

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* HRIS (SISTEM INFORMASI
SDM) DENGAN METODE *WEBQUAL* 4.0 (STUDI KASUS:
DIREKTORAT STANDARDISASI DAN
PENGENDALIAN MUTU)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

SAFIRA YULIANTI RIANI

NIM: 17200806

Program Studi Teknologi Informasi

Fakultas Teknik dan Informatika

Universitas Bina Sarana Informatika

Jakarta

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Safira Yulianti Riani
NIM : 17200806
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknologi Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: “**Analisis Kualitas Website HRIS (Sistem Informasi SDM) Dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus: Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu)**”, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Bina Sarana Informatika** dicabut/dibatalakan.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 04 Juli 2024
Yang menyatakan,



Safira Yulianti Riani

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertandatangan di bawah ini, Penulis:

Nama : Safira Yulianti Riani
NIM : 17200806
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknologi Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

dan Pihak Perusahaan tempat PKL/Riset:

Nama : M. Arief Setyadi
Jabatan : Kepala Subbagian Tata Usaha
Perusahaan : Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu

Sepakat atas hal-hal di bawah ini:

1. Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu menyetujui untuk memberikan kepada penulis dan Universitas Bina Sarana Informatika **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** atas penelitian dalam rangka penyusunan karya ilmiah dengan Judul, "**Analisis Kualitas Website HRIS (Sistem Informasi SDM) dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus: Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu)**" yang disusun oleh penulis.
2. Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu memberikan persetujuan kepada penulis dan Universitas Bina Sarana Informatika untuk mengunggah karya ilmiah Penulis pada repository Universitas Bina Sarana Informatika (Publikasi) terbatas hanya untuk keperluan akademis, tidak untuk tujuan/kepentingan komersial.
3. Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu telah menyediakan data dan atau informasi yang diperlukan untuk penyusunan karya ilmiah Penulis. Dalam hal terjadi kesalahan ataupun kekurangan dalam penyediaan data dan atau informasi maka Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu dalam bentuk apapun tidak bertanggung jawab dan tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban oleh siapapun termasuk atas materi/isi karya ilmiah penulis atau materi/isi dan publikasi di repository Universitas Bina Sarana Informatika. Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu juga tidak bertanggung jawab atas segala dampak dan atau kerugian yang timbul dalam bentuk apapun akibat tindakan yang berkaitan dengan penggunaan data dan atau informasi yang terdapat pada publikasi yang dimaksud.

Demikian kesepakatan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 27 Juni 2024

Penulis,

Menyetujui,
Direktorat Standardisasi dan
Pengendalian Mutu


M. Arief Setyadi
Kepala Subbagian Tata Usaha





Safira Yulianti Riani
NIM. 17200806

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Safira Yulianti Riani
NIM : 17200806
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknologi Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS WEBSITE HRIS (SISTEM INFORMASI SDM) DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS: DIREKTORAT STANDARDISASI DAN PENGENDALIAN MUTU)

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana (S1) Program Studi Teknologi Informasi di Universitas Bina Sarana Informatika.

Jakarta, 09 Agustus 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing I : Ela Nurelasari, M.Kom.

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Ririn Restu Aria, S.Kom., M.M.S.I.

Penguji II : Fintri Indriyani, M.Kom.

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul “**Analisis Kualitas Website HRIS (Sistem Informasi SDM) dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus: Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu)**” adalah hasil karya tulis asli Safira Yulianti Riani dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama	: Safira Yulianti Riani
Alamat	: Areman, Jl. Kamboja 1 RT 07/RW 05 Tugu, Kec. Cimanggis, Kota Depok, 16451
No. Telp	: 089663191371
E-mail	: safiraylnti@gmail.com

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

	LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI
UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA	

NIM : 17200873
 Nama Lengkap : Safira Yulianti Riani
 Dosen Pembimbing I : Ela Nurelasari, M.Kom
 Judul Skripsi : Analisis Kualitas *Website* HRIS (Sistem Informasi SDM) dengan Metode *WebQual* 4.0 (Studi Kasus: Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu)

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	2 April 2024	Pengajuan Judul	
2.	25 April 2024	Acc Judul dan Pengajuan Bab I	
3.	3 Mei 2024	Acc Bab I	
4.	8 Mei 2024	Acc Bab II	
5.	22 Mei 2024	Pengajuan Bab III	
6.	13 Juni 2024	Acc Bab III	
7.	25 Juni 2024	Pengajuan Bab IV	
8.	29 Juni 2024	Acc Keseluruhan	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.

Bimbingan Skripsi

Dimulai pada tanggal : 2 April 2024

Diakhiri pada tanggal : 29 Juni 2024

Jumlah pertemuan bimbingan : 8 (Delapan)

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing


 (Ela Nurelasari, M.Kom)

PERSEMBAHAN

Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.

(Q.S. Al-Insyirah: 6-8)

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Arif dan Ibu Nurul yang telah memberikan segala dukungan, semangat, perhatian, dan doa. Terima kasih atas pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan dan senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Serta adik-adikku, Zaskia dan Nuwaira.
2. Faradilla Nur Aisha Kamal (17200778), Maulana Malik Salis Drajat (17200919), dan Muhammad Fahrian Yasykur (17200873) selaku teman dan sahabat penulis yang selalu kebersamaan penulis dari awal hingga akhir masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.
3. Intan Agustina dan Nyimas Adawiyah selaku sahabat sedari SMP yang telah menjadi tempat berkeluh kesah penulis.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi yang penulis ambil sebagai berikut, **“Analisis Kualitas *Website* HRIS (Sistem Informasi SDM) dengan Metode *WebQual* 4.0 (Studi Kasus: Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu)”**.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Sarjana Universitas Bina Sarana Informatika. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, ijinilah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Bina Sarana Informatika.
2. Dekan Fakultas Teknik dan Informatika.
3. Ketua Program Studi Teknologi Informasi Universitas Bina Sarana Informatika.
4. Ibu Ela Nurelasari, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi atas bimbingan, arahan, masukan, semangat, waktu, dan motivasi yang diberikan dalam membimbing penulis. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang Ibu berikan, sungguh suatu kehormatan dan rasa bangga penulis berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan Ibu.

5. Bapak dan Ibu seluruh staff / karyawan / dosen di lingkungan Universitas Bina Sarana Informatika. Terutama Bapak dan Ibu dosen Prodi Teknologi Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan, mendidik, dan membimbing penulis selama perkuliahan.
6. Bapak Arief Setyadi selaku Kepala Subbagian Tata Usaha, Bapak Wiedyarto, Bapak Indra, Ibu Tika, dan staff Dit. Standalitu yang telah membantu dalam proses pengambilan data dan wawancara mulai dari awal penelitian hingga selesai.
7. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.
8. Mahasiswa/i *Volunteer BSI Flash 2023-2024* yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan dukungan semangat dan kebahagiaan di akhir masa perkuliahan penulis.
9. Rekan-rekan mahasiswa/i Teknologi Informasi 2020 yang telah memberikan dukungan semangat kepada penulis.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang. Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 15 Agustus 2024

Penulis



Safira Yulianti Riani

ABSTRAK

Safira Yulianti Riani (17200806), Analisis Kualitas *Website* HRIS (Sistem Informasi SDM) dengan Metode *WebQual* 4.0 (Studi Kasus: Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas *website* HRIS (Sistem Informasi SDM) dalam mendukung komunikasi dan efisiensi kerja di Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu (Dit. Standalitu) Jakarta Timur. Meskipun *website* ini telah digunakan secara luas, belum ada evaluasi mendalam mengenai kualitasnya berdasarkan persepsi pengguna akhir. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa baik kualitas *website* tersebut dari segi Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) serta pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner *WebQual* 4.0 yang digunakan untuk mengumpulkan data dari 40 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan *website*, dengan persentase *Usability Quality* sebesar 83.13%, *Information Quality* sebesar 82.68%, *Service Interaction Quality* sebesar 79.91%, dan *User Satisfaction* sebesar 81.25%. Variabel *WebQual* 4.0 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 66%. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas *website* sudah cukup baik, masih ada peluang untuk peningkatan, terutama dalam konsistensi pengalaman pengguna di semua aspek. Evaluasi dan pemantauan kualitas *website* secara berkala sangat penting agar *website* HRIS tetap relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, *Website*, *WebQual* 4.0

UNIVERSITAS

ABSTRACT

Safira Yulianti Riani (17200806), *Quality Analysis of HRIS (HR Information System) Website with WebQual 4.0 Method (Case Study: Directorate of Standardization and Quality Control)*

This research is motivated by the importance of the quality of the HRIS (HR Information System) website in supporting communication and work efficiency at the Directorate of Standardization and Quality Control (Dit. Standalitu) East Jakarta. Although this website has been widely used, there has been no in-depth evaluation of its quality based on end-user perceptions. The main problem in this study is to find out how good the quality of the website is in terms of Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality and its effect on User Satisfaction. This research uses a quantitative method with a WebQual 4.0 questionnaire to collect data from 40 respondents. The results showed that most respondents were satisfied with the website, with a percentage of Usability Quality of 83.13%, Information Quality of 82.68%, Service Interaction Quality of 79.91%, and User Satisfaction of 81.25%. WebQual 4.0 variables have a significant influence on user satisfaction of 66%. This finding shows that although the quality of the website is good enough, there are still opportunities for improvement, especially in the consistency of user experience in all aspects. Regular evaluation and monitoring of website quality is critical so that the HRIS website remains relevant and effective in meeting user needs.

Keywords: User Satisfaction, Website, WebQual 4.0

INFORMATIKA
UNIVERSITAS

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	v
LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Permasalahan	2
1.3. Perumusan Masalah	3
1.4. Tujuan dan Manfaat	3
1.5. Metode Penelitian.....	4
1.6. Teknik Pengumpulan Data	4
1.7. Ruang Lingkup.....	5
1.8. Hipotesis.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.1.1. <i>Website</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Metode <i>WebQual</i>	7
2.1.3. Populasi dan Sampel.....	10
2.1.4. Rumus Slovin.....	11
2.1.5. Skala Likert.....	11
2.1.6. SPSS.....	11
2.2. Penelitian Terkait.....	12
2.3. Tinjauan Organisasi.....	13

A. Visi dan Misi Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu	16
B. Struktur Organisasi Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1. Tahapan Penelitian	17
3.1.1. Identifikasi Masalah.....	17
3.1.2. Pengumpulan Data	18
3.1.3. Pengolahan dan Analisis Data.....	18
3.1.4. Penarikan Kesimpulan	18
3.2. Instrumen Penelitian.....	19
3.2.1. Kuesioner	19
3.2.2. Skala Likert.....	21
3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi, dan Sampel Penelitian	21
3.3.1. Pengumpulan Data	21
3.3.2. Populasi.....	22
3.3.3. Sampel	22
3.4. Metode Analisis Data	23
3.4.1. Uji Kualitas Data	23
3.4.2. Uji Asumsi Klasik.....	23
3.4.3. Uji Hipotesis	24
3.4.4. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	25
3.4.5. Analisis Statistik Deskriptif	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Karakteristik Responden	27
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	28
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja.....	28
4.2. Uji Kualitas Data.....	29
4.2.1. Uji Validitas	29
4.2.2. Uji Reliabilitas	30
4.3. Uji Asumsi Klasik	31
4.3.1. Uji Normalitas.....	31
4.3.2. Uji Multikolinearitas.....	31
4.3.3. Uji Heteroskedastisitas	32
4.3.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	33

4.4. Uji Hipotesis	34
4.4.1. Uji F	34
4.4.2. Uji T	35
4.5. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R2</i>)	36
4.6. Pembahasan.....	36
4.6.1. Analisis Statistik Deskriptif	36
4.6.2. Pengaruh Kualitas Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna	39
4.6.3. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna	40
4.6.4. Pengaruh Kualitas Interaksi Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna.....	40
4.6.5. Kepuasan Pengguna terhadap <i>Website</i> HRIS.....	41
BAB V PENUTUP.....	42
5.1. Kesimpulan	42
5.2. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	44
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	46
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI.....	46
SURAT KETERANGAN RISET.....	47
BUKTI HASIL PENGECEKAN PLAGIARISME	48
LAMPIRAN.....	52

UNIVERSITAS

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Model WebQual 4.0.....	9
Gambar II.2	Struktur Organisasi Dit. Standalitu.....	16
Gambar III.3	Tahapan Penelitian	17
Gambar IV.4	Tingkat Validasi Kelayakan <i>Website</i>	37
Gambar IV.5	Grafik Hasil Analisis Deskriptif Variabel WebQual 4.0	38



DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Indikator WebQual 4.0.....	9
Tabel III.2	Indikator Pertanyaan	19
Tabel III.3	Skala Penilaian Likert	21
Tabel IV.4	Karakteristik Jenis kelamin	27
Tabel IV.5	Karakteristik Usia	28
Tabel IV.6	Karakteristik Unit Kerja	28
Tabel IV.7	Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel IV.8	Hasil Uji Reliabilitas	30
Tabel IV.9	Hasil Uji Normalitas	31
Tabel IV.10	Hasil Uji Multikolinearitas	32
Tabel IV.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas	32
Tabel IV.12	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	33
Tabel IV.13	Hasil Uji F	34
Tabel IV.14	Hasil Uji T	35
Tabel IV.15	Hasil Koefisien Determinasi.....	36
Tabel IV.16	Hasil Uji Statistik Deskriptif	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.1 Tampilan <i>Website</i> HRIS (Sistem Informasi SDM)	52
Lampiran A.2 Data Hasil Kuesioner	54
Lampiran A.3 Distribusi nilai rtabel Signifikansi 5% dan 1%.....	55
Lampiran A.4 Dokumentasi Kegiatan.....	56



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi di era digital saat ini telah membantu kita untuk berinteraksi, bekerja, dan dalam kehidupan sehari-hari. Peran teknologi informasi dapat dilakukan dengan bantuan salah satunya adalah melalui *website*. Dalam dunia kerja, sebagai bagian dalam mengikuti arus digitalisasi dan peningkatan efisiensi, *website* telah menjadi bagian pokok bagi berbagai institusi, termasuk institusi pemerintahan seperti Kementerian Perdagangan Republik Indonesia.

Kementerian Perdagangan Republik Indonesia sebagai salah satu lembaga pemerintahan yang memegang peran dalam pengelolaan perdagangan baik di tingkat domestik maupun internasional sudah mengembangkan dan mengelola *website* untuk mempermudah pekerjaan dan memperkuat komunikasi internal sebagai salah satu alat utama bagi para pegawai dalam menjalankan tugas dan kewajiban mereka.

Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu (Dit. Standalitu) adalah salah satu unit teknis dibawah Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, Kementerian Perdagangan Republik Indonesia yang memiliki peran penting dalam mempromosikan kualitas dan sertifikasi halal produk, terutama untuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Dit. Standalitu memiliki *website* <https://paspeg.kemendag.go.id/> atau HRIS (Sistem Informasi SDM), *website* ini dipakai oleh pegawai Dit. Standalitu untuk memperkuat dan mempermudah komunikasi internal antar unit kerja. Fitur yang sering dipakai contohnya seperti presensi pegawai, pelayanan SDM, kinerja pegawai, dan pengajuan cuti.

Namun, hingga saat ini belum ada studi secara mendalam terkait evaluasi kualitas *website* HRIS (Sistem Informasi SDM) di Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan. Oleh karena itu, diperlukan analisis kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0 guna mengetahui kualitas *website* dari segi kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan sudah memiliki kualitas yang baik atau belum menurut pegawai Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan.

Pada penelitian terdahulu, sudah banyak peneliti yang mengangkat topik analisis *website* menggunakan metode *WebQual* 4.0. Analisis kualitas *website* dikategorikan ke dalam tiga area yang berbeda yaitu kualitas situs, kualitas informasi, dan kualitas interaksi yang ditawarkan oleh layanan. Hasil ini dikenal sebagai *WebQual* 3.0. menghasilkan *WebQual* 4.0 dimana dimensi pertama diubah dari kualitas situs menjadi kegunaan (Christian *et al.*, 2020).

Berdasarkan uraian diatas, penulis mengambil topik penelitian *website* <https://paspeg.kemendag.go.id/> di Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu (Dit. Standalitu) menggunakan metode analisis *WebQual* 4.0 untuk mengukur kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan para pegawai dalam memakai *website* tersebut. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 2 Mei 2024 hingga 28 Juni 2024.

1.2. Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang muncul dalam penelitian ini berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna *website* adalah sebagai berikut:

1. Belum ada analisis kualitas *website* HRIS (Sistem Informasi SDM), sehingga diperlukan sebuah metode untuk menganalisisnya.
2. Dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0, dibutuhkan uji untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap *website* dari segi kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*).

1.3. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari identifikasi permasalahan diatas, diperlukan analisis sebagai berikut:

1. Seberapa efektif metode *WebQual* 4.0 dalam menganalisis kualitas *website* HRIS (Sistem Informasi SDM)?
2. Bagaimana proses pengujian kualitas *website* dari perspektif kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0?

1.4. Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan dilakukannya penelitian ini, penulis memiliki tujuan sebagai berikut.

1. Menganalisis kualitas *website* HRIS (Sistem Informasi SDM) di Dit. Standalitu berdasarkan penggunaannya dari segi kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*).
2. Untuk mengetahui kepuasan pegawai terhadap keseluruhan *website* <https://paspeg.kemendag.go.id/>.

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Manfaat untuk penulis

Sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana (S1) Program Studi Teknologi Informasi Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Bina Sarana Informatika.

2. Manfaat untuk objek penelitian

- a. Meningkatkan kualitas *website* dan kepuasan pegawai terhadap *website* HRIS (Sistem Informasi SDM).
- b. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi penggunaan *website*.

3. Manfaat untuk pembaca

Dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang berfokus pada analisis kualitas *website* menurut penggunaannya dalam konteks pemerintahan maupun sektor lainnya.

1.5. Metode Penelitian

Metode penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif yang disusun berdasarkan model *WebQual* 4.0. *WebQual* 4.0 memiliki tiga dimensi pengukuran yaitu Kegunaan (*Usability*) untuk mengukur kemudahan penggunaan *website*, Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang ditampilkan, dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) (Purwandani & Syamsiah, 2021).

1.6. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi pada *website* HRIS (Sistem Informasi SDM) dilakukan pengamatan langsung dengan cara mengakses *website* menggunakan akun salah satu Staf

Tata Usaha di Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu (Dit. Standalitu).

b. Wawancara

Penulis melakukan tanya jawab secara langsung dengan Bapak Wiedyarto Gunawan dan Bapak Indra selaku Staf Tata Usaha, serta Bapak M. Arief Setyadi selaku Kepala Subbagian Tata Usaha di Direktorat Standardisasi Pengendalian Mutu yang memberikan informasi mengenai *website* HRIS (Sistem Informasi SDM) Kementerian Perdagangan RI.

c. Angket (Kuesioner)

Angket atau kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan 23 pertanyaan kepada 40 Pegawai di Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu (Dit. Standalitu) melalui Google Forms menggunakan skala likert empat poin untuk menghindari kecenderungan responden yang bersikap netral guna menilai kualitas *website* HRIS (Sistem Informasi SDM).

d. Studi Pustaka

Penulis meninjau berbagai sumber seperti jurnal dan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan *WebQual* 4.0, mencakup pemahaman definisi, konsep, dan kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur kualitas *website*.

1.7. Ruang Lingkup

Dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0, penelitian ini terbatas pada analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* HRIS (Sistem Informasi SDM). Pengukuran berfokus pada tiga dimensi yaitu Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service*

Interaction Quality). Untuk penelitian ini, penulis menyebarkan kuesioner kepada 40 staf di Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu (Dit. Standalitu) Jakarta Timur yang menggunakan *website* tersebut.

1.8. Hipotesis

Penelitian ini memiliki rumusan hipotesis sebagai berikut:

- H1: Variabel Kualitas Kegunaan *website* HRIS (Sistem Informasi SDM) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
- H2: Variabel Kualitas Informasi *website* HRIS (Sistem Informasi SDM) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
- H3: Variabel Kualitas Interaksi *website* HRIS (Sistem Informasi SDM) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. *Website*

World Wide Web (WWW) merupakan sebuah layanan yang terdapat di dalam jaringan internet dan dipakai oleh pengguna komputer. Pada awalnya, *website* berfungsi sebagai area informasi di internet. Untuk menemukan informasi, pengguna harus mengklik tautan di dalam halaman web yang ditampilkan di browser web pengguna menggunakan teknologi *hypertext* (Fidek Theo & Tulenan, 2020).

“Sebuah halaman informasi yang disediakan oleh internet yang dapat diakses dimanapun, selama terhubung dengan jaringan internet disebut *Website*.” *Website* diklasifikasikan ke dalam tiga kategori (Salamah *et al.*, 2020), yaitu:

1. *Website* Statis, perubahan pada *website* yang dilakukan secara manual dengan mengedit kode.
2. *Website* Dinamis, memiliki halaman *backend* yang memungkinkan pengguna untuk mengubah konten dan mengaksesnya. Portal berita yang memiliki polling serta pembaruan berita adalah contoh dari *website* dinamis.
3. *Website* Interaktif, memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan pengguna lainnya, seperti yang terjadi pada forum maupun blog. Sebuah *website* kumpulan halaman yang disebut beranda (*homepage*) yang berada di posisi paling atas dan memiliki halaman dibawahnya yang disebut *childpage*.

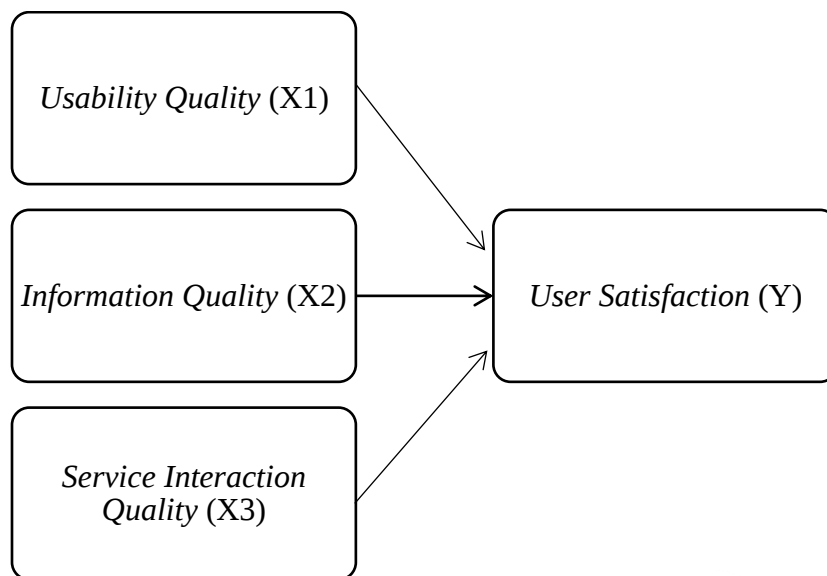
2.1.2. Metode *WebQual*

WebQual dengan versi 1.0 telah diperkenalkan sejak tahun 1998 berfokus pada kualitas informasi *website* yang kemudian disempurnakan menjadi *WebQual*

2.0 yang menambahkan aspek kualitas interaksi pengguna menggunakan Is ServQual dan ServQual. Kualitas situs, informasi, dan interaksi layanan adalah variabel yang membentuk *WebQual* versi 3.0. *WebQual* pada versi 4.0, variabel kualitas situs diganti dengan kualitas kegunaan (*usability*) dikarenakan lebih menekankan pada persepsi pengguna (Firdaus *et al.*, 2019).

Website Quality berdasarkan Barnes dan Vidgen (2002) adalah metode yang didasarkan pada persepsi pengguna akhir untuk mengukur kualitas *website*. *ServQual* adalah sebuah metode yang telah lama digunakan untuk menilai kualitas layanan dan *WebQual* merupakan evolusi dari metode tersebut. *WebQual* 4.0 dirancang atas studi di tiga variabel dan satu variabel dependen (Adhilla & Sutanto, 2022), yaitu:

1. Kegunaan (*Usability*) merupakan bagian yang berkaitan dengan *design website*, seperti kenyamanan pengguna, tata letak, navigasi, dan kualitas gambar yang ditampilkan.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) merujuk pada kualitas konten yang terdapat dalam *website*, seperti seberapa tepat dan relevan informasi yang disediakan, serta keakuratan dan kejelasan formatnya.
3. Interaksi Layanan (*Service Interaction*) adalah bentuk kepercayaan dan empati pengguna ketika mempelajari lebih dalam *website*, seperti keamanan informasi dan komunikasi dengan pemilik *website*.
4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) merupakan keseluruhan dari *website* sebagai variabel dependen.



Sumber: (Suharto & Hariadi, 2021)

Gambar II.1
Model *WebQual* 4.0

Tahapan penyusunan kuesioner penelitian ini didasarkan pada indikator WebQual 4.0, yang mencakup 23 pertanyaan dan terbagi dalam 4 dimensi variabel yang bertujuan untuk menentukan pertanyaan tentang indikator variabel penelitian (Purwandani & Syamsiah, 2021).

Tabel II.1
Indikator *WebQual* 4.0

Dimensi	<i>WebQual</i> 4.0 Item	Item
Kualitas Kegunaan (<i>Usability Quality</i>)	1. Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i>	X1
	2. Interaksi pengguna dengan <i>website</i> jelas dan mudah dimengerti.	X2
	3. Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i> .	X3
	4. Pengguna merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan.	X4
	5. <i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik	X5

Dimensi	WebQual 4.0 Item	Item
	6. Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> .	X6
	7. <i>Website</i> mengandung kompetensi.	X7
	8. <i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna?	X8
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	9. Menyediakan informasi yang cukup jelas.	X9
	10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya.	X10
	11. Menyediakan informasi yang up to date.	X11
	12. Menyediakan informasi yang relevan.	X12
	13. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami.	X13
	14. Menyediakan informasi yang cukup detail.	X14
	15. Menyajikan informasi	X15
Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	16. Mempunyai reputasi yang baik.	X16
	17. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi.	X17
	18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi.	X18
	19. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian.	X19
	20. Adanya suasana komunitas.	X20
	21. Kemudahan untuk memberi masukan (<i>feedback</i>).	X21
	22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>website</i>	X22
Keseluruhan (<i>User Satisfaction</i>)	23. Pendapat secara umum tentang <i>website</i>	Y

Sumber: (Purwandani & Syamsiah, 2021)

2.1.3. Populasi dan Sampel

Sugiyono (2016) mendefinisikan “Populasi sebagai subjek penelitian secara keseluruhan yang memiliki karakteristik dan dipilih untuk diteliti sebelum menghasilkan kesimpulan”. Populasi bukan sekedar jumlah dan orang, tetapi termasuk benda-benda alam lainnya dan mencakup semua sifat dan karakteristik objek yang dipelajari. Sampel hanyalah sebagian dari populasi tersebut (Ispandi *et al.*, 2020).

2.1.4. Rumus Slovin

Arikunto (2011) mengatakan, “jika subjek kurang dari 100 orang, sebaiknya diambil semua subjek untuk diteliti. Namun, jika jumlahnya lebih besar dari 100 orang, dapat diambil antara 10% hingga 15% atau 20% hingga 25%.” (Amri, 2020).

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = *Margin Error*; $e = 0,15$ (15%)

2.1.5. Skala Likert

Menurut Sugiyono (2016), “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Variabel yang akan diukur diuraikan menjadi indikator yang menjadi dasar untuk membuat item instrumen yang berupa pernyataan maupun pertanyaan dengan menggunakan skala likert (Ispandi *et al.*, 2020).

Penelitian ini menggunakan skala likert empat poin untuk menilai kualitas *website* mulai dari 1 (sangat tidak setuju) - 4 (sangat setuju). Skala sengaja dirancang dengan jumlah pilihan yang genap untuk mencegah kecenderungan responden untuk bersikap netral. (Purwandani & Syamsiah, 2021).

2.1.6. SPSS

Menurut Rahayu (2018), “SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) adalah aplikasi yang dapat digunakan untuk analisis statistik dan sistem manajemen data pada tingkat yang cukup tinggi”. Penggunaannya mudah dimengerti dikarenakan kotak dialog yang sederhana dan menu yang deskriptif. Merancang variabel yang akan dianalisis, memasukkan data, serta melakukan perhitungan merupakan tugas pengguna. Tahap paling penting adalah menginterpretasikan angka yang dihasilkan oleh SPSS (Ispandi *et al.*, 2020).

2.2. Penelitian Terkait

No.	Nama & Tahun	Judul	Kesimpulan
1.	(Andiati & Oktaviana R, 2022)	Analisis Kualitas Dan Kepuasan Pengguna Website Istyle.id Dengan Metode WebQual 4.0	Berdasarkan penelitian ini, variabel dalam <i>WebQual</i> 4.0 memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, tetapi belum cukup signifikan. Ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (<i>R Square</i>) sebesar 0,465 atau 46,5%, yang mengindikasikan bahwa hanya 46,5% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel <i>WebQual</i> 4.0. Meskipun hasil statistik deskriptif menunjukkan persentase keseluruhan di atas 60%, yang menandakan cukup baik, analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa kualitas website istyle.id secara keseluruhan masih perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pengguna yang lebih tinggi.
2.	(Putra & Muryani, 2023)	Penggunaan Metode WebQual 4.0 Untuk Analisa Kualitas Website Dinas Sosial Kota Bekasi	Dalam penelitian ini, tiga variabel <i>WebQual</i> 4.0 yang diuji masih membutuhkan perbaikan pada tampilan desain, kedetailan informasi yang tinggi, dan peningkatan terhadap keamanan data pribadi.
3.	(Huda, 2023)	Analisis Kualitas Website Universitas Sebagai Media Informasi Dengan Metode WebQual 4.0	Hasil penelitian ini, website dianggap sangat layak digunakan dalam kategori sistem, dengan nilai kemudahan 78,82%, kualitas informasi 79,36%, interaksi dengan layanan 78,38%, dan 79,55% dalam hal kepuasan pengguna. Hasil analisis penyusunan hipotesis umumnya dapat diterima. Variabel independen <i>WebQual</i> 4.0 berkorelasi dengan kuat dengan variabel kepuasan pengguna.
4.	(Firdaus et al., 2019)	<i>Analysis of the Effect of Quality Mulawarman University Language Center websites on User Satisfaction</i>	Dalam penelitian ini, variabel <i>WebQual</i> 4.0 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, baik secara parsial maupun simultan dengan persentase pengaruh sebesar 64,2%, variabel <i>usability</i>

No.	Nama & Tahun	Judul	Kesimpulan
		<i>Using the WebQual 4.0 Method.</i>	memiliki nilai korelasi tertinggi. Hasil analisis dan pengujian yang dilakukan menggunakan metode <i>WebQual</i> 4.0 menunjukkan bahwa seratus orang yang disurvei merasa puas dengan fasilitas, tampilan, menu, informasi, dan konten yang ada di situs web Pusat Bahasa Universitas Mulawarman.
5.	(Purwandani & Syamsiah, 2021)	Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode <i>WebQual</i> 4.0 Studi Kasus: <i>My Best E-learning System</i> UBSI.	Berdasarkan hasil penelitian ini, variabel <i>WebQual</i> 4.0 (<i>usability, information quality, dan service interaction quality</i>) serta kepuasan pengguna pada web <i>e-learning</i> universitas berada pada kategori cukup tinggi dan pengguna merasa puas. Universitas perlu mempertahankan kualitas layanan yang ada dan terus melakukan inovasi, terutama dalam pembaruan informasi. Metode <i>WebQual</i> yang digunakan bisa digabungkan dengan metode lain untuk hasil yang lebih beragam dan komprehensif.

2.3. Tinjauan Organisasi

Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu (Dit.Standalitu) diresmikan pada tanggal 6 November 1979. Pada tahun 2016, sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 08/MDAG/PER/2/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan, terjadi perubahan nomenklatur di mana Direktorat Pengembangan Mutu Barang diubah menjadi Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu. Direktorat baru ini berada di bawah Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu merupakan hasil

penggabungan dua unit eselon II, yaitu Direktorat Standardisasi dan Direktorat Pengembangan Mutu Barang.

Tugas

Melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang standardisasi perdagangan dan pengendalian mutu.

Fungsi

1. Penyiapan perumusan kebijakan di bidang standardisasi jasa perdagangan, bimbingan dan sarana mutu, verifikasi mutu dan pendaftaran barang keamanan, keselamatan, kesehatan, dan lingkungan hidup serta kelembagaan standardisasi.
2. Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang standardisasi jasa perdagangan, bimbingan dan sarana mutu, verifikasi mutu dan pendaftaran barang keamanan, keselamatan, kesehatan, dan lingkungan hidup serta kelembagaan standardisasi.
3. Penyiapan penyusunan pedoman, norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang bimbingan dan sarana mutu, verifikasi mutu dan pendaftaran barang keamanan, keselamatan, kesehatan, dan lingkungan hidup serta kelembagaan standardisasi.
4. Penyiapan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang bimbingan dan sarana mutu, verifikasi mutu dan pendaftaran barang keamanan, keselamatan, kesehatan, dan lingkungan hidup serta kelembagaan standardisasi.
5. Penyiapan evaluasi dan pelaporan di bidang standardisasi jasa perdagangan, bimbingan dan sarana mutu, verifikasi mutu, dan pendaftaran barang

keamanan, keselamatan, kesehatan, dan lingkungan hidup, serta kelembagaan standardisasi.

6. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 60 Tahun 2016 mengatur pembagian tugas di antara berbagai unit kerja yang bertanggung jawab atas pengukuran, standar, dan kualitas barang di lingkungan Kementerian Perdagangan. Setiap unit memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda.

1. Balai Pengujian Mutu Barang

Balai Pengujian Mutu Barang (BPMB) merupakan unit pelaksana teknis di bidang pengujian mutu barang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Standardisasi dan Pengendalian Mutu, Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, Kementerian Perdagangan. Bertugas melaksanakan pelayanan teknis pengujian mutu barang dan pengembangan jasa pengujian.

2. Balai Kalibrasi

Balai Kalibrasi adalah Unit Pelaksana Teknis di kalibrasi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Standardisasi dan Pengendalian Mutu, Ditjen Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga. Balai Kalibrasi mempunyai tugas melaksanakan pelayanan teknis kalibrasi alat ukur besaran dan pengembangan jasa kalibrasi. Balai Kalibrasi terdiri atas 3 (tiga) laboratorium yaitu Laboratorium Kimia Mikrobiologi, Laboratorium Fisika Mekanika, dan Laboratorium Listrik.

3. Balai Sertifikasi

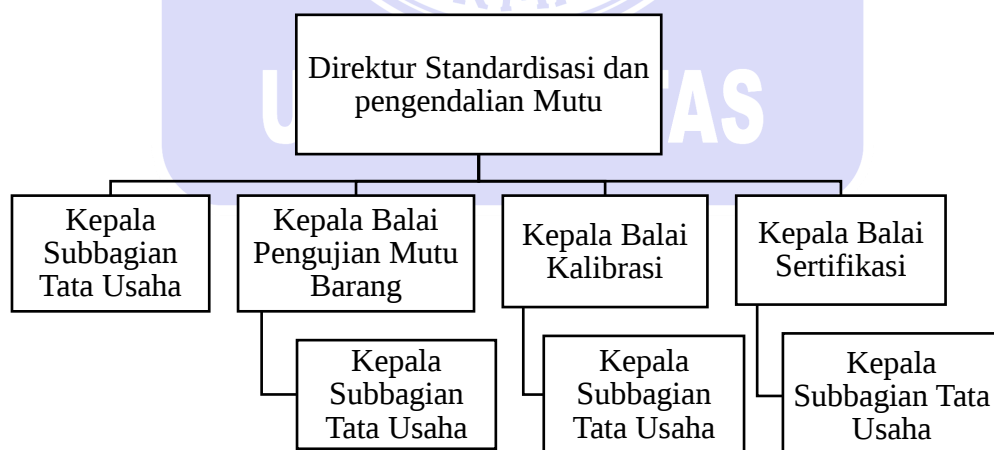
Balai Serifikasi adalah Unit Pelaksana Teknis di bidang sertifikasi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Standardisasi dan Pengendalian Mutu, Ditjen Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga. Balai Sertifikasi mempunyai tugas melaksanakan pelayanan sertifikasi produk, personil, bimbingan teknis di bidang mutu, dan pengembangan jasa sertifikasi.

A. Visi dan Misi Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu

Mengacu pada Visi dan Misi Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, yaitu:

1. Visi: Mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian, berlandaskan gotong royong.
2. Misi: Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di sektor perdagangan.

B. Struktur Organisasi Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu



Sumber: Bagian Tata Usaha Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu

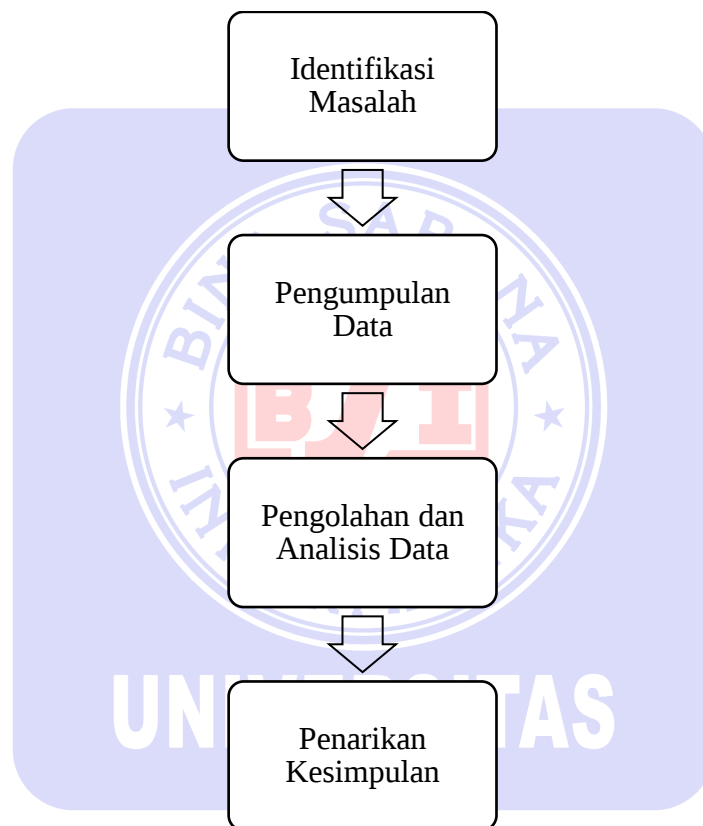
Gambar II.2
Struktur Organisasi Dit. Standalitu

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tahapan Penelitian

Tahapan yang dilakukan dalam penyusunan penelitian ini, ditunjukkan pada gambar berikut.



Gambar III.3
Tahapan Penelitian

3.1.1. Identifikasi Masalah

Dimulai dengan mengidentifikasi masalah yang ingin dipecahkan, kemudian merumuskan pertanyaan spesifik yang akan dijawab melalui penelitian, serta

menetapkan tujuan yang ingin dicapai. Identifikasi masalah dilakukan berdasarkan studi pustaka, wawancara, dan observasi langsung.

Berdasarkan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu efektivitas metode *WebQual* 4.0 untuk pengujian kualitas *website* HRIS dari perspektif kepuasan pengguna.

3.1.2. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Form kepada pegawai di Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan sebagai pengguna *website* HRIS (Sistem Informasi SDM) yang terdiri dari empat variabel yaitu kualitas pengguna, kualitas informasi, kualitas interaksi pelayanan, dan satu variabel dependen yakni kepuasan pengguna.

3.1.3. Pengolahan dan Analisis Data

Penelitian ini melibatkan beberapa langkah dalam pengolahan dan analisis data. Setiap pernyataan dalam data dilakukan uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji hipotesis, koefisien determinasi dengan *adjusted R²*, dan analisis statistik deskriptif. Data dan hasil penelitian diuji dengan Microsoft Excel 2021 dan *IBM SPSS Statistics* versi 29.

3.1.4. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap akhir, penulis akan menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah dikumpulkan, diolah, dan dianalisis terkait kualitas *website* HRIS (Sistem Informasi SDM).

3.2. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dikembangkan dengan mengacu pada dimensi-dimensi *WebQual* 4.0, yakni Kegunaan, Kualitas Informasi, serta Kualitas Interaksi Layanan.

3.2.1. Kuesioner

Kuesioner yang digunakan terdiri dari beberapa bagian. Bagian pertama berisi 8 pernyataan tentang seberapa mudah *website* digunakan, bagian kedua berisi 7 pernyataan tentang kualitas informasi yang diberikan, dan bagian ketiga berisi 7 pernyataan tentang kualitas layanan yang diberikan saat berinteraksi dengan *website*. Selain itu, terdapat 1 pernyataan untuk mengukur variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna terhadap keseluruhan *website*. Kualitas kuesioner ini diuji melalui uji validitas dan reliabilitas.

Tabel III.2
Indikator Pertanyaan

No.	Pertanyaan dalam Kuesioner	1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
Kualitas Kegunaan (<i>Usability Quality</i>)					
1.	<i>Website</i> https://paspeg.kemendag.go.id/ atau HRIS (Sistem Informasi SDM) pada menu Presensi, Layanan SDM, Kinerja, dan Cuti mudah untuk dioperasikan				
2.	Mudah untuk berinteraksi di dalam <i>website</i>				
3.	Mudah untuk bernavigasi atau menemukan menu/link di dalam <i>website</i>				
4.	<i>Website</i> mudah digunakan				
5.	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik				
6.	Desain <i>website</i> sesuai dengan tipikal <i>website</i> kementerian/pemerintahan				

No.	Pertanyaan dalam Kuesioner	1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
7.	<i>Website</i> memiliki informasi atau pengetahuan tambahan bagi pengguna				
8.	<i>Website</i> memberikan pengalaman positif bagi pengguna				
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)					
9.	<i>Website</i> https://paspeg.kemendag.go.id/ atau HRIS (Sistem Informasi SDM) menyediakan informasi yang cukup jelas				
10.	<i>Website</i> memberikan informasi yang dapat dipercaya				
11.	<i>Website</i> memberikan informasi yang up to date				
12.	<i>Website</i> memberikan informasi relevan dengan Kementerian Perdagangan RI				
13.	<i>Website</i> memberikan informasi yang mudah dibaca dan dipahami				
14.	<i>Website</i> memberikan informasi secara detail				
15.	<i>Website</i> menyediakan informasi dalam format yang sesuai dengan badan pemerintahan				
Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service Interaction Quality</i>)					
16.	<i>Website</i> https://paspeg.kemendag.go.id/ atau HRIS (Sistem Informasi SDM) memiliki reputasi yang baik				
17.	Saya merasa aman ketika melakukan aktivitas di dalam <i>website</i>				
18.	Saya merasa aman dalam menyampaikan data pribadi				
19.	<i>Website</i> menarik minat untuk dikunjungi				
20.	<i>Website</i> terdapat suasana komunitas (diskusi/ bertukar pendapat)				
21.	<i>Website</i> mudah dalam memberi masukan (feed back) ke pengembang <i>website</i>				
22.	Saya merasa yakin dengan informasi yang disampaikan <i>website</i>				
Keseluruhan (<i>User Satisfaction</i>)					

No.	Pertanyaan dalam Kuesioner	1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
23.	Saya merasa puas dengan fasilitas yang terdapat di <i>website</i> https://paspeg.kemendag.go.id/ atau HRIS (Sistem Informasi SDM)				

3.2.2. Skala Likert

Kuesioner tersebut menggunakan skala likert empat poin untuk menilai kualitas *website* mulai dari 1 (sangat tidak setuju) - 4 (sangat setuju). Untuk menghindari kecenderungan responden yang bersikap netral, skala sengaja dibuat genap.

Tabel III.3
Skala Penilaian Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak Setuju	2
4	Sangat Tidak Setuju	1

3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi, dan Sampel Penelitian

3.3.1. Pengumpulan Data

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara observasi langsung, wawancara, studi pustaka, dan penyebaran kuesioner dengan 23 pertanyaan mengenai *website* HRIS (Sistem Informasi SDM) yang melibatkan 40 responden. yang dibuat berdasarkan metode *WebQual* 4.0 dengan tiga variabel yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen.

3.3.2. Populasi

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 250 pegawai di Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan yang menggunakan *website* HRIS (Sistem Informasi SDM).

3.3.3. Sampel

Setelah penentuan populasi, tahap selanjutnya adalah menghitung ukuran sampel menggunakan rumus Slovin, sehingga penulis dapat menentukan jumlah sampel yang representatif dari populasi yang telah ditetapkan.

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = *Margin Error*; e = 15%

Diketahui, total populasi sebanyak 250 pegawai dengan tingkat kesalahan (*margin error*) sebesar 15% atau 0.15. Dengan demikian, jumlah sampel yang diperoleh adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{250}{1 + 250 \cdot (0.15)^2}$$

$$n = \frac{250}{1 + 250 \cdot (0.0225)}$$

$$n = \frac{250}{6.625}$$

$$n = 37.74$$

Hasil dibulatkan menjadi 40. Jadi, ukuran sampel yang diperlukan adalah 40 sampel untuk mendapatkan hasil dengan tingkat kesalahan 15%.

3.4. Metode Analisis Data

3.4.1. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui validitas kuesioner yang dilihat dari nilai r hitung $>$ r tabel. Nilai koefisien korelasi yang dihitung harus lebih besar dari nilai koefisien pada tabel *corrected item-total correlation*. Dengan *degree of freedom* (df) = $n-2$, di mana n adalah jumlah sampel, nilai r hitung dan r tabel dibandingkan untuk melakukan uji signifikansi dengan α sebesar 0.05 (Firdaus *et al.*, 2019).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu kuesioner dapat diukur menggunakan koefisien Cronbach Alpha. Nilai Cronbach Alpha yang lebih besar dari 0,6 mengindikasikan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner mengukur konsep yang sama secara konsisten (Firdaus *et al.*, 2019).

3.4.2. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Untuk menguji apakah data penelitian berdistribusi normal, digunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0.05, maka data dapat dianggap berdistribusi normal (Firdaus *et al.*, 2019).

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas dapat dideteksi melalui nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *tolerance* yang lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF yang kurang dari 10.00, mengindikasikan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas yang signifikan dalam model regresi. Artinya, variabel-variabel independen dalam model tersebut tidak saling berkorelasi (Firdaus *et al.*, 2019).

3. Uji Heteroskedastisitas

Metode Glejser merupakan salah satu metode yang umum digunakan untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dalam model regresi. Jika nilai signifikansi dari regresi tersebut lebih besar dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen dengan varian nilai absolut residual, sehingga masalah heteroskedastisitas dapat dianggap tidak ada (Firdaus *et al.*, 2019).

4. Analisis Regresi Linear berganda

Melalui analisis regresi linier berganda, dapat diketahui sejauh mana perubahan pada dua atau lebih variabel independen akan berdampak pada perubahan variabel dependen (Firdaus *et al.*, 2019).

3.4.3. Uji Hipotesis

1. Uji F

Uji F adalah untuk menguji hipotesis bahwa semua variabel bebas secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Pengambilan keputusan dalam uji F berdasarkan pada kaidah berikut (Firdaus *et al.*, 2019).

- a) Nilai signifikansi < 0.05 , atau $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- b) Nilai signifikansi > 0.05 , atau $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$, maka tidak ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

2. Uji T

Tujuan uji T adalah untuk menguji hipotesis bahwa satu variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Berikut ini merupakan dasar pengambilan keputusan (Firdaus *et al.*, 2019).

- a) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- b) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Dalam uji T, dua pendekatan dapat digunakan untuk membuat keputusan, yaitu melihat nilai signifikansi (sig) atau membandingkan antara nilai $t \text{ hitung}$ dan $t \text{ tabel}$ (Andiati & Oktaviana R, 2022).

3.4.4. Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Berdasarkan nilai *Adjusted R Square*, koefisien determinasi digunakan untuk menghitung seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersamaan (Huda, 2023).

3.4.5. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk mengorganisir dan menganalisis data untuk mendapatkan kesimpulan atau makna tertentu, dilakukan dengan menghitung data dari responden setelah pengisian kuesioner. Selanjutnya, perhitungan dilakukan untuk mengetahui persentase dari setiap pertanyaan pada setiap indikator variabel (Andiati & Oktaviana R, 2022).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas secara mendalam hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai analisis kualitas *website* HRIS (Sistem Informasi SDM) menggunakan metode *WebQual* 4.0 dengan studi kasus di Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu, Kementerian Perdagangan RI. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna HRIS (Sistem Informasi SDM).

Penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 40 pegawai yang kemudian dibuat tabulasi dan dilakukan analisis data dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel 2021 dan *IBM SPSS Statistics* versi 29.

4.1. Karakteristik Responden

4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel IV.4
Karakteristik Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	17	42.5%
Perempuan	23	57.5%
Total	40	100%

Sumber: (Data Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel diatas, responden didominasi oleh perempuan dengan 23 orang atau 57.5%, sementara 17 orang atau 42.5% merupakan responden laki-laki dari total sampel 40 orang.

4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel IV.5
Karakteristik Usia

Usia	Jumlah	Persentase
<31	15	37.5%
31 - 40	11	27.5%
41 - 50	11	27.5%
51 - 60	3	7.5%
Total	40	100%

Sumber: (Data Peneliti, 2024)

Dari tabel tersebut, sebagian besar responden berada dalam kelompok usia < 31 tahun, dengan 15 responden atau 37.5% dari total sampel. Kelompok usia 31-40 tahun dan 41-50 tahun memiliki jumlah yang sama, yaitu 11 orang atau 27.5%, menunjukkan distribusi yang cukup merata di antara kedua kelompok ini. Sementara itu, responden yang berusia 51-60 tahun merupakan kelompok terkecil, dengan hanya 7.5% dari total responden. Total sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 orang.

4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja

Tabel IV.6
Karakteristik Unit Kerja

Unit Kerja	Jumlah	Persentase
Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu	10	25%
Balai Pengujian Mutu Barang	16	40%
Balai Kalibrasi	5	12.5%
Balai Sertifikasi	9	22.5%
Total	40	100%

Sumber: (Data Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa responden dari Balai Pengujian Mutu Barang merupakan kelompok terbesar, yaitu sebanyak 16 orang atau 40%. Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu memiliki 25% dari total sampel, sementara Balai Sertifikasi memiliki 22.5%. Balai Kalibrasi memiliki jumlah responden paling sedikit, yaitu 12.5% dari total sampel. Total sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 orang.

4.2. Uji Kualitas Data

4.2.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner itu valid atau tidak dengan melihat nilai r hitung $>$ r tabel, untuk nilai r tabel yaitu 0,320 yang didapatkan pada tingkat signifikansi 5% dengan $df = n - 2$. Maka, $df = 40 - 2 = 38$. Jika nilai r hitung $<$ 0,320, maka instrumen tersebut tidak valid. Berikut adalah hasil uji validitas instrumen menggunakan *IBM SPSS Statistics* versi 29.

Tabel IV.7
Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kualitas Kegunaan (<i>Usability Quality</i>)	X1.1	0.765	0.320	Valid
	X1.2	0.491	0.320	Valid
	X1.3	0.837	0.320	Valid
	X1.4	0.884	0.320	Valid
	X1.5	0.715	0.320	Valid
	X1.6	0.794	0.320	Valid
	X1.7	0.802	0.320	Valid
	X1.8	0.794	0.320	Valid
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	X2.1	0.717	0.320	Valid
	X2.2	0.863	0.320	Valid
	X2.3	0.792	0.320	Valid
	X2.4	0.877	0.320	Valid
	X2.5	0.758	0.320	Valid
	X2.6	0.810	0.320	Valid
	X2.7	0.765	0.320	Valid
Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	X3.1	0.753	0.320	Valid
	X3.2	0.819	0.320	Valid
	X3.3	0.709	0.320	Valid
	X3.4	0.661	0.320	Valid
	X3.5	0.662	0.320	Valid
	X3.6	0.578	0.320	Valid
	X3.7	0.843	0.320	Valid
Keseluruhan (<i>User Satisfaction</i>)	Y	0.776	0.320	Valid

Sumber: (Data Peneliti, 2024)

Hasil validitas instrumen pada variabel Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi Pelayanan (*Service Interaction Quality*), dan *User Satisfaction* menunjukkan bahwa nilai r hitung pada setiap instrumen > 0.320 yang mengindikasikan bahwa item instrumen untuk setiap variabel dinyatakan valid.

4.2.2. Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas memakai cara uji statistik *Cronbach Alpha* (α) dengan nilai *Cronbach Alpha* > 0.6 . Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas variabel X1, X2, X3, dan Y.

Tabel IV.8
Hasil Uji Reliabilitas

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	23

Sumber: (Data Peneliti, 2024)

Pada tabel *Case Processing Summary* menunjukkan bahwa terdapat 40 data yang valid dan tabel *Reliability Statistics* menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari 23 pertanyaan adalah 0.956, yang menunjukkan bahwa data tersebut dapat dianggap reliabel karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0.6 .

4.3. Uji Asumsi Klasik

4.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas data menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* dapat dianggap berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih besar dari 0.05.

Tabel IV.9
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	-.0038062
	Std. Deviation	.27693159
Most Extreme Differences	Absolute	.135
	Positive	.131
	Negative	-.135
Test Statistic		.135
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.065
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: (Data Peneliti, 2024)

Hasil uji normalitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal dengan nilai signifikansi > 0.05 sebesar 0.065.

4.3.2. Uji Multikolinearitas

Hasil *variance inflation factor* (VIF) berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS adalah sebagai berikut.

Tabel IV.10
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Usability Quality	.323	3.097
	Information Quality	.225	4.437
	Service Interaction Quality	.203	4.920

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Sumber: (Data Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel diatas, tidak ada gejala multikolinieritas antara variabel *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), dan *Service Interaction Quality* (X3). Nilai *tolerance* > 0.10 dan nilai VIF < 10.00.

4.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Hasil perhitungan uji heteroskedastisitas dengan SPSS didapatkan dengan uji glejser, sebagai berikut.

Tabel IV.11
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	-.283	.282		-1.001
	Usability Quality (X1)	.021	.018	.309	1.156
	Information Quality (X2)	.045	.023	.610	1.909
	Service Interaction Quality (X3)	-.050	.025	-.656	-1.949

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: (Data Peneliti, 2024)

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel X1, X2, dan X3 > 0.05. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas pada variabel-variabel tersebut.

4.3.4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui apakah dua atau lebih variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Analisis ini dilakukan menggunakan SPSS. Hasilnya dapat dilihat pada bagian hasil *coefficients*, yang ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel IV.12
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.404	.431		-.938	.354
	Usability Quality (X1)	.084	.027	.509	3.101	.004
	Information Quality (X2)	-.041	.036	-.226	-1.152	.257
	Service Interaction Quality (X3)	.106	.039	.562	2.716	.010

a. Dependent Variable: User Satisfaction (Y)

Sumber: (Data Peneliti, 2024)

Diperoleh hasil persamaan regresi linier berganda seperti berikut:

$$Y = a + b(X1) + b(X2) + b(X3) + e$$

$$Y = (-0.404) + 0.084 + (-0.041) + 0.106 + e$$

Pada persamaan diatas berikut akan dijelaskan:

1. Konstanta (-0.404) menunjukkan jika semua variabel independen (X1, X2, dan X3) sama dengan nol, maka kepuasan pengguna (Y) menjadi -0.404.
2. Koefisien *Usability* (X1) sebesar 0.084 menunjukkan bahwa peningkatan satu poin pada Kualitas Kegunaan akan mengakibatkan peningkatan sebesar 0.084 unit pada Kepuasan Pengguna (Y), dengan asumsi variabel lainnya konstan.

3. Koefisien *Information Quality* (X2) sebesar -0.041 menunjukkan bahwa peningkatan satu poin pada Kualitas Informasi akan menurunkan Kepuasan Pengguna sebesar 0.041, dengan asumsi variabel lainnya konstan.
4. Koefisien *Service Interaction Quality* (X3) sebesar 0.106 menunjukkan bahwa peningkatan satu poin pada Kualitas Interaksi akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0.106, dengan asumsi variabel lainnya konstan.

4.4. Uji Hipotesis

4.4.1. Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Jika nilai $\text{sig} < 0.05$, berarti bahwa variabel X memengaruhi variabel Y. Hasil Uji F menggunakan SPSS dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel IV.13
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.522	3	2.174	26.279	<.001 ^b
	Residual	2.978	36	.083		
	Total	9.500	39			

a. Dependent Variable: User Satisfaction (Y)

b. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality (X3), Usability Quality (X1), Information Quality (X2)

Sumber: (Data Peneliti, 2024)

Nilai F sebesar 26.279 dengan $\text{sig} < 0.001$ ditemukan berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda. Ini menunjukkan bahwa variabel independen (Kualitas

Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengguna).

4.4.2. Uji T

Pada tabel berikut menunjukkan hasil pengujian dari Uji T dengan SPSS:

Tabel IV.14
Hasil Uji T

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-.404	.431		.354
	Usability Quality (X1)	.084	.027	.509	.004
	Information Quality (X2)	-.041	.036	-.226	.257
	Service Interaction Quality (X3)	.106	.039	.562	.010

a. Dependent Variable: User Satisfaction (Y)

Sumber: (Data Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel diatas, maka pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai sig < 0.05 yang berarti terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y, sebagai berikut:

- Variabel *Usability* memiliki signifikansi < 0.05 yaitu sebesar 0.004, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh *Usability* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Y), maka H1 diterima.
- Variabel *Information Quality* memiliki signifikan > 0.05 yaitu sebesar 0.257, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh *Information Quality* (X2) terhadap *User Satisfaction* (Y), maka H2 ditolak.
- Variabel *Service Interaction Quality* memiliki signifikan < 0.05 yaitu sebesar 0.010, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh *Service Interaction Quality* (X3) terhadap *User Satisfaction* (Y), maka H3 diterima.

4.5. Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Berikut ini adalah nilai koefisien determinasi yang diperoleh dari hasil uji regresi linier berganda.

Tabel IV.15
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.829 ^a	.687	.660	.288

a. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality (X3), Usability Quality (X1), Information Quality (X2)

Sumber: (Data Peneliti, 2024)

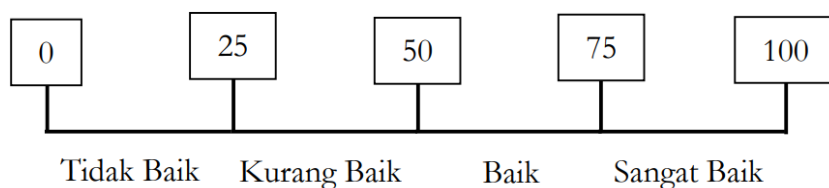
Dari tabel tersebut, nilai *Adjusted R Square* 0.660 yang menunjukkan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 0.660 atau 66%.

4.6. Pembahasan

4.6.1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran umum tentang data yang telah dikumpulkan dalam penelitian. Tabel berisi nilai N (Total responden), nilai total (*sum*), nilai maksimal, nilai maksimal total ($N \times \text{nilai maksimal}$), dan persentase ($(\text{Nilai Total} / \text{Nilai Maksimal}) \times 100$).

Dengan menggunakan skala penilaian berikut, tingkat validasi kelayakan sistem dapat dimasukkan ke dalam empat kategori (Huda, 2023):



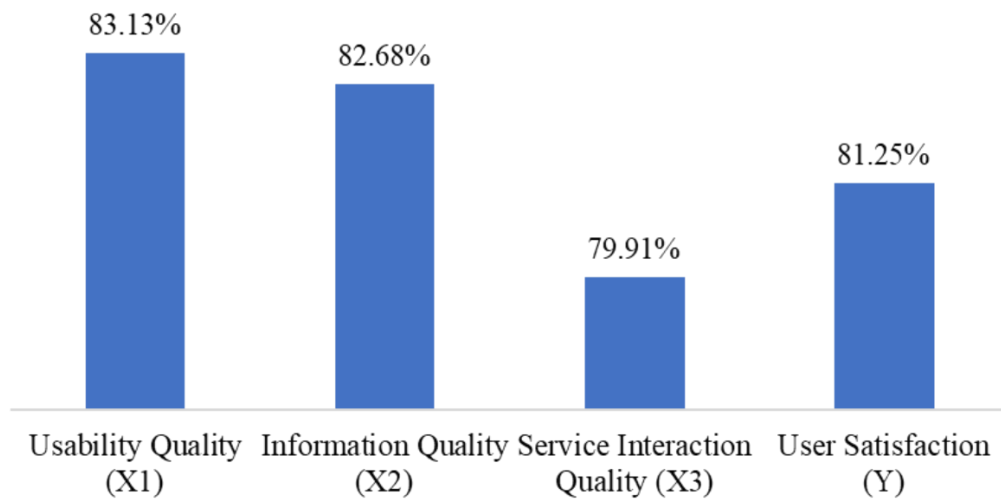
Gambar IV.4
Tingkat Validasi Kelayakan *Website*

Hasil uji statistik deskriptif untuk mengukur kelayakan pada *website* HRIS (Sistem Informasi SDM) dengan 40 responden.

Tabel IV.16
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel	N/ Sampel	Nilai Total	Nilai Maksimal	Nilai Maksimal Total	Persentase
<i>Usability Quality</i> (X1)	40	1064	32	1280	83.13%
<i>Information Quality</i> (X2)	40	926	28	1120	82.68%
<i>Service Interaction Quality</i> (X3)	40	895	28	1120	79.91%
<i>User Satisfaction</i> (Y)	40	130	4	160	81.25%

Sumber: (Data Peneliti, 2024)



Gambar IV.5
Grafik Hasil Analisis Deskriptif Variabel WebQual 4.0

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif diatas, semua variabel menunjukkan persentase yang relatif tinggi, sebagaimana uraian berikut ini.

1. *Usability Quality* (X1): Dengan persentase sebesar 83.13%, menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa *website* ini mudah digunakan dan memenuhi harapan mereka dalam hal kegunaan dan dapat dikatakan bahwa kualitas kegunaan dari *website* dinilai sangat baik oleh responden.
2. *Information Quality* (X2): Dengan persentase sebesar 82.68%, menunjukkan bahwa informasi yang disajikan *website* HRIS (Sistem Informasi SDM) dapat dipercaya dan diandalkan oleh para pengguna, serta *website* berkualitas sangat baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka.
3. *Service Interaction Quality* (X3): Dengan persentase sebesar 79.91%, kualitas interaksi layanan dinilai cukup baik oleh responden. Meskipun sedikit lebih rendah dibandingkan dengan variabel lainnya, skor ini masih menunjukkan bahwa

sebagian besar pengguna merasa puas dengan interaksi layanan saat menggunakan *website* HRIS (Sistem Informasi SDM).

4. *User Satisfaction* (Y): Variabel ini mengukur kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap *website*. Dengan persentase sebesar 81.25%, kepuasan pengguna dinilai cukup tinggi yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan *website* secara keseluruhan dan bahwa *website* ini berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang positif terhadap *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3) dari *website* HRIS (Sistem Informasi SDM) yang secara umum memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya dalam hal kegunaan, informasi yang disediakan, dan interaksi layanan.

Meskipun penilaian keseluruhan positif, ada ruang untuk perbaikan, khususnya dalam meningkatkan konsistensi pengalaman pengguna di semua aspek. Penting untuk terus memantau dan mengevaluasi kualitas *website* secara berkala untuk memastikan bahwa *website* HRIS (Sistem Informasi SDM) tetap relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

4.6.2. Pengaruh Kualitas Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien regresi sebesar 0.084, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas kegunaan akan meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas kegunaan yang baik memudahkan pengguna dalam mengakses dan menggunakan fitur-fitur yang tersedia dalam *website* HRIS (Sistem Informasi SDM).

Dalam hasil uji T, kualitas kegunaan (X1) memiliki signifikansi $< 0,05$ yang memiliki arti bahwa ada pengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y), maka H1 diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Putra & Muryani, 2023) dan (Firdaus *et al.*, 2019) yang menyatakan bahwa variabel kegunaan memiliki tingkat kepentingan paling tinggi yang menunjukkan bahwa variabel kegunaan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

4.6.3. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi menunjukkan pengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien regresi sebesar -0.041. Meskipun pengaruhnya kecil, hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas informasi, dalam beberapa aspek, mungkin tidak langsung meningkatkan kepuasan pengguna atau mungkin ada aspek informasi yang perlu diperbaiki. Hasil ini mengindikasikan perlunya evaluasi lebih lanjut tentang jenis informasi yang disediakan dan bagaimana informasi tersebut disajikan untuk memastikan relevansi dan keakuratan informasi bagi pengguna.

Dalam uji T, kualitas informasi tidak ada pengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) dikarenakan memiliki signifikansi $> 0,05$ yaitu sebesar 0,257. Oleh karena itu, H2 ditolak. Berdasarkan hasil dari uji T yang sama pada penelitian oleh (Andiati & Oktaviana R, 2022) yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

4.6.4. Pengaruh Kualitas Interaksi Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna

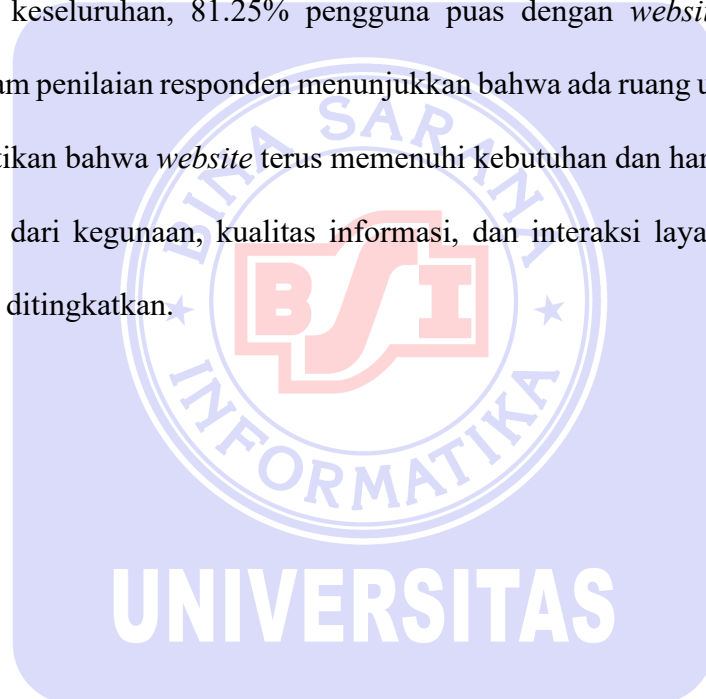
Kualitas interaksi pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien regresi sebesar 0.106. Interaksi yang baik antara sistem dan pengguna, serta layanan dukungan yang responsif dan membantu, sangat

mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas layanan untuk memastikan pengguna merasa didukung dan dihargai.

Pada penelitian terdahulu oleh (Putra & Muryani, 2023), (Huda, 2023), dan (Firdaus *et al.*, 2019) juga menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas interaksi pelayanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) yang menyatakan bahwa H3 diterima.

4.6.5. Kepuasan Pengguna terhadap *Website* HRIS

Secara keseluruhan, 81.25% pengguna puas dengan *website* HRIS, tetapi perbedaan dalam penilaian responden menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan. Untuk memastikan bahwa *website* terus memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, aspek tertentu dari kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan harus terus dievaluasi dan ditingkatkan.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) *website* HRIS cukup baik dengan nilai persentase sebesar 83,13%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa nyaman dan mudah dalam menggunakan *website* tersebut.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang disediakan oleh *website* HRIS juga dinilai cukup baik oleh pengguna dengan persentase sebesar 82,68%. Informasi yang diberikan dinilai relevan, akurat, dan memenuhi kebutuhan pengguna.
3. Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) dinilai positif dengan persentase sebesar 79,91%. Ini menunjukkan bahwa interaksi yang terjadi melalui *website*, termasuk dalam hal pelayanan dan responsivitas, dianggap memadai oleh pengguna.
4. Secara keseluruhan, tingkat Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) terhadap *website* HRIS adalah 81.25% yang berarti *website* sudah sangat baik, namun masih ada ruang untuk perbaikan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut, sebagai berikut.

1. Peningkatan Kualitas Informasi perlu memastikan bahwa informasi yang disajikan di *website* HRIS lebih relevan, akurat, dan mudah dipahami oleh pengguna.

Evaluasi berkala dan umpan balik dari pengguna dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu perbaikan.

2. Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu perlu meningkatkan kualitas interaksi layanan, terutama dalam hal responsivitas dan kemudahan pengguna dalam mengakses layanan yang ada di *website*. Hal ini bisa dilakukan dengan memperkuat sistem dukungan pengguna dan mempercepat waktu respons.
3. Untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna, *website* HRIS harus terus diperbarui dan dikembangkan. Pembaruan ini tidak hanya mencakup penambahan fitur-fitur baru yang relevan dengan kebutuhan pengguna, tetapi juga memastikan bahwa fitur-fitur tersebut mudah digunakan dan *website* secara keseluruhan tetap relevan dengan perkembangan teknologi.
4. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:
 - a. Melakukan studi kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai persepsi dan pengalaman pengguna terhadap *website* HRIS (Sistem Informasi SDM). Metode ini dapat melengkapi temuan kuantitatif dan memberikan wawasan yang lebih komprehensif.
 - b. Memperluas ruang lingkup penelitian seperti melakukan penelitian lanjutan di Kementerian Perdagangan RI dengan lingkup responden yang lebih luas, serta mencakup lebih banyak variabel yang mungkin mempengaruhi kepuasan pengguna atau menggunakan metode lain untuk menganalisis kualitas *website* HRIS (Sistem Informasi SDM).

DAFTAR PUSTAKA

- Adhillia, F., & Sutanto, A. (2022). *Increasing The Intention to Buy Batik Gumelem Banjarnegara Using the Web Qual 4.0 Method*. 136–141.
- Amri, S. (2020). Pengaruh Penempatan dan Beban Kerja Terhadap Motivasi Kerja Pegawai pada Kantor Dinas Pengairan Provinsi Aceh. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 6(1), 23–31. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v6i1.335>
- Andiati, A., & Oktaviana R, S. (2022). Analisis Kualitas Dan Kepuasan Pengguna Website Istyle. id Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Tekno Kompak*, 16(2), 111–123. <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknokompak/article/view/1907%0A>
<https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknokompak/article/download/1907/950>
- Christian, A., Suhartini, & Anggun Lestari, S. D. (2020). the Analysis of Website Service Quality of Prabumulih Regional General Hospital Using Webqual 4.0 Method. *International Journal of Engineering Technologies and Management Research*, 5(9), 82–88. <https://doi.org/10.29121/ijetmr.v5.i9.2018.292>
- Divisi Tata Usaha (2024). Struktur Organisasi Dit. Standalitu. Jakarta: Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu
- Fidek Theo, F., & Tulenan, V. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Digital Library Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal Teknik Informatika*, 15(4), 271–282. <https://doi.org/10.35793/jti.15.4.2020.31410>
- Firdaus, M. B., Puspitasari, N., Budiman, E., Widiyans, J. A., & Bayti, N. (2019). Analysis of the effect of quality mulawarman university language center websites on user satisfaction using the webqual 4.0 method. *Proceedings of ICAITI 2019 - 2nd International Conference on Applied Information Technology and Innovation: Exploring the Future Technology of Applied Information Technology and Innovation, June 2020*, 126–132. <https://doi.org/10.1109/ICAITI48442.2019.8982143>
- Huda, M. (2023). Analisis Kualitas Website Universitas Sebagai Media Informasi

Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 4(1), 241–254. <https://doi.org/10.35870/jimik.v4i1.166>

Ispandi, I., Ramadan, R., Atmaja, R. K., & Sudradjat, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Backpacker Jakarta Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual. *REMIK (Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer)*, 4(2), 32. <https://doi.org/10.33395/remik.v4i2.10527>

Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas *Website* Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin)*, 9(3), 300. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>

Putra, A. A., & Muryani, S. (2023). Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa Kualitas *Website* Dinas Sosial Kota Bekasi. *Jurnal Infortech*, 5(2). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech88>

Salamah, I., Lindawati, L., Fadhli, M., & Kusumanto, R. (2020). Evaluasi Pengukuran *Website* Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Digit*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.51920/jd.v10i1.151>

Suharto, Y., & Hariadi, E. (2021). Analisis Kualitas *Website* Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 12(2), 109–121. <https://doi.org/10.29244/jmo.v12i2.33917>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Biodata Mahasiswa

NIM : 17200806
Nama Lengkap : Safira Yulianti Riani
Tempat/ Tanggal Lahir : Jakarta, 06 Juli 2002
Alamat lengkap : Areman, Jl. Kamboja 1 RT 07/RW 05 Tugu,
Kec. Cimanggis, Kota Depok, Jawa Barat,
16451

II. Pendidikan

a. Formal

1. MIT Nurul Falah, lulus tahun 2014
2. MTs Negeri 33 Jakarta, lulus tahun 2017
3. MA Negeri 2 Jakarta, lulus tahun 2020

b. Tidak Formal

1. Kursus bahasa Inggris di Lembaga Kursus Bahasa Inggris dan Komputer (LPIA), Desember 2017 - Maret 2018.
2. Studi Independen Bersertifikat *Data Analytics for Business* di Bitlabs Academy, Agustus 2022 – Desember 2022.
3. Studi Independen Bersertifikat *Data Analytic With Business Intelligence* di Metrodata Academy, Agustus 2023 – Desember 2023.

III. Riwayat Pengalaman berorganisasi / pekerjaan

1. Volunteer BSI Flash Sport Competition Depok, Tangerang, Bekasi, Cengkareng, Bogor tahun 2023 s.d. tahun 2024.



Jakarta, 06 Juli 2024

Safira Yulianti Riani

SURAT KETERANGAN RISET



KEMENTERIAN PERDAGANGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TERTIB NIAGA
DIREKTORAT STANDARDISASI DAN PENGENDALIAN MUTU
Jalan. Raya Bogor km 26 Ciracas, Jakarta Timur
Tel. 021-8710321-3 Fax. 021-8710478
www.kemendag.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor TU.04/1521/PKTN.3/S.Ket/07/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : M. Arief Setyadi
Jabatan : Kepala Subbagian Tata Usaha

Dengan ini menerangkan bahwa, yang tersebut di bawah ini :

N a m a : Safira Yulianti Riani
N I M : 17200806
Program Studi : Program Studi Teknologi Informasi

adalah benar telah melakukan Riset/PKL pada Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu – Kementerian Perdagangan, terhitung sejak 2 Mei 2024 sampai dengan 28 Juni 2024, dan yang bersangkutan telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Jakarta, 2 Juli 2024

Kepala Subbag Tata Usaha
Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu


M. Arief Setyadi
NIP. 19840930 200901 1 003

BUKTI HASIL PENGECEKAN PLAGIARISME

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* HRIS (SISTEM INFORMASI
SDM) DENGAN METODE *WEBQUAL 4.0* (STUDI KASUS:
DIREKTORAT STANDARDISASI DAN
PENGENDALIAN MUTU)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

SAFIRA YULIANTI RIANI
NIM: 17200806

Program Studi: Teknologi Informasi
Fakultas Teknik dan Informatika
Universitas Bina Sarana Informatika
Depok
2024

ABSTRAK

Safira Yulianti Riani (17200806), Analisis Kualitas *Website* HRIS (Sistem Informasi SDM) dengan Metode *WebQual 4.0* (Studi Kasus: Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* HRIS (Sistem Informasi SDM) di Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu (Dit. Standalitu) Kementerian Perdagangan Republik Indonesia dari segi Kepuasan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) berdasarkan persepsi pengguna akhir menggunakan metode *WebQual 4.0*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang disebar kepada 40 responden dengan 23 pertanyaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan *website*, dengan persentase *Usability Quality* sebesar 83,13%, *Information Quality* sebesar 82,68%, *Service Interaction Quality* sebesar 79,01%, dan *User Satisfaction* sebesar 81,25%. Diketahui bahwa variabel Kualitas Kepuasan (*Usability Quality*) dan Kualitas Interaksi Pelayanan (*Service Interaction Quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Kualitas Informasi (*Information Quality*) tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Namun, secara Simultan menunjukkan bahwa variabel *WebQual 4.0* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Meskipun demikian, ada ruang untuk perbaikan dalam meningkatkan konsistensi pengalaman pengguna di semua aspek. Penting untuk terus memantau dan mengevaluasi kualitas *website* secara berkala untuk memastikan bahwa *website* HRIS tetap relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, *Website*, *WebQual 4.0*



2

ABSTRACT

Safira Yulianti Riani (17200806), *Quality Analysis of HRIS (HR Information Systems) Website with WebQual 4.0 Method (Case Study: Directorate of Standardization and Quality Control)*

This study aims to analyze the quality of the HRIS website at the Directorate of Standardization and Quality Control (Dit. Standalitu) of the Ministry of Trade of the Republic of Indonesia in terms of Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality based on end-user perceptions using the WebQual 4.0 method. This research uses quantitative methods with data collection techniques in questionnaires distributed to 40 respondents with 23 questions. The results showed that most respondents were satisfied with the website, with a percentage of Usability Quality of 83.13%, Information Quality of 82.68%, Service Interaction Quality of 79.01%, and User Satisfaction of 81.25%. It is known that the Usability Quality and Service Interaction Quality variables have a significant influence on the User Satisfaction variable, while Information Quality has no impact on User Satisfaction. However, it simultaneously shows that WebQual 4.0 variables have a significant influence on User Satisfaction. Nonetheless, there is room for improvement in improving the consistency of user experience in all aspects. It is important to continue to monitor and evaluate the quality of the website regularly to ensure that the HRIS website remains relevant and effective in meeting user needs.

Keywords: User Satisfaction, *Website*, *WebQual 4.0*

3

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi di era digital saat ini telah membantu kita untuk berinteraksi, bekerja, dan dalam kehidupan sehari-hari. Peran teknologi informasi dapat dilakukan dengan bantuan salah satunya adalah melalui *website*. Dalam dunia kerja, sebagai bagian dalam mengikuti arus digitalisasi dan peningkatan efisiensi, *website* telah menjadi bagian pokok bagi berbagai institusi, termasuk institusi pemerintahan seperti Kementerian Perdagangan Republik Indonesia (RI).

Kementerian Perdagangan Republik Indonesia (RI) sebagai salah satu lembaga pemerintahan yang memegang peran dalam pengelolaan perdagangan baik di tingkat domestik maupun internasional sudah mengembangkan dan mengelola *website* untuk mempermudah pekerjaan dan memperkuat komunikasi internal sebagai salah satu alat utama bagi para pegawai dalam menjalankan tugas dan kewajiban mereka.

Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu (Dit. Standalitu) adalah sebuah departemen di bawah Kementerian Perdagangan Republik Indonesia yang memiliki peran penting dalam mempromosikan kualitas dan sertifikasi halal produk, terutama untuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Dit. Standalitu memiliki *website* <https://paspep3.cemendag.go.id/> atau HRIS (Sistem Informasi SDM), *website* ini dipakai oleh pegawai Dit. Standalitu untuk memperkuat dan mempermudah komunikasi internal antar unit kerja. Fitur yang sering dipakai contohnya seperti presensi pegawai, pelayanan SDM, kinerja pegawai, dan pengajuan cuti.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Website

World Wide Web (WWW) merupakan sebuah layanan yang terdapat di dalam jaringan internet dan dipakai oleh pengguna komputer. Pada awalnya, *website* berfungsi sebagai alat informasi di internet. Untuk menemukan informasi, pengguna harus mengklik tautan di dalam halaman web yang ditampilkan di browser web pengguna menggunakan teknologi *hypertext* (Fidick Theo & Tulunan, 2020).

Sebuah halaman informasi yang disediakan oleh internet yang dapat diakses dimanapun, selama terhubung dengan jaringan internet disebut *Website*. *Website* diklasifikasikan ke dalam tiga kategori (Sakunah *et al.*, 2020), yaitu:

1. *Website Statis*, perubahan pada halaman dibuat secara manual dengan mengedit kode yang membentuk situs web, karena memiliki halaman: situs web yang tidak berubah.
2. *Website Dinamis*, memiliki halaman *backend* yang memungkinkan pengguna untuk mengubah konten dan mengaksessnya. Portal berita yang memiliki polling serta pembantuan berita adalah contoh dari *website* dinamis.
3. *Website Interaktif*, memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan pengguna lainnya, seperti yang terjadi pada forum maupun blog. Sebuah *website* kumpulan halaman yang disebut beranda (*homepage*) yang berada di posisi paling atas dan memiliki halaman dibawahnya yang disebut *childpage*.

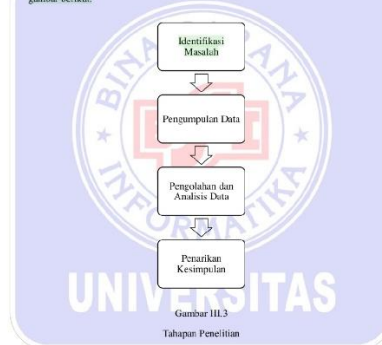
10

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tahapan Penelitian

Tahapan yang dilakukan dalam penyusunan penelitian ini, ditunjukkan pada gambar berikut.



3.1.1. Identifikasi Masalah

Pada tahap awal, peneliti mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang akan diteliti untuk menemukan fokus penelitian, perumusan pertanyaan, dan

21

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas secara mendalam hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai analisis kualitas *website* HRIS (Sistem Informasi SDM) menggunakan metode *WebQual 4.0* dengan studi kasus di Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Muta, Kementerian Perdagangan RI. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna HRIS (Sistem Informasi SDM).

Penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 40 pegawai yang kemudian dibuat tabulasi dan dilakukan analisis data dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel 2021 dan IBM SPSS Statistics versi 29.

4.1. Karakteristik Responden

4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel IV.5

Karakteristik Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	17	42.5%
Perempuan	23	57.5%
Total	40	100%

Sumber: (Data Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel diatas, responden didominasi oleh perempuan dengan 23 orang atau 57.5%, sementara 17 orang atau 42.5% merupakan responden laki-laki dari total sampel 40 orang.

30

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian menggunakan 40 sampel yaitu pegawai yang menggunakan *website* HRIS (Sistem Informasi SDM).
2. Dalam uji T (Parsial) variabel Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Kualitas Interaksi Pelayanan (*Service Interaction Quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
3. Dalam uji F (Simultan) menunjukkan bahwa Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
4. Secara keseluruhan, tingkat Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) terhadap *website* HRIS adalah 81.25% yang berarti *website* sudah sangat baik, namun masih ada ruang untuk perbaikan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut, sebagai berikut.

45

17200806_Safira Yulianti Riani

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

22%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.fe.unj.ac.id

Internet Source

4%

2

ditjenpktk.kemendag.go.id

Internet Source

2%

3

jurnal.untan.ac.id

Internet Source

2%

4

eprints.kwikkiangie.ac.id

Internet Source

1%

5

ejurnal.teknokrat.ac.id

Internet Source

1%

6

repository.bsi.ac.id

Internet Source

1%

7

eprints.ukmc.ac.id

Internet Source

1%

8

ejournal.bsi.ac.id

Internet Source

1%

9

jtiik.ub.ac.id

Internet Source

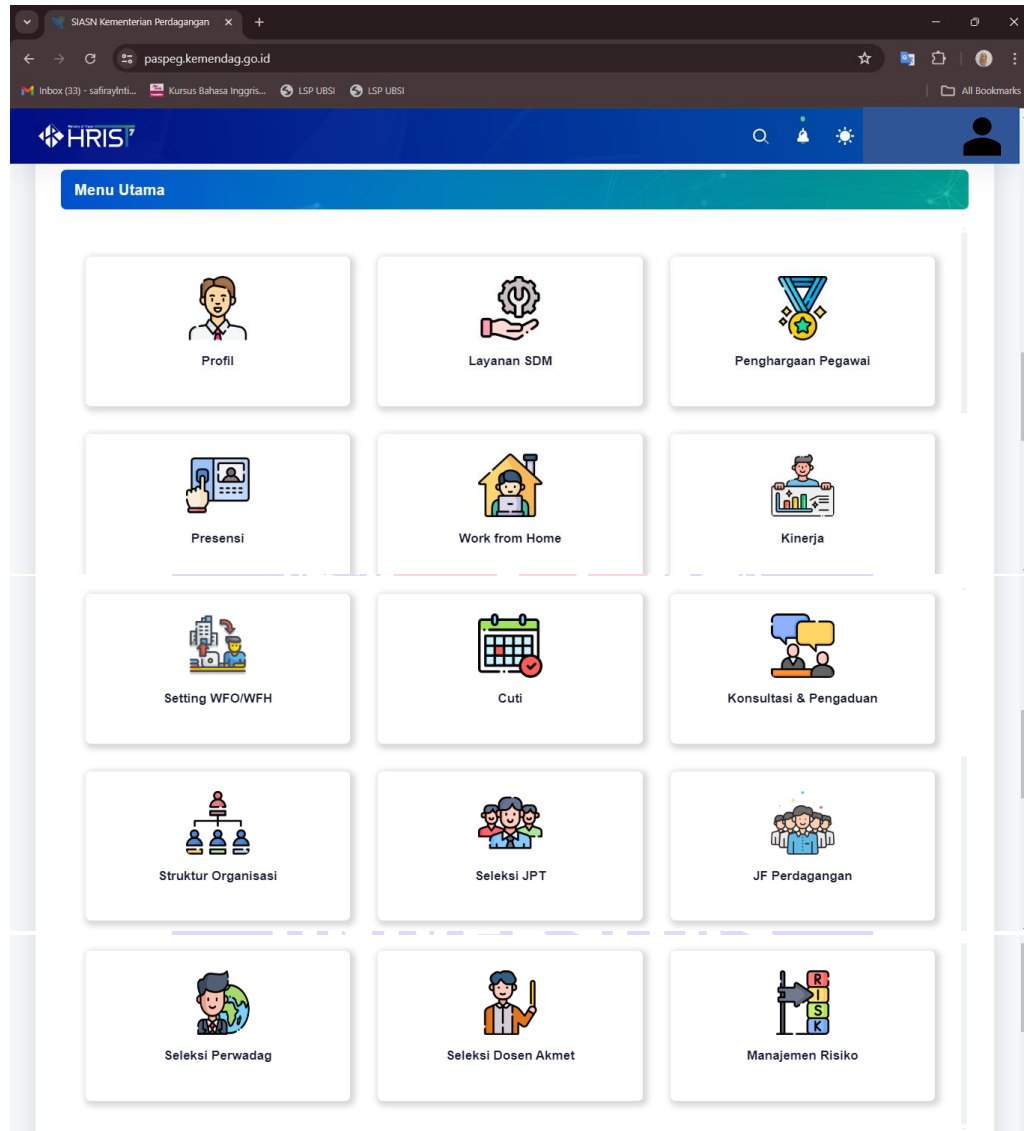
1%

10	jurnal.unai.edu Internet Source	1 %
11	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	1 %
12	ojsamik.amikmitragama.ac.id Internet Source	1 %
13	media.neliti.com Internet Source	1 %
14	docplayer.info Internet Source	1 %
15	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1 %
16	123dok.com Internet Source	1 %
17	www.researchgate.net Internet Source	1 %



LAMPIRAN

Lampiran A.1 Tampilan *Website* HRIS (Sistem Informasi SDM)



[i Informasi](#) [Peraturan Kepegawaian](#) [SOP](#)

★ Penawaran Beasiswa PNS Jenjang Magister (S2) dan Doktor (S3) dari Lembaga Pengelola Dana Pendidikan (LPDP) Batch II 2024

Penawaran Beasiswa Magister (S2) Luar Negeri pada Master of Business Administration dan Master of International Management di The University of Adelaide

Penawaran Beasiswa Magister (S2) Luar Negeri pada Master of Economics and Resource Policy di The University of Adelaide

Penawaran Beasiswa Magister (S2) Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonesia

Penawaran Beasiswa S2 Dalam Negeri dan Luar Negeri Kementerian Komunikasi dan Informatika Tahun Anggaran 2024

[i Informasi Lainnya](#)

2023© Biro Organisasi dan Sumber Daya Manusia.



Lampiran A.2 Data Hasil Kuesioner

RESP	Kualitas Kegunaan								Kualitas Informasi								Kualitas Interaksi Pelayanan								User Satisfaction	
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Total X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	Total X3	Y
1	4	4	3	4	3	4	3	4	29	4	4	3	3	3	3	3	23	4	3	3	4	2	2	4	22	4
2	3	3	3	3	2	4	3	3	24	3	3	4	4	3	3	3	23	3	4	4	3	2	3	3	22	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3
4	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	3	3	3	20	3
5	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	3	3	2	2	3	20	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3
7	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	3	3	3	25	4	4	3	3	4	4	4	26	4
8	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	4	3	3	4	25	4
9	4	3	3	4	4	4	3	4	29	4	4	3	4	4	4	3	26	4	4	4	3	2	3	4	24	3
10	3	3	3	3	3	4	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3
11	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	2	3	3	20	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4
15	4	3	3	3	4	4	3	3	27	3	4	3	3	3	3	4	23	4	4	4	3	3	3	4	25	4
16	4	3	4	4	3	4	3	3	28	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	4	4	2	2	4	24	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3
18	3	3	3	3	4	3	2	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	2	2	3	18	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3
20	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	2	3	3	20	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3
23	3	3	3	3	4	4	4	4	28	3	4	4	4	3	3	4	25	4	3	4	3	3	3	4	24	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	4	3	3	3	3	22	4	3	3	4	3	3	3	23	3
26	3	3	3	3	3	4	3	4	26	3	3	3	4	3	3	3	22	3	2	3	3	2	3	3	19	3
27	4	3	3	4	4	4	3	3	28	4	3	3	4	4	3	3	24	4	4	4	3	3	2	3	23	3
28	4	4	3	3	2	3	3	3	25	3	3	2	2	3	2	3	18	3	3	3	3	2	2	3	19	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	4	3	2	3	3	21	3
30	4	3	3	4	4	3	3	3	27	4	4	4	4	4	3	3	26	4	3	4	3	3	3	3	23	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	3	4	25	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	2	3	3	20	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4
34	4	3	4	4	3	4	3	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	3	4	25	4
35	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	27	4
36	4	4	3	3	3	4	3	3	27	3	4	4	4	3	4	4	26	4	4	3	3	3	3	4	24	3
37	4	3	3	3	3	3	3	3	25	4	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	21	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	4	4	3	4	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4
40	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	4	3	3	22	3	3	2	3	3	3	3	20	3

Lampiran A.3 Distribusi nilai rtabel Signifikansi 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran A.4 Dokumentasi Kegiatan

