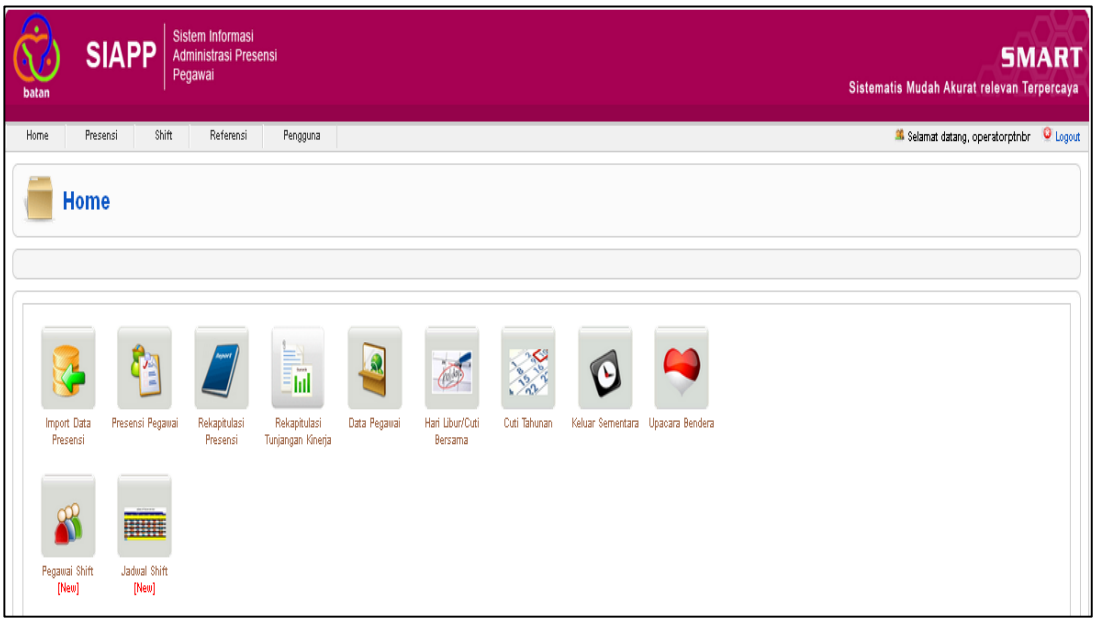
BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

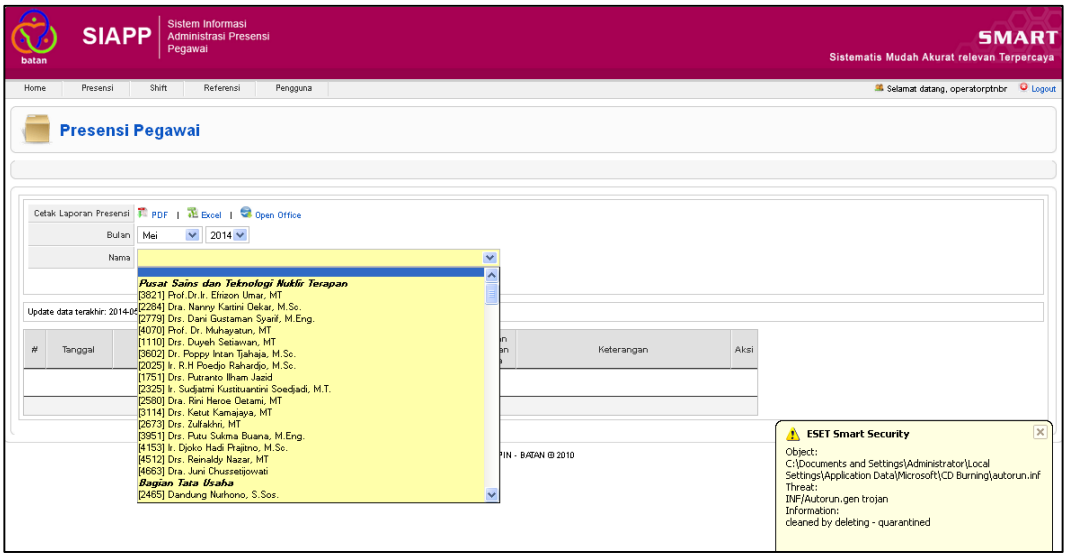
4.1 Tampilan *Website* BATAN Bandung

Tampilan *website* di Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung memiliki berbagai macam halaman yang memuat beberapa *content*. Berbagai halaman tersebut dibagi kedalam beberapa kategori, yaitu 1) *home* yang terdiri dari import data presensi, absensi pegawai, rekapitulasi presensi, data pegawai, hari libur/cuti bersama, cuti tahunan, keluar sementara, upacara bendera, pegawai shift, jadwal shift;



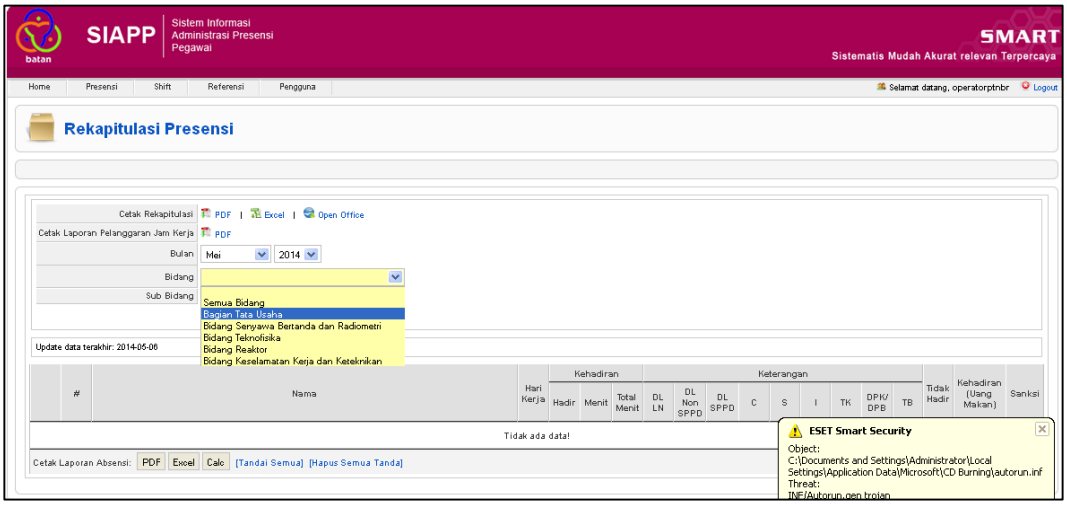
Gambar 4.1

Tampilan *Home Website*



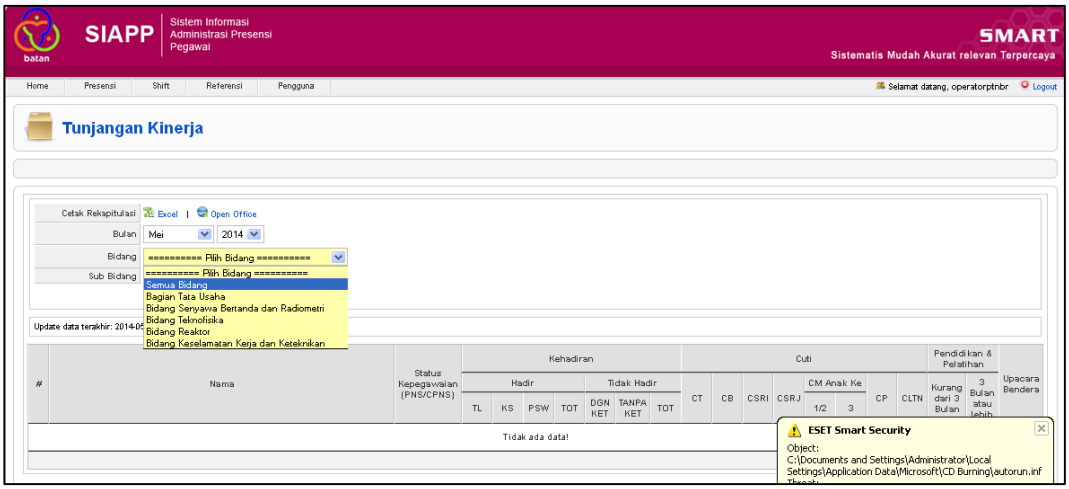
Gambar 4.2

Tampilan Halaman Presensi Pegawai



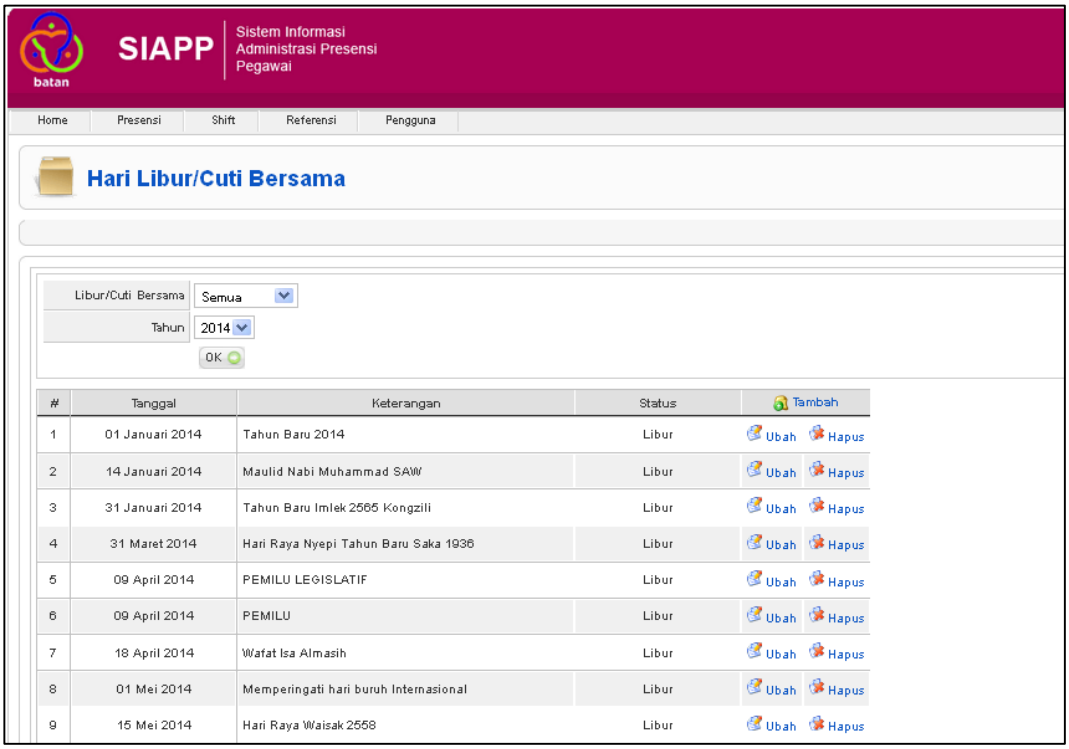
Gambar 4.3

Tampilan Halaman Rekapitulasi Presensi



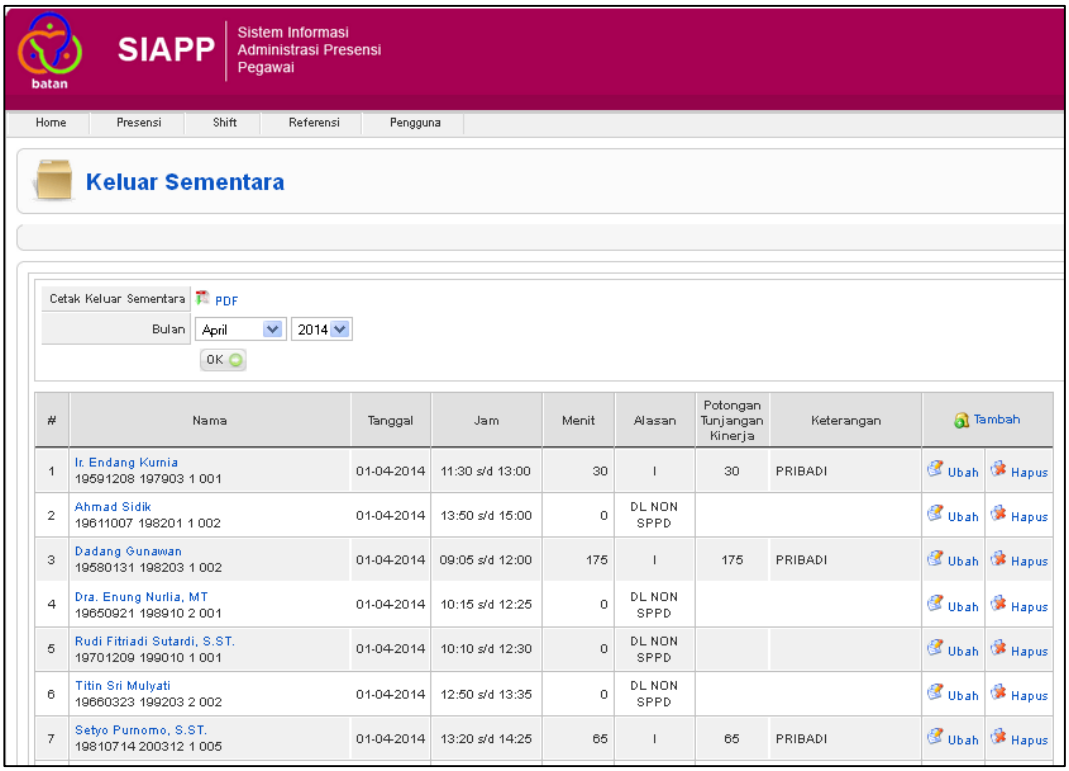
Gambar 4.4

Tampilan Halaman Tunjangan Kinerja



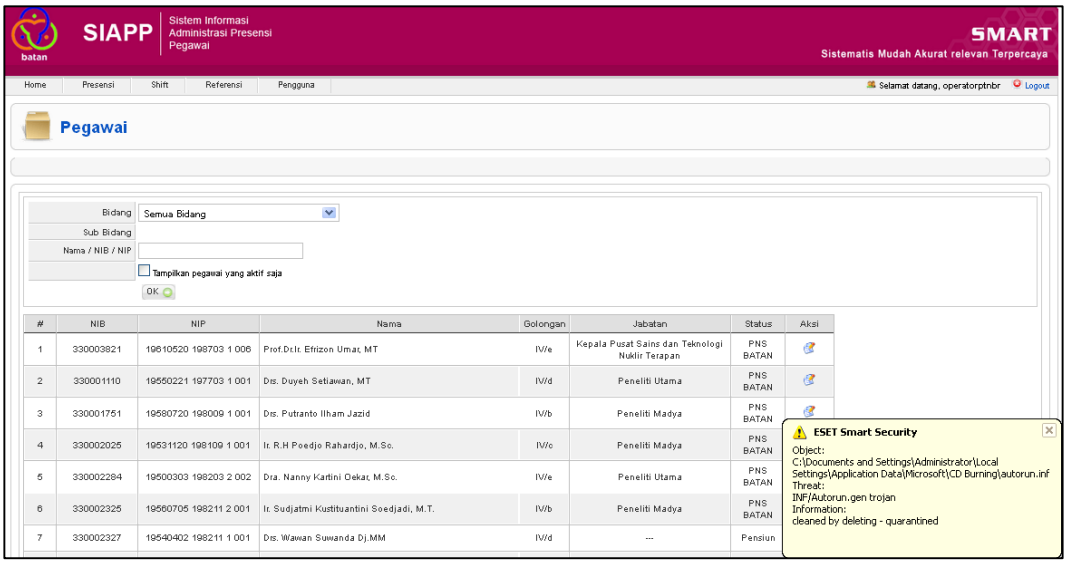
Gambar 4.5

Tampilan Halaman Hari Libur/Cuti Bersama



Gambar 4.6

Tampilan Halaman Keluar Sementara



Gambar 4.7

Tampilan Halaman Data Pegawai

4.2 Analisis Deskriptif

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai tanggapan responden atas kuesioner yang telah disebarkan. Adapun variabel yang diteliti dalam pembahasan ini yaitu Kualitas *website* Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung sebagai variabel *independent* dan Kepuasan *user* sebagai variabel *dependent*, maka analisis deskriptif dalam penelitian ini juga mencakup kedua variabel tersebut. Berikut pemaparannya:

4.2.1. Tanggapan Responden Terhadap Implementasi Kualitas *Website* Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung (Variabel *Independent*)

Penjabaran dari variabel *independent* diperoleh dari presentase skor jawaban responden. Skor tersebut diperoleh dari respon para responden terhadap kuesioner yang telah disebarkan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui tanggapan para responden mengenai kualitas *website* i Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung. Butir pernyataan yang mewakili kualitas *website* Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung terdiri dari 1 sampai 11 butir pernyataan.

a. Pernyataan ke 1 : “Halaman *web* terasa cepat ketika dibuka”.

   Tanggapan responden terhadap pernyataan diatas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE 1

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	10	16,9%
Setuju	36	61,1%
Tidak Tahu	0	0%
Tidak Setuju	13	22%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**59**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2014

Pada tabel diatas, terlihat bahwa sebanyak 22% responden menyatakan tidak setuju, dan 78% responden masuk pada kategori setuju pada butir pernyataan ke 1. Dengan adanya mayoritas *user* yang menjawab setuju, maka mengindikasikan bahwa kebanyakan *user* merasakan bahwa tidak ada masalah dalam kecepatan *loading time website*. Namun ada sebanyak 22% responden menjawab tidak setuju ini disebabkan keanekaragaman *hardware, software,* dan infrastruktur yang digunakan *user* pada saat mengakses *website* serta kondisi *website* sendiri pada saat pengaksesan. Jika dikaitkan dengan fenomena/permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya, maka fakta di atas mengindikasikan bahwa fenomena respon halaman *web* yang lama memang ada dan cukup banyak dialami oleh *user*.

b. Pernyataan ke 2 : “Respon halaman *website* yang cepat sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama”.

Tanggapan responden terhadap pernyataan diatas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE 2

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	7	11,9%
Setuju	38	64,4%
Tidak Tahu	0	0%
Tidak Setuju	14	23,7%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**59**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2014

Pada tabel diatas, terlihat bahwa 76,3% responden masuk dalam kategori setuju dan 23,7% tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas *user* setuju dan tidak ada masalah dengan respon halam *website* yang cepat sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama. Namun bila dilihat kembali, jumlah *user* yang merasa menunggu waktu yang lama untuk *page loading* pun cukup besar presentasenya. Hal ini bisa dipengaruhi berbagai hal seperti kanekaragaman *software, hardware,* dan infrastruktur yang digunakan *user* serta kondisi *website* itu sendiri. Satu hal lagi, jika fakta di atas dikaitkan dengan

fenomena/permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya, maka penjelasan di atas mengindikasikan bahwa fenomena respon halaman web yang lama memang ada dan cukup banyak dialami oleh user.

c. Pernyataan ke 3 : "*Content* yang ada sudah sesuai dengan kebutuhan saya".

Tanggapan responden terhadap pernyataan diatas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE 3

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	6	10,2%
Setuju	51	86,4%
Tidak Tahu	0	0%
Tidak Setuju	2	3,4%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**59**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2014

Pada tabel diatas, terlihat bahwa presentase responden sebanyak 96,6% masuk dalam kategori setuju dan 3,4% tidak setuju terhadap pernyataan ke 3. Dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas *user* setuju serta merasa bahwa *content*/materi yang disajikan dalam *website* sesuai dengan kebutuhan mereka dan hanya sedikit yang merasa tidak sesuai dengan *content*/materi yang ada.

d. Pernyataan ke 4 : “Gaya penulisan dan bahasa yang digunakan dalam *website* tidak membingungkan saya”.

Tanggapan responden terhadap pernyataan diatas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE 4

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	10	16,9%
Setuju	45	76,3%
Tidak Tahu	4	6,8%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**59**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2014

Pada tabel diatas, terlihat bahwa presentase responden sebanyak 93,2% masuk dalam kategori setuju dan 6,8% menjawab tidak tahu terhadap pernyataan ke 4. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas *user* setuju dan cocok dengan gaya penulisan dan bahasa yang digunakan dalam *website*.

e. Pernyataan ke 5 :”*Website* ini selalu cepat dalam meng-*update* data atau konten”.

Tanggapan responden terhadap pernyataan diatas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE 5

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	1	1,7%
Setuju	39	66,1%
Tidak Tahu	6	10,2%
Tidak Setuju	13	22%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**59**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2014

Pada tabel diatas, terlihat bahwa sebanyak 67,8% responden dapat dikategorikan setuju, 10,2% tidak tahu, dan 22% tidak setuju terhadap pernyataan ke 5. Disini terlihat bahwa sebagian *user* memang setuju dengan pernyataan bahwa *website* selalu cepat dalam meng-*update* data maupun *content* pada *website*. Akan tetapi, *user* yang menjawab tidak tahu pun cukup banyak. Hal ini disebabkan karena sebagian *user* tidak terlalu memperhatikan ke-*update*-an data maupun *content website* setiap kali membuka halaman *web*. Di sisi lain, *user* yang menjawab tidak setuju lebih banyak dari yang menjawab tidak tahu. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh dari *hardware, software,* dan infrastruktur yang digunakan *user* serta kondisi *web* tersebut.

f. Pernyataan ke 6 : "*Website* mudah dipelajari karena tata letak bagian penting dapat ditemukan secara cepat".

Tanggapan responden terhadap pernyataan diatas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE 6

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	8	13,6%
Setuju	48	81,4%
Tidak Tahu	1	1,6%
Tidak Setuju	2	3,4%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**59**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2014

Pada tabel diatas, terlihat bahwa sebanyak 95% responden masuk dalam kategori setuju, 1,6% tidak tahu, dan 3,4% tidak setuju terhadap pernyataan ke 6. Dapat diambil kesimpulan dari mayoritas *user* setuju terhadap pernyataan tersebut serta merasakan bahwa *website* tersebut mudah untuk dipelajari dan tidak ada masalah dengan hal tersebut.

g. Pernyataan ke 7 :"*Website* dapat dioperasikan dengan mudah dan cepat".

Tanggapan responden terhadap pernyataan diatas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.7

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE 7

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	5	8,5%
Setuju	47	79,7%
Tidak Tahu	2	3,3%
Tidak Setuju	5	8,5%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**59**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2014

Pada tabel diatas, terlihat bahwa sebanyak 88,2% responden masuk kedalam kategori setuju, 3,3% tidak tahu, dan 8,5% tidak setuju terhadap pernyataan ke 7. Dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas *user* setuju dan menganggap bahwa mereka tidak merasa kesulitan dalam cara pengoperasian *website* tersebut.

h. Penyataan ke 8 :"Mudah untuk mengingat dalam cara pengoperasian *website*".

Tanggapan responden terhadap pernyataan diatas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE 8

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	6	10,2%
Setuju	41	69,5%
Tidak Tahu	8	13,6%
Tidak Setuju	4	6,7%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**59**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2014

Pada tabel diatas, terlihat bahwa sebanyak 79,7% responden masuk dalam kategori setuju, 13,6% tidak tahu, dan 6,7% tidak setuju terhadap pernyataan ke 8. Maka dapat diambil kesimpulan, bahwa mayoritas *user* setuju dan menganggap bahwa mudah dalam cara mengingat pengoperasian *website* tersebut.

i. Pernyataan ke 9 :"Tingkat kesalahan yang ditimbulkan oleh *website* sangat rendah".

Tanggapan responden terhadap pernyataan diatas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE 9

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	3	5,1%
Setuju	37	62,7%
Tidak Tahu	7	11,9%
Tidak Setuju	12	20,3%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**59**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2014

Pada tabel diatas, terlihat bahwa sebanyak 67,8% responden masuk dalam kategori setuju, 11,9% tidak tahu, dan 20,3% tidak setuju terhadap pernyataan ke 9. Dari informasi pada tabel dapat disimpulkan bahwa mayoritas *user* setuju dan berpendapat bahwa tingkat kesalahan yang ditimbulkan *website* sangat rendah. Untuk yang menjawab tidak tahu pun cukup banyak yaitu sebanyak 11,9% ini disebabkan karena ketidaktahuan *user* terhadap kesalahan yang ditimbulkan *website* atau tidak terlalu memperhatikan kesalahan yang ditimbulkan *website*. Namun yang menjawab tidak setuju pun lebih banyak dari yang menjawab tidak tahu yakni sebesar 20,3% ini disebabkan bahwa *user* mengalami apa yang ditimbulkan *website* tersebut seperti kesalahan dalam perhitungan. Jika fakta di atas dikaitkan dengan fenomena/permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya, maka penjelasan di atas mengindikasikan bahwa tingkat kesalahan

yang ditimbulkan oleh *website* memang ada dan banyak *user* yang mengalaminya.

j. Pernyataan ke 10 :"*Website* dapat menemukan apa yang saya cari".

Tanggapan responden terhadap pernyataan diatas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE 10

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	1	1,7%
Setuju	53	89,8%
Tidak Tahu	4	6,8%
Tidak Setuju	1	1,7%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**59**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2014

Pada tabel diatas, terlihat bahwa sebanyak 91,5% responden masuk kedalam kategori setuju, 6,8% tidak tahu, dan 1,7% tidak setuju terhadap pernyataan ke 10. Dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas *user* setuju dan tidak kesulitan dalam mencari apa yang mereka butuhkan.

k. Pernyataan ke 11 : "Setelah menemukan apa yang saya cari, *website* dapat men-*download* apa yang saya temukan".

Tanggapan responden terhadap pernyataan diatas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE 11

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	5	8,5%
Setuju	42	71,2%
Tidak Tahu	7	11,9%
Tidak Setuju	5	8,4%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**59**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2014

Pada tabel diatas, terlihat bahwa sebanyak 79,7% responden masuk kedalam kategori setuju, 11,9% tidak tahu, dan 8,4% tidak setuju terhadap pernyataan ke 11. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas *user* setuju dan tidak mengalami masalah dalam hal men-*download* atau mengunduh data dari *website* setelah mereka menemukan apa yang dicari. Namun perlu dilihat lagi bahwa sebanyak 11,9% responden menjawab tidak tahu mungkin karena tidak terlalu memperhatikan adanya fitur *download* pada *website* yang memungkinkan mereka mengunduh data yang dibutuhkan setelah mereka mencarinya.

Setelah dilakukan analisis per butir pernyataan, maka ada baiknya jika rata-rata persentase yang setuju, ragu-ragu, dan tidak setuju secara keseluruhan, juga dihitung. Perhitungan pada bagian ini dijabarkan dalam sebuah tabel. Berikut tabel yang berhasil disusun :

Tabel 4.12

PERSENTASE SKOR KESELURUHAN TANGGAPAN *USER* TERHADAP KUALITAS *WEBSITE* DI BATAN BANDUNG

Pernyataan	SS(%)	S(%)	TT(%)	TS(%)	STS(%)
1	16,9	61,1	0	22	0
2	11,9	64,4	0	23,7	0
3	10,2	86,4	0	3,4	0
4	16,9	76,3	6,8	0	0
5	1,7	66,1	10,2	22	0
6	13,6	81,4	1,6	3,4	0
7	8,5	79,7	3,3	8,5	0
8	10,2	69,5	13,6	6,7	0
9	5,1	62,7	11,9	20,3	0
10	1,7	89,8	6,8	1,7	0
11	8,5	71,2	11,9	8,4	0
Jumlah	**105,2**	**808,6**	**66,1**	**120,1**	**0**
Rata-rata	**9,56**	**73,51**	**6**	**10,9**	**0**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner 2014)

Pada tabel diatas terlihat rata-rata persentase persetujuan responden terhadap pernyataan yang diberikan, dimana 83,07% dikategorikan setuju, 6% tidak tahu, dan 10,9% tidak setuju terhadap pernyataan yang ada. Di sini terlihat bahwa sebagian besar responden memang setuju terhadap pernyataan yang diberikan di kuesioner namun responden yang memberikan jawaban tidak setuju juga cukup banyak. Hal ini tentunya disebabkan oleh berbagai kemungkinan, seperti yang sebelumnya telah peneliti coba ungkap di tiap analisis butir pernyataan.

Untuk menetapkan tingkat kualitas *website* Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung berdasarkan tanggapan responden, maka pada penelitian ini digunakan rumus perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal, sebagai berikut :

$$\%\ Skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal} \text{ x } 100\%$$

(Narimawati, 2007:85)

Keterangan:

Skor aktual = Jumlah nilai dari skor jawaban seluruh responden atas suatu butir pernyataan.

Skor ideal = jumlah nilai tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi. Pada penelitian ini, nilai dari skor tertinggi 295 yang diperoleh dari 5 (nilai skor tertinggi di kuesioner) x 59 (jumlah responden).

Untuk menetapkan kriteria berdasarkan rumus diatas agar terlihat skor tanggapan terhadap skor ideal, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.13

KRITERIA PERSENTASE SKOR TANGGAPAN TERHADAP SKOR IDEAL

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00 – 36.00	Tidak baik
2	36.01 – 52.00	Kurang baik
3	52.01 – 68.00	Cukup
4	68.01 – 84.00	Baik
5	84.02 – 100	Sangat baik

(Sumber : Narimawati, 2007:84-85)

Adapun hasil olah data berdasarkan rumus diatas pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.14

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KUALITAS *WEBSITE* BATAN BANDUNG BERDASARKAN SKOR IDEAL DAN SKOR AKTUAL

Pernyataan	Skor aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Keterangan
Butir 1	220	295	74,57%	Baik
Butir 2	215	295	72,88%	Baik
Butir 3	236	295	80%	Baik
Butir 4	242	295	82,03%	Baik
Butir 5	205	295	69,49%	Baik
Butir 6	240	295	81,35%	Baik
Butir 7	229	295	77,62%	Baik
Butir 8	222	295	75,25%	Baik
Butir 9	208	295	70,50%	Baik
Butir 10	231	295	78,30%	Baik
Butir 11	224	295	75,93%	Baik
Jumlah	**2472**	**3245**	**76,17%**	**Baik**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner 2014)

Dari tabel di atas, terlihat bagaimana tingkat tanggapan user terhadap kualitas *website* Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung. Berdasarkan jumlah keseluruhan tanggapan, dengan persentase skor aktual sebesar 76,17%, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas *website* Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung dikategorikan baik.

4.2.2. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan User (Variabel *Dependent*)

Penjabaran dari variabel *independent* diperoleh dari presentase skor jawaban responden. Skor tersebut diperoleh dari respon para responden terhadap kuesioner yang telah disebarkan. Analisis variabel *dependent* pada bagian ini, dibagi menjadi dua bagian, yaitu kepuasan *user* berdasarkan indikator fungsi produk yang dirasakan (pernyataan butir 12-14) dan kepuasan *user* berdasarkan indikator harapan (pernyataan butir 15-17).

a. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan *User* Berdasarkan Indikator Fungsi Produk yang Dirasakan

Ada pun deskripsi tanggapan *user* berdasarkan fungsi produk yang dirasakan, dijabarkan sebagai berikut:

1) Pernyataan ke 12 : “Kecepatan *loading* halaman *web* memenuhi harapan saya”.

Tanggapan responden terhadap pernyataan ke 12, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.15

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE 12

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	8	13,6%
Setuju	34	57,6%
Tidak Tahu	2	3,4%
Tidak Setuju	15	25,4%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**59**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2014

Pada tabel diatas, terlihat bahwa sebanyak 71,2% responden masuk ledalam kategori setuju, 3,4% tidak tahu, dan 25,4% tidak setuju terhadap pernyataan ke 12. Dapat disimpulkan bahwa *user* merasa setuju terhadap kecepatan *loading time* yang telah memenuhi kebutuhan mereka dan tidak ada masalah dengan hal tersebut. Namun hal yang tak kalah penting adalah jumlah persentase yang tidak setuju pun cukup banyak. Ini disebabkan keanekaragaman *hardware, software,* serta infrastuktur yang digunakan *user* saat mengakses *website,* serta kondisi *website* sendiri pada saat diakses.

2) Pernyataan ke 13 : "*Content website* mengenai info pegawai, berita kantor tidak memenuhi harapan saya".

Tanggapan responden terhadap pernyataan ke 13, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.16

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE 13

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	5	8,5%
Setuju	25	42,4%
Tidak Tahu	8	13,5%
Tidak Setuju	21	35,6%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**59**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2014

Pada tabel diatas, terlihat bahwa sebanyak 50,9% responden masuk kedalam kategori setuju, 13,5% tidak tahu, dan 35,6% tidak setuju terhadap pernyataan ke 13. Perlu digarisbawahi, pernyataan ke 13 ini merupakan pernyataan negatif. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas *user* setuju dan merasa bahwa *content* yang disajikan belum memenuhi harapan mereka. Namun bila dilihat lagi, jumlah responden yang menjawab tidak setuju pun cukup banyak, berarti sebagian *user* merasa bahwa *content* yang disajikan sudah memenuhi kebutuhan mereka.

3) Pernyataan ke 14 : “Saya senang dengan keefisenan dan kemudahan *website* saat digunakan untuk menelusuri ataupun mengolah data pegawai”.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 14, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.17

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE 14

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	7	11,8%
Setuju	46	78%
Tidak Tahu	3	5,1%
Tidak Setuju	3	5,1%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**59**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2014

Pada tabel diatas, terlihat bahwa sebanyak 89,8% responden masuk kedalam kategori setuju, 5,1% tidak tahu, dan 5,1% tidak setuju. Dapat diambil kesimpulan dari tabel diatas, bahwa mayoritas *user* setuju dan merasa senang dengan keefisienan dan kemudahan *website* saat digunakan untuk menelusuri ataupun mengolah data pegawai.

b. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan *User* Berdasarkan Indikator Fungsi Produk yang Diharapkan

Ada pun deskripsi tanggapan *user* berdasarkan indikator harapan, dijabarkan sebagai berikut :

1) Pernyataan ke 15 : “Semestinya kecepatan *loading* halaman *web* memenuhi harapan saya”.

Tanggapan responden terhadap pernyataan ke 15, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.18

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE 15

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	20	34%
Setuju	38	64,3%
Tidak Tahu	0	0%
Tidak Setuju	1	1,7%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	**59**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2014

Pada tabel diatas, terlihat bahwa sebanyak 98,3% responden masuk kedalam kategori setuju dan 1,7% tidak tahu terhadap pernyataan ke 15. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas *user* setuju dan mengharapkan kecepatan *loading* halaman *website* dapat memenuhi harapan mereka.

2) Pernyataan ke 16 : "*Content website* mengenai info pegawai, berita kantor sebaiknya dapat memenuhi harapan saya".

Tanggapan responden terhadap pernyataan ke 16, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.19

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE 16

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	18	30,5%
Setuju	38	64,4%
Tidak Tahu	1	1,7%
Tidak Setuju	2	3,4%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**59**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2014

Pada tabel diatas, terlihat bahwa sebanyak 94,9% responden masuk kedalam kategori setuju, 1,7% tidak tahu, dan 3,4% tidak setuju terhadap pernyataan ke 16. Dapat diambil kesimpulan dari data diatas, bahwa mayoritas *user* memang setuju dan mengharapkan agar *content* mengenai info pegawai, berita kantor dapat memenuhi harapan mereka.

3) Pernyataan ke 17 : "Pada saat saya menelusuri ataupun mengolah data pegawai, semestinya *website* ini efisien dan mudah untuk digunakan".

   Tanggapan responden terhadap pernyataan 17, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.20

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERNYATAAN KE 17

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	15	25,4%
Setuju	41	69,5%
Tidak Tahu	3	5,1%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**59**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2014

Pada tabel diatas, terlihat bahwa sebanyak 94,9% responden masuk kedalam kategori setuju, 5,1% tidak tahu terhadap pernyataan ke 17. Dapat disimpulkan dari data diatas, bahwa mayoritas *user* setuju dan menginginkan *website* lebih efisien dan lebih mudah untuk digunakan dalam menelusuri maupun mengolah data pegawai.

4.2.3. Tingkat Kepuasan *User* Terhadap Implementasi Kualitas *Website* Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung

Pada bagian ini akan dijelaskan bagaimana tingkat kepuasan user terhadap implementasi kualitas *website* di Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung. Penentuan tingkat kepuasan dilandaskan pada rumus indeks kepuasan pelanggan. Agar lebih jelas bisa dilihat pada BAB II bagian kepuasan konsumen. Agar lebih jelas, berikut tabel kepuasan user terhadap implementasi kualitas *website* di Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung :

Tabel 4.21

KEPUASAN *USER* TERHADAP IMPLEMENTASI KUALITAS *WEBSITE* BATAN BANDUNG

Implementasi Kualitas *Website*	Rata-rata Skor Kepuasan *User*	Keterangan
Loading Time	0,837	Tidak Puas
Content	0,767	Tidak Puas
Usability	0,943	Tidak Puas
Keseluruhan	**0,849**	**Tidak Puas**

(Sumber : Hasil Data Pengolahan Kuesioner 2014)

Berdasarkan hasil olah data yang ada pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa implementasi kualitas *website*, mulai dari *loading time*, *content*, *usability*, maupun secara keseluruhan, memiliki rata-rata skor kepuasan yang lebih kecil dari 1. Berdasarkan penafsiran IKP yang dijelaskan pada BAB II bagian pengukuran kepuasan konsumen, jika IKP < 1, maka *user* tidak puas. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan, *user* merasa belum puas terhadap implementasi kualitas *website* Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung.

4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Sebelum analisis asosiasi untuk melihat keeterhubungan antar variabel penelitian, maka instrument penelitian perlu di uji validitas dan reliabilitasnya. Berikut hasil penjabaran kedua instrumen tersebut:

\

4.3.1 Uji Validitas

Uji Validitas pada penelitian ini menggunakan analisis korelasi pearson. Jumlah responden sebesar 59 orang dan pengolahan data menggunakan bantuan SPSS 16. Adapun hasil uji validitas untuk variabel *independent* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.22

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL *INDEPENDENT*

(KUALITAS *WEBSITE)*

Pernyataan	r tabel	r hitung	Keterangan
Butir 1	0,691	0,3	Valid
Butir 2	0,763	0,3	Valid
Butir 3	0,431	0,3	Valid
Butir 4	0,413	0,3	Valid
Butir 5	0,493	0,3	Valid
Butir 6	0,492	0,3	Valid
Butir 7	0,611	0,3	Valid
Butir 8	0,461	0,3	Valid
Butir 9	0,751	0,3	Valid
Butir 10	0,357	0,3	Valid
Butir 11	0,773	0,3	Valid

(Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner 2014)

Hasil uji validitas variabel *dependent* untuk indikator fungsi produk yang dirasakan, disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.23

HASIL UJI VALIDITAS UNTUK VARIABEL *DEPENDENT* (KEPUASAN *USER*) UNTUK INDIKATOR FUNGSI YANG DI RASAKAN

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Butir 12	0,635	0,3	Valid
Butir 13	0,657	0,3	Valid
Butir 14	0,466	0,3	Valid

(Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner 2014)

Hasil uji validitas variabel dependent untuk indikator harapan, disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.24

HASIL UJI VALIDITAS UNTUK VARIABEL *DEPENDENT* (KEPUASAN *USER*) UNTUK INDIKATOR FUNGSI YANG DI HARAPKAN

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Butir 15	0,770	0,3	Valid
Butir 16	0,877	0,3	Valid
Butir 17	0,889	0,3	Valid

(Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner 2014)

Seperti yang telah dijelaskan pada BAB III bagian uji validitas, jika jika nilai $r\ hitung$ lebih besar dari 0,3 maka item pernyataan dalam kuesioner tersebut

dinyatakan valid. Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan memiliki r hitung > r tabel. Oleh karena itu, seluruh butir pernyataan pada kuesioner penelitian adalah valid. Akan tetapi, ada pernyataan yang memiliki nilai validitas yang kecil dan hampir masuk pada kategori tidak valid, yaitu pada pernyataan butir 10. Hal ini sedikit banyak di pengaruhi oleh fenomena dan permasalahan yang terjadi dilapangan, sehingga berimbas pada tanggapan responden pada saat mengisi kuesioner penelitian.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas, peneliti menggunakan perhitungan α-Cronbach dengan bantuan program SPSS 16. Adapun hasil uji reliabilitas untuk variabel *independent* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.25
HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL *INDEPENDENT*
(KUALITAS *WEBSITE*)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,780	11

Untuk hasil uji reliabilitas variabel *dependent* untuk indikator fungsi produk yang dirasakan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.26

HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL *DEPENDENT*

(KEPUASAN *USER*) INDIKATOR FUNGSI YANG DIRASAKAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,501	3

Hasil uji reliabilitas variabel *dependent* untuk indikator harapan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.27

HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL *DEPENDENT*

(KEPUASAN *USER*) INDIKATOR FUNGSI YANG DIHARAPKAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,784	3

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas di atas, didapat nilai perhitungan α-Cronbach untuk variabel *independent* sebesar 0,746. Variabel *dependent* untuk fungsi produk yang dirasakan sebesar 0,501 dan untuk harapan sebesar 0,784. Dari hasil yang didapat menunjukkan bahwa untuk variabel *dependent* fungsi produk yang dirasakan bernilai 0,501 yang artinya instrumen tersebut kurang baik karena dibawah angka 0,60 ini disebabkan karena responden menjawab setiap butir pernyataan pada bagian fungsi produk yang dirasakan tidak konsisten. Oleh karena itu, penilaian seperti yang telah dipaparkan pada BAB III di bagian uji

reliabilitas, dapat disimpulkan bahwa hanya instrumen penelitian untuk variabel *independent* serta variabel *dependent* indikator harapan menunjukkan angka diatas 0,60 maka kedua instrumen tersebut reliabel dan layak untuk digunakan.

4.4 Hubungan antara Kualitas *Website* Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung terhadap Kepuasan *User*

Kualitas *website* Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung merupakan variabel *independent* dan juga kepuasan *user* merupakan variabel *dependent*. Untuk melihat hubungan antar variabel penelitian, maka digunakan metode perhitungan tertentu yang disesuaikan dengan penelitian. Hubungan antar variabel tersebut dijabarkan sebagai berikut.

4.4.1 Hasil Perhitungan Korelasi dan Uji Hipotesis Penelitian

Untuk melihat korelasi antar variabel *independent* dan *dependent*, maka pada penelitian ini digunakan perhitungan korelasi pearson dengan bantuan program SPSS 16. Ada pun hasil perhitungan korelasi pearson dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 4.28
NILAI KORELASI *PEARSON PRODUCT MOMENT*

Correlations

		Kualitas_Website	Kepuasan_User
Kualitas_Website	Pearson Correlation	1	,420**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	59	59
Kepuasan_User	Pearson Correlation	,420**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	59	59

Pada tabel di atas, terlihat bahwa nilai korelasi pearson sebesar 0,420 dan nilai P-*value*/ sig. sebesar 0,001. Berdasarkan kriteria keeretan koefisien korelasi, yang dipaparkan pada BAB III di bagian rancangan analisis, maka dengan nilai pearson sebesar 0,420, hubungan antara variabel *independent* dengan *dependent* dikategorikan cukup lemah. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung memiliki korelasi/keeratan yang cukup lemah terhadap kepuasan *user*.

Untuk uji hipotesis, sesuai dengan kriteria untuk menolak atau tidak menolak H_0 yang telah dijelaskan di BAB III, terlihat bahwa nilai sig. (0,001) < α (0,1). Oleh karena itu, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini berarti kualitas *website* Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung berkontribusi terhadap kepuasan *user* walaupun keeratan/korelasi yang cukup lemah.

4.4.2 Koefisien Determinasi

Untuk menghitung besaran kontribusi kualitas *website* Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung terhadap kepuasan *user*, maka digunakan perhitungan koefisien determinasi. Ada pun caranya adalah dengan mengkuadratkan nilai hitung korelasi pearson dan kemudian dikalikan dengan 100%. Dengan nilai pearson r, yang sebelumnya telah didapatkan sebesar 0,420, maka nilai koefisien determinasinya adalah 17,64%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* Badan Tenaga Nuklir Nasional berkontribusi sebesar 17,64% terhadap kepuasan *user*. Adapun sisanya sebesar 82,36% yang juga berkontribusi terhadap kepuasan *user*, merupakan faktor-faktor yang tidak diteliti dalam

penelitian ini. Faktor-faktor lain tersebut dapat berupa kualitas *website* yang tidak diteliti seperti sistem navigasi, *graphic design*, *compatibility*, *accessibility*, dan *interactivity*.