

BANTEN SME



www.bantenisme.com

JILID 2

Editor:

Anis Fuad,

Kandung S. Nugroho

Penulis :

*Agus Sjafari, Riny Handayani, Rangga Galura Gumelar,
Deviani Setyorini, dkk, Muhammad Jaiz dkk, Rd.Nia Kania &
Neka Fitriyah, Ima Maisaroh & Titi Stiawati, Rina Yulianti &
Rahmawati, Yeni Widyastuti & Arenawati, Anis Fuad.*



FISIP Untirta Press

**Anis Fuad &
Kandung S. Nugroho**

Bantenisme

Jilid 2

FISIP Untirta Press

Nopember 2012

BANTENISME

Jilid 2

Editor:

Anis Fuad dan Kandung Sapto Nugroho

Desain Sampul:

ridvan@indosain.com

Tata Letak:

AnisFuad

Penerbit:

FISIP Untirta Press

Jl. Raya Jakarta KM 4 Pakupatan

Serang, Banten, Indonesia 42122

site: <http://www.fisip-untirta.ac.id>

email: ict@fisip-untirta.ac.id

booksite: <http://www.bantenisme.com>

Cetakan I: Nopember 2012

Hak cipta dilindungi Undang-undang

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh
isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit

Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT)

ISBN 978-602-97365-6-4 (no.jil lengkap)

ISBN 978-602-97365-8-8 (jil.2)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan hidayahnya sehingga kami dapat menyelesaikan penyelesaian buku serial Kebantenan ini yang berjudul Bantenisme. Serial Pertama berjudul Bantenesia yang sudah terbit pada bulan Februari yang lalu menjadi awal dari serial seri Kajian Kebantenan di FISIP Untirta. Kemudian dilanjutkan dengan Buku Bantenisme yang saat ini ada di tangan anda. Buku Bantenisme terdiri dari dua jilid. Buku yang sedang anda baca ini merupakan buku jilid ke-2 (dua) yang berisikan kumpulan tulisan hasil penelitian beberapa dosen yang ada di FISIP Untirta ini. Buku ini dipublikasikan juga dalam versi online yang tersajikan di situs <http://www.bantenisme.com>.

Buku Bantenisme Jilid 2, merupakan sebuah proses evolusi dan refleksi berfikir yang tidak akan berakhir. Buku ini merupakan proses pembelajaran yang membuka ruang diskusi

terbuka bagi seluruh kalangan tentang apa dan bagaimana Banten serta perkembangannya.

Provinsi Banten mempunyai keunikan tersendiri, Banten menyimpan potensi yang luar biasa, potensi ekonomi, potensi budaya. Banten penuh dengan sumberdaya, namun senyatanya Banten dapat dikatakan tertinggal dari daerah lainnya. Nampaknya Banten sedang mendapatkan kutukan Sumber Daya, di satu sisi begitu mudah dan strategisnya Banten dari berbagai aspek namun disisi lain Banten tidak dapat beranjak dari masalah-masalah klasik dari rendahnya SDM, Ketertinggalan dalam tingkat Pendidikan, Kemiskinan dan Minimnya infrastruktur yang dapat membangkitkan ekonomi masyarakatnya. Buku ini terdiri dari banyaknya potongan *puzzle* beberapa masalah yang terdapat di Banten dan menawarkan berbagai solusi untuk memperbaiki beberapa masalah yang ada di Banten. Adapula beberapa kasus yang terjadi di daerah lain dan dapat menjadi refleksi bagi pemecahan permasalahan yang sama di provinsi Banten. Selamat membaca dan semoga bermanfaat, Amin.

Tim Editor

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| Kata Pengantar | iii |
| Daftar Isi | v |
| Wajah Kemiskinan Masyarakat Pesisir Banten (Kasus di Desa Banten Kecamatan Kasemen Kota Serang Banten) <i>Oleh: Agus Sjafari</i> | 1 |
| Pergeseran Tenaga Kerja Antar Sektor dan Tingkat Kesenjangan Antar Wilayah di Provinsi Banten <i>Oleh: Riny Handayani</i> | 23 |
| Makna Dibalik Sebuah Headline dan Objek Gambar: Analisis Semiotika Pemberitaan “Walikota Cilegon Diperiksa KPK” <i>Oleh: Rangga Galura Gumelar</i> | 39 |
| Pusat Layanan Internet Kecamatan dan Perilaku Pencarian Informasi Kaum Muda <i>Oleh: Deviani Setyorini, Andin Nesia & Yearry Panji S</i> | 55 |



| | |
|--|-----|
| Konstruksi Pemikiran Islam Tentang Pluralisme dalam Film “Tanda Tanya (?)” <i>Oleh: Muhammad Jaiz, Husnan Nurjuman & Yoki Yusanto.....</i> | 85 |
| Efektivitas Kolom Kabar Civitas Akademika Untirta Terhadap Citra Realitas Untirta di Masyarakat <i>Oleh: Rd. Nia Kania & Neka Fitriyah</i> | 109 |
| Majelis Tak’lim sebagai Media Pendidikan Non Formal Wanita (Studi Majelis Tak’lim At-Takwa Ciwaktu Kota Serang) <i>Oleh: Ima Maisaroh & Titi Stiawati.....</i> | 135 |
| Citra Politik Perempuan di Kota Cilegon <i>Oleh: Rina Yulianti & Rahmawati</i> | 151 |
| Analisis Persepsi Kepemimpinan Perempuan dalam Birokrasi (Studi Kasus di FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa) <i>Oleh: Yeni Widyastuti & Arenawati.....</i> | 161 |
| <i>Website Usability</i> Provinsi Banten <i>Oleh: Anis Fuad</i> | 187 |

WEBSITE USABILITY PROVINSI BANTEN

Oleh: Anis Fuad

Pendahuluan

Meningkatnya penggunaan teknologi Internet khususnya di masyarakat dan pemerintahan menjadikan posisi ICT memiliki potensi untuk mengubah secara mendasar bagaimana organisasi pemerintah dalam menjalankan fungsinya. Internet memberikan kesempatan bagi pemerintah untuk melakukan pelayanan kepada warganya melalui *website*. *Website* pemerintah menyediakan platform untuk komunikasi yang efisien dan memberikan akses informasi ke publik. Internet memungkinkan warga masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah lebih mudah. Konsep ini disebut *E-government* yang didefinisikan sebagai "penggunaan teknologi informasi (TI) oleh organisasi sektor publik" (Heeks, 2006:4)

Implementasi *E-Government* dapat dilihat dari empat tahap yaitu, yaitu: (1) tahap kehadiran (*presence*), (2) tahap interaksi (*interaction*), (3) transaksi online (*transaction*) dan (4) Transformasi (*transformation*) portal pemerintah yang komprehensif (Baum dan Di Maio, 2000). Tahap pertama melibatkan pengembangan situs web pemerintah untuk memberikan informasi kepada warga negara (*citizen*). Tahap kedua berfokus pada pembangunan sebuah platform untuk

interaksi antara warga dan pemerintah. Alat seperti formulir pengajuan elektronik dan forum diskusi dibuat pada fase ini. Tahap ketiga bertujuan menciptakan alat web untuk memfasilitasi transaksi layanan pemerintah, seperti pengadaan elektronik. Tahap terakhir melibatkan integrasi sistem pemerintah untuk berbagi sumber daya. Dari empat tahap itu isu *Website Usability* pemerintah sangat relevan dengan tahap satu dan dua dari pelaksanaan situs web pemerintah.

Menurut Organisasi Internasional untuk Standarisasi (ISO), kegunaan dari pengukuran *Website Usability* adalah untuk mengetahui sejauh mana suatu produk, perangkat lunak atau sebuah situs web, dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu secara efektivitas, efisiensi dan kepuasan dalam konteks penggunaan tertentu (ISO, 1998). *Website Usability* memiliki posisi penting untuk organisasi swasta maupun publik karena *website* menjadi gambaran apakah komunikasi antara pengguna dan organisasi efektif atau tidak. *Website Usability* secara umum ingin mengetahui mengenai kejelasan *website*, kesederhanaan, konsistensi dan kemudahan bagi pengguna untuk menggunakannya (Cappel & Huang, 2007).

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis aspek *usability* yang mempengaruhi sikap penerimaan masyarakat terhadap portal/website pemerintah. Manfaat keberadaan portal/website pemerintah diukur berdasarkan parameter-parameter kepuasan masyarakat terhadap *website* pemerintah tersebut. Kecenderungan sikap penolakan atau penerimaan terhadap portal/website pemerintah melalui kegiatan survey diharapkan dapat memberikan masukan untuk penyempurnaan portal/web pemerintah yang dinilai di kemudian hari.

Adapun *portal/website* yang akan dinilai adalah *website* Pemerintah Provinsi Banten. Mengapa dipilih portal/website Pemerintah Provinsi Banten karena berdasarkan indikator

tahapan implementasi *e-government*, *portal/website* di Pemerintahan Provinsi Banten dapat dikatakan dalam tahap dua. Ini sangat relevan jika *portal/website* di Provinsi Banten dapat diukur melalui *Website Usability*.

Dengan demikian, dengan jelas bahwa tujuan dari pengukuran *Website Usability* di Pemerintah Provinsi Banten untuk mengetahui dan mengukur kualitas web maupun kepuasan masyarakat terhadap *website* pemerintah Provinsi Banten. Sedangkan target luaran yang didapat adalah adanya proses perbaikan kualitas *portal/website* pemerintah Provinsi Banten didasarkan pada hasil penelitian ini. Sehingga tujuan pelayanan yang efektif dan efisien lewat *e-government* di Banten dapat tercapai.

Tinjauan Pustaka

Website Usability

Asiimwe dan Lim (2010) mengatakan *Website Accessibility* dan *Usability* mempengaruhi efektivitas dan efisiensi penggunaan web dan meningkatkan kepuasan pengguna. Banyak penelitian sebelumnya berfokus pada aksesibilitas meskipun kedua konsep tersebut kelengkapan desain filosofisnya saling tumpang tindih (Alexander, 2006). Fokus utama dari aksesibilitas adalah bagaimana orang-orang penyandang cacat mendapatkan akses, sedangkan *Website Usability* berfokus pada unsur-unsur *learnability*, *memorability*, efisiensi efektivitas, dan kepuasan untuk semua pengguna situs web (Henry, 2002). *Usability* bertujuan untuk memuaskan para pengguna-alasan mengapa konteks budaya pengguna yang dipertimbangkan saat merancang situs web dapat digunakan (Hillier, 2003). Karena aksesibilitas adalah subset dari *usability*, *usability* merupakan aspek penting dalam pengembangan situs web pemerintah.

Dengan meningkatnya posisi penting *website* sebagai alat komunikasi, banyak penelitian telah dilakukan untuk

mengevaluasi kegunaan dari situs-situs organisasi swasta maupun publik. *Website Usability* juga menjadi masalah bagi pengembangan *e-government*. Meskipun pedoman internasional tentang pengembangan halaman web yang disediakan oleh world Wide Web Consortium (W3C, 2009) ditujukan untuk membantu administrator situs mengembangkan website agar mudah digunakan. Namun pedoman ini tidak sering diikuti (Gwardak & Pahlstorp 2007).

Mengapa *website*, kebanyakan studi yang ada mengevaluasi negara atau portal pemerintah kota, hal tersebut untuk mengetahui sampai tahap mana implementasi *e-government* di berbagai negara. Namun beberapa studi memeriksa situs pemerintah lainnya. West (2008) melakukan analisis yang komprehensif dari 1.667 *website* pemerintah di 198 negara menggunakan 18 langkah-langkah yang fokus pada jumlah informasi yang tersedia dan sejauh mana interaksi dengan pengguna, seperti personalisasi *website* dan update informasi serta respon menjawab email.

Pengukuran Website Usability

Setelah melakukan kajian tentang *usability* secara umum, maka selanjutnya perlu dilakukan kajian bagaimana melakukan pengukuran *usability* pada *website*. Secara umum kriteria yang menentukan bahwa sebuah *website usable* (memiliki tingkat *usability* yang tinggi), adalah apabila pengguna bisa menemukan atau memperoleh apa yang mereka butuhkan dan mengerti dari *website* tersebut (U.S. Department of Health & Human Services : 2011)

Menurut Nielsen (1994) dikutip Proyoga dan Senses (2009), Ada 5 syarat yang harus dipenuhi agar suatu *website* mencapai tingkat *usability* yang ideal, yaitu:

1. *Learnability*

Ukuran bagi pengguna dalam memahami kebiasaan mengunjungi suatu *website*, mengetahui alasan mengakses dan mengidentifikasi yang dicari.

2. *Efficiency*

Situs yang efisien dapat menyajikan informasi dengan cepat.

3. *Memorability*

Ukuran bagi pengguna, sehingga *website* akan mudah diingat. Bila *website* banyak dilakukan perubahan, maka pengunjung akan memerlukan waktu untuk menyesuaikan dan mempelajarinya kembali.

4. *Errors*

Menghindari adanya *link* yang tidak berfungsi (*broken link*) atau halaman *web* yang masih dalam proses pembuatan (*under construction*).

5. *Satisfaction*

Kepuasan adalah hal yang paling diinginkan oleh setiap pengguna. Pengunjung menginginkan situs dapat dengan mudah digunakan dan dipelajari. Selain itu mereka ingin bisa menemukan apa yang dicari dengan cepat, mengetahui di mana mereka berada dan bisa pergi ke mana saja dalam sebuah situs.

Dalam penelitian lain, Dix (1993) dikutip Prayoga dan Sensus (2009) menyampaikan 4 kriteria dalam melakukan kajian *Usability*. Keempat kriteria tersebut adalah *Effectiveness*, *Efficiency*, *Satisfaction* dan *Learnability*. Lebih lanjut Abran dkk. (2000) dikutip Prayoga dan Sensus (2009) bahwa lembaga *International Standard Organization* (ISO) kemudian melakukan konsolidasi pengukuran *Usability* dengan melihat pada kriteria pengukuran *Usability* Dix (1993), Nielsen (1994), standar ISO 9126 & ISO 14598 (*Usability* berorientasi pada *product*) dan standar ISO 9241 & ISO 13407 (*Usability* berorientasi pada proses). Hasil konsolidasi tersebut, melahirkan suatu model

konsolidasi *Usability*, dengan 5 parameter pengukuran yaitu *effectiveness, efficiency, satisfaction, learnability, security*.

Proyoga dan Sensuse (2009) menjelaskan bahwa baik *Usability Model* yang dikeluarkan oleh lembaga standar ISO, Dix (1993) dan Nielsen (1994), seluruhnya menyimpulkan perlunya pengukuran terhadap kepuasan pengguna sebagai bagian dari parameter *Usability*. Hal ini menarik perhatian peneliti, terlebih lagi setelah ditemukannya penelitian lebih lanjut terkait kepuasan pengunjung *website* dalam konteks *Usability*. Palmer (2002) yang kemudian dikenal sebagai pakar dalam *Human-Computer Interaction*, pada tahun 2002 telah berhasil mengembangkan konstruk untuk *Usability website* sebagai berikut:

1. Selang waktu penerimaan data (*Download Delay*)

Parameter yang diukur : kecepatan awal akses dan kecepatan tampilan antar halaman.

2. Pengelolaan Navigasi Halaman (*Navigation / Organization*)

Parameter yang diukur : Pengaturan, Urutan Halaman, *Links, Layout* dan pengelolaan dan penempatan Navigasi.

3. Interaktivitas (*Interactivity*)

Parameter yang diukur : Kustomisasi halaman *web* dan Interaktivitas.

4. Responsivitas (*Responsiveness*)

Parameter yang diukur : fasilitas *Feedback* dan FAQ.

5. Informasi Materi *website* (*Information / Content*)

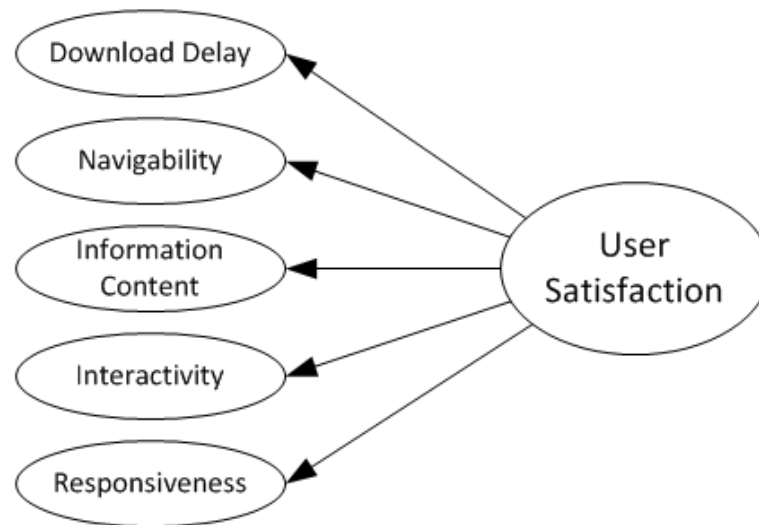
Parameter yang diukur : Jumlah informasi, keragaman informasi, jumlah kata dan kualitas materi *website*.

6. *Website* yang berhasil (*User Satisfaction*)

Parameter yang diukur : Kepuasan pengguna, keinginan untuk mengakses kembali *website* dan frekuensi mengakses *website*.

Dari keenam konstruk tersebut, Palmer (2009) dikutip Proyoga dan Sensuse (2009) menggambarkan kaitannya dalam

suatu model penelitian untuk *Usability* sebagaimana pada Gambar 2.1 dibawah ini:



Gambar 2.1. Model *Usability* Palmer dikutip Prayoga dan Senses (2009)

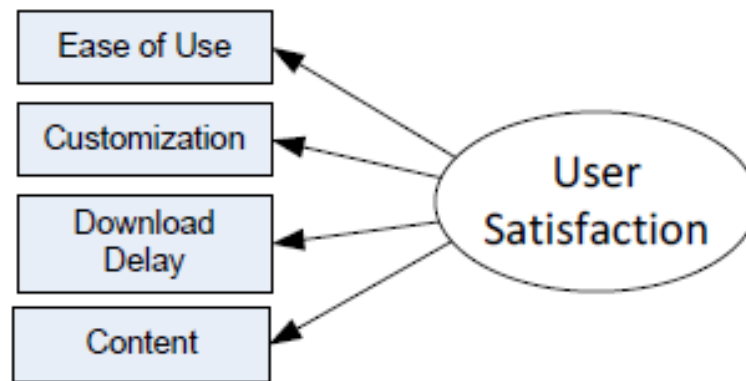
Lebih lanjut, Prayoga dan Senses (2009) mencatat bahwa Agarwal dan Venkatesh (2002) memperkenalkan konsep pengukuran *Usability* berdasarkan pendekatan yang dikeluarkan oleh Microsoft *Usability Guideline*. Pada penelitiannya, mereka menyusun kategori dan sub-kategori *usability* dengan skema pembobotan (*weights*) dan pemeringkatan (*rating*). Model Penelitian Agarwal dan Venkatesh (2002) tersebut, cukup banyak dijadikan referensi sebagai pembandingan dengan model penelitian lainnya, khususnya dalam kajian *usability*. Beberapa di antaranya adalah Green dan Pearson (2009) yang melakukan perbandingan model Agarwal dan Venkatesh dengan model Palmer melalui metoda *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Hasil dari penelitian tersebut memperlihatkan bahwa hasil CFA model Palmer yang lebih memenuhi standar yang direkomendasikan.

Prayoga dan Senses (2009) mengungkapkan bahwa dalam penelitian lanjutan Green dan Pearson ditahun 2008, mereka melakukan kajian dengan membandingkan Model Penelitian *Usability* Palmer dan Model Penelitian Agarwal dan

Venkatesh terhadap suatu *website*. Dari kesimpulan yang dicapai pada penelitian kedua, Green dan Pearson (2009) merumuskan 4 dimensi terbaik untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu *website*, yaitu dengan menentukan variabel pengukuran yang dinilai memiliki nilai yang lebih kuat (*robust*) namun sangat sesuai (*parsimonious*). Keempat variabel pengukuran tersebut adalah :

1. Kemudahan (*Ease of Use*)
2. Personalisasi (*Customization*)
3. Kecepatan Akses pada Aplikasi (*Download Delay*)
4. Informasi (*Content*)

Keempat konstruk inilah yang kemudian menjadi bahan pertimbangan Prayoga dan Sensuse (2009) untuk dilakukan pengujian pada *website* Aplikasi di PT. Telkom. Bagi peneliti upaya mengkompilasi teori yang dilakukan Prayoga dan Sensuse dapat menjadi dasar teoritik dalam penelitian *Website Usability* di *website* pemerintahan yang dilakukan peneliti yaitu *Website Usability* Pemerintah Provinsi Banten. Dari penelitian tersebut, Prayogo dan Sensuse (2009) menyimpulkan bahwa selain didapat empat konstruk yang memberikan nilai signifikan terhadap validitas pengujian, juga didapat suatu model penelitian yang menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dalam mengakses *website* menjadi variabel endogen yang dapat mendorong pengunjung untuk mengakses kembali *website* tersebut. Pada Gambar 2.2 disajikan model penelitian Green dan Pearson (2009) sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya terkait *usablility*.



Gambar 2.2. Model Penelitian Green and Pearson (2009) dikutip Prayoga dan Sensuse (2009)

Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemanfaatan (*Usability*) suatu *website* Pemerintah Provinsi Banten. Oleh karena itu penelitian ini akan menggunakan pendekatan survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel secara langsung dari populasi. Untuk mempermudah proses penilaian maka populasi didasarkan pada mahasiswa yang mengambil mata kuliah *electronic government* di FISIP Untirta. Penelitian ini akan melakukan uji hipotesis karena bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh (sebab-akibat/kausalitas) dari dua atau lebih fenomena.

Penelitian ini setidaknya ingin menjawab beberapa hipotesis beberapa variabel diantaranya:

- 1) Melihat Pengaruh EOU (Ease of Use), CUST (Customization) , DD (Download Delay) dan CONT (Content) secara gabungan terhadap kepuasan/ Satisfaction (SAT)
- 2) Pengaruh EOU, CUST, DD dan CONT secara parsial terhadap kepuasan (SAT)

Subjek penelitian ini adalah Mahasiswa FISIP Untirta yang mengontrak mata kuliah *E-Government* dengan pertimbangan bahwa para mahasiswa setelah memahami

secara teoritis tentang *Website Usability* maka mereka dapat menilai *website* pemerintah yang diuji dengan objektif.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah sampel jenuh di mana sampel sama besarnya dengan jumlah populasi. Dalam hal ini ada 68 mahasiswa yang mengikuti mata kuliah *e-government* yang akan mengisi kuesioner. Cara pengumpulan data dilakukan dengan metode survei kuesioner dengan meminta responden mengunjungi *website* pemerintah Provinsi Banten dengan alamat situs <http://bantenprov.go.id>, kemudian menilai *website* tersebut dengan mengisi kuesioner secara online yang disediakan peneliti. Survei dilakukan untuk mendapatkan umpan balik atas persepsi pengguna terhadap *website* Pemerintah Provinsi Banten. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari kuesioner yang disajikan secara *online* pada forum kelas virtual (*virtual class*) *e-government* yang dilakukan Peneliti.

Variabel Penelitian

Variabel menurut Silalahi (2010) suatu konsep atau konstruk yang memiliki variasi (dua atau lebih) nilai. Variabel adalah sebuah karakteristik dimana dapat membedakan dua atau lebih kategori. Nilai tersebut dapat berbeda untuk waktu yang berbeda meskipun ditujukan pada objek atau orang yang sama.

Model sebab akibat (*causal modeling*) atau disebut juga analisis jalur (*path analysis*), yang menyusun hipotesa hubungan-hubungan sebab akibat (*causal relationships*) diantara variabel-variabel dan menguji model-model sebab akibat (*causal models*) dengan menggunakan sistem persamaan linier. Model-model sebab akibat dapat mencakup variabel-variabel manifest (indikator), variabel-variabel laten atau keduanya. Model

analisis yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *Structural Equation Model (SEM)*, maka variabel yang digunakan meliputi variabel eksogen, variabel indikator (variabel terukur/ *measured variable / observed variable*), dan variabel endogen.

| Konstruk | Indikator | Kode |
|-----------------------|---|------|
| <i>Ease of Use</i> | Struktur Penyajian | X1 |
| | Kemudahan akses | X2 |
| | Kejelasan penyajian Informasi | X3 |
| <i>Customization</i> | Materi yang menarik | X4 |
| | Personalisasi | X5 |
| <i>Download Delay</i> | Kecepatan Menemukan Informasi | X6 |
| | Kontrol terhadap Materi | X7 |
| <i>Content</i> | Spesifikasi Informasi | X8 |
| | Pemenuhan Kebutuhan | X9 |
| | Kecukupan Materi | X10 |
| <i>Satisfaction</i> | Kenyamanan | Y1 |
| | Keinginan untuk terus mengakses website | Y2 |

Tabel 3.1. Definisi Konstruk Variabel Penelitian, dikutip dari Prayoga dan Sensuse (2009))

Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala Guttman, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang dengan memberi skor kepada masing-masing alternatif jawaban. Prosedur pengukurannya adalah responden diminta untuk menyatakan persetujuannya atas dasar persepsi masing-masing responden. Jawaban terdiri dari 2 pilihan, yaitu: ya atau tidak. Pemberian nilai (*scoring*) dilakukan untuk jawaban ya adalah nilai 2 dan tidak dengan nilai 1.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data akan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan model

analisis *Structural Equation Model* (SEM). Biasanya SEM dihitung dengan menggunakan software LISREL atau AMOS. Hendry (2012) maupun Sarwono (2012) mengatakan *Structural equation modeling* (SEM) merupakan teknik statistik yang digunakan untuk membangun dan menguji model statistik yang biasanya dalam bentuk model-model sebab akibat. SEM sebenarnya merupakan teknik hibrida yang meliputi aspek-aspek penegasan (*confirmatory*) dari analisis faktor, analisis jalur dan regresi yang dapat dianggap sebagai kasus khusus dalam SEM. Dalam Penelitian ini hanya akan dihitung analisis jalur (*path analysis*) dan regresi dengan menggunakan software SPSS (Sarwono, 2007).

Hasil dan Pembahasan

Melihat Pengaruh EOU, CUST, DD dan CONT secara gabungan terhadap kepuasan (SAT)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS dari data yang dihimpun berdasarkan 68 responden, diperoleh Besarnya angka R Square (R^2) adalah 0.415. Angka tersebut sebagai besarnya pengaruh EOU, CUST, DD dan CONT terhadap SAT dengan cara menghitung Koefisien Determinasi (KD), dengan rumus:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0.415 \times 100\%$$

$$KD = 41,5\%$$

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .644 ^a | .415 | .378 | .64559 |

a. Predictors: (Constant), CONT, EOU, CUST, DD

Dengan demikian diperoleh hasil bahwa Pengaruh EOU, CUST, DD dan CONT secara gabungan terhadap kepuasan (SAT) adalah 41,5%. Adapun sisanya 58,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan kata lain, variabel kepuasan yang dapat

diterangkan dengan menggunakan variabel EOU, CUST, DD dan CONT adalah sebesar 41,5% sedangkan pengaruh sebesar 58,5 disebabkan oleh variabel-variabel lain diluar model ini.

Untuk mengetahui apakah model regresi diatas sudah benar atau salah, diperlukan Uji Hipotesis. Uji Hipotesis menggunakan angka F.

ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 18.610 | 4 | 4.652 | 11.163 | .000 ^a |
| | Residual | 26.258 | 63 | .417 | | |
| | Total | 44.868 | 67 | | | |

a. Predictors: (Constant), CONT, EOU, CUST, DD

b. Dependent Variable: SAT

Ditentukan hipotesisnya berbunyi sebagai berikut:

H0: Tidak ada hubungan linier antara pengaruh EOU, CUST, DD dan CONT dengan SAT

H1: Ada hubungan linier antara pengaruh EOU, CUST, DD dan CONT dengan SAT

Langkah pengujian dilakukan dengan membandingkan besarnya angka F penelitian dengan F tabel. Dihasilkan F Penelitian sebesar 11,163. F Tabel ditentukan dengan acuan Taraf signifikansi 0,05 dan DK (derajat Kebebasan), numerator = ketentuan jumlah variabel -1 atau 5-1 = 4; dan denominator: Jumlah Kasus-5, 68-5= 63. Ditemukan F tabel sebesar 2,53.

Kemudian ditentukan kriteria uji hipotesis sebagai berikut:

Jika F Penelitian > F tabel maka H0 ditolak dan H1 diterima

Jika F Penelitian < F tabel maka H0 diterima dan H1 ditolak

11,163 > 2,53 → H0 ditolak dan H1 diterima artinya Ada hubungan linier antara pengaruh EOU, CUST, DD dan CONT dengan SAT.

Pengaruh EOU, CUST, DD dan CONT secara parsial terhadap kepuasan (SAT)

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | -.182 | .532 | | -.343 | .733 |
| EOU | .144 | .097 | .154 | 1.493 | .141 |
| CUST | .018 | .156 | .017 | .118 | .906 |
| DD | .334 | .105 | .499 | 3.192 | .002 |
| CONT | .092 | .099 | .125 | .921 | .361 |

a. Dependent Variable: SAT

1. Hubungan antara EOU dan SAT

Perumusan masalah dalam kasus ini adalah Apakah ada hubungan Linear antara EOU dan SAT? dengan hipotesis sebagai berikut:

H0 : Tidak ada hubungan linear antara EOU dan SAT

H1 : ada hubungan linear antara EOU dan SAT

Berdasarkan koefisien korelasi diatas ditemukan angka t penelitian sebesar 1,493. Sedangkan besar angka t tabel = taraf signifikansi 0,05 dan DK dengan ketentuan $DK = n-2$ atau $68-2 = 66$, maka diperoleh t tabel sebesar 1,996.

Kriteria Uji Hipotesisnya sebagai berikut:

Jika t Penelitian > t tabel maka H0 ditolak dan H1 diterima

Jika t Penelitian < t tabel maka H0 diterima dan H1 ditolak

Dihasilkan uji hipotesis bahwa $1,493 < 1,996$. Dapat disimpulkan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak dengan demikian tidak ada hubungan linear antara EOU dan SAT

Besarnya pengaruh EOU terhadap SAT adalah sebesar 0,154 atau 15,4% dianggap tidak signifikan. Hal tersebut sesuai dengan angka signifikansi $0.141 > 0.05$

2. Hubungan antara CUST dan SAT

Perumusan masalah dalam kasus ini adalah apakah ada hubungan Linear antara CUST dan SAT? dengan hipotesis sebagai berikut:

H₀ : Tidak ada hubungan linear antara CUST dan SAT

H₁ : ada hubungan linear antara CUST dan SAT

Berdasarkan koefisien korelasi diatas ditemukan Angka t penelitian sebesar 0,118. Sedangkan besar angka t tabel = taraf signifikansi 0,05 dan DK dengan ketentuan $DK = n-2$ atau $68-2 = 66$, maka diperoleh t tabel sebesar 1,996

Kriteria Uji Hipotesisnya sebagai berikut:

Jika t Penelitian > t tabel maka H₀ ditolak dan H₁ diterima

Jika t Penelitian < t tabel maka H₀ diterima dan H₁ ditolak

Dihasilkan uji hipotesis $0,118 < 1,996$ dengan kesimpulan H₀ diterima dan H₁ ditolak dengan demikian tidak ada hubungan linear antara CUST dan SAT.

Besarnya pengaruh CUST terhadap SAT adalah sebesar 0,125 atau 12,5% dianggap tidak signifikan. Hal tersebut sesuai dengan angka signifikansi $0.906 > 0.05$

3. Hubungan antara DD dan SAT

Perumusan masalah dalam kasus ini adalah apakah ada hubungan Linear antara DD dan SAT? dengan hipotesis sebagai berikut:

H₀ : Tidak ada hubungan linear antara DD dan SAT

H₁ : ada hubungan linear antara DD dan SAT

Berdasarkan koefisien korelasi diatas ditemukan Angka t penelitian sebesar 3,192. Sedangkan besar angka t tabel = taraf signifikansi 0,05 dan DK dengan ketentuan $DK = n-2$ atau $68-2 = 66$, maka diperoleh t tabel sebesar 1,996

Kriteria Uji Hipotesisnya sebagai berikut:

Jika t Penelitian > t tabel maka H₀ ditolak dan H₁ diterima

Jika t Penelitian < t tabel maka H₀ diterima dan H₁ ditolak

Dihasilkan uji hipotesis $3,192 < 1,996$ dengan kesimpulan H_0 ditolak dan H_1 diterima dengan demikian ada hubungan linear antara DD dan SAT.

Besarnya pengaruh DD terhadap SAT adalah sebesar 0,499 atau 49.9% dan signifikan. Hal tersebut sesuai dengan angka signifikansi $0.002 < 0.05$

4. Hubungan antara CONT dan SAT

Perumusan masalah dalam kasus ini adalah apakah ada hubungan Linear antara CONT dan SAT? dengan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada hubungan linear antara CONT dan SAT

H_1 : ada hubungan linear antara CONT dan SAT

Berdasarkan koefisien korelasi diatas ditemukan Angka t penelitian sebesar 0,921. Sedangkan besar angka t tabel = taraf signifikansi 0,05 dan DK dengan ketentuan $DK = n-2$ atau $68-2 = 66$, maka diperoleh t tabel sebesar 1,996

Kriteria Uji Hipotesisnya sebagai berikut:

Jika t Penelitian $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Jika t Penelitian $<$ t tabel maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Dihasilkan uji hipotesis sebesar $0,921 < 1,996$. Kesimpulannya H_0 diterima dan H_1 ditolak dengan demikian tidak ada hubungan linear antara CONT dan SAT.

Besarnya pengaruh CONT terhadap SAT adalah sebesar 0,017 atau 1,7% dianggap tidak signifikan. Hal tersebut sesuai dengan angka signifikansi $0.361 > 0.05$

Analisis Korelasi

Correlations

| | | EOU | CUST | DD | CONT |
|------|---------------------|------|------|--------|--------|
| EOU | Pearson Correlation | 1 | .121 | .123 | .330** |
| | Sig. (2-tailed) | | .327 | .317 | .006 |
| | N | 68 | 68 | 68 | 68 |
| CUST | Pearson Correlation | .121 | 1 | .723** | .543** |

| | | | | | |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| | Sig. (2-tailed) | .327 | | .000 | .000 |
| | N | 68 | 68 | 68 | 68 |
| DD | Pearson Correlation | .123 | .723** | 1 | .648** |
| | Sig. (2-tailed) | .317 | .000 | | .000 |
| | N | 68 | 68 | 68 | 68 |
| CONT | Pearson Correlation | .330** | .543** | .648** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .006 | .000 | .000 | |
| | N | 68 | 68 | 68 | 68 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Kriteria Korelasi

- 0 – 0,25 = Korelasi sangat lemah (dianggap tidak ada)
- > 0,25 – 0,5 = Korelasi cukup kuat
- > 0,5 – 0,75 = Korelasi kuat
- > 0,75 – 1 = Korelasi sangat kuat

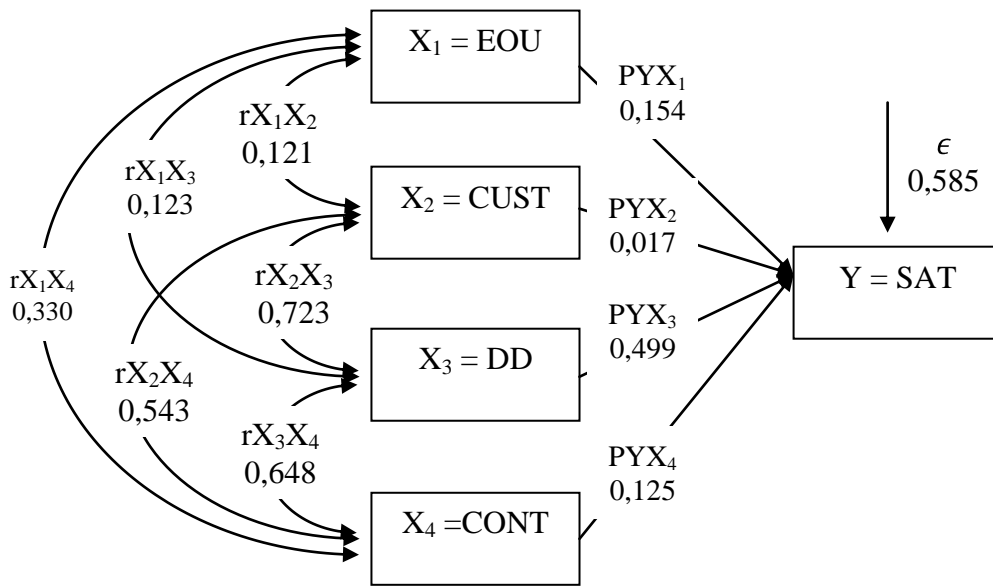
Kriteria Signifikansi

Jika angka Sig. < 0,05 maka hubungan kedua variabel signifikan. Sebaliknya, jika angka sig. > 0,05 maka hubungan kedua variabel tidak signifikan. Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat ditemukan analisis korelasi dan signifikansi antar variabel dibawah ini:

- a. Korelasi antara EOU dan CUST
0,121 korelasi sangat lemah
0,327 hubungan tidak signifikan
- b. Korelasi antara EOU dan DD
0,123 korelasi sangat lemah
0,317 hubungan tidak signifikan
- c. Korelasi antara EOU dan CONT
0,330 korelasi cukup kuat
0,006 hubungan signifikan
- d. Korelasi antara CUST dan DD
0,723 korelasi kuat
0,000 hubungan signifikan

- e. Korelasi antara CUST dan CONT
0,543 korelasi kuat
0,000 Hubungan signifikan
- f. Korelasi DD dan CONT
0,648 korelasi kuat
0,000 Hubungan signifikan

Diagram Jalur



Persamaan structural untuk diagram jalur di atas sebagai berikut:

$$Y = 0,154X_1 + 0,017X_2 + 0,499X_3 + 0,125X_4 + \epsilon$$

Simpulan

Dapat disimpulkan bahwa beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap website pemerintahan Provinsi Banten dalam konsep *Website Usability* melalui kesimpulan berikut:

- a. Pengaruh variabel EOU terhadap SAT sebesar 0,154 atau 15,4%
- b. Pengaruh variabel CUST terhadap SAT sebesar 0,017 atau 1,7%

- c. Pengaruh variabel DD terhadap SAT sebesar 0,499 atau 49,9%
- d. Pengaruh variabel CONT terhadap SAT sebesar 0,125 atau 12,5%
- e. Pengaruh variabel EOU, CUST, DD, CONT secara gabungan terhadap SAT sebesar 0,415 atau 41,5%
- f. Pengaruh variabel-variabel lain diluar model analisis jalur ini sebesar 0,585 atau 58,5%
- g. Korelasi antara variabel EOU dan CUST sebesar 0,121
- h. Korelasi antara variabel EOU dan DD sebesar 0,123
- i. Korelasi antara variabel EOU dan CONT sebesar 0,648
- j. Korelasi antara variabel CUST dan DD sebesar 0,723
- k. Korelasi antara variabel CUST dan CONT sebesar 0,543
- l. Korelasi antara variabel DD dan CONT sebesar 0,330

Dengan demikian variabel *Download Delay* paling mempengaruhi terhadap Kepuasan/*Satisfaction* dibanding variabel lain. Sedangkan secara berturut *Ease of Use* (kemudahan) dan *Content* (isi) menjadi variabel yang ikut menentukan selain variabel *Download Delay*.

Sedangkan korelasi antar variabel yang paling besar ada pada korelasi variabel *Customization* (pengaturan) dan variabel *Download Delay* serta korelasi antara *Ease of Use* (Kemudahan) berkorelasi dengan variabel *Content* (isi). Dengan kata lain variabel *Ease of Use* (Kemudahan) dan *Content* (isi) yang memiliki tingkat pengaruh maupun korelasi yang sangat signifikan sebagai tanda bahwa masyarakat/pengguna lebih memperhatikan kemudahan dan isi ketimbang variabel lain. Oleh karena itu diharapkan dalam pengelolaan website pemerintah khususnya di Provinsi Banten perlu ditingkatkan aspek kemudahan maupun konten dalam pengelolaan web. Sedangkan aspek kecepatan akses dan pengaturan perlu diperbaiki.

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, R., & Venkatesh, V. 2002. "Assessing a Firm's Web Presence: A Heuristic Evaluation Procedure for the Measurement of Usability". *Information Systems Research*, 13, 2, 168-186, 2002
- Alain Abran, Adel Khelifi, Witold Suryn, Ahmed Seffah. 2000. "Consolidating the ISO Usability Models", *Journal of Departement de genie logiciel et des TI*, 2000
- Alexander, D. 2006. *Usability and Accessibility: Best friends or Worst enemies?* http://www.valaconf.org.au/vala2006/papers2006/99_Alexander_Final.pdf diakses 13 Maret 2012
- Asimwe, Edgar Napoleon and Nena Lim. 2010. *Usability of Website in Uganda*, www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=160 diakses 13 Maret 2012
- Baum, Christopher and Di Maio, Andrea. 2000. *Gartner's Four Phases of E-Government Model*. Stamford, CT: Gartner
- Cappel, J. J. & Huang, Z. 2007. "A usability analysis of company websites", *The Journal of Computer Information Systems*, vol 48, no. 1, pp. 117-123.
- David T. Green, J Michael Pearson, "Confirmatory Factor Analysis of Two Web Site Usability Instruments", *Proceedings of the Third Annual Workshop on HCI Research in MIS*, Washington, D.C., December 10-11, 2004

- David T. Green, J. Michael Pearson. 2009. "The Examination of two web site usability instruments for use in B2C e-Commerce Organizations", *Journal of Computer Information Systems*.
- Dix, A., Finlay, J., Abowd, G., and Beale, R. 1993. *Human-Computer Interaction*, Prentice-Hall: New Jersey
- Gwardak, L. & Pålhorstorp, L. 2007. *Exploring Usability Guidelines for Rich Internet Applications*. Masters' thesis. Department of informatics, Lund University, <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOId=1336270&fileOId=1646468> diakses 13 Maret 2012
- Heeks, R. 2006. *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*, Sage: London
- Hendry, *Structural Equation Modeling (SEM): Tutorial SEM dengan LISREL*, <http://teorionline.wordpress.com/research-methods/structural-equation-modeling-sem/> diakses 13 Maret 2012
- Henry, Shawn Lawton. 2002. *Understanding Web Accessibility*, http://www.adobe.com/macromedia/accessibility/pub/acc_sites_chap01.pdf diakses 13 Maret 2012
- Hillier, M. 2003. "The role of cultural context in multilingual website usability", *Electronic Commerce Research and Applications*, vol. 2, no. 1, pp. 2-14
- ISO (International Organization for Standardization).1998. ISO 9241-11:1998(E)

- Nielsen, Jakob. 1994. "Guerrilla HCI: Using Discount Usability Engineering to Penetrate the Intimidation Barrier" [Online], http://www.useit.com/papers/guerrilla_hci.html, diakses 13 Maret 2012.
- Palmer, Jonathan W. 2002. "Web Site Usability, Design and Performance Metrics", *Information Systems Research*, pg 151; ABI/INFORM Global, June 2002
- Prayoga, Sigit Hadi dan Sensuse, Dana Indra. 2009. Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), *Jurnal Sistem Informasi MTI-UI*, Volume 6, Nomor 1, ISSN 1412-8896 hal 647-3
- Sarwono, Jonathan. 2007. Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS, Penerbit Andi: Yogyakarta
- Sarwono, Jonathan. 2012. Teori SEM (*Structural Equation Model*) <http://www.jonathansarwono.info/sem/sem.htm> diakses 13 Maret 2012
- Silalahi, Ulber. 2010, Metode Penelitian Sosial, Refika Aditama: Bandung
- U.S. Department of Health & Human Services. 2009. "Usability Basics", <http://www.usability.gov> Diakses 13 Maret 2012.
- W3C (World Wide Web Consortium) 2009. *W3C Web Standard Defines Accessibility for Next Generation Web*, <http://www.w3.org/2008/12/wcag20-pressrelease.html> diakses 13 Maret 2012

West, D. M. 2008. *Improving Technology Utilization In Electronic Government Around The World*, 2008. Governance Studies at Brookings.

Wijanto, Setyo Hari. 2008, *Structural Equation Modeling dengan Lisrel 8.8 Konsep dan Tutorial*, Graha Ilmu: Jakarta

Bantenisme merupakan bagian dari buku serial Kebantenan yang diterbitkan oleh FISIP Untirta. Serial Pertama berjudul Bantenesia sudah terbit pada bulan Februari yang lalu menjadi awal dari serial Kajian Kebantenan. Kemudian dilanjutkan dengan Buku Bantenisme yang saat ini ada di tangan anda. Buku Bantenisme terdiri dari dua jilid. Buku yang sedang anda baca ini merupakan buku jilid ke-2 (dua) yang berisikan kumpulan tulisan hasil refleksi maupun hasil penelitian beberapa dosen yang ada di FISIP Untirta ini. Buku ini dipublikasikan juga dalam versi online yang tersajikan di situs www.bantenisme.com. Buku Bantenisme Jilid 2, merupakan sebuah proses evolusi dan refleksi berfikir yang tidak akan berakhir. Buku ini merupakan proses pembelajaran yang membuka ruang diskusi terbuka bagi seluruh kalangan tentang apa dan bagaimana Banten serta perkembangannya.



BANTENISME
JILID 2



Desain Cover:
Ridvan Maulana
ridvan@indosain.com

ISBN 978-602-97365-6-4 (no.jil lengkap)
ISBN 978-602-97365-8-8 (jil.2)



9 786029 736588