitian reliabel. Dari hasil analisis deskriptif diperoleh bahwa variabel daya tarik (mean, 1.180), kejelasan (mean, 1.125), efisiensi (mean, 1.022), ketepatan (mean, 1.227), dan stimulasi (mean, 0.969) mendapatkan nilai evaluasi yang positif, sedangkan pada variabel kebaruan (mean, 0.376) mendapatkan evaluasi yang netral. Untuk meningkatkan nilai mean peneliti memberikan rekomendasi perbaikan yaitu pengelola diharapkan mampu menyediakan fasilitas tanya jawab yang interaktif untuk menunjang hubungan antara *user* website dengan instansi. Dengan adanya hal tersebut *user* akan sering memanfaatkan layanan sehingga mampu meningkatkan variabel kebaruan sekaligus diharapkan mampu meningkatkan kualitas website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan.

Kata kunci: Analisis, *User Experience*, UEQ

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi telah berkembang pesat sehingga dapat membantu pekerjaan manusia pada semua bidang pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Teknologi informasi merupakan bagian penting dalam suatu kebutuhan dari perkembangan zaman, dimana teknologi informasi memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan maupun instansi itu sendiri. Teknologi yang selalu berkembang membantu para penggunanya untuk menggunakan sistem informasi. Website adalah salah satu pemanfaatan dari teknologi informasi. Website merupakan rangkaian halaman yang berisikan informasi yang ada pada sebuah domain (Yuhefizar, 2013). Saat ini instansi pemerintahan maupun lembaga swasta telah mengembangkan website pada instansinya.

User Experience (UX) adalah keseluruhan pengalaman *user* yang dirasakan oleh *user* itu sendiri dari hasil interaksi antara pengguna satu dan lainnya pada sebuah sistem, perangkat ataupun produk yang sangat penting untuk diperhatikan untuk pengembangan sebuah layanan pada sistem (Hartson & Pyla, 2012). *User Experience (UX)* memberikan dampak secara langsung pada 3 hal berikut; *usability*, *usefulness*, dan *emotional impact* selama terjadi interaksi satu dengan yang lainnya. Dalam UX, terdapat macam pengukuran yang dapat dilakukan salah satunya diantaranya adalah *User Experience*

Questionnaire (UEQ) yang memiliki 6 variabel yang terdiri dari 26 pertanyaan, variabel UEQ tersebut terdiri dari; Daya Tarik (*Attractiveness*), Kejelasan (*perspicuity*), Efisiensi (*Efficiency*), Ketepatan (*Dependability*), Stimulasi (*Stimulation*), dan Kebaruan (*Novelty*).

Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan atau yang sering disebut Kanwil Kemenag Sumsel merupakan salah satu instansi pemerintah di provinsi Sumatera Selatan yang mengurus bidang agama. Instansi tersebut beralamatkan di Jl. Ade Irma Nasution No.8 Kabupaten Palembang. Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan menaungi 178 kantor kementerian agama daerah kabupaten/kota yang ada di provinsi Sumatera Selatan. Sebagai salah satu instansi provinsi tentunya sering sekali melakukan penyampaian informasi ke semua instansi yang ada di bawah naungannya seperti kementerian agama daerah, madrasah, KUA, pondok pesantren, maupun masyarakat umum. Dengan adanya website segala informasi tersebut bisa tersampaikan dengan cepat dan tepat. Website Kanwil Kemenag Sumsel tersebut dapat di akses di www.sumsel.kemenag.go.id.

Website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan berisikan berita, pengumuman kegiatan, data instansi, dan layanan-layanan yang disediakan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Namun ada beberapa kekurangan dari website Kanwil Kemenag Sumsel di antaranya adalah data-data instansi yang tidak diperbarui. Sehingga membuat kesulitan dari pegawai Kementerian Agama daerah jika ingin mendapatkan data dari website tersebut. Selain pegawai yang sulit masyarakat pun juga ikut

mengalami kesulitan dalam website Kantor wilayah Kementerian Agama Sumatera selatan, seperti layanan tidak dapat diakses yang menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang mengakses website tersebut.

Dari penjelasan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang terkait dengan objek yang diteliti yaitu Website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Yang berjudul “Analisis *User Experience* Terhadap Website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)”.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang diteliti dalam penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis *User Experience* Website Kantor Wilayah Kementerian Agama menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.3 Batasan Masalah

Peneliti membatasi ruang lingkup pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada Website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan.
2. Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).
3. Sampel yang diambil adalah 400 pegawai maupun masyarakat yang pernah atau sering mengunjungi Website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *user experience* dan memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil *user experience* untuk meningkatkan kualitas website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1.5.1. Manfaat Bagi Penulis

1. Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan peneliti dalam mengaplikasikan teori-teori yang didapatkan selama perkuliahan.
2. Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan peneliti tentang bagaimana proses menganalisis sebuah website menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.5.2. Manfaat Bagi Akademik

1. Dapat menjadi sebuah referensi bagi peneliti selanjutnya dengan judul terkait.
2. Dapat menjadi tambahan pemikiran bagi pihak Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech dengan jurusan Informatika.

1.5.3 Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa mengembangkan sistem yang dimiliki Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan menjadi lebih baik.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi, pembahasan terbagi dalam enam bab. Peneliti akan menguraikan secara singkat pembahasan per-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab satu pendahuluan berisikan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan pada penelitian.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab dua gambaran umum perusahaan berisikan profil perusahaan yaitu sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, tugas wewenang, dan makna lambang kementerian agama.

BAB III : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tiga tinjauan pustaka menguraikan teori pendukung dan penelitian terdahulu yang terkait dengan evaluasi UX pada website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan

menggunakan metode UEQ, dan beberapa materi lainnya yang digunakan dalam penelitian skripsi.

BAB IV : METODE PENELITIAN

Pada bab empat metode penelitian menguraikan metode dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian, yang mencakup lokasi dan waktu penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, jenis penelitian, dan model yang digunakan dalam melakukan evaluasi.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab lima hasil dan pembahasan membahas hasil evaluasi UX dan memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas website pada website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan menggunakan metode UEQ.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab enam penutup berisikan kesimpulan dan saran yang diberikan peneliti berdasarkan pembahasan dari bab satu sampai lima.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

2.1.1. Sejarah Perusahaan

Ketika terjadi Clash bulan Januari 1948, Sumatera Selatan dijadikan Sub dari Provinsi, yang semula berkedudukan di Pematang Siantar. Kegiatan Pemerintah Daerah tersebut kemudian dipindahkan ke Tanjung Karang dan berikutnya pindah ke Lubuk Linggau. Pada kesempatan itu Kantor Agama sudah dibentuk Pemerintah Republik Indonesia, dihapuskan oleh NICA namun tugas-tugas tersebut masih tetap dijalankan, bersama-sama tentara Republik Indonesia tapi kegiatannya tidak begitu nampak. Setelah penyerahan kedaulatan dan pemerintahan sudah normal kembali, Gubernur Palembang dengan surat Keputusannya membentuk Jawatan Agama Provinsi Sumatera Selatan, yang daerah hukumnya meliputi Keresidenan: Palembang, Lampung, Bengkulu dan Bangka Belitung. Pada perkembangan berikutnya, berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 tahun 1964 Wilayah Sumatera Selatan diubah dan dipecah menjadi Provinsi Sumatera Selatan, wilayahnya meliputi seluruh Keresidenan Lampung dan Provinsi Bengkulu meliputi Wilayah Keresidenan Bengkulu. Oleh karena itu Jawatan Agama Keresidenan di tiga Wilayah tersebut menjadi Jawatan Agama Provinsi.

2.1.2. Visi dan Misi

Sesuai dengan surat keputusan kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi Sumatera Selatan nomor: Kpts/Kw.0.1/OT.01.3/296/2009, menetapkan:

1. Visi

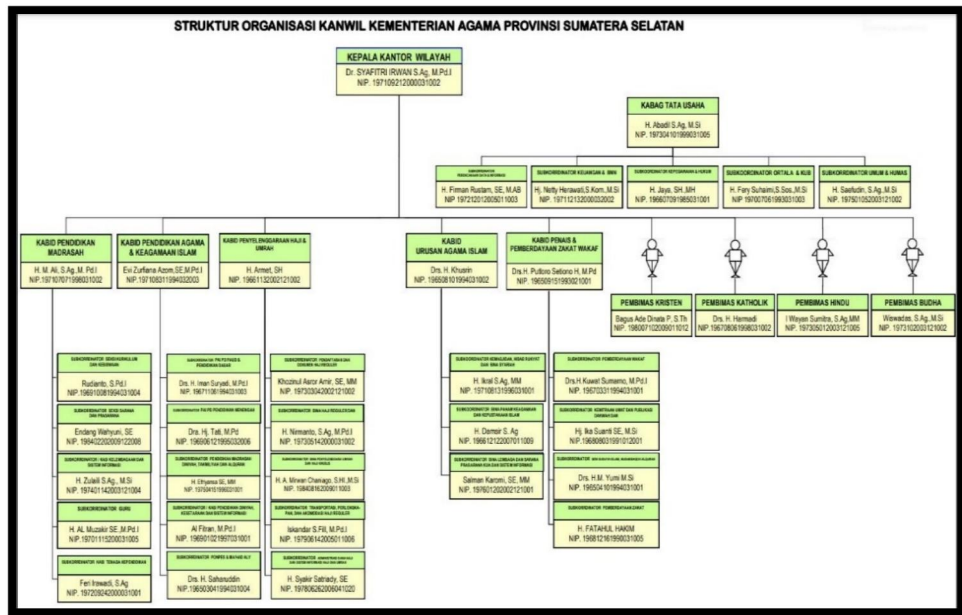
Terwujudnya masyarakat Sumatera Selatan yang taat beragama, maju, sejahtera, dan cerdas serta saling menghormati antar sesama pemeluk agama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara dalam wadah negara kesatuan Republik Indonesia.

2. Misi

1. Meningkatkan kualitas bimbingan, pemahaman, pengalaman dan pelayanan kehidupan beragama.
2. Memperkokoh kerukunan umat beragama.
3. Memberdayakan umat beragama dan lembaga keagamaan.
4. Meningkatkan pelayanan haji.
5. Meningkatkan kualitas pemberdayaan Lembaga zakat, infaq, dan shadaqah.
6. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

2.1.3. Struktur Organisasi

Gambar 2.1 merupakan struktur organisasi yang dimiliki oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan:



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kanwil Kemenag Sumsel

2.1.4. Tugas Wewenang

Berikut ini adalah pembagian tugas wewenang berdasarkan struktur organisasi di gambar 2.1:

1. Kepala Kantor Wilayah

Kepala kantor wilayah mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, pembinaan, supervisi, asistensi, bimbingan teknis, dukungan teknis, monitoring, evaluasi, analisis, kajian, penyusunan laporan, dan pertanggungjawaban di bidang perbendaharaan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2. Kabag (kepala Bagian) Tata Usaha

Kabag tata usaha mempunyai tugas yaitu:

- Koordinasi penyusunan rencana, evaluasi program dan anggaran, serta laporan.
- Pelaksanaan urusan keuangan.
- Penyusunan organisasi dan tata laksana.
- Pengelolaan urusan kepegawaian.
- Penyusunan peraturan perundang-undangan dan bantuan hukum.
- Pelaksanaan bimbingan kerukunan umat beragama.
- Pelayanan informasi dan hubungan masyarakat.
- Pelaksanaan urusan ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan, dan pengelolaan barang milik/kekayaan negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama.

3. Kabid (kepala Bidang) Pendidikan Madrasah

Kabid Pendidikan madrasah mempunyai tugas yaitu:

- Penyiapan bahan perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kurikulum, sarana dan prasarana, kelembagaan, dan kesiswaan, serta guru dan tenaga kependidikan madrasah.
- Pelayanan dan pemenuhan standar nasional pendidikan madrasah.

- Bimbingan teknis dan supervisi di bidang kurikulum dan evaluasi, sarana dan prasarana, kelembagaan dan kerja sama, serta kesiswaan madrasah.
- Pembinaan, bimbingan teknis, dan supervisi guru dan tenaga kependidikan madrasah;
- Pengelolaan data dan sistem informasi madrasah, guru dan tenaga kependidikan madrasah.
- Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang kurikulum, sarana dan prasarana, kelembagaan, dan kesiswaan, serta guru dan tenaga kependidikan madrasah.

4. Kabid (Kepala Bidang) Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam

Kabid Pendidikan agama dan keagamaan Islam mempunyai tugas yaitu:

- Penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang pendidikan agama dan pendidikan keagamaan Islam.
- Pelayanan dan pemenuhan standar nasional pendidikan agama dan pendidikan keagamaan Islam.
- Bimbingan teknis dan supervisi di bidang pendidikan agama Islam pada pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar dan pendidikan menengah, pendidikan diniyah formal dan diniyah takmilyah, pendidikan kesetaraan, pendidikan Al-Quran, pondok pesantren, serta pengelolaan data dan

sistem informasi pendidikan agama dan pendidikan keagamaan Islam.

- Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pendidikan agama dan pendidikan keagamaan.

5. Kabid (Kepala Bidang) Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Kabid penyelenggaraan haji dan umrah mempunyai tugas yaitu:

- Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan program di bidang penyelenggaraan haji dan umroh.
- Pelayanan dan pemenuhan standar pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah.
- Bimbingan teknis dan supervisi di bidang pendaftaran, dokumen haji, transportasi, perlengkapan, akomodasi haji reguler, bina haji reguler, advokasi haji, bina penyelenggara umrah dan haji khusus, serta administrasi dana haji dan sistem informasi haji dan umrah.
- Koordinasi pelayanan di asrama haji.
- Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

6. Kabid (Kepala Bidang) Urusan Agama Islam

Kabid urusan agama Islam mempunyai tugas yaitu:

- Penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang urusan agama Islam.

- Pelayanan dan pemenuhan standar nasional urusan agama Islam.
- Bimbingan teknis dan supervisi di bidang kemasjidan, hisab rukyat dan bina syariah, bina paham keagamaan dan kepustakaan Islam, kepenghuluan dan fasilitasi keluarga sakinah, fasilitasi bina lembaga dan sarana prasarana kantor urusan agama, serta pengelolaan sistem informasi urusan agama Islam.
- Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang urusan agama Islam dan bina kantor urusan

7. Kabid (Kepala Bidang) Penais dan Pemberdayaan Zakat Wakaf

Kabid penais dan pemberdayaan zakat wakaf mempunyai tugas yaitu:

- Penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penerangan agama Islam, dan pemberdayaan zakat dan wakaf.
- Pelayanan dan pemenuhan standar nasional penerangan agama Islam, dan pemberdayaan zakat dan wakaf.
- Bimbingan teknis dan supervisi di bidang penerangan dan penyuluhan agama Islam, kemitraan umat, publikasi dakwah, dan hari besar Islam, seni budaya Islam, musabaqah Al-Quran dan Al-Hadits, pemberdayaan, pemantauan, dan evaluasi lembaga pengelola zakat dan

harta benda wakaf, serta pengelolaan sistem informasi penerangan agama Islam dan pemberdayaan zakat dan wakaf.

- Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penerangan agama Islam, dan pemberdayaan zakat.

2.1.5. Makna Lambang



Gambar 2.2 Lambang Kementerian Agama

1. Bintang bersudut lima yang melambangkan sila Ketuhanan Yang Maha Esa dalam Pancasila, bermakna bahwa karyawan Kementerian Agama selalu menaati dan menjunjung tinggi norma-norma agama dalam melaksanakan tugas Pemerintahan dalam Negara Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila.
2. 17 kuntum bunga kapas, 8 baris tulisan dalam Kitab Suci dan 45 butir padi bermakna Proklamasi Kemerdekaan republik Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, menunjukkan kebulatan tekad para

Karyawan Kementerian Agama untuk membela Kemerdekaan Negara Kesatuan republik Indonesia yang diproklamirkan pada tanggal 17 Agustus 1945.

3. Butiran Padi dan Kapas yang melingkar berbentuk bulatan bermakna bahwa Karyawan Kementerian Agama mengemban tugas untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil, makmur dan merata.
4. Kitab Suci bermakna sebagai pedoman hidup dan kehidupan yang serasi antara kebahagiaan duniawi dan ukhrawi, materil dan spiritual dengan ridha Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa.
5. Alas Kitab Suci bermakna bahwa pedoman hidup dan kehidupan harus ditempatkan pada proporsi yang sebenarnya sesuai dengan potensi dinamis dari Kitab Suci.
6. Kalimat “Ikhlās Beramal” bermakna bahwa Karyawan Kementerian Agama dalam mengabdikan kepada masyarakat dan Negara berlandaskan niat beribadah dengan tulus dan ikhlās.
7. Perisai yang berbentuk segi lima sama sisi dimaksudkan bahwa kerukunan hidup antar umat beragama RI yang berdasarkan Pancasila dilindungi sepenuhnya sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945.
8. Kelengkapan makna lambang Kementerian Agama melukiskan motto: Dengan Iman yang teguh dan hati yang suci serta menghayati dan mengamalkan Pancasila yang merupakan tuntutan dan pegangan hidup dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, karyawan Kementerian Agama bertekad bahwa mengabdikan kepada Negara adalah

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Teori Pendukung

3.1.1. Analisis

Analisis merupakan tahapan dari mencari hingga menyusun data dengan cara yang sistematis yang didapatkan secara *direct* dan *indirect* (Sugiyono, 2017).

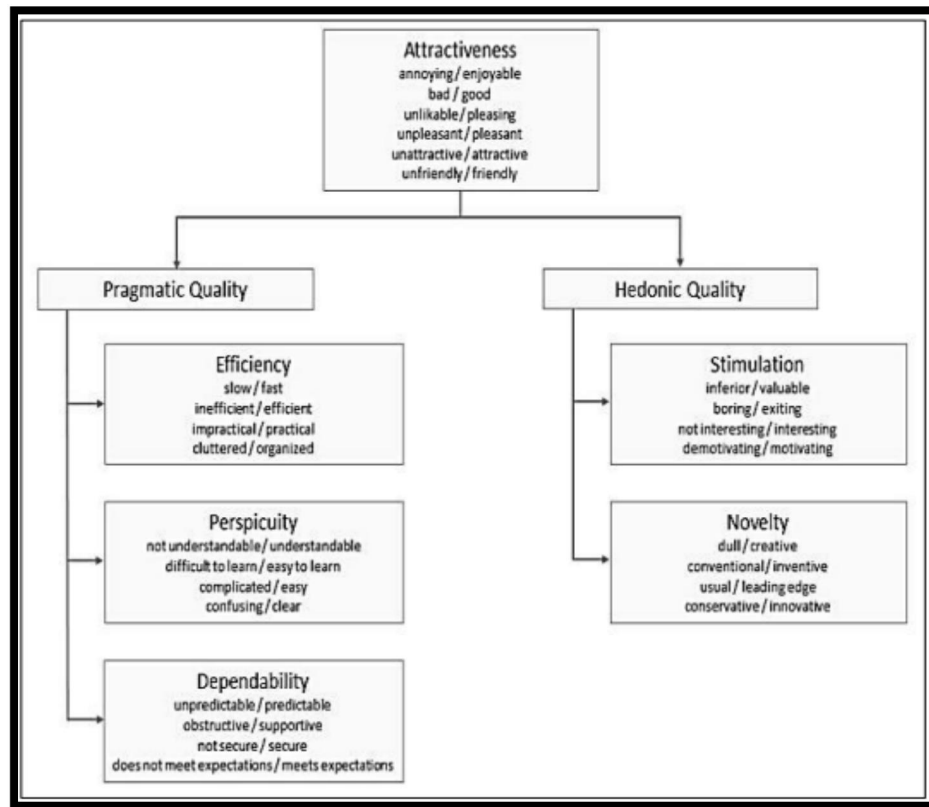
3.1.2. User Experience (UX)

User Experience (UX) adalah keseluruhan pengalaman *user* yang dirasakan oleh *user* itu sendiri dari hasil interaksi antara pengguna satu dan lainnya pada sebuah sistem, perangkat ataupun produk yang sangat penting untuk diperhatikan untuk pengembangan sebuah layanan pada sistem (Hartson & Pyla, 2012).

3.1.3. User Experience Questionnaire (UEQ)

Dalam UEQ menurut (Schrepp, 2019), terdapat struktur aspek dari UEQ itu sendiri dapat dilihat pada gambar 3.1. Yang menjelaskan bahwa *Attractiveness* adalah sebuah dimensi valensi murni. Dapat dilihat dari gambar 3.1 bahwa *Perspicuity*, *Efficiency*, dan *Dependability* merupakan tiga hal yang ada pada aspek *Pragmatic Quality*, dan juga terdapat *Hedonic Quality* yang berisikan dua hal yaitu *Stimulation* dan *Novelty*. Dari

kedua aspek tersebut memiliki kuesioner UEQ sebanyak 26 butir pertanyaan.



Sumber: (Schrepp, 2019)

Gambar 3.1 Diagram Variabel UEQ

User Experience Questionnaire dalam bahasa aslinya menggunakan bahasa Inggris, namun sudah ada penelitian yang membuat *User Experience Questionnaire* menjadi bahasa Indonesia pada penelitian (Santoso et al., 2016). *User Experience Questionnaire* sendiri memiliki 26 indikator pertanyaan/pernyataan dan 7 pilihan jawaban yang diukur dalam skala 1 (satu) sampai 7 (tujuh), seperti yang tertera pada gambar 3.2.

	1	2	3	4	5	6	7	
menyusahkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menyenangkan
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat dipahami
kreatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	monoton
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sulit dipelajari
bermanfaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat
membosankan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mengasyikkan
tidak menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menarik
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat diprediksi
cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	lambat
berdaya cipta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	konvensional
menghalangi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mendukung
baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	buruk
rumit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sederhana
tidak disukai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menggembirakan
lazim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	terdepan
tidak nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	nyaman
aman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak aman
memotivasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memotivasi
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi
tidak efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	efisien
jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	membingungkan
tidak praktis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	praktis
terorganisasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	berantakan
atraktif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak atraktif
ramah pengguna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna
konservatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	inovatif

Sumber: (Santoso et al., 2016)

Gambar 3.2 Daftar Pertanyaan UEQ

3.1.4. Website

Website merupakan hypertext untuk menampilkan data berbentuk teks, gambar suara, animasi dan data multimedia lainnya, website di zaman sekarang menjadi alat untuk mempromosikan produk jika produk tersebut ingin terkenal melalui website (Limbong & Sriadhi, 2021). Website dikategorikan menjadi 2 yaitu web statis dan web dinamis

1. Web statis, web statis adalah web yang berisikan informasi yang bersifat statis (tetap).
2. Web dinamis, web dinamis adalah sebuah web yang menampilkan informasi serta website tersebut dapat berinteraksi dengan pengguna.

3.1.5. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek di dalam penelitian, subjek disini bisa berupa orang atau lainnya, sedangkan sampel adalah sejumlah contoh dari populasi yang memiliki karakteristik yang sama dengan populasi dan bisa dijadikan sasaran penelitian (Alfianika, 2018). Pengguna sampel digunakan karena adanya keterbatasan tertentu, seperti keterbatasan tenaga, waktu, ataupun hal lain yang dapat mempengaruhi keberlangsungan penelitian. Untuk itu pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*.

3.1.6. Purposive Sampling

Teknik *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel yang berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang ditentukan oleh peneliti dan sampel tersebut harus memenuhi kriteria-kriteria tersebut (Sugiyono, 2017).

3.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan referensi dari penelitian sebelumnya. Referensi penelitian tersebut dapat dilihat pada bagian tabel 6.1.

Tabel 3.1 Hasil Penelitian Terdahulu

NO	Penulis/Tahun	Judul	Hasil
1	Ni Komang Suastini, Gusti Lanang Agung Raditya Putra, Putu Satwika. Jurusan Sistem Informasi, STMIK Primakara, Denpasar. ISSN: 2089-3787 JUTISI Vol.7, No. 3, Desember 2018: 135- 144 (Suastini et al., 2018)	Analisis Pengalaman Pengguna Pada Website <i>Distro</i> <i>Management</i> <i>System</i> (Dimans)	Dalam penelitian ini didapatkan hasil <i>User</i> <i>Experience</i> mempengaruhi <i>user</i> interest melalui sistem dimans.
2	Ahmad Luthfi Teguh Adinegoro, Retno Indah Rokhmawati, Hanifah Muslimah Az-Zahra. Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya. e-ISSN: 2548-964X	Analisis Pengalaman Pengguna pada Website <i>E-</i> <i>commerce</i> Dengan Menggunakan <i>Usability Testing</i> dan <i>User</i> <i>Experience</i>	Dari penelitian dilakukan oleh Ahmad Luthfi Teguh Adinegoro, Retno Indah Rokhmawati, Hanifah Muslimah AzZahra, memiliki hasil yang positif dari analisis UEQ

	Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol. 2, No. 11, November 2018, hlm. 5862-5870. (Adinegoro et al., 2018)	<i>Questionnaire</i> (UEQ) (Studi pada Lazada.co.id, Blibli.com dan JD.id)	terhadap tiga website yang diteliti. Dengan urutan tingkat efisien yang paling tinggi berada pada website Blibli.com, diikuti dengan website JD.id di posisi kedua, dan terakhir Lazada.co.id menempati posisi ketiga.
3	Wibiansyah Analisis Febrianto, Widhy Hayuhardhika N. Putra, Andi Reza Perdanakusuma. Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya. e-ISSN: 2548-964X Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi	Analisis Sistem Informasi Puskesmas <i>Paperless</i> menggunakan Metode <i>Usability Testing</i> dan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) (Studi Kasus:Puskesmas Tarik Kabupaten	Dalam penelitian ini, analisis yang dilakukan dengan metode UEQ kepada responden yang berjumlah 25 dengan 6 variabel ukuran pada Sistem Informasi Puskesmas <i>Paperless</i> (SIMPLE) memiliki hasil yang positif.

	dan Ilmu Komputer. Vol. 2, No. 11, November 2018, hlm. 5862-5870. (Febrianto & Putra, 2019).	Sidoarjo)	
--	---	-----------	--

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

4.1.1. Lokasi

Lokasi penelitian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan pada jalan Ade Irma Nasution No.8, Sungai Pangeran, Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30129.

4.1.2. Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menyusun segala kegiatan di dalam sebuah waktu penelitian yang berlangsung kurang lebih enam bulan terhitung dari 22 Maret 2022 sampai dengan Agustus 2022. Berikut waktu penelitian terdapat pada gambar 4.1

No	Kegiatan	Tahun 2022																							
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																								
2	Wawancara																								
3	Pembuatan Proposal																								
4	Penyebaran Kuesioner																								
5	Hasil Data Penyebaran Kuesioner																								
6	Analisis Data Menggunakan UEQ																								
7	Penyusunan Laporan Skripsi																								

Gambar 4.1 Waktu Penelitian

4.2 Jenis Data

4.2.1. Data Primer

Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya (Sari, M. S., & Zefri, 2019). Data primer ini diperoleh dari hasil wawancara dengan pegawai di bagian humas Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan.

4.2.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sebuah data yang diperoleh dari internet, ataupun dari sebuah referensi yang sama apa yang sedang diteliti penulis (Sari, M. S., & Zefri, 2019). Data sekunder (tambahan) yang digunakan oleh peneliti adalah data yang be relevan dengan UX dan UEQ.

4.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan empat teknik pengumpulan data yaitu:

4.3.1. Wawancara

Wawancara adalah suatu komunikasi verbal dengan tujuan mendapatkan informasi (dari sebelah pihak) (Fadhallah, 2021). Dalam penelitian ini, dilakukan wawancara kepada kepala humas Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan, bapak Dr. H. Saefudin, S. Ag, M.Si. Untuk mendapatkan beberapa data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

4.3.2. Studi Pustaka

Studi pustaka juga dilakukan untuk mendapatkan teori-teori maupun konsep yang relevan dengan penelitian yang dilakukan, dalam penelitian ini digunakan studi pustaka seperti *User Experience* ataupun *User Experience Questionnaire* (UEQ).

4.3.3. Kuesioner

Kuesioner merupakan alat untuk pengumpulan data-data primer dengan menggunakan metode survei yang digunakan untuk memperoleh opini dari responden tersebut (Wahyu Wijaya & Atmaja, 2019). Untuk mengukur skala kepuasan pada penggunaan Website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan peneliti menggunakan metode yang disebut *User Experience Questionnaire* (UEQ). Dengan total 26 butir pertanyaan dan memiliki skala 1 (satu) sampai 7 (tujuh) dari yang menyusahkan hingga menyenangkan seperti pada gambar 4.2.



	1	2	3	4	5	6	7	
menyusahkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	menyenangkan

Gambar 4.2 Contoh Pengisian Kuesioner

Setiap pernyataan pada UEQ memiliki istilah positif dan negatif yang diacak. Pada setiap variabel setengahnya dimulai dengan pernyataan positif dan setengahnya dengan negatif. Setiap pertanyaan pada UEQ memiliki skala 1 (satu) sampai 7 (tujuh) kemudian skala tersebut akan ditransformasikan ke dalam rentang nilai -3 sampai +3 yang dapat dilihat pada gambar 4.3.

Skala pada kuisioner	1	2	3	4	5	6	7	
menyusahkan	○	○	○	○	○	○	○	Menyenangkan
Nilai setelah transformasi	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	

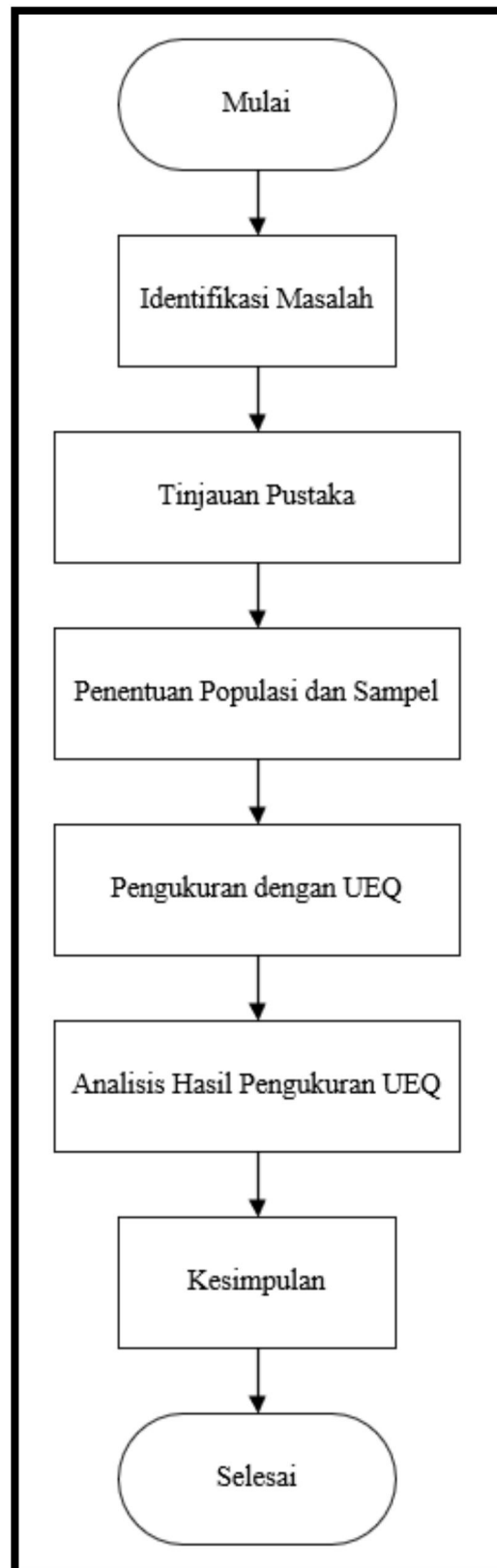
Gambar 4.3 Transformasi Skala UEQ

4.3.4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pemberian atau pengumpulan bukti maupun keterangannya (Seperti kutipan, guntingan koran, gambar, dan bahan referensi lainnya). (Sudarsono, 2017). Dokumentasi disini yang peneliti dapatkan berupa data yang sudah ada di lapangan yaitu, sejarah Kementerian Agama Sumatera Selatan, visi dan misi, struktur organisasi, tugas wewenang, maupun makna lambang Kementerian Agama.

4.4 Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif meliputi pemilihan subjek, teknik pengumpulan data (kuesioner, observasi, atau tet) prosedur untuk mendapatkan data, dan prosedur untuk melakukan pengolahan data (Hamdi & Bahruddin, 2015). Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kuantitatif dengan cara melakukan observasi, melakukan pencarian pustaka, dan penyebaran kuesioner. Seperti langkah yang tertera di gambar 4.4.



Gambar 4.4 Alur Penelitian

Alur yang dilakukan penulis dalam penelitian ini yaitu:

Identifikasi Masalah

Dalam tahap ini, masalah yang telah diidentifikasi oleh peneliti yaitu permasalahan dalam Website di Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan.

Tinjauan Pustaka

Dalam pengumpulan data yang bersangkutan dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data melalui internet, wawancara dan penyebaran kuesioner.

Penentuan Populasi dan Sampel

Peneliti melakukan teknik *purposive sampling* untuk mendapatkan sampel berdasarkan kriteria-kriteria yang telah diberikan peneliti. Sampel yang didapatkan sebanyak 400 responden.

Pengukuran dengan UEQ

Kuesioner ini memiliki 26 butir pertanyaan dengan skala 1 (satu) – 7 (tujuh) yang akan diberikan kepada responden. Dalam mengisi pertanyaan sesuai yang dirasakan responden selama mengunjungi Website Kanwil Kemenag Sumsel.

Analisis Hasil Pengukuran UEQ

Dari hasil yang pengukuran UEQ yang didapatkan peneliti melakukan analisis dengan *Data Analysis Tools* menggunakan *tool User Experience Questionnaire version 10*.

Kesimpulan

Hasil penelitian analisis ini guna mengetahui *level User Experience (UX)*, mengetahui persepsi pengguna dan memberikan rekomendasi perbaikan dari hasil *User Experience (UX)* untuk meningkatkan kualitas Website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*.

4.5 Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* untuk mendapatkan sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah sampel yang memiliki kriteria-kriteria yang diberikan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Responden adalah pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan, Pegawai Kementerian Agama daerah kabupaten/kota, dan masyarakat.
2. Responden tersebut adalah responden yang pernah menggunakan website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan.

Sampel yang didapatkan yaitu sebanyak 400 responden.

4.6 Teknik Pengujian Data

4.6.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya setiap pertanyaan/pernyataan yang digunakan dalam penelitian. Dalam uji validitas

setiap pertanyaan/ Pernyataan diukur dengan menghubungkan total dari masing-masing indikator pertanyaan/ pernyataan yang digunakan dalam setiap variabel (Darma, 2021). Rumus (1) merupakan rumus untuk menghitung validitas:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah Responden

X = Jawaban Responden

Y = Total Jawaban Responden

Dengan membandingkan nilai *pearson Correlation* (r_{hitung}) dengan nilai r_{tabel} . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat dikatakan item pertanyaan/ pernyataan itu valid. Nilai r_{hitung} nantinya akan digunakan sebagai tolak ukur yang menyatakan valid atau tidaknya setiap item pertanyaan/ pernyataan (Darma, 2021). Sedangkan nilai r_{tabel} didapatkan berdasarkan jumlah responden, validitasnya ditentukan dengan melakukan uji signifikan 5% atau 0,05. Pengujian nantinya dilakukan dengan menggunakan bantuan excel, dan SPSS.

4.6.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat signifikan yang digunakan, tingkat signifikan yang digunakan bisa 0,5, 0,6, hingga 0,7 tergantung kebutuhan penelitian (Darma, 2021). Rumus dalam uji reliabilitas ada 4 tahapan, pertama menghitung *varians* per

butir pertanyaan, kedua menghitung *varians* total dalam butir pertanyaan di tahapan pertama, ketiga menghitung *varians* total, dan terakhir baru mendapatkan nilai reliabilitas instrumen. Rumus (2) – (5) merupakan rumus untuk mendapatkan nilai reliabilitas instrumen:

$$\sigma_{i^2} = \frac{\sum X_{1^2} - \frac{(\sum x_1)^2}{n}}{n} \dots\dots\dots(2)$$

$$\sum \sigma_{b^2} = \text{Total varian butir} \dots\dots\dots(3)$$

$$\sigma_{T^2} = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n} \dots\dots\dots (4)$$

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_{b^2}}{\sigma_{T^2}} \right] \dots\dots\dots(5)$$

Keterangan:

r = Reliabilitas Instrumen Penelitian

k = banyaknya butir pernyataan atau banyaknya soal

σ_{i^2} = *varians* butir pernyataan

$\sum \sigma_{b^2}$ = *varians* yang ditotalkan

σ_{T^2} = Jumlah *varians* total

Suatu variabel dapat dikatakan reliabilitas apabila nilai *Cronbach's alpha* > tingkat signifikan (Darma, 2021). Pengujian nantinya dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS.

4.7 Teknik Analisis Data

4.7.1. Analisis Demografis

Berdasarkan jawaban yang didapatkan dari responden nantinya, karakteristik pada responden tersebut akan dikelompokkan dan peneliti akan mendiskusikan hasil analisis demografis tersebut.

4.7.2. Analisis Statistik Deskriptif

Setelah dilakukannya pengujian data dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas, maka dapat dilakukan analisis *user experience* dengan menggunakan analisis statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif merupakan suatu metode bagaimana cara menabelkan angka-angka, mengolah dan menganalisis angka-angka tersebut serta menginterpretasikannya dengan memberi penjelasan (Silvia, 2020). Analisis statistik deskriptif pada penelitian ini dilakukan menggunakan nilai mean (rata-rata) pada setiap item pernyataan pada kuesioner. Arti dari nilai mean (rata-rata) diberikan berdasarkan pada indeks nilai pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Variabel Penilaian Mean (rata-rata) Pada Kuesioner

Rentang nilai mean (rata-rata)	Keterangan
> 0,8	Positif
-0,8 – 0,8	Netral
< -0,8	Negatif

Sumber: (Schrepp, 2019)

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil

5.1.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara menemui langsung responden dan diberikan kuesioner ataupun link kuesioner. Penyebaran Kuesioner ini dilakukan secara *online* dan *offline* dengan 267 responden melalui google formulir (link: <https://forms.gle/kFCG7ag9t4EG6pBQA>), dan 133 responden melalui *offline*. Setelah kuesioner dibagikan, pengunjung website Kanwil Kemenag Sumsel mengisi Kuesioner sesuai dengan pendapat dan pengalaman mereka sendiri ketika mengunjungi website Kanwil Kemenag Sumsel. Pengumpulan data dilakukan selama kurang lebih 3 minggu yakni mulai tanggal 14 Juni sampai 1 Juli 2022. Adapun rinciannya:

1. Penyebaran Kuesioner *online*, Kuesioner analisis UX terhadap website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera selatan menggunakan metode UEQ dimulai dari tanggal 20 Juni sampai dengan 1 Juli 2022.
2. Penyebaran Kuesioner *offline*, Kuesioner analisis UX terhadap website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera selatan menggunakan metode UEQ dimulai dari tanggal 14 Juni sampai dengan 1 Juli 2022.

5.1.2. Deskripsi Responden

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara *offline* dan *online* seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Dapat dilihat pada tabel 5.1 rincian hasil penyebaran kuesioner:

Tabel 5.1 Rincian Hasil Penyebaran Kuesioner

Pengunjung Website	Penyebaran Offline	Penyebaran Online
Masyarakat	121	103
Pegawai	12	164

5.1.3. Distribusi Jawaban Responden

Berdasarkan Kuesioner yang telah peneliti kumpulkan sebanyak 400 responden, tabel 5.2 merupakan hasil distribusi jawaban dari 400 responden secara keseluruhan.

Tabel 5.2 Distribusi Jawaban Responden

No	Item	1	2	3	4	5	6	7	Variabel
1	Menyusahkan/ Menyenangkan	5	10	26	36	66	97	160	Daya Tarik
2	Tak dapat dipahami/ Dapat dipahami	23	19	27	23	71	88	149	Kejelasan
3	Kreatif /Monoton	23	57	81	54	53	63	69	Kebaruan
4	Mudah dipelajari/ Sulit dipelajari	5	15	34	59	90	117	80	Kejelasan

No	Item	1	2	3	4	5	6	7	Variabel
5	Bermanfaat/ Kurang bermanfaat	7	21	38	33	53	90	158	Stimulasi
6	Membosankan/ Mengasyikkan	25	32	55	68	86	73	61	Stimulasi
7	Tidak menarik/ Menarik	8	26	54	77	98	65	72	Stimulasi
8	Tidak Dapat diprediksi/ Dapat diprediksi	13	29	43	44	90	97	84	Ketepatan
9	Cepat/ Lambat	7	12	36	48	105	103	89	Efisiensi
10	Berdaya cipta/ Konvensional	26	47	69	67	70	70	51	Kebaruan
11	Menghalangi/ Mendukung	12	30	38	40	63	94	123	Ketepatan
12	Baik/ Buruk	10	16	30	47	53	99	145	Daya Tarik
13	Rumit/ Sederhana	15	21	47	70	104	81	62	Kejelasan
14	Tidak disukai/ Menggembirakan	14	26	42	67	94	75	82	Daya Tarik
15	Lazim/Terdepan	24	71	73	56	67	52	57	Kebaruan

No	Item	1	2	3	4	5	6	7	Variabel
16	Tidak nyaman/ Nyaman	21	25	56	61	91	83	63	Daya Tarik
17	Aman/ Tidak aman	11	16	30	48	64	96	135	Ketepatan
18	Memotivasi/ Tidak memotivasi	7	25	52	51	86	91	88	Stimulasi
19	Memenuhi ekspektasi/ Tidak memenuhi ekspektasi	6	15	48	42	78	100	111	Ketepatan
20	Tidak efisien/ Efisien	29	30	55	66	92	64	64	Efisiensi
21	Jelas/ Membingungkan	15	20	41	56	64	113	91	Kejelasan
22	Tidak praktis/ Praktis	16	26	58	46	72	72	110	Efisiensi
23	Terorganisasi/ Berantakan	11	19	35	33	75	110	117	Efisiensi
24	Atraktif/ Tidak atraktif	12	23	37	67	105	94	62	Daya Tarik

No	Item	1	2	3	4	5	6	7	Variabel
25	Ramah Pengguna/Tidak ramah pengguna	7	16	28	46	69	123	111	Daya Tarik
26	Konservatif/Inovatif	28	41	54	36	52	96	93	Kebaruan

5.2. Pembahasan

Setelah data terkumpul dengan melakukan penyebaran kuesioner secara *offline* dan *online*, berikutnya dilakukan analisis data. Analisis data terbagi menjadi dua yang pertama, analisis demografis dan statistik. Peneliti melakukan analisis data demografis dan statistik, untuk mengelompokkan data responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan masyarakat/pegawai. Yang kedua, peneliti melakukan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan *software excel*, SPSS dan UEQ *data analysis tool version 10*. Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai *pearson correlation* (r_{hitung}) masing-masing item/indikator pada setiap variabel sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach alpha* instrumen penelitian.

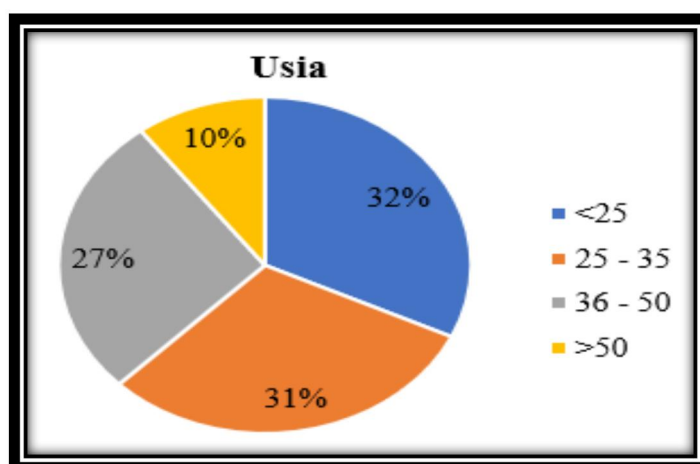
5.2.1. Hasil Analisis Data Demografis

Penyebaran kuesioner pada penelitian ini telah berhasil memperoleh sebanyak 400 responden. Berdasarkan jawaban yang telah didapatkan, karakteristik para responden akan dikelompokkan berdasarkan usia, jenis

kelamin, dan pegawai/masyarakat. Berikut adalah hasil analisis data demografis

1. Usia

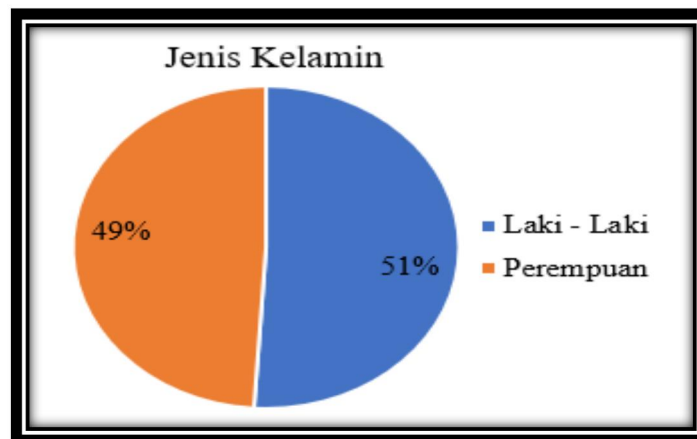
Berdasarkan diagram di gambar 5.1 diketahui bahwa dari 400 responden, responden yang berusia kurang dari 25 tahun (<25) sebanyak 128 responden (32%), kemudian responden berusia 25-35 tahun sebanyak 122 responden (31%), selanjutnya responden berusia 36-50 tahun sebanyak 109 responden (27%), dan responden berusia 50 tahun keatas (>50) sebanyak 41 responden (10%).



Gambar 5.1 Diagram Usia

2. Jenis Kelamin

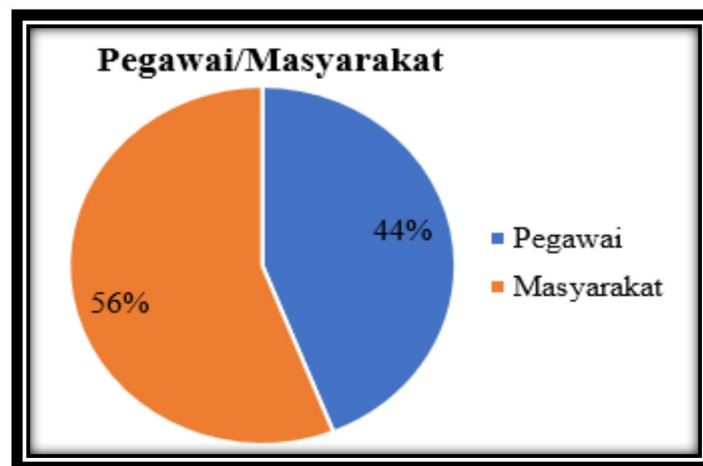
Berdasarkan diagram di gambar 5.2 diketahui bahwa dari 400 responden, laki-laki sebanyak 204 responden (51%), sedangkan perempuan sebanyak 196 responden (49%)



Gambar 5.2 Diagram Jenis Kelamin

3. Pegawai/Masyarakat

Berdasarkan diagram di gambar 5.3 diketahui bahwa dari 400 responden, masyarakat sebanyak 224 responden (56%), sedangkan pegawai sebanyak 176 responden (44%).



Gambar 5.3 Diagram Pegawai/Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis demografis responden yang telah dilakukan diatas, selanjutnya peneliti akan mendiskusikan hasil analisis demografis tersebut.

1. Berdasarkan diagram usia yang ditunjukkan oleh gambar 5.1, mayoritas responden berusia kurang dari 25 tahun (<25). Hal ini dapat mengindikasikan bahwa pengunjung website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan didominasi oleh usia muda.
2. Berdasarkan diagram jenis kelamin yang ditunjukkan oleh gambar 5.2, mayoritas responden adalah laki-laki. Hal ini mengindikasikan bahwa pengunjung website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan lebih banyak laki-laki dibandingkan perempuan.
3. Berdasarkan diagram pegawai/masyarakat yang ditunjukkan oleh gambar 5.3, mayoritas responden adalah masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa pengunjung website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan lebih banyak masyarakat dibandingkan pegawai.

5.2.2. Hasil Pengujian Data

Setelah data terkumpul dengan cara melakukan penyebaran kuesioner, maka selanjutnya dilakukan pengujian data untuk menentukan validitas dan reliabilitas data yang telah didapatkan. Uji validitas dan reliabilitas merupakan hasil pengujian data dari kuesioner penelitian *user experience* terhadap website kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan menggunakan metode UEQ.

1. Uji Validitas

Pada penelitian ini terdapat 400 responden, diketahui bahwa r_{tabel} untuk uji validitas dari 400 responden adalah sebesar 0,098. Maka setiap indikator

yang berhasil memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,098 dapat dikatakan valid. Rumus (1) merupakan salah satu perhitungan manual untuk mencari validitas pada pertanyaan pertama sebagai berikut:

$$r = \frac{400(232083) - (2279)(40341)}{\sqrt{[400(13837) - (2279)^2][400(4150125) - (40341)^2]}}$$

$$r = \frac{92833200 - 91937139}{\sqrt{[5534800 - 5193841][1660050000 - 1627396281]}}$$

$$r = \frac{896061}{\sqrt{[340959][32653719]}} = \frac{896061}{3336701,8} = 0,26855$$

$$r = 0,269$$

0.269 > 0.098 sehingga untuk pertanyaan pertama dinyatakan valid, untuk perhitungan manual pertanyaan berikutnya bisa mengikuti rumus (1). Tabel 5.3 merupakan hasil uji validitas menggunakan SPSS.

Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas

No	Indikator		r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Menyusahkan	Menyenangkan	0,269	0,098	Valid
2	Tidak dapat dipahami	Dapat dipahami	0,358	0,098	Valid
3	Kreatif	Monoton	0,105	0,098	Valid
4	Mudah dipelajari	Sulit dipelajari	0,272	0,098	Valid
5	Bermanfaat	Kurang bermanfaat	0,221	0,098	Valid

No	Indikator		r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
6	Membosankan	Mengasyikkan	0,361	0,098	Valid
7	Tidak menarik	Menarik	0,443	0,098	Valid
8	Tidak dapat diprediksi	Dapat diprediksi	0,283	0,098	Valid
9	Cepat	Lambat	0,318	0,098	Valid
10	Berdaya cipta	Konvensional	0,281	0,098	Valid
11	Menghalangi	Mendukung	0,301	0,098	Valid
12	Baik	Buruk	0,270	0,098	Valid
13	Rumit	Sederhana	0,392	0,098	Valid
14	Tidak disukai	Menggembirakan	0,456	0,098	Valid
15	Lazim	Terdepan	0,459	0,098	Valid
16	Tidak nyaman	Nyaman	0,496	0,098	Valid
17	Aman	Tidak aman	0,314	0,098	Valid
18	Memotivasi	Tidak memotivasi	0,334	0,098	Valid
19	Memenuhi ekspektasi	Tidak memenuhi ekspektasi	0,339	0,098	Valid
20	Tidak efisien	Efisien	0,465	0,098	Valid
21	Jelas	Membingungkan	0,286	0,098	Valid
22	Tidak praktis	Praktis	0,307	0,098	Valid
23	Terorganisasi	Berantakan	0,378	0,098	Valid

No	Indikator		r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
24	Atraktif	Tidak atraktif	0,296	0,098	Valid
25	Ramah pengguna	Tidak ramah pengguna	0,311	0,098	Valid
26	Konservatif	Inovatif	0,284	0,098	Valid

2. Uji Reliabilitas

Rumus (5) merupakan perhitungan manual untuk mencari reliabilitas instrumen penelitian sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{26}{26 - 1} \right] \left[1 - \frac{72,3}{204,0875} \right]$$

$$r = \left[\frac{26}{25} \right] [1 - 0,3542] = [1,04][0,6458] = 0,6716$$

$$r = 0,672$$

Tabel 5.4 merupakan hasil uji reliabilitas pada instrumen penelitian ini, yang didapatkan menggunakan SPSS.

Tabel 5.4 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.672	26

Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen penelitian di tabel 5.4, dapat diketahui bahwa instrumen penelitian berhasil mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,6 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, dapat disimpulkan bahwa seluruh item atau indikator penelitian ini berhasil mengukur keseluruhan variabel UX (valid) dan data yang telah didapatkan dapat dipercaya dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenar-benarnya (reliabel). Berdasarkan data yang telah diuji ini maka dapat dilakukan analisis UX website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan dengan menggunakan statistik deskriptif.

5.2.3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Hasil analisis statistik deskriptif merupakan hasil kuesioner pada setiap indikator dan variabel UEQ dalam penelitian ini yang dianalisis peneliti untuk mengetahui rata-rata jawaban responden pada setiap masing-masing variabel menggunakan UEQ data *analysis tool version 10*.

Tabel 5.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel *Attractiveness*

Variabel	Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
Daya Tarik	Menyusahkan	Menyenangkan	1.7	Positif
Daya Tarik	Baik	Buruk	1.5	Positif
Daya Tarik	Tidak disukai	Menggembirakan	0.9	Positif
Daya Tarik	Tidak nyaman	Nyaman	0.7	Netral
Daya Tarik	Atraktif	Tidak atraktif	0.9	Positif

Variabel	Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
Daya Tarik	Ramah pengguna	Tidak ramah pengguna	1.4	Positif
Daya Tarik			1.180	Positif

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada tabel 5.5, variabel daya tarik mendapatkan evaluasi yang positif.

1. Indikator “menyusahkan/menyenangkan” mendapatkan evaluasi penilaian positif yang berarti pengunjung website menilai saat pengunjung membuka website, kesan pertama yang dirasakan pengunjung tersebut menyenangkan.
2. Indikator “baik/buruk” mendapatkan evaluasi penilaian positif yang berarti pengunjung website menilai isi konten telah menampilkan tampilan yang baik.
3. Indikator “tidak disukai/menggembirakan” mendapatkan evaluasi penilaian positif yang berarti pengunjung website suka dengan tampilan keseluruhan website.
4. Indikator “tidak nyaman/nyaman” mendapatkan evaluasi penilaian netral yang berarti pengunjung website menilai warna *background* yang digunakan cukup nyaman tapi sedikit membuat mata lelah.
5. Indikator “atraktif/tidak atraktif” mendapatkan evaluasi penilaian positif yang berarti pengunjung website menilai desain antarmuka (*interface*) terlihat atraktif.

6. Indikator “ramah pengguna/tidak ramah pengguna” mendapatkan evaluasi penilaian positif yang berarti pengunjung website menilai bahasa yang digunakan website ramah pengguna dan tidak asing (*familiar*).

Tabel 5.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel *Perspicuity*

Variabel	Indikator		Mean	Evaluasi
				Penilaian
Kejelasan	Tidak dapat dipahami	Dapat dipahami	1.4	Positif
Kejelasan	Mudah dipelajari	Sulit dipelajari	1.2	Positif
Kejelasan	Rumit	Sederhana	0.8	Netral
Kejelasan	Jelas	Membingungkan	1.1	Positif
Kejelasan			1.125	Positif

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada tabel 5.6, variabel kejelasan mendapatkan evaluasi yang positif.

1. Indikator “tidak dapat dipahami/dapat dipahami” mendapatkan evaluasi penilaian positif yang berarti pengunjung website menilai tulisan yang digunakan pada website dapat dipahami.
2. Indikator “mudah dipelajari/sulit dipelajari” mendapatkan evaluasi penilaian positif yang berarti pengunjung website menilai mudah mempelajari tentang website.

3. Indikator “rumit/serhana” mendapatkan evaluasi penilaian netral yang berarti jenis pengunjung website menilai *font* pada website cukup konsisten jika dibaca.
4. Indikator “jelas/membingungkan” mendapatkan evaluasi penilaian positif yang berarti pengunjung website menilai mudah dan jelas mencari data yang diperlukan.

Tabel 5.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel *Efficiency*

Variabel	Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
Efisiensi	Cepat	Lambat	1.2	Positif
Efisiensi	Tidak efisien	Efisien	0.5	Netral
Efisiensi	Tidak praktis	Praktis	1	Positif
Efisiensi	Terorganisasi	Berantakan	1.4	Positif
Efisiensi			1.022	Positif

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada tabel 5.7, variabel efisiensi mendapatkan evaluasi yang positif.

1. Indikator “cepat/lambat” mendapatkan evaluasi penilaian positif yang berarti pengunjung website menilai website memiliki navigasi yang mudah sehingga pengunjung website dapat memperoleh data/informasi dengan cepat.
2. Indikator “tidak efisien/efisien” mendapatkan evaluasi penilaian netral yang berarti pengunjung website menilai ukuran tiap konten pada halaman utama sudah cukup efisien untuk diletakkan pada halaman.

3. Indikator “tidak praktis/praktis” mendapatkan evaluasi penilaian positif yang berarti pengunjung website menilai kolom pencarian praktis digunakan untuk mencari data/informasi yang diperlukan.
4. Indikator “terorganisasi/berantakan” mendapatkan evaluasi penilaian positif yang berarti pengunjung website menilai tata letak pada website telah terorganisasi atau tertata dengan rapi.

Tabel 5.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel *Dependability*

Variabel	Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
Ketepatan	Tidak dapat diprediksi	Dapat diprediksi	1	Positif
Ketepatan	Menghalangi	Mendukung	1.2	Positif
Ketepatan	Aman	Tidak aman	1.4	Positif
Ketepatan	Memenuhi ekspektasi	Tidak memenuhi ekspektasi	1.3	Positif
Ketepatan			1.227	Positif

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada tabel 5.8, variabel ketepatan mendapatkan evaluasi yang positif.

1. Indikator “tidak dapat diprediksi/dapat diprediksi” mendapatkan evaluasi penilaian positif yang berarti pengunjung website menilai website menyediakan data yang diperlukan dan dapat langsung mengunduh data tersebut.

2. Indikator “menghalangi/mendukung” mendapatkan evaluasi penilaian positif yang berarti pengunjung website menilai secara keseluruhan website mendukung pengunjung untuk mencari data/mengakses layanan.
3. Indikator “aman/tidak aman” mendapatkan evaluasi penilaian positif yang berarti pengunjung website menilai website menjamin keamanan data pengunjung website.
4. Indikator “memenuhi ekspektasi/tidak memenuhi ekspektasi” mendapatkan evaluasi penilaian positif yang berarti pengunjung website menilai halaman yang ditampilkan website sesuai dengan menu yang dipilih pengunjung.

Tabel 5.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel *Stimulation*

Variabel	Indikator		Mean	Evaluasi
				Penilaian
Stimulasi	Bermanfaat	Kurang bermanfaat	1.5	Positif
Stimulasi	Membosankan	Mengasyikkan	0.6	Netral
Stimulasi	Tidak menarik	Menarik	0.8	Netral
Stimulasi	Memotivasi	Tidak memotivasi	1	Positif
Stimulasi			0.969	Positif

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada tabel 5.9, variabel stimulasi mendapatkan evaluasi yang positif.

1. Indikator “bermanfaat/kurang bermanfaat” mendapatkan evaluasi penilaian positif yang berarti pengunjung website menilai dengan adanya website pengunjung merasa terbantu.

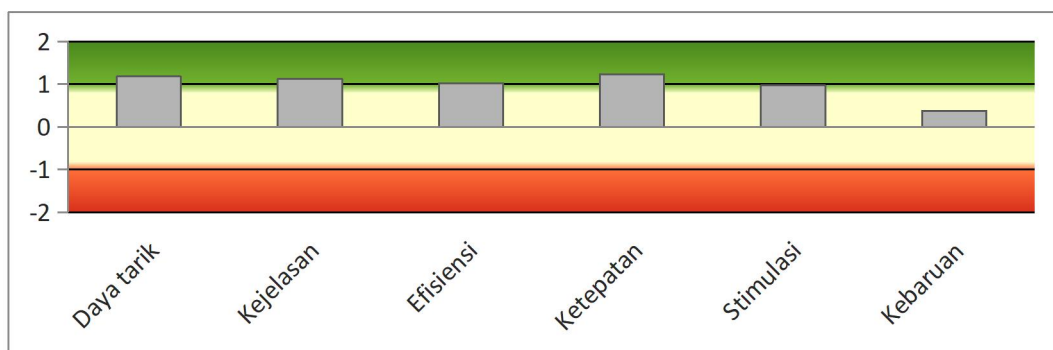
2. Indikator “membosankan/mengasyikkan” mendapatkan evaluasi penilaian netral yang berarti pengunjung website menilai cukup menyukai tampilan beranda yang langsung menyajikan berita.
3. Indikator “tidak menari/menarik” mendapatkan evaluasi penilaian netral yang berarti pengunjung website menilai perpaduan warna *background* dan konten terlihat cukup menarik.
4. Indikator “memotivasi/tidak memotivasi” mendapatkan evaluasi penilaian positif yang berarti pengunjung website menilai tata penulisan pada menu berita memotivasi pengunjung website untuk terus membaca berita-berita lainnya.

Tabel 5.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel *Novelty*

Variabel	Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
Kebaruan	Kreatif	Monoton	0.3	Netral
Kebaruan	Berdaya cipta	Konvensional	0.3	Netral
Kebaruan	Lazim	Terdepan	0.1	Netral
Kebaruan	Konservatif	Inovatif	0.8	Netral
Kebaruan			0.376	Netral

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada tabel 5.10, variabel kebaruan mendapatkan evaluasi yang netral.

1. Indikator “kreatif/monoton” mendapatkan evaluasi penilaian netral yang berarti pengunjung website menilai halaman beranda memiliki tata letak yang cukup baik.
2. Indikator “berdaya cipta/konvensional” mendapatkan evaluasi penilaian netral yang berarti pengunjung website menilai penempatan konten pada website cukup berdaya cipta.
3. Indikator “lazim/terdepan” mendapatkan evaluasi penilaian netral yang berarti pengunjung website menilai desain website cukup terdepan dengan mempunyai ciri khas tersendiri.
4. Indikator “konservatif/inovatif” mendapatkan evaluasi penilaian netral yang berarti pengunjung website menilai pada menu peta cukup berguna untuk mengetahui Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan.



Gambar 5.4 Nilai Variabel UEQ Website Kanwil Kemenag Sumsel

Gambar 5.4 merupakan hasil evaluasi masing-masing variabel pengukuran UX dengan menggunakan metode UEQ pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan yang didapatkan dari 400 responden yang mengisi kuesioner. Variabel daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi berhasil mendapatkan nilai rata-rata diatas 0,8 atau berada pada evaluasi

positif yang ditandai dengan area berwarna hijau pada gambar 5.4. Sedangkan variabel kebaruan mendapatkan nilai rata-rata antara $-0,8 - 0,8$ atau berada pada evaluasi netral yang ditandai dengan area berwarna kuning pada gambar 5.4.

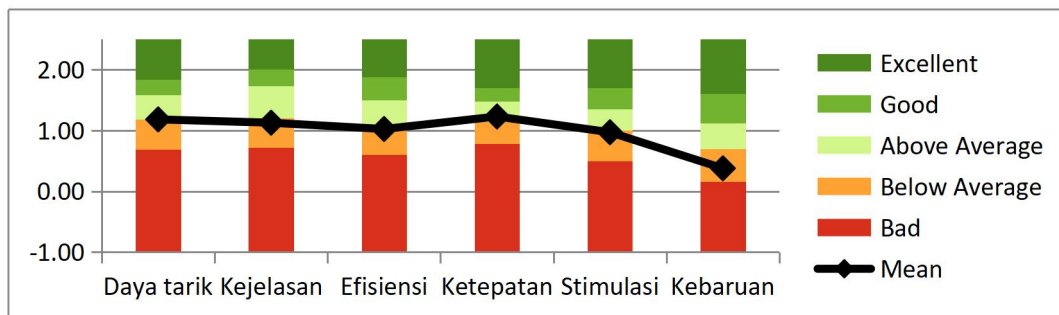
Di dalam UEQ data *analysis tool version 10* juga dapat dilakukan uji *benchmark*, dengan membandingkan nilai setiap variabel dengan kumpulan data yang berasal dari 21.175 orang dari 468 studi mengenai produk yang berbeda (perangkat lunak bisnis, halaman web, toko web, jejaring sosial). Uji *benchmark* dapat menggambarkan tentang kualitas relatif dari website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan dibandingkan produk lain-lainnya. Dalam UEQ data *Analysis Tools version 10* hasil uji *benchmark* terbagi menjadi 5 bagian yaitu: *Excellent*, *Good*, *Above Average*, *Below Average*, dan *Bad*. Nilai untuk setiap kategori pada UEQ data *Analysis data tools* ditunjukkan pada tabel 5.11.

Tabel 5.11 Tabel Untuk Membaca Grafik *Benchmark*

Variabel	Keterangan				
	<i>Excellent</i>	<i>Good</i>	<i>Above Average</i>	<i>Below Average</i>	<i>Bad</i>
Daya Tarik	2.5 – 1.84	1.84 – 1.58	1.58 – 1.18	1.18 – 0.69	0.69
Kejelasan	2.5 – 2	2 – 1.73	1.73 – 1.2	1.2 – 0.72	0.72
Efisiensi	2.5 – 1.88	1.88 – 1.5	1.5 – 1.05	1.05 – 0.6	0.6
Ketepatan	2.5 – 1.7	1.7 – 1.48	1.48 – 1.14	1.14 – 0.78	0.78
Stimulasi	2.5 – 1.7	1.7 – 1.35	1.35 – 1	1 – 0.5	0.5

Kebaruan	2.5 – 1.6	1.6 – 1.12	1.12 – 0.7	0.7 – 0.16	0.16
-----------------	-----------	------------	------------	------------	------

Gambar 5.5 merupakan hasil perbandingan antara analisis UX pada website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan dengan *benchmark dataset*.



Gambar 5.5 Hasil *Benchmark* Nilai Variabel UEQ

Berdasarkan gambar 5.5 diketahui bahwa jika dibandingkan dengan produk lain-lainnya, maka website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan mendapatkan nilai *above average* (diatas rata-rata) pada variabel ketepatan (mean, 1.23) sedangkan pada variabel daya tarik (mean, 1.19), kejelasan (mean, 1.13), efisiensi (mean, 1.02), stimulasi (mean, 0.97), dan kebaruan (mean, 0.38) mendapatkan nilai *below average* (di bawah rata-rata).

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai dengan berikut:

1. Variabel ketepatan mendapatkan nilai dengan rata-rata tertinggi (evaluasi positif), sedangkan variabel kebaruan mendapatkan nilai rata-rata terendah (evaluasi netral).

2. Jika dilihat per indikator pada variabel daya tarik, pengunjung merasa website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan menyenangkan, baik, menggembirakan, atraktif dan ramah pengguna (evaluasi positif). Namun, pengunjung memberikan evaluasi netral pada indikator tidak nyaman/nyaman.
3. Jika dilihat per indikator pada variabel ketepatan, pengunjung merasa website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan dapat dipahami, mudah dipelajari, dan jelas (evaluasi positif). Namun, pengunjung memberikan evaluasi netral pada indikator rumit/sederhana.
4. Jika dilihat per indikator pada variabel efisiensi, pengunjung merasa website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan cepat, praktis dan terorganisasi (evaluasi positif). Namun, pengunjung memberikan evaluasi netral pada indikator tidak efisien/efisien.
5. Jika dilihat per indikator pada variabel ketepatan, pengunjung merasa website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan dapat diprediksi, mendukung, aman, dan memenuhi ekspektasi (evaluasi positif).
6. Jika dilihat per indikator pada variabel stimulasi, pengunjung merasa website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan bermanfaat, dan memotivasi (evaluasi positif). Namun, pengunjung memberikan evaluasi netral pada indikator membosankan/mengasyikkan, dan tidak menarik/menarik.

7. Jika dilihat per indikator pada variabel kebaruan, pengunjung memberikan website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan evaluasi netral pada seluruh indikator variabel tersebut.
8. Menurut pengunjung website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan, variabel daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi mendapatkan nilai evaluasi positif, sedangkan variabel kebaruan mendapatkan evaluasi netral.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan dari hasil analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan rekomendasi untuk website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan sebagai berikut:

1. Daya Tarik

Pada variabel daya tarik mendapatkan evaluasi penilaian yang positif (mean, 1.180) sehingga tidak diberikan rekomendasi perbaikan namun pengelola website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan harus mempertahankan variabel tersebut supaya tidak berubah penilaiannya menjadi netral ataupun negatif.

2. Kejelasan

Pada variabel kejelasan mendapatkan evaluasi penilaian yang positif (mean, 1.125) sehingga tidak diberikan rekomendasi perbaikan namun pengelola website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan

harus mempertahankan variabel tersebut supaya tidak berubah penilaiannya menjadi netral ataupun negatif.

3. Efisiensi

Pada variabel efisiensi mendapatkan evaluasi penilaian yang positif (mean, 1.022) sehingga tidak diberikan rekomendasi perbaikan namun pengelola website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan harus mempertahankan variabel tersebut supaya tidak berubah penilaiannya menjadi netral ataupun negatif.

4. Ketepatan

Pada variabel ketepatan mendapatkan evaluasi penilaian yang positif (mean, 1.227) sehingga tidak diberikan rekomendasi perbaikan namun pengelola website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan harus mempertahankan variabel tersebut supaya tidak berubah penilaiannya menjadi netral ataupun negatif.

5. Stimulasi

Pada variabel stimulasi mendapatkan evaluasi penilaian yang positif (mean, 0.969) sehingga tidak diberikan rekomendasi perbaikan namun pengelola website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan harus mempertahankan variabel tersebut supaya tidak berubah penilaiannya menjadi netral ataupun negatif.

6. Kebaruan

Pada variabel kebaruan akan diberikan rekomendasi perbaikan karena mendapatkan evaluasi penilaian netral (mean, 0.376). Untuk meningkatkan

nilai mean peneliti memberikan rekomendasi perbaikan untuk menyediakan fasilitas chatting atau tanya jawab yang interaktif untuk menunjang hubungan antara *user* website dengan instansi. Dengan adanya hal tersebut *user* akan sering memanfaatkan layanan tersebut sehingga mampu meningkatkan variabel kebaruan sekaligus meningkatkan kualitas website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari semua pengumpulan data, pengujian data dan analisis data yang dilakukan pada penelitian analisis *user experience* terhadap website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Pada uji validitas dan reliabilitas seluruh indikator penelitian berhasil mengukur keseluruhan indikator *user experience* (valid), dan data yang telah didapatkan dapat dipercaya dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenar-benarnya (reliabel).
2. Pada analisis deskriptif diperoleh nilai evaluasi yang positif pada variabel daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi. Sedangkan pada variabel kebaruan mendapatkan evaluasi yang netral dan akan diberikan rekomendasi perbaikan.
3. Pada uji *benchmark* dari 6 variabel UEQ, 1 variabel mendapatkan nilai *above average* (diatas rata-rata) sedangkan 5 variabel lainnya mendapatkan nilai *below average* (di bawah rata-rata) yang harus mendapatkan rekomendasi perbaikan, berikut merupakan rekomendasi perbaikan dari 5 variabel yang mendapatkan nilai *below average* (di bawah rata-rata)

a. Daya Tarik

Sebagian pengunjung website menilai warna *background* yang digunakan cukup tidak nyaman di mata sehingga membuat mata lelah. Diberikan rekomendasi perbaikan dengan cara mengubah warna *background* pada website.

b. Kejelasan

Sebagian pengunjung website menilai *font* pada website tidak konsisten sehingga sulit untuk dibaca. Diberikan rekomendasi perbaikan yaitu mengubah jenis *font* pada website.

c. Efisiensi

Sebagian pengunjung website menilai ukuran tiap konten pada halaman utama tidak efisien untuk diletakkan pada halaman utama. Diberikan rekomendasi perbaikan yaitu sedikit memperkecil ukuran konten pada halaman utama.

d. Stimulasi

Sebagian pengunjung website menilai tidak menyukai tampilan beranda yang langsung menyajikan berita. Diberikan rekomendasi perbaikan yaitu tampilan beranda tidak langsung menyajikan berita tapi dibuatkan menu khusus untuk pengunjung membaca berita-berita yang ada pada website.

e. Kebaruan

Sebagian pengunjung website menilai layanan publik tidak dapat diakses dan data-data instansi tidak diperbarui sehingga pengunjung website mengalami kesulitan.

6.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan beberapa saran yaitu:

1. Untuk pengelola website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan, website Kanwil Kemenag Sumsel harus memiliki 1 pegawai yang bertugas untuk melakukan kebaruan pada layanan publik dan data-data instansi maupun lainnya mengenai website Kanwil Kemenag Sumsel.
2. Untuk penelitian selanjutnya, pembagian sampel diharapkan mampu tersebar ke seluruh kabupaten di Sumatera Selatan sehingga diperoleh data yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinegoro, A. L. T., Rokhmawati, R. I., & Az-Zahra, H. M. 2018. *Analisis Pengalaman Pengguna pada Website E-commerce Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada Lazada.co.id, Blibli.com dan JD.id)*. *Teknologi Informasi*, 2(11), 5862–5870. Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya
- Alfianika, N. 2018. *Buku Ajar Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia*. Deepublish. Yogyakarta.
- Darma, B. 2021. *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²)*. GUEPEDIA. Bogor.
- Fadhallah, R. A. 2021. *WAWANCARA*. UNJ PRESS. Jakarta.
- Febrianto, W. A., & Putra, W. H. N. 2019. *Aplikasi Sistem Informasi Puskesmas Paperless menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus: Puskesmas Tarik)*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(6), 6099–6106. Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya
- Hamdi, A. S., & Bahrudin, E. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Deepublish. Yogyakarta.
- Hartson, R., & Pyla, P. 2012. *The UX Book Process and Guidelines for Ensuring a Quality User Experience*. Elsevier, Inc. Belanda.
- Limbong, T., & Sriadhi, S. 2021. *Pemrograman Web Dasar*. Yayasan Kita Menulis. Medan.

- Santoso, H. B., Schrepp, M., Yugo Kartono Isal, R., Utomo, A. Y., & Priyogi, B. 2016. *Measuring user experience of the student-centered E-learning environment. Journal of Educators Online*, 13(1), 1–79.
- Sari, M. S., & Zefri, M. 2019. *Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelolaan Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura. Jurnal Ekonomi*, 21(3), 308–315.
<https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/1/article/view/608/583>
- Schrepp, M. 2019. *User Experience Questionnaire Handbook Version 8*.
- Silvia, V. 2020. *Statistika Deskriptif*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Suastini, N. K., Putra, I. G. L. A. R., & Satwika, I. P. 2018. *Analisis Pengalaman Pengguna Pada Website Distro Management System (Dimans). Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 10(3), 135–144.
<https://doi.org/10.35889/jutisi.v7i3.300>
- Sudarsono, B. 2017. *Memahami Dokumentasi. Acarya Pustaka*, 3(1), 47.
<https://doi.org/10.23887/ap.v3i1.12735>
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Wahyu Wijaya, I. N. S., & Atmaja, K. J. 2019. *Pengembangan Sistem Evaluasi Kinerja Dosen (E-Kuesioner) Stmik Stikom Indonesia. JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 8(1), 55–64. <https://doi.org/10.23887/jst-undiksha.v8i1.17290>
- Yuhefizar. 2013. *Cara Mudah & Murah Membangun & Mengelola Website*. Graha Ilmu. Yogyakarta.