

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
PALCOMTECH**

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP  
WEBSITE KEMENTERIAH HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
SUMATERA SELATAN**



**Diajukan Oleh :**

**ESTHER MARINA SAID / 021140005**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat**

**Guna Mencapai Gelar Sarjana Komputer**

**PALEMBANG**

**2019**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi ilmu komunikasi yang begitu pesat, membuat kebutuhan akan adanya perangkat lunak sangat tinggi dalam sebuah instansi. Penyebaran sebuah informasi dapat dilakukan dengan cara meningkatkan akses dan transfer pengetahuan dengan menggunakan media, salah satunya dengan menggunakan media *website*. Hal ini dapat dimungkinkan oleh kecanggihan dan terjangkauannya internet sehingga informasi yang diberikan bisa secara global.

Aplikasi berbasis *website* merupakan salah satu alat yang digunakan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi. *Website* dijadikan media yang digunakan untuk menampilkan informasi mengenai suatu informasi melalui media interaksi seperti media gambar. *Website* juga bisa digunakan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi, seperti membaca berita, mencari pekerjaan dan belanja *online*. Saat ini banyak sekali *website* yang menyajikan beragam informasi. Namun demikian, banyak pula di antara *website* tersebut yang tidak dapat memenuhi tujuan awal kenapa *website* tersebut dibuat dan bahkan sangat banyak yang mengecewakan pengguna yang mengaksesnya.

Kementrian Hukum Dan Hak Asasi Manusia atau yang disingkat (Kemenkumham) adalah kementerian dalam Pemerintah Indonesia yang membidangi urusan Hukum dan Hak Asasi Manusia. Kementerian Hukum

dan Hak asasi manusia berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Presiden. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia memiliki *website* yang beralamat <https://sumsel.kemenkumham.go.id>. *Webiste* tersebut digunakan untuk memberikan informasi baik kepada Masyarakat Umum maupun Pegawai Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia itu sendiri. *Website* Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia memiliki *Link* yang terdiri dari beranda, *profil* , satuan kerja , produk hukum, layanan publik, pusat informasi, survey ikm, data, foto & video *fitur – fitur*



**Gambar 1.1 Tampilan *Website* Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Sumatra Selatan**

Gambar 1.1 merupakan tampilan dari *website* Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh informasi bahwa *website* Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia belum pernah dilakukan proses analisis pada tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* tersebut. Menurut Baihaqy, Rosidi dan Asyahdan (2016:160) Analisis pada tingkat kepuasan pengguna sangat diperlukan untuk

mengukur terhadap suatu keberhasilan dari implementasi suatu sistem dapat dilakukan untuk mengetahui kemampuan pengguna menggunakan sistem tersebut sehingga dapat tercapai tujuan dari penggunaan sistem yang nantinya menggambarkan secara empiris kepuasan (*Satisfaction*) pengguna terhadap suatu sistem atau penerimaan user. Manfaat sistem dapat diukur berdasarkan parameter-parameter kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap sistem. Selain itu, pendapat dan keluhan dari pengguna sebagai pengguna sistem juga dapat menjadi bahan pertimbangan yang dapat digunakan untuk memberikan rekomendasi guna memperbaiki atau mengembangkan suatu sistem.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini perlu dilakukan pengukuran *satisfaction* terhadap *website* Kementerian hukum dan hak asasi manusia untuk mengetahui seberapa puas *user* saat menggunakan *website* tersebut saat di operasikan atau saat dijalankan di *browser*. *Satisfaction* tersebut diukur dengan cara mengetahui bahwa informasi yang diberikan dapat dimengerti oleh *user* tulisan mudah dipahami, kenyamanan mengakses *website*, tampilan tidak membosankan atau tampilan menarik, file-file yang dibutuhkan bisa didapat secara mudah. Dalam penelitian ini diketahui total pengunjung *website* sudah mencapai 52.297, beralamat <https://sumsel.kemenkumham.go.id> pengunjung *website* terdiri dari pegawai kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia , maupun masyarakat umum lainnya.

Maka penulis akan melakukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* kementerian hukum dan hak asasi manusia, maka di perlukan model analisi *user satisfaction* berdasarkan *Green* dan *Pearson* yang digunakan dalam penelitian ini yang berdasarkan empat variabel diantaranya kemudahan (*Ease Of Use*). Personalisasi (*Customization*), Kecepatan akses (*Download Delay*), dan informasi (*Content*).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka laporan peneliti ini mengangkat judul “ **Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Website Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia**”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana cara mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia.

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan Masalah dalam penelitian ini meliputi :

- a. Objek penelitian *website* Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia yang beralamat di Jln Jendral Sudirman KM 3.5 Palembang.
- b. Model tingkat kepuasan pengguna menggunakan model *Green and Pearson* yang terdiri dari empat variabel yaitu kemudahan (*Ease of*

*Use*), personalisasi (*Customization*), kecepatan akses (*Download Delay*), penyajian informasi (*Content*).

- c. Metode penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin.
- d. Ukuran skala pengukuran kuisioner menggunakan satuan *skala likert*.
- e. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini ialah pengguna yang mengakses *website* Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dimana populasi *website* tersebut berjumlah 1866.
- f. Analisi data menggunakan Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Korelasi, dan Regresi Linier Berganda.
- g. Aplikasi yang digunakan untuk mengolah data menggunakan SPSS versi 23.
- h. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website Kementrian Hukum Dan Hak Asasi Manusia.

#### **1.5 Manfaat penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Bagi Penulis**

Penulis dapat menerapkan ilmu yang di dapat selama perkuliahan, bisa memanfaatkan pembelajaran yang diberikan dosen selama proses belajar mengajar dan mendapatkan

pengalaman dan pengetahuan dalam bidang teknologi informasi serta pembelajaran referensi selama penyusunan skripsi ini.

### **1.5.2 Manfaat Bagi Akademik**

Memberikan referensi bagi penulis selanjutnya dengan tema yang sama dan dapat dijadikan bahan bacaan dipergustakaan.

### **1.5.3 Manfaat Bagi Tempat penelitian**

Dapat dijadikan referensi untuk perubahan *website* agar pengguna semakin nyaman sekaligus dijadikan sebagai tolak ukur mengenai *website* yang saat ini sedang digunakan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Guna memahami lebih jelas isi laporan skripsi ini, maka penulis membuat sistematika penulisan. Laporan ini terdiri dari kelompok materi yang dibagi menjadi beberapa sub bab, yang sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang informasi umum mengenai penelitian yang dilakukan seperti latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan mulai dari sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, dan tugas serta wewenang.

### BAB III TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori pendukung yang dapat memperkuat asumsi dalam penulisan laporan yang diambil dari beberapa kutipan buku dan jurnal online yang berupa pengertian dan definisi. Bab ini juga membahas tentang hasil penelitian yang sudah dilakukan terdahulu, serta pembahasan tentang alur penelitian penulis.

### BAB IV METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, variabel penelitian, instrumen penelitian, skala pengukuran, dan uji instrumen.

### BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil yang diperoleh dari penelitian dan pembahasan.

### BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan tentang saran dan kesimpulan yang berkaitan dengan pengukuran user satisfaction berdasarkan hasil yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1. Profil Perusahaan**

##### **2.1.1. Sejarah Perusahaan**

**Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia** (disingkat **Kemenkumham RI**) adalah kementerian dalam Pemerintah Indonesia yang membidangi urusan Hukum dan Hak Asasi Manusia. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dipimpin oleh seorang Menteri yang sejak 27 Oktober 2014 dijabat oleh Yasonna Laoly. Kemenkumham beberapa kali mengalami pergantian nama yakni: "Departemen Kehakiman" (1945-1999), "Departemen Hukum dan Perundang-undangan" (1999-2001), "Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia" (2001-2004), "Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia" (2004-2009), dan "Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia" (2009-sekarang).

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia pertama kali dibentuk pada tanggal 19 Agustus 1945 dengan nama Departemen Kehakiman. Menteri Kehakiman yang pertama menjabat adalah Soepomo. Kementerian

Hukum dan Hak Asasi Manusia pada zaman pemerintahan Belanda disebut Departemen Van Justitie yaitu berdasarkan peraturan Herdeland Yudie Staatblad No.576. Dalam sidang PPKI tahun 1945 menetapkan mengenai Departemen Kehakiman dalam struktur Negara menurut UUD. Dalam UUD tadi disebutkan departemen termasuk Departemen Kehakiman yang mengurus tentang pengadilan, penjara, kejaksaan dan sebagainya. Dalam sidang PPKI tersebut dibuat pula penetapan tentang tugas pokok masalah ruang lingkup tugas Departemen Kehakiman walaupun secara singkat masih mengacu kepada peraturan Herdeland Yudie Staatblad No.576.

Pada tanggal 1 Oktober 1945 kewenangan Departemen Kehakiman diperluas yakni Kejaksaan berdasarkan Maklumat Pemerintah tahun 1945 tanggal 1 Oktober 1945 dan Jawatan Topografi berdasarkan Penetapan pemerintah tahun 1945 Nomor 1/S.D. Jawatan Topografi kemudian dikeluarkan dari Departemen Kehakiman dan masuk ke Departemen Pertahanan berdasarkan Penetapan Pemerintah tahun 1946 nomor 8/S.D. Ketika Departemen Agama dibentuk pada tanggal 3 Januari 1946, Mahkamah Islam Tinggi dikeluarkan dari Departemen Kehakiman Republik Indonesia dan masuk ke Departemen Agama Republik Indonesia berdasarkan penetapan pemerintah tahun 1946 Nomor 5/S.D.

Pada 22 Juli 1960, rapat kabinet memutuskan bahwa Kejaksaan menjadi departemen dan keputusan tersebut dituangkan dalam Keputusan Presiden RI Nomor 204/1960 tertanggal 1 Agustus 1960 yang berlaku sejak 22 Juli 1960. Sejak itu pula, Kejaksaan RI dipisahkan dari Departemen Kehakiman. Pemisahan tersebut dilatarbelakangi rencana Kejaksaan mengusut kasus yang melibatkan Menteri Kehakiman pada saat itu.

Pengalihan Peradilan Umum dan Peradilan Tata Usaha Negara dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia ke Mahkamah Agung berawal dari Undang-Undang No 35 Tahun 1999 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman yang kemudian dijabarkan dalam Undang-Undang No. 4 Tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman dan Undang-Undang No. 5 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung. Pada tanggal 23 Maret 2004 Presiden Megawati mengeluarkan Keputusan Presiden RI No. 21 Tahun 2004 tentang pengalihan organisasi, administrasi dan finansial dan lingkungan Peradilan Umum dan Tata Usaha Negara, Pengadilan Agama ke Mahkamah Agung yang kemudian ditindaklanjuti dengan serah terima Pengalihan organisasi, administrasi dan finansial di lingkungan Peradilan Umum dan Peradilan Tata Usaha Negara ke Mahkamah Agung pada tanggal 31 Maret 2004. Nama Departemen Kehakiman telah beberapa kali berubah nama karena

disesuaikan dengan fungsi dari Departemen tersebut yaitu dari Departemen Kehakiman menjadi Departemen Hukum dan Perundang Undangan dan sekarang menjadi Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia.

Kantor Wilayah (KANWIL) Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia merupakan instansi vertikal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang berkedudukan di setiap provinsi, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia. KANWIL terdiri atas beberapa divisi serta sejumlah Unit Pelaksana Teknis (UPT), termasuk Kantor Imigrasi, Lembaga Pemasyarakatan (Lapas), Lapas Terbuka • Lapas Narkotika, Rumah Tahanan Negara (Rutan), Cabang Rutan, Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara (Rupbasan), Balai Pemasyarakatan (Bapas), Balai Harta Peninggalan (BHP), serta Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim).

## **2.1.2. Visi dan Misi**

### **2.1.2.1. Visi Perusahaan**

"Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum"

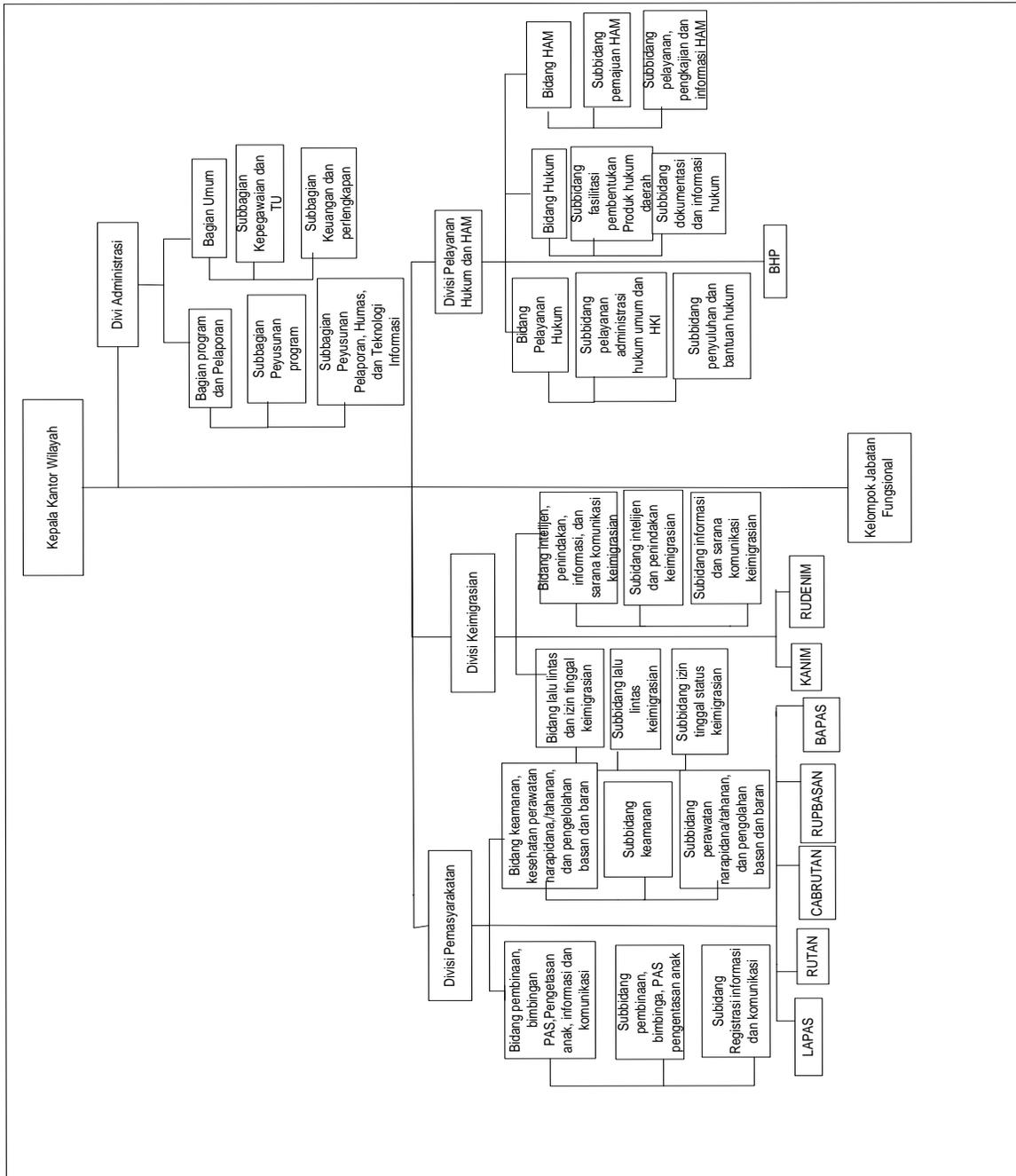
### **2.1.2.2. Misi Perusahaan**

1. Mewujudkan peraturan perundang-undangan yang berkualitas
2. Mewujudkan pelayanan hukum yang berkualitas

3. Mewujudkan penegakan hukum yang berkeadilan
4. Mewujudkan penghormatan, pemenuhan, dan perlindungan Hak Asasi Manusia.
5. Mewujudkan layanan manajemen administrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan
6. Mewujudkan aparatur Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia yang profesional dan berintegritas.

### **2.1.3. Struktur Organisasi**

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia memiliki struktur organisasi seperti pada gambar 2.1.



Sumber : Sumsel.kemenkumham

Gambar 2.1. Struktur Organisasi

#### **2.1.4. Tugas Wewenang**

##### **1. Tugas**

Kantor Wilayah mempunyai tugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam wilayah provinsi berdasarkan kebijakan Menteri dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

##### **2. Fungsi**

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Kantor Wilayah menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian program, dan pelaporan;
- b. Pelaksanaan pelayanan di bidang administrasi hukum umum, hak kekayaan intelektual, dan pemberian informasi hukum;
- c. Pelaksanaan fasilitasi perancangan produk hukum daerah, pengembangan budaya hukum dan penyuluhan hukum, serta konsultasi dan bantuan hukum;
- d. Pengoordinasian pelaksanaan operasional unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di bidang keimigrasian dan bidang pemasyarakatan;

- e. Penguatan dan pelayanan hak asasi manusia dalam rangka mewujudkan penghormatan, pemenuhan, pemajuan, perlindungan, dan penegakan hak asasi manusia; dan
- f. Pelaksanaan urusan administrasi di lingkungan Kantor Wilayah.

## BAB III

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 3.1. Teori Pendukung

Adapun teori-teori yang mendukung dalam menyusun laporan skripsi ini yaitu:

##### 3.1.1. *Website*

*Website* secara umum merupakan suatu halaman *web* yang saling berhubungan yang berisikan kumpulan informasi yang disediakan baik perorangan, kelompok, atau organisasi (Kusuma, dkk.2015).

*Website* adalah ruang informasi di dalam ruang internet yang menggunakan teknologi *hypertext*. Informasi dapat berupa teks, gambar, suara, animasi, dan data multimedia lainnya (Octafian, dkk.2017). *Website* dikategorikan menjadi dua jenis, yaitu:

- a. *Website* statis adalah *website* yang berisi atau menampilkan informasi-informasi yang sifatnya statis atau tetap. Disebut statis karena pengguna tidak dapat berinteraksi dengan *website* tersebut.
- b. *Website* dinamis memungkinkan pengguna untuk berinteraksi menggunakan *form* sehingga dapat mengolah informasi yang ditampilkan.

Disimpulkan bahwa *website* adalah halaman *web* yang saling berhubungan yang dapat diakses dalam suatu jaringan internet.

### 3.1.2. *Usability*

*Usability*, yaitu dapatkah *user* menemukan cara untuk menggunakan *web* dengan efektif (*doing things right*) (Djaeng & Burhanudin.2016). *Usability* memiliki karakteristik sebagai berikut:

- 1) Mudah untuk dipelajari,
- 2) Efisien untuk digunakan,
- 3) Mudah untuk diingat,
- 4) Tingkat frekuensi kesalahan,
- 5) Tingkat kepuasan pemakai.

*Usability* adalah derajat kemampuan sebuah perangkat lunak untuk membantu penggunanya dalam menyelesaikan sebuah tugas (MZ.2016).

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa *usability* merupakan perasaan pengguna saat menilai sebuah perangkat lunak berguna atau tidak setelah diakses atau dioperasikan.

### 3.1.3. *User Satisfaction*

Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler dan Keller dalam Rasmila dan Rizal.2013).

*Green-Pearson* dalam Handayani (2014) merumuskan empat variabel terbaik untuk mengukur kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap sebuah *website*. Empat variabel tersebut diantaranya :

1. Kemudahan (*Ease of Use/ Ease of Navigation*)

Indikatornya yaitu struktur penyajian, kemudahan akses, dan kejelasan dalam penyajian informasi.

2. Personalisasi (*Customization*)

Indikatornya terdiri dari materi yang menarik , dan tampilan yang mudah serta familiar.

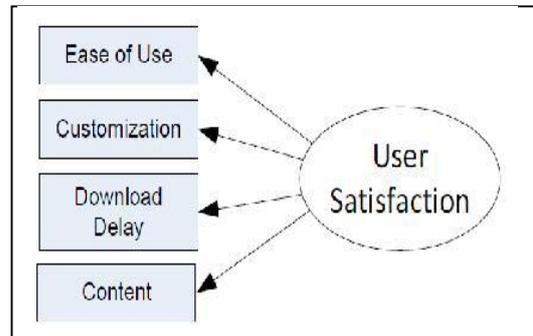
3. Kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*)

Variabel ini maksudnya adalah kecepatan dalam menemukan informasi serta kecepatan dalam menampilkan tampilan antar halaman.

4. Penyajian Informasi (*Content*)

Variabel ini maksudnya adalah jumlah informasi, keragaman informasi, jumlah kata, dan kualitas materi *website*.

Adapun gambar model kepuasan pengguna menurut *Green & Pearson* dapat dilihat pada gambar 3.1.



*Sumber Handayani 2014*

**Gambar 3.1. Model Penelitian *Green & Pearson***

### **3.2. Hasil Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang sudah dibuat oleh peneliti lain yang digunakan sebagai referensi penulis. Adapun peneliti terdahulu dapat dilihat pada tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu

Judul	Penulis / Tahun	Hasil
Analisis <i>Usability</i> pada Aplikasi I -Siska PT Telkom Yogyakarta	Dwi Nurani, Wing Wahyu Winarno, dan Syamsul A Syahdan / 2014	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna sistem belum merasa puas dilihat dari tabel kualitas yang tingkat kepuasan pengguna nya masih rendah. Diantara <i>variabel ease of use, customization, download delay</i> , dan <i>content</i> yang paling berpengaruh adalah <i>download delay</i> , dibuktikan pada hasil uji t statistic memiliki nilai paling tinggi.
Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap <i>Web Student Portal PalComTech</i>	Febria Sri Handayani / 2014	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel <i>customization</i> , indikator tampilan web yang mudah dikenali mendapat nilai sebesar 77,88%. Sedangkan pada variabel <i>ease of use</i> , indikator kemudahan akses <i>web</i> mendapat nilai sebesar 76,06%. Dari hasil wawancara, sebagian besar responden menyatakan bahwa menjelang jam belajar yang padat disiang hari dan malam hari

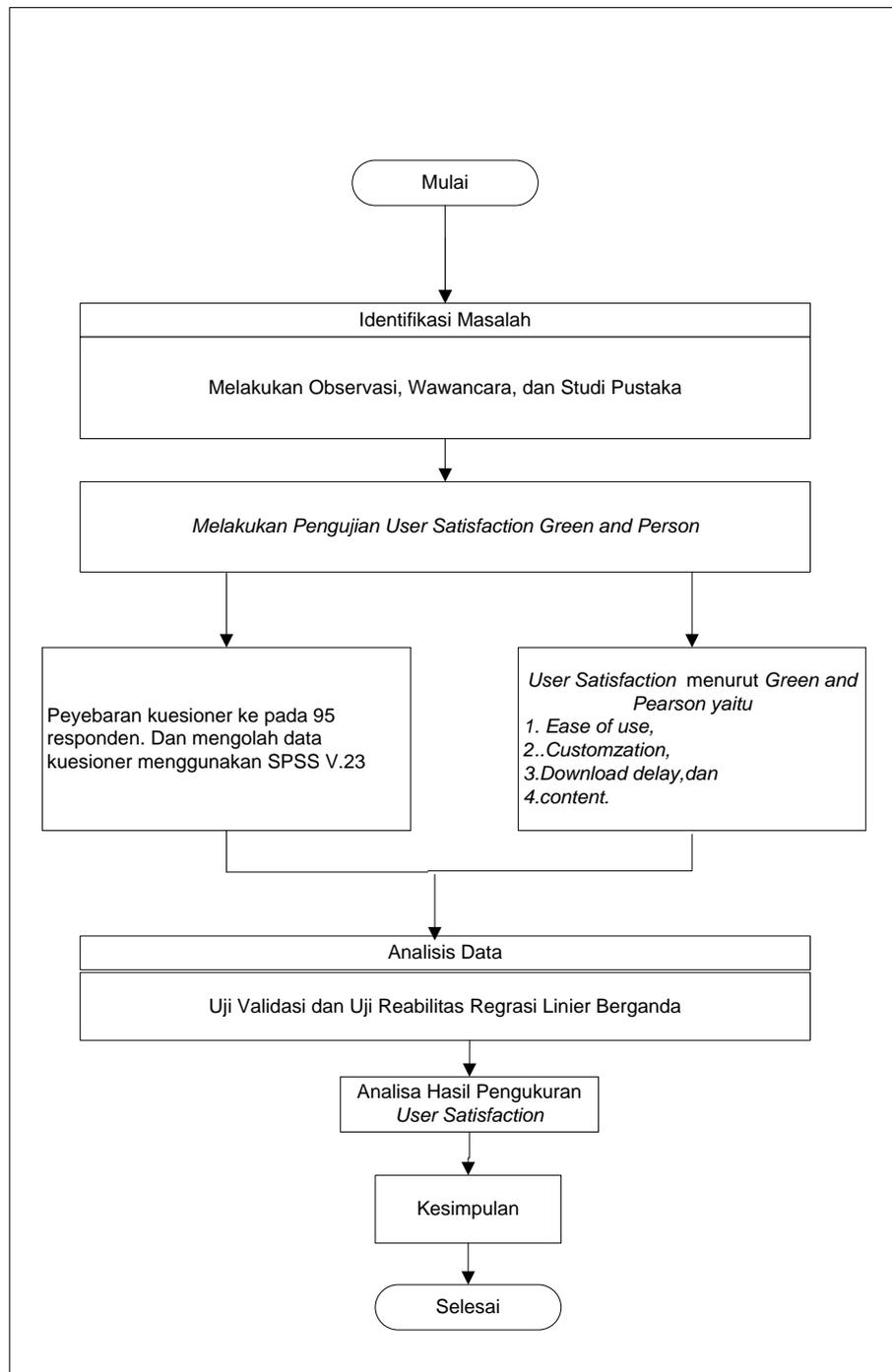
Judul	Penulis / Tahun	Hasil
		jaringan internet sering <i>delay</i> ..
Analisis <i>Usability</i> Aplikasi E – <i>Learning</i> di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Unsiq Wonosobo	M. Ali Muwafiq Baihaqy, Abisarin Rosidi, dan Syamsul A Syahdan / 2016	Berdasarkan estimasi <i>standardized solution</i> , bahwa dari empat variabel laten yang ada, variabel <i>Content</i> (CON) memiliki nilai muatan faktor terbesar yang berarti memiliki hubungan paling kuat terhadap <i>User Satisfaction</i> , begitu juga berdasarkan nilai t-value, variabel <i>Content</i> (CON) memiliki pengaruh paling nyata terhadap <i>User Satisfaction</i> . Sedangkan variabel <i>Easy of Use</i> (EOU) memiliki nilai muatan faktor paling kecil, begitu juga berdasarkan nilai t - hitung, variabel ini memiliki pengaruh paling kecil terhadap <i>User Satisfaction</i> ..
Evaluasi <i>Usability</i> Situs <i>Web</i> Sistem Informasi Akademik (Studi Kasus Pada STTNAS Yogyakarta)	Masroni dedi kiswanto, terttiaavini, & Ahmad Sanmorino/ 2017	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel <i>Ease of use</i> , <i>Customization</i> , dan <i>download delay</i> tidak mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> ,

Judul	Penulis / Tahun	Hasil
		sedangkan variabel content mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> .
Analisis Pengukuran Faktor <i>Usability</i> Sistem Informasi Konferensi Nasional Sistem Dan Informatika Stikom Bali	Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja / 2016	Faktor yang mempengaruhi <i>usability</i> system informasi konferensi nasional sistem dan informatika adalah <i>learnability</i> , <i>efficiency</i> , <i>memorability</i> , <i>error</i> , dan <i>satisfaction</i> . Hasil pengujian sistem informasi KNS&I dari kelima indikator adalah sebagai berikut : a. Dari segi <i>learnability</i> , SI KNS&I sangat mudah untuk dipelajari b. Dari segi <i>efficiency</i> , SI KNS&I sangat efisien c. Dari segi <i>memorability</i> , SI KNS&I cukup mudah di ingat penggunaannya d. Dari segi <i>error</i> , tidak ada <i>error</i> pada SI KNS&I e. Dari segi <i>satisfaction</i> , SI KNS&I sangat memuaskan

Judul	Penulis / Tahun	Hasil
		pengguna sehingga dapat disimpulkan bahwa SI KNS&I memiliki tingkat <i>usability</i> yang tinggi atau berguna bagi pengguna sistem.
Pengukuran Tingkat Kepuasan pengguna website dengan menggunakan metode analisis regresi berganda	Eka Hartati & Yanti Efendy / 2016	Pada variabel <i>ease of use</i> didapatkan nilai sebesar 0,005 yang artinya variabel <i>ease of use</i> mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel <i>user satisfaction</i> , sedangkan variabel <i>customization</i> , <i>download delay</i> , dan <i>content</i> mendapatkan nilai lebih besar dari 0,05 yang artinya variabel <i>customization</i> , <i>download delay</i> , dan <i>content</i> tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel <i>user satisfaction</i>

Adapun yang membedakan penelitian terdahulu dengan yang peneliti lakukan saat ini, peneliti melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia menggunakan metode *Green and Pearson* yang mana menggunakan 4 variabel yaitu *Ease of Use*, *Coutumization*, *Download Delay*, dan *Content*. Selain itu peneliti menambahkan satu variabel yaitu *User Satisfaction*. Kuesioner dibuat menggunakan model *skala likert* dengan bentuk skor 4 poin, Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reabilitas, dan regresi linier berganda.

### 3.3. Alur Penelitian



Gambar 3.2 Alur Penelitian

Dalam penelitian ini, langkah yang dilakukan penulis yaitu :

1. Mulai
2. Pada penelitian ini, penulis melakukan identifikasi masalah terhadap *website* Kementrian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Sumatra Selatan dengan observasi, wawancara, dan studi pustaka.
3. Pengujian *User Satisfaction* dengan alat ukur berupa kuisisioner yang indikator pertanyaannya berdasarkan variabel-variabel *user satisfaction* menurut green dan pearson yaitu *ease of use*, *coztumization*, *download delay*, dan *content*.
4. Penyebaran kuesioner kepada 95 responden dan mengolah data kuesioner menggunakan SPSS V 2.3
5. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reabilitas dan regresi linier berganda. Kemudian diketahui hasil pengukuran dari masing-masing variabel *user satifaction*. Selanjutnya dapat ditarik kesimpulan dari hasil yang sudah didapat.
6. Selesai

## BAB IV

### METODE PENELITIAN

#### 4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 4.1.1 Lokasi

Penulis melakukan penelitian ini pada *website* kementerian hukum dan hak asasi manusia yang bertempat di Jl. Jendral Sudirman, 20 Ilir D. IV, Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatra Selatan. Dengan alamat *web* <https://sumsel.kemenkumham.go.id>.

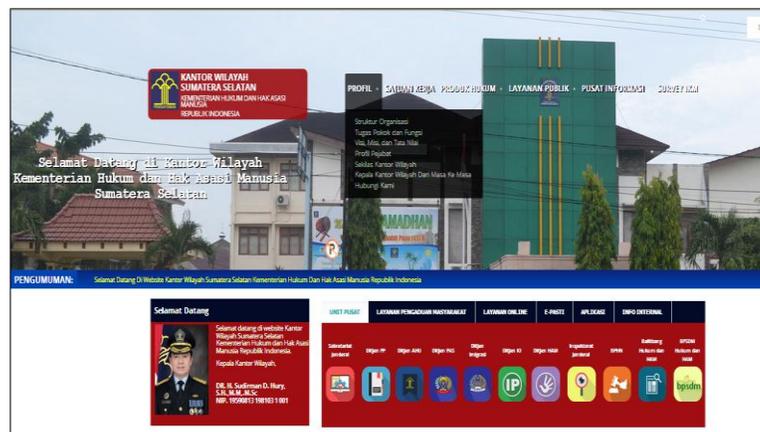
Berikut adalah gambar tampilan awal halaman utama dari *website* kementerian hukum dan hak asasi manusia dengan alamat *web* <https://sumsel.kemenkumham.go.id>.



Gambar 4.1. Halaman Beranda

Halaman beranda ini adalah tampilan utama yang ditemukan saat membuka *website* kementerian hukum dan hak asasi manusia yang berfungsi untuk menampilkan informasi seperti, pengumuman-pengumuman dan informasi kegiatan di kementerian hukum dan hak asasi.

Berikutnya adalah halaman profil yang dapat di lihat pada 4.2.



**Gambar 4.2. Halaman Profil**

Halaman profil ini adalah tampilan halaman yang berfungsi untuk menampilkan informasi seperti Struktur Organisasi, tugas pokok dan fungsi, visi misi dan tata nilai, profil pejabat, sekilas kantor wilayah, kepala kantor wilayah dari masa ke masa.

Berikutnya adalah halaman produk hukum yang dapat dilihat pada gambar 4.3.



**Gambar 4.3. Halaman produk hukum**

Halaman produk hukum ini adalah tampilan halaman yang berfungsi untuk menampilkan informasi seperti UUD RI Tahun 1945, undang-undang, PERPPU, Peraturan pemerintahan, peraturan presiden, peraturan menteri, peraturan lembaga/ instansi lain, peraturan daerah, produk kepegawaian, produk keuangan, produk perlengkapan, MoU.

Berikutnya adalah halaman layanan publik yang dapat dilihat pada gambar 4.4.



Halaman pusat informasi ini adalah tampilan halaman yang berfungsi untuk menampilkan Agenda kegiatan, *FAQ*, video kegiatan, galeri foto, JURNAL, *E*-buletin, laporan, rencana strategis, perjanjian kinerja.

Berikutnya adalah halaman *Survey* IKM yang dapat dilihat pada gambar 4.6.



**Gambar 4.6. Halaman *Survey* IKM**

Halaman *Survey* IKM ini adalah tampilan halaman yang berfungsi untuk menampilkan *Survey* Ikm Pelayanan jasa hukum, *Survey* Ikm pelayanan pemasyarakatan, *Survey* Ikm Pelayanan Keimigrasian.

#### **4.1.1 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian berlangsung selama kurang lebih 6 bulan, dimulai dari minggu ke-4 bulan September 2018 sampai minggu ke-2 bulan Januari 2019.

## 4.2. Jenis Data

Data adalah sekumpulan fakta yang biasa disajikan dengan angka-angka yang saling berhubungan satu sama lain (Qudratullah.2015). Jenis data dari segi bentuk dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Data Kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk bukan angka, contoh : jenis kelamin (Laki-Laki Dan Perempuan), status pernikahan (belum menikah, menikah, duda, dan janda), tingkat kepuasan (tidak puas, puas, dan sangat puas), dan lain sebagainya.
2. Data Kuantitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk angka, contoh : Usia, Tinggi, Jarak antara dua Kota, jumlah penjualan dalam satu bulan, dan lain sebagainya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Berdasarkan sumbernya data dapat dibedakan menjadi dua, yaitu data intern adalah data yang dikumpulkan oleh suatu badan itu sendiri, dan data ekstern adalah data yang diperoleh atau bersumber dari luar badan tersebut (Qudratullah.2015). Data *ekstern* dibagi menjadi dua, yaitu :

#### **4.2.1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau objek penelitian oleh pihak yang berkepentingan, biasanya data diperoleh dari perhitungan atau pengukuran secara langsung, bisa melalui wawancara maupun pengisian kuisisioner (Qudratullah.2015). Data primer yang penulis dapatkan melalui teknik observasi, wawancara, dan kuisisioner.

#### **4.2.2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang tidak langsung dikumpulkan oleh pihak yang berkepentingan, biasanya data yang sudah diterbitkan atau digunakan pihak lain, bisa melalui majalah, jurnal, koran, atau publikasi lainnya (Qudratullah.2015). Data sekunder yang penulis dapatkan melalui teknik studi pustaka.

### **4.3. Teknik Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan penulis untuk memperoleh atau pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### 4.3.1. Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data secara langsung dengan mengamati objek penelitian dari sejumlah individu dalam jangka waktu yang bersamaan (Purwati dan Hasan.2016).

Observasi merupakan pengamatan langsung suatu kejadian yang sedang dilakukan (Permana, dkk.2017).

Dari pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengamati objek penelitian secara langsung. Dalam teknik ini peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap *website* Kementrian Hukum dan Hak asasi manusia guna mengetahui *fitur-fitur* apa saja yang terdapat dalam *web*.

#### 4.3.2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan dalam suatu topik tertentu (Darmawati.2015).

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti secara tatap muka antar peneliti dengan responden untuk mendapatkan suatu informasi secara

lisan dengan tujuan untuk memperoleh keterangan-keterangan yang akurat, dapat dipercaya, dan bertanggung jawab terhadap kebenaran fakta mengenai hal-hal yang berkaitan dengan masalah yang diangkat (Hendri.2017).

Dari pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa wawancara merupakan teknik pengumpulan data secara tatap muka yang diperoleh melalui tanya jawab. Dalam teknik ini penulis melakukan wawancara dengan kanwil di kemenkumham guna mendapatkan informasi tentang *website* yang ada.

#### **4.3.3 Studi Pustaka**

Studi pustaka merupakan kegiatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam rangka mencari landasan teori dari permasalahan (Lusiana, dkk.2015).

Studi pustaka merupakan kegiatan melakukan penelaahan sumber referensi, buku, literatur, dan jurnal untuk mendapatkan banyak bahan masukan tentang bagaimana merancang atau mengembangkan suatu sistem informasi yang terkait dengan pembahasan penelitian (Permana, dkk.2017).

Penulis menyimpulkan bahwa studi pustaka merupakan kegiatan mencari sumber referensi yang dapat memperkuat pendapat penulis dalam penelitian yang dilakukan. Dalam teknik studi pustaka, yang dilakukan penulis ialah mengumpulkan data berupa jurnal ilmiah dan laporan laporan penelitian dari beberapa peneliti, serta mengunjungi perpustakaan dan toko toko buku untuk mencari referensi yang berhubungan dengan topik penelitian. Penulis mengumpulkan jurnal seperti jurnal milik Djaeng & Burhanudin, Handayani dan Prasetya.

#### **4.3.4 Kuisisioner**

Kuisisioner atau teknik angket merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut (Rizal & Liyundira.2016).

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono.2016).

Berdasarkan pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa kuisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan pertanyaan-pertanyaan guna mengetahui pendapat responden. Dalam hal ini, peneliti membuat sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan *website* Kementrian Hukum dan Hak asasi manusia. berdasarkan model *user satisfaction* menurut Green & Pearson yang akan dibagikan dan diisi oleh responden yang menggunakan *website* tersebut.

#### **4.4. Teknik Pengambilan Sampel**

##### **4.4.1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono.2016). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *website* kementrian hukum dan hak asasi manusia Palembang berjumlah 1866 orang.

##### **4.4.2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, bila populasi besar, dan peneliti

tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi (Sugiyono. 2016).

Dalam menentukan sampel, penulis menggunakan Teknik *probability sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono.2016). Teknik *probability sampling* yang penulis gunakan adalah *stratified random sampling*. *Stratified random sampling* merupakan teknik dimana sub sampel acak sederhana ditarik dari setiap strata yang kurang lebih sama dalam beberapa karakteristik (Sudaryono.2012). Ada 2 macam *stratified random sampling* dan penulis menggunakan teknik *disproportionate stratified random sampling*. *Disproportionate stratified random sampling* yaitu pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak dan berstrata tetapi tidak secara proporsional, apabila anggota populasinya heterogen (tidak sejenis) (Riduwan & Akdon.2013). Teknik *disproportionate stratified random sampling* digunakan dengan cara menetapkan sampel yang setiap anggotanya memiliki peluang sama tetapi dibedakan menurut strata untuk dimasukkan ke dalam sampel

penelitian dimana besaran sampel pada masing-masing strata tidak diambil secara proporsional.

Metode yang digunakan penulis dalam menentukan jumlah sampel untuk kuisioner yaitu menggunakan rumus slovin. Adapun rumus slovin dijelaskan sebagai berikut:  $n =$

$$\frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

Rumus tersebut dijelaskan sebagai berikut :

$n =$  sampel

$N =$  populasi

$e =$  tingkat *error* / kesalahan (1%, 5%,10%)

Berdasarkan jumlah populasi yang ada sebanyak 1866 orang maka penulis dapat menentukan sampel yang digunakan dimana tingkat kesalahan yang ditetapkan adalah 10 %.

Diketahui :

$N = 1866$

$e = 10\%$

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

$$n = \frac{1866}{1 + (1866 \times 0,10^2)}$$

$$n = \frac{1866}{1 + (18,66)}$$

$$n = \frac{1866}{19,66}$$

$n = 94,9135$  dibulatkan menjadi 95

Jadi jumlah sampel yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 orang. Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *disproportionate stratified random sampling* maka proporsi sampel ditentukan berdasarkan persepsi penulis.

#### **4.5. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono.2016:38).

Berikut ini merupakan variabel-variabel model *user satisfaction* menurut *Green & Pearson* yang akan digunakan dalam penelitian ini:

1. *Ease Of Use* (Kemudahan)

*Ease Of Use* membahas mengenai struktur penyajian data, kemudahan akses, dan proses *input* data. Struktur penyajian data berisi tentang bagaimana logo menu yang ada di sistem bisa mewakili atau menyimbolkan tugas didalamnya serta mudah dipelajari dan terletak pada posisi yang mudah diingat. Kemudahan akses artinya sistem ini bisa digunakan pada semua *personal computer* (PC) dan proses untuk mengaksesnya.

2. *Customization* (Personalisasi)

*Customization* menyajikan suatu informasi dengan halaman tampilan dapat disajikan secara personal dan berbeda penyajiannya antar pengguna yang satu dengan lainnya pada sistem yang berjalan diinternet dengan mempertimbangkan kebutuhan *user*.

3. *Download Delay* (Kecepatan Akses)

*Download delay* merupakan selang waktu penerimaan data yang diukur menggunakan kecepatan awal akses dan kecepatan tampilan antar halaman. Aplikasi yang bisa digunakan dimana saja dan loading untuk membuka aplikasi tergolong cepat, lambat atau bahkan susah digunakan.

#### 4. *Content* (Penyajian Informasi)

*Content* merupakan penyajian isi materi pada aplikasi yang memiliki pengaruh positif langsung terhadap kepuasan *user* yang memberikan penjelasan bahwa informasi dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan *user*.

#### 4.6 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara membagikan kuisioner. Responden yang diberikan kuisioner pada penelitian ini ialah pengguna *website* kemenkumham Palembang yang terdiri dari karyawan kemkuham itu sendiri

Kuisioner yang akan diberikan berupa pernyataan-pernyataan sebanyak 20 pernyataan pilihan yang merujuk kearah positif serta 3 pertanyaan uraian sesuai dengan model kepuasan pengguna menurut Green dan Pearson yang dikategorikan berdasarkan variabel yang berbeda, diantaranya kemudahan penggunaan (*ease of use*), personalisasi (*coztumization*), Kecepatan akses pada aplikasi (*download delay*), penyajian informasi (*content*), serta kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Berikut kuisioner yang penulis gunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2. Kuisisioner Penelitian

No.	Pernyataan Kuisisioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<b>1. EASE OF USE</b>					
1.1	Pengguna mudah untuk mengakses <i>web</i> .				
1.2	Pengguna cukup sering mengakses <i>web</i> .				
1.3	Pengguna mudah mengakses menu & link dalam <i>web</i> .				
1.4	Pengguna mudah melakukan pencarian informasi yang di butuhkan dalam <i>web</i> .				
1.5	Tampilan <i>web</i> ini dapat menyesuaikan saat diakses melalui <i>mobile phone</i> maupun komputer/ <i>personal computer</i> .				
<b>2. CUSTOMIZATION</b>					
2.1	Tampilan <i>web</i> ini mencerminkan web kementrian hukum dan hak asasi manusia				
2.2	Teknik pewarnaan dalam <i>web</i> ini cukup menarik dan tidak membosankan.				
2.3	Pembagian posisi informasi yang disajikan didalam <i>web</i> mudah dikenali.				
2.4	Teks yang ditampilkan dalam <i>web</i> ini mudah dibaca dengan jelas.				

No.	Pernyataan Kuisisioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<b>3. DOWNLOAD DELAY</b>					
3.1	Setiap halaman dalam <i>web</i> ini ditampilkan				
	dengan cepat setelah mengklik <i>link</i> yang ada.				
3.2	Pengguna mudah untuk mengakses informasi pada setiap halaman yang ada dalam <i>web</i> .				
3.3	Secara keseluruhan komponen <i>web</i> ini tidak mengalami eror.				
<b>4. CONTENT</b>					
4.1	Informasi yang disajikan dalam <i>web</i> ini sesuai dengan kebutuhan pengguna.				
4.2	Keberagaman informasi yang disajikan dalam <i>web</i> ini cukup menarik.				
4.3	Gambar yang ditampilkan dalam <i>web</i> ini dapat dilihat dengan jelas.				
4.4	Informasi yang disajikan <i>uptodate</i>				
<b>5. USER SATISFACTION</b>					
5.1	Pengguna merasa nyaman menggunakan <i>website</i>				

No.	Pernyataan Kuisisioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<b>5. USER SATISFACTION</b>					
5.2	Penguna akan terus menerus mengakses <i>website</i>				
5.3	<i>Website</i> sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna				
5.4	Pengguna merasa senang terhadap keseluruhan tampilan dan isi <i>website</i>				
<b>6. URAIAN</b>					
6.1	Tuliskan pendapat anda tentang kelebihan yang anda rasakan setelah mengakses <i>web</i> ini?				
6.2	Tuliskan pendapat anda tentang kekurangan dalam pengaksesan <i>web</i> ini?				
6.3	Kritik dan saran				

Sumber : (handayani.2014)

#### 4.7. Skala Pengukuran

Penulis melakukan sistem pengujian melalui penyebaran kuisisioner. Kuisisioner dibuat menggunakan model skala *likert* dengan bentuk skor 4 poin untuk mengukur tingkat persetujuan pengguna dan melakukan analisis terhadap pernyataan yang terdapat didalam kuisisioner tersebut berdasarkan variabel – variabel *user satisfaction* menurut Green &

Pearson. Dari hasil kuisioner, data yang didapat akan diubah kedalam bentuk angka.

#### **4.7.1. Skala *Likert***

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial . Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono.2016).

Penulis menggunakan skala *likert* dengan empat alternatif jawaban. Masing-masing jawaban dari setiap pertanyaan diberi nilai sebagai berikut: Jika jawaban responden sangat setuju (SS) memperoleh skor 4, jawaban setuju (S) memperoleh skor 3, jawaban tidak setuju (TS) memperoleh skor 2, jawaban sangat tidak setuju (STS) memperoleh skor 1. *Skala likert* dengan alternatif 4 jawaban dirasakan menjadi hal yang paling tepat karna menghilangkan pernyataan “netral” atau “ragu-ragu” agar tidak

membuat hasil menjadi rancu dan memudahkan peneliti melihat sikap responden yang sesungguhnya sesuai data pada kuisisioner yang diisi oleh responden (Sarjono.2011). Tabel penilaian skala *likert* dapat dilihat pada tabel 4.3

**Tabel 4.3. Tabel Skor Skala Likert**

Konteks	Nilai
a. Sangat setuju (SS)	4 Point
b. Setuju (S)	3 Point
c. Tidak setuju (TS)	2 Point
d. Sangat tidak setuju (STS)	1 Point

(Sumber : Riduwan dan akdon dalam handayani, 2014)

#### **4.8. Uji Instrumen**

##### **4.8.1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran terhadap objek yang diukur. Data yang diuji merupakan data yang diperoleh dari hasil kuisisioner. Penulis melakukan uji validitas menggunakan SPSS Versi 23. Hasil penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan anatara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

##### **4.8.2. Uji Reabilitas**

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran terhadap objek yang diukur. Uji reabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas dimana item yang masuk dalam pengujian adalah item yang valid saja.

Penulis melakukan uji reabilitas menggunakan SPSS Versi 23. Hasil penelitian dikatakan reliabel apabila terdapat kesamaan data dalam kurung waktu yang berbeda.

#### **4.8.3. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal (Ghozali dalam Darmawan.2017). Dalam penelitian ini penulis menggunakan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov.

Pada uji normalitas peneliti menggunakan dua kriteria pengujian, yaitu

1. Angka signifikansi uji *Kolmogorov-Smirnov* Sig. > 0.05 menunjukkan data berdistribusi normal.
2. Angka Signifikansi uji *Kolmogorov-Smirnov* Sig. < 0.05 menunjukkan data tidak berdistribusi normal.

#### **4.8.4. Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas dilakukan untuk memastikan tidak adanya korelasi antar variabel independen dalam model regresi (Ghozali dalam akbar dkk.2018). Pengujian ada tidaknya multikolinearitas dilihat dari nilai korelasi dua variabel independen tersebut mendekati satu atau nilai korelasi parsial atau mendekati nol. Disamping itu juga apabila nilai *variance inflation factor* (VIF) > 2 maka terjadi *multikolinearitas*.

#### **4.8.5. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homokedastisitas. Jika berbeda, maka disebut Heterokedastisitas (Ghozali dalam akbar dkk.2018). model regresi akan layak digunakan apabila tidak

terdapat *heteroskedastisitas*, untuk mendeteksi ada tidaknya *heteroskedastisitas* dapat digunakan dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu.

#### 4.8.6. Uji Korelasi Pearson

Uji korelasi pearson bertujuan untuk menguji hubungan antara dua variabel yang berdata rasio ataupun kuantitatif yaitu data yang berisi angka sesungguhnya (saat mengambil data langsung dalam bentuk angka misal data penjualan) (Sujarweni.2015).

Pada uji korelasi menggunakan dua hipotesa yaitu :

- H<sub>0</sub> = Tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dengan terikat.
- H<sub>a</sub> = Terdapat hubungan antara variabel bebas dengan terikat.

Dengan keputusan :

- Jika nilai Sig > 0.05 maka H<sub>0</sub> diterima H<sub>a</sub> ditolak
- Jika nilai < 0.05 maka H<sub>0</sub> ditolak H<sub>a</sub> diterima

Keterangan :

- Variabel bebas : *Ease Of Use (X1)*, *Customization (X2)*, *Download Delay (X3)*, dan *Content (X4)*.

- Variabel terikat : *user satisfaction (Y)*.

#### **4.8.7. Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi merupakan alat analisis statistik yang memanfaatkan hubungan antara dua variabel atau lebih. Tujuannya adalah membuat perkiraan (prediksi) yang dapat dipercaya untuk nilai suatu variabel terikat atau variabel dependen atau variabel respons, jika nilai variabel yang lain berhubungan dengannya diketahui variabel bebas atau variabel independent (Qodratullah.2014). Ditinjau dari jumlah variabel independennya, analisis regresi dapat dibedakan menjadi dua yaitu analisis regresi sederhana dan analisis regresi berganda. Metode analisis data yang penulis gunakan yaitu metode regresi linier berganda. Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen (Priyatno.2017). Regresi linier berganda digunakan penulis untuk mengukur pengaruh variabel bebas (independen) yaitu *ease of use (X1)*, *coztumization (X2)*, *download delay (X3)*, dan *contect (X4)* terhadap variabel terikat (dependen) yaitu *user satisfaction (Y)*. Hasil penelitian ini akan menunjukkan bahwa

metode analisis regresi linear berganda merupakan suatu analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, jika pengukuran pengaruh melibatkan dua atau lebih variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ ) dan satu variabel ( $Y$ ). Adapun rumus regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + e$$

Keterangan

$Y$  = variable terikat (*dependen*)

$X(1,2,3,4)$  = Variabel bebas (*independen*)

$A$  = nilai konstanta

$B(1,2,3,4)$  = Nilai koefisien regresi

#### **4.8.8. Uji Simultan (Uji F)**

Uji F ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama atau simultan, variabel-variabel independen terhadap variabel dependen (Yulianti dan Rachmawati.2017).

Pengujian melalui uji F atau variasinya dengan membandingkan F-hitung ( $F_h$ ) dengan F-tabel ( $F_t$ ) pada derajat signifikan 5%.

Pada uji F menggunakan dua hipotesa yaitu :

- $H_0$  : variabel *independent* tidak berpengaruh secara simultan dengan variabel *dependent*.
- $H_a$  : variabel *independent* berpengaruh secara simultan dengan variabel variabel *dependent*.

Dengan Keputusan :

- Jika nilai Sig > 0.05 maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak
- Jika nilai Sig < 0.05 maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima

Dengan Keterangan :

- Variabel *independent* : *Ease of use* (X1), *Customization* (X2), *Download Delay* (X3), dan *Content* (X4).
- Variabel *independent* : *User Satisfaction* (Y).

#### 4.8.9. Uji Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial atau individual berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen (Yulianti dan

Rachmawati.2017). Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak yaitu dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel.

Hipotesis pengujian Uji T :

- H<sub>0</sub> : variabel *independent* tidak berpengaruh secara parsial dengan variabel *dependent*.
- H<sub>a</sub> : variabel *independent* berpengaruh secara parsial dengan variabel variabel *dependent*.

Dengan Keputusan :

- Jika nilai Sig > 0.05 maka H<sub>0</sub> diterima H<sub>a</sub> ditolak
- Jika nilai Sig < 0.05 maka H<sub>0</sub> ditolak H<sub>a</sub> diterima

Keterangan :

- Variabel *Independent* : *Ease Of Use* (X1), *Customization* (X2), *Download Delay* (X3), dan *Content* (X4).
- Variabel *independent* : *User Satisfaction* (Y).

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Hasil Responden

##### 5.1.1. Responden

Dari jumlah sampel yang sudah ditentukan maka jumlah keseluruhan kuisisioner yang disebarakan dalam penelitian ini sebanyak 95 rangkap. Penyebaran kuisisioner dilakukan secara langsung dengan cara menemui responden dan menunggu responden saat pengisian kuisisioner serta langsung mengumpulkan kembali kuisisioner yang telah diisi. Berikut adalah jumlah data kuisisioner yang disebarakan dan kembali secara lebih rinci dapat dilihat pada table 5.1.

**Tabel 5.1. Deskripsi Kuisisioner Responden**

Keterangan	Jumlah
Kuisisioner yang disebarakan	95
Kuisisioner yang kembali	95
kuisisioner yang gugur	7
Kuisisioner yang dapat digunakan	88

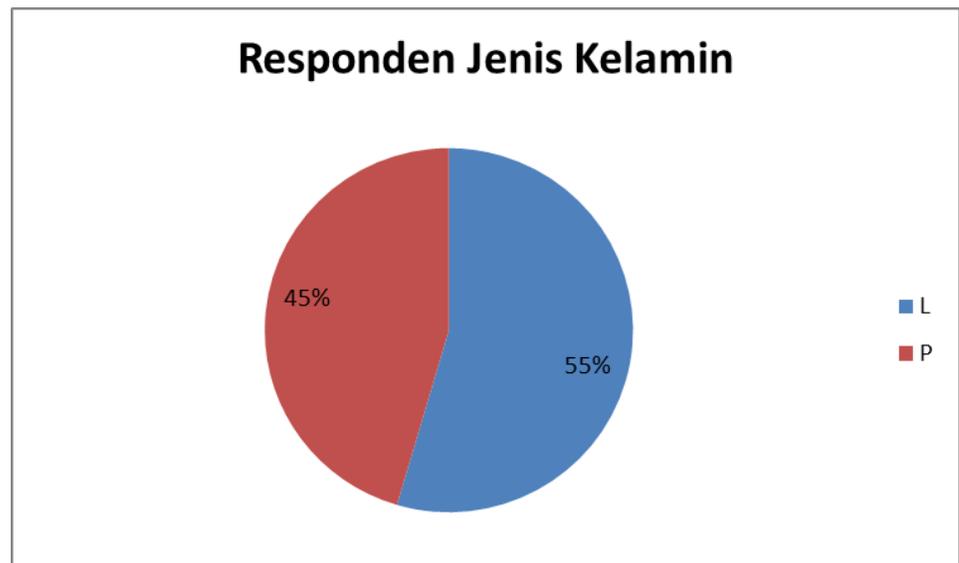
*Sumber data yang diolah sendiri*

Dari tabel 5.1. deskripsi kuisisioner responden dapat dilihat dari kuisisioner yang disebarakan dan jumlah kuisisioner yang kembali berjumlah sama yaitu 95 namun sebagian dari kuisisioner sejumlah 7 rangkap tidak dapat digunakan karena saat pengisian responden

memberikan jawaban ganda pada satu pernyataan sehingga menjadikan data tersebut tidak akurat dan tidak dapat dihitung. Jadi total kuisisioner yang dapat di olah dalam penelitian ini adalah 88 kuisisioner.

### 5.1.2 Deskripsi Responden

Berikut ini akan digambarkan mengenai data responden yang merupakan pengguna *website* kemenkumham. Data responden tersebut dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan.

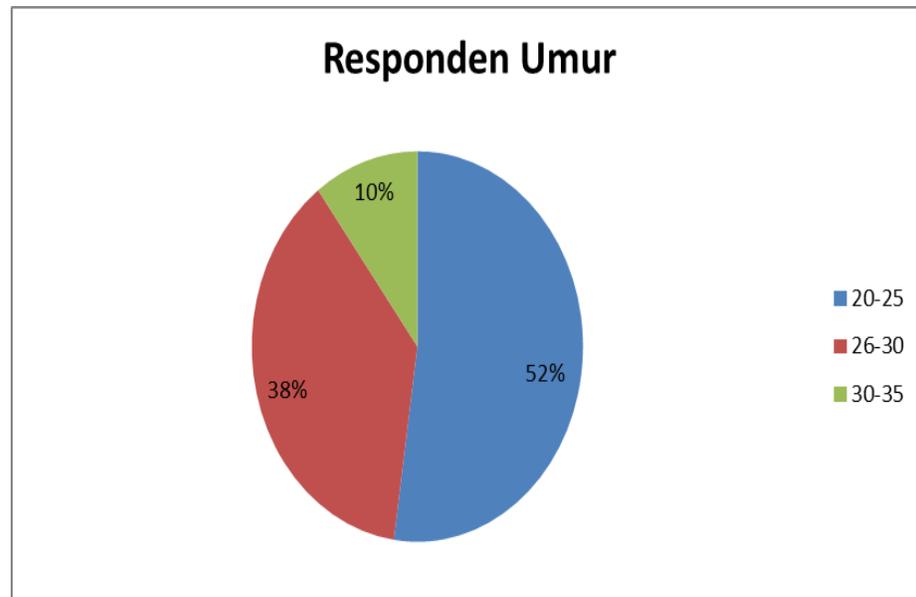


*Sumber : diolah sendiri*

#### **Gambar 5.1 Distribusi Responden berdasarkan jenis kelamin**

Gambar diatas menjelaskan tentang distribusi responden berdasarkan jenis kelamin. Dari gambar tersebut, dapat dilihat bahwa sebanyak 55% berjenis kelamin laki-laki dan 45% berjenis kelamin perempuan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki. Hal ini dikarenakan pada penyebaran

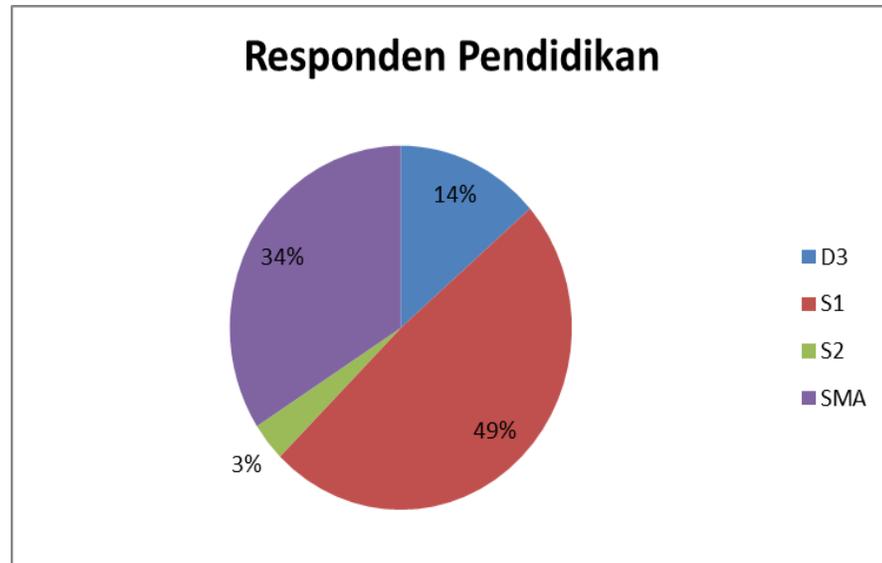
kuisisioner banyak ditemui pengguna *website* kemenkumham yang berjenis kelamin laki-laki.



*Sumber : diolah sendiri*

### **Gambar 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur**

Dari gambar 5.2 kelompok responden umur, diketahui bahwa yang melakukan transaksi pembelian paling banyak adalah usia diantara 20-25 tahun yaitu sebanyak 52%, kemudian usia 26-30 yaitu sebanyak 38% dan usia 30-35 tahun yaitu sebanyak 10%, hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna *website* kemenkumham lebih sering digunakan oleh usia kisaran 20 sampai 25 tahun. Adapun kelompok responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada gambar 5.3.



*Sumber : diolah sendiri*

### **Gambar 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan pendidikan**

Gambar diatas menjelaskan tentang distribusi responden berdasarkan pendidikan. Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa sebanyak 49% adalah lulusan S1, 34% adalah lulusan SMA, 14% adalah lulusan diploma, 3% adalah lulusan S2. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kelompok responden dengan pendidikan terakhir S1 adalah pengguna website kemenkumhan paling banyak.

#### **5.1.3. Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuisisioner**

Berdasarkan kuisisioner yang telah penulis kumpulkan, berikut adalah *table* distribusi jawaban dari setiap jawaban responden terhadap pertanyaan kuisisioner yang penulis berikan. Berikut adalah tabel distribusi jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Distribusi Jawaban Responden

No	Pernyataan	Keterangan							
		STS		TS		S		SS	
		1	%	2	%	3	%	4	%
<b>1. Ease Of Use</b>									
1.1	Pengguna mudah untuk mengakses <i>website</i> kemenkumham	0	0%	3	3,41%	71	80,68%	14	15,91%
1.2	Pengguna cukup sering mengakses <i>website</i> kemenkumham	1	1,14%	30	34,09%	37	42,05%	20	22,73%
1.3	Pengguna mudah mengakses menu & link dalam <i>website</i> kemenkumham	1	1,14%	6	6,82%	57	64,77%	24	27,27%
1.4	Pengguna mudah melakukan pencarian informasi yang di butuhkan dalam <i>website</i> kemenkumham	0	0%	5	5,68%	60	68,18%	23	26,14%
1.5	Tampilan <i>web</i> ini dapat menyesuaikan saat diakses melalui <i>mobile phone</i> maupun komputer/ <i>personal computer</i> .	0	0%	6	6,82%	53	60,23%	29	32,95%
Total		0,456%		11,36%		63,18%		25,00%	
<b>2. Customization</b>									

No	Pernyataan	Keterangan							
		STS		TS		S		SS	
		1	%	2	%	3	%	4	%
2.1	Tampilan <i>website</i> kemenkumham ini mencerminkan kementrian hukum dan hak asasi manusia.	0	0%	7	7,95%	64	72,73%	17	19,3%
2.2	Teknik pewarnaan dalam <i>website</i> kemenkumham ini cukup menarik dan tidak membosankan.	3	3,41%	9	10,23%	58	65,91%	18	20,45%
2.3	Pembagian posisi informasi yang disajikan didalam <i>website</i> kemenkumham mudah dikenali.	0	0%	11	12,50%	60	68,18%	17	19,32%
2.4	Teks yang ditampilkan dalam <i>website</i> kemenkumham ini mudah dibaca dengan jelas.	0	0%	4	4,55%	49	55,68%	35	39,77%
Total		0,8525%		8,8075%		65,625%		24,67%	
<b>3. Download Delay</b>									
3.1	Setiap halaman dalam web ini ditampilkan dengan cepat setelah mengklik yang ada.	1	1,14%	12	13,64%	51	57,95%	24	27,27%
3.2	Pengguna mudah untuk mengakses informasi pada setiap halaman yang ada dalam <i>website</i> kemenkumham.	0	0%	5	5,68%	61	69,32%	22	25,00%
3.3	Secara keseluruhan	2	2,27%	24	27,27%	46	52,2%	16	18%

No	Pernyataan	Keterangan							
		STS		TS		S		SS	
		1	%	2	%	3	%	4	%
	komponen <i>website</i> kemenkumham ini tidak mengalami eror.		%		27 %		7		,1 8
Total		1,137%		15,53%		59,85%		23,484%	
<b>4. Content</b>									
4.1	Informasi yang disajikan dalam <i>website</i> kemenkumham ini sesuai dengan kebutuhan pengguna.	0	0%	8	9,0 9%	61	69,3 2%	19	21 ,5 9 %
4.2	Keberagaman informasi yang disajikan dalam <i>website</i> kemenkumham ini cukup menarik.	0	0%	5	5,6 8%	65	73,8 6%	18	20 ,4 5 %
4.3	Gambar yang ditampilkan dalam <i>website</i> kemenkumham ini dapat dilihat dengan jelas.	0	0%	7	7,9 5%	58	65,9 1%	23	26 ,1 4 %
4.4	Informasi yang disajikan <i>uptodate</i>	1	1,14 %	6	6,8 2%	55	62,5 0%	26	29 ,5 5 %
Total		0,285%		7,385%		67,89%		24,43%	
<b>5. User Satisfaction</b>									
5.1	Pengguna merasa nyaman menggunakan <i>website</i> kemenkumham	1	1,14 %	4	4,5 5%	65	73,8 6%	18	20 ,4 5 %
5.2	Pengguna akan terus	1	1,14	24	27,	43	48,8	20	22

No	Pernyataan	Keterangan							
		STS		TS		S		SS	
		1	%	2	%	3	%	4	%
	menerus mengakses <i>website</i> kemenkumham				27 %		6%		,7 3 %
5.3	<i>Website</i> sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna	0	0%	11	12, 50 %	59	67,0 5%	18	20 ,4 5 %
5.4	Pengguna merasa senang terhadap keseluruhan tampilan dan isi <i>website</i> kemenkumham.	2	2,27 %	9	10, 23 %	52	59,0 9%	25	28 ,4 1 %
Total		1,137%		13,63%		62,215%		23,01%	

*Sumber data yang diolah sendiri*

Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden diketahui bahwa pada variabel *ease of use* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat pada indikator pernyataan “Pengguna mudah untuk mengakses *website* kemenkumham” dengan jumlah 71 orang (80,68%), dan perolehan nilai terbanyak untuk pernyataan tidak setuju terdapat pada indikator pernyataan “Pengguna cukup sering mengakses *website* kemenkumham” dengan jumlah 30 orang (34,09%). Pada variabel *customization* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat indikator pernyataan “Tampilan *website* kemenkumham ini mencerminkan kementerian hukum dan hak asasi manusia” dengan jumlah 64 orang (72,73%), dan perolehan nilai terbanyak untuk

pernyataan tidak setuju terdapat pada indikator pernyataan “Pembagian posisi informasi yang disajikan didalam *website* kemenkumham mudah dikenali” dengan jumlah 11 orang (12,50%). Pada variabel *download delay* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat indikator pernyataan “Pengguna mudah untuk mengakses informasi pada setiap halaman yang ada dalam *website* kemenkumham” dengan jumlah 61 orang (69,23%), dan perolehan nilai terbanyak untuk pernyataan tidak setuju terdapat pada indikator pernyataan “Secara keseluruhan komponen *website* kemenkumham ini tidak mengalami eror” dengan jumlah 24 orang (27,27%). Pada variabel *content* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat indikator pernyataan “Keberagaman informasi yang disajikan dalam *website* kemenkumham ini cukup menarik” dengan jumlah 65 orang (73,86%), dan perolehan nilai terbanyak pada pernyataan tidak setuju terdapat pada indikator pernyataan “Informasi yang disajikan dalam *website* kemenkumham ini sesuai dengan kebutuhan pengguna” dengan jumlah orang (%). Pada variabel *user satisfaction* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat indikator pernyataan “Pengguna merasa nyaman menggunakan *website* kemenkumham” dengan jumlah 65 orang (73,86%), dan perolehan nilai terbanyak pada pernyataan tidak setuju terdapat pada indikator pernyataan “Pengguna akan terus menerus mengakses *website* kemenkumham” dengan jumlah 24 orang (27,27%).

Pernyataan yang diajukan dalam kuisioner tersebut bersifat positif. Setiap pilihan jawaban mendapat nilai (*score*) seperti yang dijelaskan pada tabel 4.3. Tabel Skor Skala Liker. Penilaian dan interpretasi kualitas terdapat masing masing indikator dalam tiap konstruk kuisioner dapat dilihat pada gambar tabel 5.4.

**Tabel 5.4 Interpretasi item pernyataan**

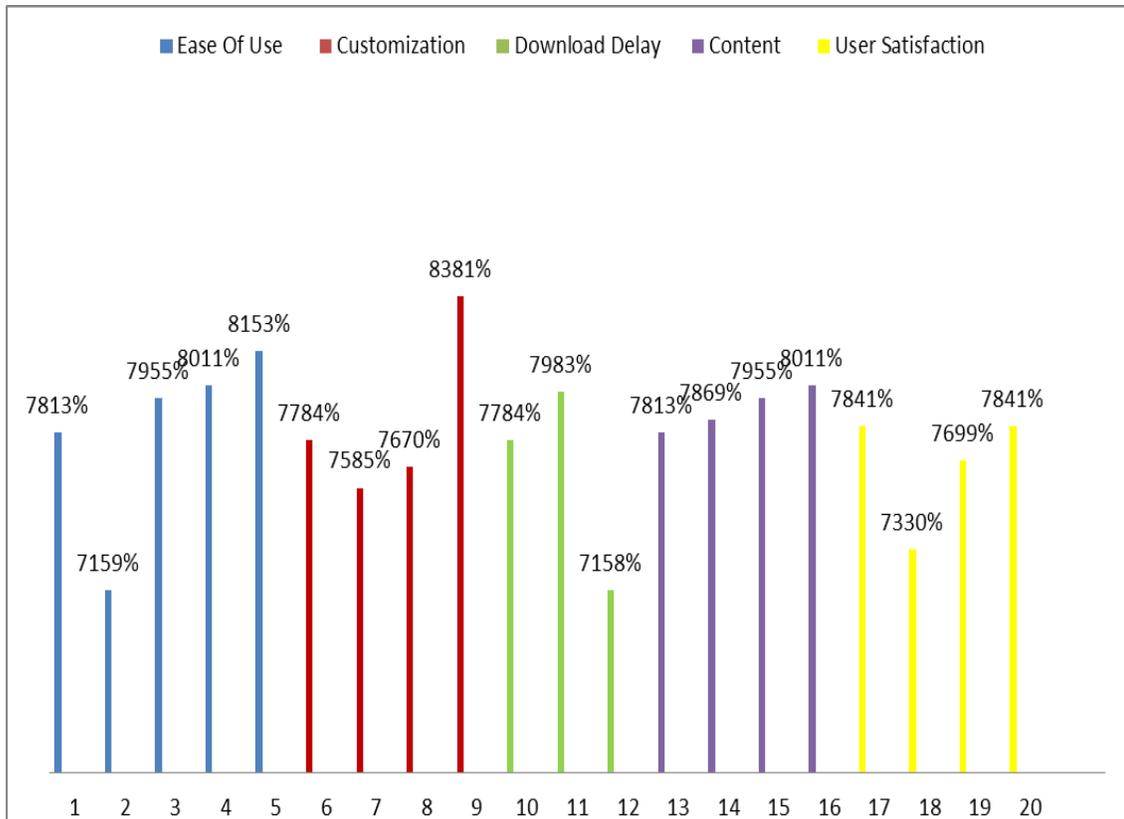
Variabel	Indikator	Nilai	Intrreprestasi
<i>Ease Of Use</i>	Pengguna mudah untuk mengakses <i>website</i> kemenkumham.	78,13%	Kuat
	Pengguna cukup sering mengakses <i>website</i> kemenkumham	71,59%	Kuat
	Pengguna mudah mengakses menu & link dalam <i>website</i> kemenkumham.	79,55%	Kuat
	Pengguna mudah melakukan pencarian informasi yang di butuhkan dalam <i>website</i> kemenkumham	80,11%	Sangat Kuat
	Tampilan <i>web</i> ini dapat menyesuaikan saat diakses melalui <i>mobile phone</i> maupun komputer/ <i>personal computer</i> .	81,53%	Sangat Kuat
<i>Customization</i>	Tampilan <i>website</i> kemenkumham ini mencerminkan kementrian hukum dan hak asasi manusia.	77,84%	Kuat

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Nilai</b>	<b>Interprestasi</b>
<b>Customization</b>	Teknik pewarnaan dalam <i>website</i> kemenkumham ini cukup menarik dan tidak membosankan.	75,85%	Kuat
	Pembagian posisi informasi yang disajikan didalam <i>website</i> kemenkumham mudah dikenali.	76,70%	Kuat
	Teks yang ditampilkan dalam <i>website</i> kemenkumham ini mudah dibaca dengan jelas.	83,81%	Sangat Kuat
<b>Download Delay</b>	Setiap halaman dalam web ini ditampilkan dengan cepat setelah mengklik link yang ada	77,84%	Kuat
	Pengguna mudah untuk mengakses informasi pada setiap halaman yang ada dalam <i>wesite</i> kemenkumham..	79,83%	Kuat
	Secara keseluruhan komponen <i>web</i> ini tidak mengalami eror.	71,58%	Kuat
<b>Content</b>	Informasi yang disajikan dalam <i>web</i> ini sesuai dengan kebutuhan pengguna.	78,13%	Kuat
	Keberagaman informasi yang disajikan dalam <i>web</i> ini cukup menarik.	78,69%	Kuat
	Gambar yang ditampilkan dalam web ini dapat dilihat dengan jelas.	79,55%	Kuat
	Informasi yang disajikan <i>uptodate</i>	80,11%	Sangat Kuat

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Nilai</b>	<b>Interprestasi</b>
<i>User Satisfaction</i>	Pengguna merasa nyaman menggunakan <i>website</i>	78,41%	Kuat
	Pengguna akan terus menerus mengakses <i>website</i>	73,30%	Kuat
	<i>Website</i> sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna	76,99%	Kuat
	Pengguna merasa senang terhadap keseluruhan tampilan dan isi <i>website</i>	78,41%	Kuat

*Sumber : data diolah sendiri*

Dari Hasil Tabel 5.4 maka hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai yang tertinggi berjumlah sebesar 83,31 % yang terdapat pada variabel *Customization* dan diketahui juga nilai terendah sebesar 71,58 % yang terdapat pada variabel *download delay*. Nilai interprestasi pada tabel 5.4 dapat dilihat juga dalam bentuk grafik seperti gambar 5.3



Sumber : diolah sendiri

**Gambar 5.3. Grafik Interpretasi Item Pernyataan Kuesioner**

Keterangan tentang nilai interpretasi untuk masing-masing pertanyaan dapat dilihat pada tabel 5.5 tentang skala interpretasi persentase pengukuran.

**Tabel 5.5 Skala Interpretasi Persentase Pengukuran**

0%-20%	21%-40%	41%-60%	61%-80%	81%-100%
Sangat Lemah	Lemah	Cukup	Kuat	Sangat Kuat

(Sumber : Riduwan dan akdan, 2010:18)

## 5.2. Pembahasan

### 5.2.1. Uji Validitas dan Reabilitas

#### 5.2.1.1. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur(Sugiyono dalam Janti:2014). Pengujian validitas ini dilakukan untuk memastikan bahwa pertanyaan yang diberikan kepada responden valid atau sesuai dengan variabel yang diukur.

Pernyataan yang dijadikan alat ukur dinyatakan valid apabila mempunyai nilai *corelation* r hitung lebih besar dari r tabel. Menurut Sarjono (2011), rumus yang digunakan untuk mencari r tabel menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

$$\text{IDF.T}(0,1,\text{df})/\text{SQRT}(\text{df}+(\text{IDF.T}(0,1,\text{df}))^{**2})$$

Keterangan :

$\text{df}(\text{Degree Of Freedom}) = \text{jumlah responden} - 2 = 95 - 2 = 93$

0,9 = taraf keyakinan

Taraf keyakinan ini =  $1 - \alpha$ . Nilai  $\alpha$  (*alpha*) ini sendiri adalah tingkat/taraf signifikansi (*level of significance*). Jadi

dalam mencari nilai r tabel pada taraf signifikansi = 10 % (0,1), maka diisi pada rumus tersebut  $1 - 0,1 = 0,90$

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan menggunakan SPSS, maka didapatkan nilai r tabel sebesar 0,168. Jika r korelasi di atas r tabel maka alat ukur bisa dinyatakan valid dan sebaliknya jika di bawah r tabel maka alat ukur dinyatakan tidak valid. Berikut adalah tabel hasil uji validitas yang dapat dilihat pada tabel 5.6

Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas Kuisisioner

Variabel	Item Pernyataan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
<i>Ease of use (X1)</i>	Item1	0,1745	0,551	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Item2	0,1745	0,669	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Item3	0,1745	0,664	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Item4	0,1745	0,607	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Item5	0,1745	0,471	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Customization (X2)</i>	Item6	0,1745	0,544	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Item7	0,1745	0,582	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Item8	0,1745	0,651	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Item9	0,1745	0,39	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Download delay (X3)</i>	Item10	0,1745	0,636	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Item11	0,1745	0,634	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Item12	0,1745	0,676	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Content (X4)</i>	Item13	0,1745	0,562	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Item14	0,1745	0,453	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Item15	0,1745	0,468	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Item16	0,1745	0,503	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>User Satisfaction (Y)</i>	Item17	0,1745	0,726	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Item18	0,1745	0,754	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Item19	0,1745	0,705	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Item20	0,1745	0,768	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Tabel 5.6 dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan yang terdiri dari 20 pernyataan dinyatakan valid, hal ini dikarenakan semua nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel.

### 5.2.1.2. Uji Reliabilitas

Menurut Harrison dalam jurnal Janti (2014) menyatakan bahwa, reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian berperilaku mempunyai keandalan sebagai alat ukur, diantaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah.

Pernyataan dapat dikatakan *reliable* jika hasil pengukuran tetap konsisten saat pengukuran dilakukan beberapa kali dengan alat ukur yang sama. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *AlphaCronbach*, yang dilakukan dengan bantuan program SPSS. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,60 dengan tingkat reliabilitas sebagai berikut.

**Tabel 5.7 Nilai Koefisien Reliability**

No	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Internal Consistency</i>
1	0,00 – 0,20	Kurang <i>Reliabel</i>
2	0,21 – 0,40	Agak <i>Reliabel</i>
3	0,41 – 0,60	Cukup <i>Reliabel</i>
4	0,61 – 0,80	<i>Reliabel</i>
5	0,81 – 1,00	Sangat <i>Reliabel</i>

Sumber :Djaeng & Burhanudin (2016)

Berikut adalah tabel hasil dari pengujian reliabilitas yang dapat dilihat pada tabel 5.8

**Tabel 5.8. Uji Reliabilitas Hasil Kuisisioner**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach Alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
<i>Ease Of Use (X1)</i>	0,849	<i>Sangat Reliable</i>
<i>Customization (X2)</i>	0,861	<i>Sangat Reliable</i>
<i>Download Delay (X3)</i>	0,863	<i>Sangat Reliable</i>
<i>Content (X4)</i>	0,867	<i>Sangat Reliable</i>
<i>User Satisfaction (Y)</i>	0,839	<i>Sangat Reliable</i>

Dari tabel 5.8 dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach alpha* pada semua variabel pernyataan nilainya berada diantara 0,81-1,00 maka semua item pernyataan tersebut dinyatakan sangat *reliable*

### 5.2.1.3. Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau mendekati normal penulis melakukan uji Kolmogorov-Smirnov.

Pengujian :

$H_0$  : Populasi nilai variabel x berdistribusi normal

$H_1$  : Populasi nilai variabel x tidak berdistribusi normal

Ketentuan penerimaan/penolakan  $H_0$  sebagai berikut :

Jika  $\text{sig} < \alpha$  (0,1) maka  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima

Jika  $\text{sig} > \alpha$  (0,1) maka  $H_0$  diterima,  $H_1$  ditolak

Tabel 5.9 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		88
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,25318498
Most Extreme Differences	Absolute	,090
	Positive	,090
	Negative	-,051
Test Statistic		,090
Asymp. Sig. (2-tailed)		,073 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan hasil pengujian uji normalitas kolmogorov-smirnov maka diperoleh nilai Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar 0,73 dimana lebih besar dari 0,1 maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa populasi nilai variabel X berdistribusi normal

#### 5.2.1.4. Uji Multikolinearitas

Pada uji multikolinearitas, dasar pengambilan keputusan suatu variabel independen terjadi multikolinearitas atau tidak adalah jika nilai *Tolerance* kurang dari atau sama dengan 0.1 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) lebih besar atau sama

dengan 10, maka variabel independen tersebut terjadi multikolinearitas

(Ghozali dalam akbar dkk.2018)

**Tabel 5.10 Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3,371	1,373		-2,456	,016		
	Ease of use	,232	,102	,224	2,283	,025	,450	2,224
	Customization	,411	,120	,306	3,430	,001	,543	1,842
	Download delay	,298	,119	,223	2,495	,015	,539	1,856
	Content	,327	,132	,218	2,476	,015	,557	1,794

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas diperoleh nilai *tolerance* masing-masing variabel  $> 0,10$  dan juga diperoleh nilai VIF dari masing-masing variabel  $< 10$  yang dapat diartikan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada data sehingga dapat dilanjutkan pada analisis berikutnya

#### 5.2.1.5. Uji Heteroskedastisitas

Dalam uji heteroskedastisitas penulis menggunakan uji glejser. Apabila nilai probabilitas signifikansi  $> 0.05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali dalam Akbar dkk.2018).

**Tabel 5.11 Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,587	,870		-,675	,502
	Ease of use	,017	,064	,042	,267	,790
	Customization	-,029	,076	-,055	-,383	,703
	Download delay	,092	,076	,176	1,219	,226
	Content	,062	,084	,105	,736	,464

a. Dependent Variable: RES2

d

asarkan hasil pengujian heteroskedastisitas diperoleh nilai signifikansi  $> 0,01$  pada keempat variabel independen yang menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel independen yang secara statistik signifikan mempengaruhi variabel dependen. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.

#### 5.2.1.6. Uji Korelasi

Uji korelasi dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Penulis melakukan uji korelasi pearson dengan pengujian :

1.  $H_0$  : variabel bebas tidak berhubungan dengan variabel terikat
2.  $H_a$  : variabel bebas berhubungan dengan variabel terikat
3. Ketentuan penerimaan/penolakan  $H_0$  sebagai berikut :
4. Jika  $\text{sig} > 0,05$  maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak
5. Jika  $\text{sig} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima

Tabel 5.12 Uji Korelasi

		Correlations					
Control Variables			Ease of use	Customization	Download delay	Content	User Satisfaction
- none-a	Ease of use	Correlation	1,000	,632	,629	,575	,683
		Significance (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
		df	0	86	86	86	86
	Customization	Correlation	,632	1,000	,495	,554	,678
		Significance (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
		df	86	0	86	86	86
	Download delay	Correlation	,629	,495	1,000	,567	,639
		Significance (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
		df	86	86	0	86	86
	Content	Correlation	,575	,554	,567	1,000	,642
		Significance (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
		df	86	86	86	0	86
	User Satisfaction	Correlation	,683	,678	,639	,642	1,000
		Significance (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
		df	86	86	86	86	0
User Satisfaction	Ease of use	Correlation	1,000	,316	,344	,244	
		Significance (2-tailed)		,003	,001	,023	
		df	0	85	85	85	
	Customization	Correlation	,316	1,000	,110	,211	
		Significance (2-tailed)	,003		,311	,050	
		df	85	0	85	85	
	Download delay	Correlation	,344	,110	1,000	,265	
		Significance (2-tailed)	,001	,311		,013	
		df	85	85	0	85	
	Content	Correlation	,244	,211	,265	1,000	
		Significance (2-tailed)	,023	,050	,013		
		df	85	85	85	0	
a. Cells contain zero-order (Pearson) correlations.							

Berdasarkan hasil pengujian uji korelasi pearson maka diperoleh hasil :

1. Variabel *ease of use* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig.  $0,000 < 0,01$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti ada hubungan antara variabel *ease of use* dengan variabel *user satisfaction*.

2. Variabel *customization* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig.  $0,000 < 0,01$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti ada hubungan antara *customization* dengan variabel *user satisfaction*.
3. Variabel *download delay* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig.  $0,000 < 0,01$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti ada hubungan antara *download delay* dengan variabel *user satisfaction*.
4. Variabel *content* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig.  $0,000 < 0,01$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti ada hubungan antara *content* dengan variabel *user satisfaction*.

## 2. Uji Regresi Berganda

### 5.2.2.1. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Gulla dkk, Pengujian hipotesis Uji F dalam penelitian ini secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas yaitu, *ease of use* (X1), *customization* (X2), *download delay* (X3), dan *content* (X4) yaitu secara simultan (bersama) terhadap variabel terikat yaitu *user satisfaction* (Y).

Hipotesis pengujian uji-T:

$H_0$  : Variabel X tidak berpengaruh secara simultan dengan variabel Y.

$H_a$  : Variabel X berpengaruh secara simultan dengan variabel variabel Y.

Menurut wijaya (2013) untuk mengetahui apakah sebuah variabel berpengaruh secara simultan atau tidak adalah dengan cara sebagai berikut:

a.  $F_h > F_t$ , atau apabila probabilitas kesalahan kurang dari 0,1 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

b.  $F_h < F_t$ , atau apabila probabilitas kesalahan lebih dari 0,1 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 5.13 Hasil Uji -F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	245,267	4	61,317	37,248	,000 <sup>b</sup>
	Residual	136,631	83	1,646		
	Total	381,898	87			
a. Dependent Variable: User Satisfactiaon						
b. Predictors: (Constant), Content, Customization, Download delay, Ease of use						

Berdasarkan tabel 5.13 hasil uji F Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, dimana nilai sig.  $0,000 < 0,01$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas yang terdiri dari *ease of use*, *customization*, *download delay* dan

*content* secara bersama-sama (simultan) terhadap *user satisfaction*.

#### 5.2.2.2. Uji Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel *independent* (X) dengan variabel *dependent* (Y) secara parsial (sendiri-sendiri), yaitu variabel *Ease Of Use* (X1), Variabel *Customization* (X2), Variabel *Download Delay* (X3), Variabel *Content* terhadap Variabel *Satisfaction* (Y) secara parsial (sendiri-sendiri).

Hipotesis pengujian uji-T:

$H_0$  : Variabel X tidak berpengaruh secara parsial dengan variabel Y

$H_a$  : Variabel X berpengaruh secara parsial dengan variabel Y

Menurut wijaya (2013) untuk mengetahui apakah sebuah variabel berpengaruh secara parsial atau tidak adalah dengan cara sebagai berikut:

- a.  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau apabila probabilitas kesalahan kurang dari 0,1 , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti bahwa variabel dependen dapat menerangkan variabel independen, dan memang ada pengaruh yang signifikan diantara kedua variabel yang diuji.

- b.  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , atau apabila probabilitas kesalahan lebih dari 0,1, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya variabel dependen dapat menerangkan variabel independen, dan tidak ada pengaruh yang signifikan diantara kedua variabel yang diuji.

**Tabel 5.14 Hasil Uji - T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,371	1,373		-2,456	,016
	Ease of use	,232	,102	,224	2,283	,025
	Customization	,411	,120	,306	3,430	,001
	Download delay	,298	,119	,223	2,495	,015
	Content	,327	,132	,218	2,476	,015

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Berdasarkan tabel 510 hasil uji t diketahui :

1. Variabel *Ease Of Use* (X1) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,025, dimana nilai sig.  $0,025 > 0,1$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara parsial antara variabel *ease of use* (x) terhadap variabel *user satisfaction*(y).
2. Variabel *Customization*(X2) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001, dimana nilai sig.  $0,001 < 0,1$  maka dapat

disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti bahwa tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel *customization* (x) terhadap variabel *user satisfaction*(y).

3.Variabel *Download Delay*(X3) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,015, dimana nilai sig.  $0,015 > 0,1$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti bahwa tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel *download delay* (x) terhadap variabel *user satisfaction*(y).

4.Variabel *Content*(X4) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,015, dimana nilai sig.  $0,015 > 0,1$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti bahwa tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel *content*(x) terhadap variabel *user satisfaction*(y).

Hasil dari analisis regresi linier berganda setelah di lakukannya uji uji pada sebelumnya dapat dilihat pada tabel 5.11.

**Tabel 5.15 Ringkasan Hasil Uji Regresi Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3,371	1,373		-2,456	,016
	Ease of use	,232	,102	,224	2,283	,025
	Customization	,411	,120	,306	3,430	,001
	Download delay	,298	,119	,223	2,495	,015
	Content	,327	,132	,218	2,476	,015
a. Dependent Variable: User Satisfactiaon						

Dari tabel di atas didapat nilai a ,3371 b1 = 0,232 b2=

-0.411, b3 = 0.298 dan b4 = 0.327 sehingga dapat diketahui persamaan regresinya adalah :

$$Y = 3,371 + 0.232 X1 - 0.411X2 + 0.298 X3 + 0.327 X4 + \epsilon$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diruraikan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) sebesar 3,371 bernilai positif menyatakan bahwa jika nilai Ease of use (X1), customization (X2), download delay (X3) dan content (X4) adalah konstan = 0, maka nilai konstanta untuk kepuasan konsumen adalah 3,371
2. Nilai koefisien regresi variabel *ease of use* (X1) sebesar 0,195 bernilai positif mempunyai arti bahwa jika nilai *ease*

*of use* semakin baik, maka kepuasan pengguna akan meningkat

3. Nilai koefisien regresi variabel *customization* (X2) sebesar -0,411 bernilai negatif mempunyai arti bahwa jika nilai *customization* semakin baik, maka kepuasan penggunaan akan menurun.
4. Nilai koefisien regresi variabel *download delay* (X3) sebesar 0,298 bernilai positif mempunyai arti bahwa jika nilai *download delay* semakin baik, maka kepuasan penggunaan akan meningkat dimana nilai dari *download delay* sendiri dipengaruhi oleh indikator pernyataan dalam kuisioner yang bersifat positif bukan berdasarkan persepsi dari pengertian dari *download delay*.
5. Nilai koefisien regresi variabel *content* (X4) sebesar 0,327 bernilai positif mempunyai arti bahwa jika nilai *content* semakin baik, maka kepuasan pengguna akan meningkat.

Berdasarkan uraian hasil uji regresi linear berganda keempat variabel bebas yaitu *ease of use*, *customization*, *download delay*, dan *content* berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dimana tiga variabel (*ease of use*, *download delay*, dan *content*) bersifat positif yang artinya kenaikan nilai dari tiap variabel akan meningkatkan nilai kepuasan pengguna, sedangkan variabel *customization*

bersifat negatif yang artinya tiap peningkatan nilai variabel akan menurunkan nilai kepuasan pengguna. Hasil ini didukung dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Darmawan (2017) dalam jurnal “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek Takavi”.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis *user satisfaction* yang telah dilakukan pada website Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatra Selatan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengguna merasa puas dapat disimpulkan bahwa nilai yang tertinggi berjumlah sebesar 83,81% yang terdapat pada variabel *Customization* dan diketahui juga nilai terendah sebesar 71,58% yang terdapat pada variabel *download delay* dapat disimpulkan bahwa nilai interpretasi lebih dari 61%
2. hasil uji F Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, dimana nilai  $\text{sig. } 0,000 < 0,01$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas yang terdiri dari *ease of use*, *customization*, *download delay* dan *content* secara bersama-sama (simultan) terhadap *user satisfaction*

3. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa variabel *ease of use* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,025, dimana nilai  $0,025 > 0,1$ , variabel *Customization* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001, dimana nilai sig.  $0,001 < 0,1$ , pada variabel *Download delay* diperoleh nilai signifikansi 0,015, dimana nilai sig  $0,015 > 0,1$ , pada variabel *content* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,015, dimana nilai sig.  $0,015 > 0,1$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel *Ease of Use*, *Customization*, *download delay*, *content*, terhadap variabel *user satisfaction*
4. Berdasarkan hasil uji regresi linier menunjukkan bahwa nilai Konstanta (a) sebesar 3,371, nilai koefisien regresi variabel *ease of use* sebesar 0,195, koefisien regresi variabel *customization* sebesar 0,411, nilai koefisien regresi variabel *download delay* 0,298, nilai koefisien regresi variabel *content* sebesar 0,327, hasil uji regresi linear berganda ke-empat variabel bebas yaitu *ease of use*, *customization*, *download delay*, dan *content* berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dimana tiga variabel (*ease of use*, *download delay*, dan *content*) bersifat positif yang artinya kenaikan nilai dari tiap variabel akan meningkatkan nilai kepuasan pengguna, sedangkan variabel *customization* bersifat negatif yang artinya tiap

peningkatan nilai variabel akan menurunkan nilai kepuasan pengguna

## 6.2. **Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur dalam perbaikan *website* kementrian hukum dan hak asasi manusia seperti menjadikan *website* agar *responsive*, informasi lebih *uptodate*, dan memaksimalkan keseluruhan komponen *web* sehingga tidak terjadi eror guna meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.
2. Analisis pengukuran *user satisfaction* dapat dilakukan dengan metode lain, untuk membandingkan adakah perbedaan hasil ketika menggunakan metode lain.