

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

### **A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### 1. Sejarah singkat PUSDIKLAT Bea dan Cukai

Keberadaan lembaga pendidikan dan latihan tidak dapat lepas dari sejarah beberapa kegiatan pendidikan dan latihan yang diadakan oleh Direktorat Jendral Bea dan Cukai (DJBC), yang dimulai sejak jaman penjajahan Belanda hingga kemerdekaan dan sampai saat ini. Beberapa jenis pendidikan dan pelatihan kebeacukaaian yang pernah ada antara lain: *Gediplomeerd Douane Kommies*, Kursus Ajun Kontrolir, Kursus Pemeriksa Pabean, Kursus Penilik Pabean, Kursus Pengamat Pabean, Kursus Juru Pabean dan Pusat Pendidikan dan Latihan Direktorat Djenderal Bea dan Tjukai (PUSPLA DDBT)

PUSDIKLAT Bea dan Cukai yang berlokasi di Jalan Bojana Tirta, Rawamangun Jakarta Timur, gedungnya diresmikan pada tahun 1968, dan memulai kegiatan diklatnya setelah diklat di PUSPLA Pasar Minggu berakhir pada 31 Desember 1967. Pembukaan diklat di PUSDIKLAT Rawamangun pada tahun 1968 dipimpin oleh Ali Wardhana yang ketika itu menjabat sebagai Menteri keuangan.

Gedung PUSDIKLAT Bea dan Cukai Rawamangun resmi digunakan pada tahun 1968 setelah dikeluarkannya keputusan

Menteri Keuangan No.57/MenKeu/67 tanggal 23 MEI 1967 yang mendapatkan bahwa Bagian Pendidikan dan Latihan secara oragnisatoris berada dibawah Sekretaris Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.<sup>1</sup>

2. Visi dan Misi PUSDIKLAT Bea dan Cukai

a) Visi PUSDIKLAT Bea dan Cukai

menjadi lembaga pendidikan dan pelatihan terkemuka yang menghasilkan pengelola keuangan negara di bidang kepabeanan dan cukai yang berkelas dunia.

b) Misi PUSDIKLAT Bea dan Cukai

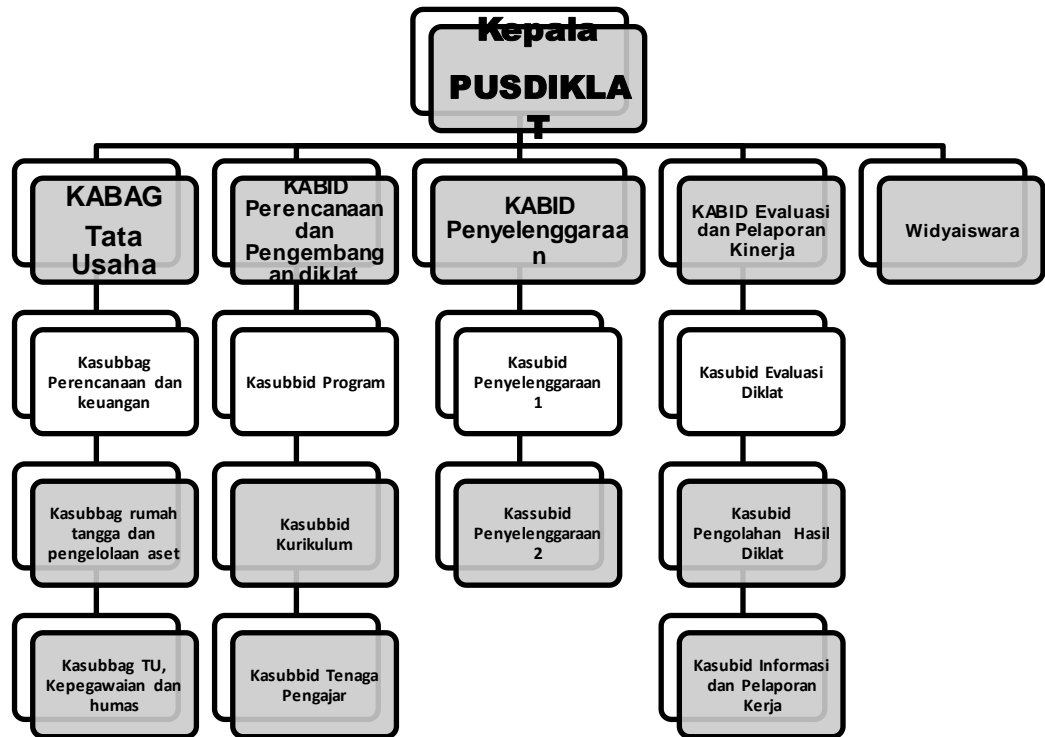
- 1) Membangun sistem pendidikan dan pelatihan SDM kepabeanan dan cukai yang terintegrasi dalam mendukung terwujudnya corporate university Kementerian Keuangan
- 2) Melaksanakan pengembangan SDM di bidang kepabeanan dan cukai melalui pendidikan dan pelatihan;
- 3) Mengelola dan mengembangkan tenaga pengajar pendidikan dan pelatihan di bidang kepabeanan dan cukai yang berkualitas.
- 4) Mengembangkan sarana prasarana dalam mendukung pembelajaran di bidang kepabeanan dan cukai.

---

<sup>1</sup> Aries Suryantini, Merajut Kenangan 50 Tahun PUSPLA DDBT Pasar Minggu, (Jakarta: P3M, 2016) h. 27

- 5) Meningkatkan kerja sama diklat di bidang kepabeanan dan cukai dengan institusi-institusi terbaik.<sup>2</sup>

### 3. Struktur Organisasi PUSDIKLAT Bea dan Cukai



## B. GAMBARAN UMUM SEMANTIK BPPK

### 1. Profil SEMANTIK BPPK

Sistem Informasi Manajemen Diklat Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan atau biasa disebut SEMANTIK BPPK merupakan sebuah aplikasi sistem informasi yang digunakan untuk menunjang kegiatan kediklatan BPPK. SEMANTIK BPPK mulai digunakan secara

<sup>2</sup> Kementerian Keuangan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan PUSDIKLAT Bea dan Cukai, *Rencana Strategis PUSDIKLAT Bea dan Cukai 2015 – 2019* (Tidak Diterbitkan) hh. 21 – 22

aktif pada tahun 2016, sistem tersebut digunakan untuk mengelola dan menyediakan informasi mengenai pelaksanaan diklat mulai dari Perencanaan diklat sampai dengan evaluasi diklat.

Pada lingkup eksternal SEMANTIK BPPK digunakan oleh peserta diklat untuk mendaftar kegiatan diklat, mengevaluasi pengajar dan juga untuk mengevaluasi penyelenggaraan kegiatan diklat di PUSDIKLAT Bea dan Cukai. Selain itu SEMANTIK BPPK pada lingkup eksternal juga digunakan sebagai database untuk menyimpan informasi mengenai data peserta diklat, dalam hal ini merupakan data pegawai kemenkeu seluruh Indonesia.

Pada lingkup internal, yaitu pada lingkup PUSDIKLAT Bea dan Cukai, SEMANTIK BPPK digunakan untuk mengelola kegiatan diklat yang akan berjalan dan juga berfungsi sebagai database mengenai diklat yang telah dilaksanakan dan yang akan dilaksanakan. Pengelolaan diklat yang dimaksud dimulai pada tahap awal perencanaan yaitu mulai dari perancangan diklat yang akan dilaksanakan, sumber dana kegiatan diklat, kurikulum yang digunakan, hingga kepada rekomendasi pengajar. Pada tahap penyelenggaraan, SEMANTIK BPPK digunakan pada tahap yang lebih rinci seperti membuat jadwal kegiatan diklat, kelas yang digunakan sampai kepada sarana prasarana yang digunakan untuk menunjang kegiatan kedikatan. Pada tahapan evaluasi, SEMANTIK

BPPK digunakan sebagai sarana untuk melakukan evaluasi pengajar, evaluasi peserta, evaluasi penyelenggaraan hingga sampai penerbitan sertifikat bagi peserta diklat. Secara umum SEMANTIK BPPK memiliki empat fungsi yaitu :

- a. SEMANTIK BPPK disiapkan untuk mengelola seluruh program diklat yang ada di BPPK. Mulai dari membuat program kemudian diinput ke SEMANTIK, dan di eksekusi program hingga evaluasi. Hal ini bertujuan agar penyelenggaraan diklat lebih tertata dan terpantau.
- b. SEMANTIK BPPK disiapkan untuk memberikan informasi pekerjaan. Informasi pekerjaan yang dimaksud adalah semua yang dikerjakan, akan dimasukkan ke SEMANTIK, disimpan di SEMANTIK di olah di SEMANTIK, outputnya juga dari SEMANTIK. Jadi semua pekerjaan akan terekam sehingga suatu saat apabila ada unit yang membutuhkan informasi tentang diklat maka tinggal mengakses SEMANTIK BPPK.
- c. mengelola peserta. Kalau dulu peserta diklat harus mengisi formulir secara manual, tulis tangan, terus berkasnya dikumpulkan, di arsip. Sekarang menjadi lebih mudah karena peserta bisa menginput di aplikasi di mana aja, dirumah bisa, dikantor bisa, dan data itu tersimpan. Sehingga saat peserta diklat mendaftar diklat kembali hanya tinggal memperbaharui saja.

- d. Digunakan untuk mengelola kinerja pegawai. Pada saat ini kinerja kantor diukur melalui penggunaan SEMANTIK. Apabila IKU terpenuhi maka PUSDIKLAT berhasil menyelenggarakan diklat dengan baik.

## **2. Uraian Aktivitas SEMANTIK BPPK**

### **a. Pegawai dan User**

Data pegawai dan data user pada aplikasi SEMANTIK BPPK dikelola oleh bagian Tata Usaha. Pengelolaan pegawai dan user terdiri dari 3 (tiga) menu pengelolaan, yaitu : Manajemen Individu, Manajemen Pegawai, dan Manajemen User.

#### **1) Manajemen Individu**

Manajemen individu merupakan menu untuk menginput dan mengelola data user dalam aplikasi semantik BPPK. Data user ini bisa merupakan data pegawai BPPK, maupun data diluar pegawai BPPK, seperti data peserta, data widyaiswara, data pengajar, dll.

Pengelolaan data pegawai dan User dari aplikasi Semantik BPPK di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (PUSDIKLAT) di Kelola oleh Bagian Tata Usaha, Subbagian Pegawai, Tata Usaha dan Hubungan Masyarakat (Subbag Pegawai, TU & Humas).

## 2) Manajemen Pegawai

Ketika menginput data Individu maka otomatis data pegawai dan data user akan tercipta. Namun, data tersebut masih harus dilengkapi untuk mengetahui posisi/jabatan dari user tersebut. Selain itu, kelengkapan data diperlukan untuk membedakan apakah user tersebut pegawai BPPK atau bukan.

Untuk melengkapi data individu dapat dilakukan oleh Bagian Tata Usaha, Subbagian Pegawai, Tata Usaha dan Hubungan Masyarakat (Subbag Pegawai, TU & Humas).

## 3) Manajemen User

Manajemen user merupakan menu yang digunakan untuk mengaktifkan akun user pada aplikasi semantik BPPK.

### b. Room (Ruangan)

Pengaturan dan pengelolaan ruangan dilakukan oleh Bagian Tata Usaha. Pengaturan dan pengelolaan ruangan ini meliputi ruangan untuk kegiatan diklat, rapat, dan seminar. Tahapan pengelolaan *Room* (Ruangan) adalah sebagai berikut :

#### 1) Input data *Room*

Hal pertama yang dilakukan dalam pengelolaan ruangan adalah dengan melakukan input data ruangan terlebih dahulu.

Hak akses untuk melakukan input data ruangan dilakukan oleh bagian Tata Usaha, Subbagian Pengelolaan Aset.

2) *Booking Room*

*Booking room* (pemesanan ruangan) dilakukan oleh Bidang Penyelenggaraan, Subbidang penyelenggaraan I.

3) *Approve booking room*

*Approve booking room* dilakukan oleh bagian Tata Usaha, Subbagian Pengelolaan Aset.

c. Program Diklat

Pengelolaan program diklat dilakukan oleh Bidang Perencanaan dan Pengembangan (RENBANGDIK), Subbidang Program.

Adapun Tahapannya, meliputi :

1) Input Data Program Diklat

2) Validasi Program Diklat

Setelah program diklat selesai di input, maka tahap selanjutnya adalah melakukan validasi program. Terdapat 4 (empat) keterangan saat proses validasi, yaitu :

a) Rencana (program diklat masih dalam tahap rencana, dan belum disampaikan kepada Bagian OTL untuk di validasi).

b) Proses (program diklat sudah disampaikan ke Bagian OTL dan masih dalam proses Validasi).



- c) Valid (program diklat sudah dinyatakan valid oleh Bagian OTL).
  - d) Tidak Valid (program diklat sudah disampaikan ke Bagian OTL dan dinyatakan tidak valid).
- 3) *Update* program Diklat menjadi Publish
  - 4) Input PIC Program Diklat
  - 5) Input data mata pelajaran pada program diklat
- d. Diklat

Tahapan Pengelolaan Diklat, Meliputi :

1) Input Data Diklat

Setelah program diklat selesai dibuat, maka input data diklat baru dapat dilaksanakan. Proses input data diklat dilakukan oleh Bidang Perencanaan dan Pengembangan (RENBANGDIK), Subbidang Program.

2) *Update* data diklat

Apabila ada perubahan atas data diklat dapat dilakukan proses *Update* data diklat. *Update* data diklat dilakukan oleh Bidang Perencanaan dan Pengembangan (RENBANGDIK), Subbid Kurikulum.

3) Rekomendasi Pengajar

Setelah data diklat diinput, maka langkah selanjutnya adalah membuat/menginput rekomendasi pengajar. Untuk membuat

rekomendasi pengajar dapat dilakukan oleh Bidang Perencanaan dan Pengembangan (RENBANGDIK), Subbid Tenaga Pengajar.

4) *Update Data Diklat* (status siap)

Setelah data diklat diinput, maka status dari diklat adalah baru rencana. Agar kegiatan diklat dapat dilaksanakan, maka status diklat dari rencana harus di ubah menjadi Ready. Untuk mengubah status tersebut dapat dilakukan di Bidang RENBANGDIK, Subbid Program.

5) *Update data diklat* (Status berjalan)

Untuk mengubah status diklat menjadi berjalan, dilakukan di Bidang Penyelenggaraan, Subbid Penyelenggaraan I.

e. Penyelenggaraan Diklat I

Pengelolaan data pada penyelenggaraan diklat I dilakukan oleh bidang Penyelenggaraan, Subbidang Penyelenggaraan I. Adapun tahapan data yang dikelola meliputi :

- 1) *Booking Room*
- 2) Input data peserta
- 3) *Generate Peserta* pada kelas
- 4) *Insert* mata diklat
- 5) Jadwal diklat
- 6) Dokumen generator

7) Form A

f. Penyelenggaraan Diklat II

Pengelolaan data pada penyelenggaraan diklat II dilakukan oleh bidang Penyelenggaraan, Subbidang Penyelenggaraan II. Adapun tahapan data yang dikelola meliputi :

- 1) Input kehadiran peserta dan pengajar
- 2) Download form kehadiran peserta dan pengajar
- 3) Rekap kehadiran peserta

g. Keuangan

h. Evaluasi dan Pelaporan Kinerja

Evaluasi diklat dan pelaporan kinerja merupakan tahap akhir dari pengelolaan diklat, dimana pada bidang ini dilakukan pencetakan dokumen-dokumen, baik dokumen umum maupun dokumen khusus, penginputan nilai kehadiran, nilai aktivitas, nilai pre-test, nilai post-test, nilai akhir, generate form B serta cetak sertifikat.

1) Dokumen Umum

Pencetakan dokumen umum dilakukan oleh Bidang Evaluasi dan Pelaporan Kinerja, Subbidang Evaluasi diklat. Adapun dokumen umum yang dicetak meliputi :

- a) Surat Tugas terkait diklat
- b) Form penilaian peserta
- c) Daftar pengajar

- d) Dokumen evaluasi tatap muka'
- e) Honor transportasi
- f) Rekap monitoring diklat harian
- g) Amplop evaluasi pengajar

## 2) Dokumen Khusus

Dokumen khusus yang dicetak meliputi :

- a) Surat permintaan soal ujian
- b) Berita acara validasi ujian
- c) Daftar hadir ujian
- d) Berita acara ujian
- e) Surat permintaan koreksi hasil ujian

## 3) Penginputan nilai

Selain mencetak dokumen umum dan Khusus, pada bagian evaluasi dan pelaporan kinerja memiliki tugas untuk menginput nilai peserta diklat, yang meliputi :

- a) Input Nilai Evaluasi Diklat
- b) Input Nilai Aktivitas Peserta
- c) Input Nilai Kehadiran Peserta
- d) Input Nilai Pre test Peserta
- e) Input Nilai Post Test Peserta
- f) Input Nilai Akhir

4) Status Kelulusan

Untuk men-setting status kelulusan, dilakukan oleh Bidang evaluasi dan pelaporan kinerja, Subbidang Pengelolaan Hasil Diklat.

5) Cetak Sertifikat

Proses cetak sertifikat, dilakukan oleh Bidang evaluasi dan pelaporan kinerja, Subbidang Pengelolaan Hasil Diklat

6) Form B

Proses generate form B, dilakukan oleh Bidang evaluasi dan pelaporan kinerja, Subbidang IPK.

## **C. HASIL PENELITIAN**

### **1. Analisis kepuasan penggunaan SEMANTIK BPPK oleh peserta diklat di PUSDIKLAT Bea dan Cukai**

Metode Kuantitatif dalam penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK dengan sasaran responden ialah peserta diklat di PUSDIKLAT Bea dan Cukai.

#### **a. Uji Validitas dan Realibilitas**

Uji validitas awal terhadap pertanyaan penelitian berpedoman pada nilai  $r$  - tabel yang digunakan untuk melihat kevaliditasan pertanyaan penelitian, dimana pertanyaan tersebut akan dikatakan valid dan layak menjadi instrumen penelitian apabila  $r$  - hitung lebih besar dari  $r$  - tabel yaitu 0,248. Dari 45

pertanyaan penelitian yang diujicoba kepada 45 responden awal telah dinyatakan valid. Pada uji validitas selanjutnya pada responden total sebesar 96 orang hasil tetap menunjukkan seluruh pertanyaan kuesioner dinyatakan valid sehingga total pertanyaan tersebut dapat digunakan kembali

**Tabel 4.1 Uji Validitas**

No	Pertanyaan	r – tabel	r - hitung	Ket.
1	Konten 1	0,248	0,632	Valid
2	Konten 2	0,248	0,576	Valid
3	Konten 3	0,248	0,527	Valid
4	Konten 4	0,248	0,579	Valid
5	Konten 5	0,248	0,582	Valid
6	Konten 6	0,248	0,663	Valid
7	Keakuratan 1	0,248	0,745	Valid
8	Keakuratan 2	0,248	0,623	Valid
9	Keakuratan 3	0,248	0,688	Valid
10	Keakuratan 4	0,248	0,576	Valid
11	Keakuratan 5	0,248	0,628	Valid
12	<i>Format 1</i>	0,248	0,712	Valid
13	<i>Format 2</i>	0,248	0,696	Valid
14	<i>Format 3</i>	0,248	0,691	Valid
15	<i>Format 4</i>	0,248	0,756	Valid
16	<i>Format 5</i>	0,248	0,654	Valid
17	<i>Format 6</i>	0,248	0,769	Valid
18	<i>Format 7</i>	0,248	0,702	Valid
19	<i>Format 8</i>	0,248	0,715	Valid
20	<i>Format 9</i>	0,248	0,668	Valid
21	<i>Format 10</i>	0,248	0,703	Valid
22	<i>Ease of Use 1</i>	0,248	0,594	Valid
23	<i>Ease of Use 2</i>	0,248	0,723	Valid
24	<i>Ease of Use 3</i>	0,248	0,767	Valid
25	<i>Ease of Use 4</i>	0,248	0,672	Valid
26	<i>Ease of Use 5</i>	0,248	0,751	Valid
27	<i>Ease of Use 6</i>	0,248	0,817	Valid
28	<i>Ease of Use 7</i>	0,248	0,743	Valid
29	<i>Ease of Use 8</i>	0,248	0,607	Valid
30	<i>Ease of Use 9</i>	0,248	0,688	Valid
31	<i>Ease of Use 10</i>	0,248	0,729	Valid
32	<i>Ease of Use 11</i>	0,248	0,806	Valid
33	Timelines 1	0,248	0,652	Valid
34	Timelines 2	0,248	0,735	Valid
35	Timelines 3	0,248	0,705	Valid
36	Timelines 4	0,248	0,693	Valid
37	Timelines 5	0,248	0,547	Valid

38	Timelines 6	0,248	0,638	Valid
39	Timelines 7	0,248	0,660	Valid
40	Timelines 8	0,248	0,705	Valid
41	Kepuasan Pengguna 1	0,248	0,687	Valid
42	Kepuasan Pengguna 2	0,248	0,762	Valid
43	Kepuasan Pengguna 3	0,248	0,661	Valid
44	Kepuasan Pengguna 4	0,248	0,680	Valid
45	Kepuasan Pengguna 5	0,248	0,701	Valid

Uji realibilitas digunakan untuk menilai realibitas suatu instrumen penelitian. Uji Realibilitas dilakukan hanya pada pertanyaan di setiap dimensi yang dinyatakan valid pada saat ujian validitas. Terdapat 45 pertanyaan yang dinyatakan valid sehingga dapat dilakukan uji reliabilitas. Uji realibilitas akan menunjukkan hasil positif (dapat diterima) dan reliabel apabila nilai cronbach's alpha ( $\alpha$ ) > r – tabel yaitu 0,248 dengan tingkat kepercayaan sebesar 0,95, sementara hasil uji realibilitas menunjukkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.2 Uji Realibilitas**

Dimensi	Cronbach's Alpha ( $\alpha$ )	Keterangan
<b>Context (X1)</b>	0,905	Reliabel (> 0,294)
<b>Accuracy (X2)</b>	0,774	Reliabel (> 0,294)
<b>Format (X3)</b>	0,913	Reliabel (> 0,294)
<b>Ease of Use (X4)</b>	0,923	Reliabel (> 0,294)
<b>Timeliness (X5)</b>	0,914	Reliabel (> 0,294)
<b>Satisfaction (Y)</b>	0,905	Reliabel (> 0,294)

Dari Tabel 4.2 dapat diambil kesimpulan bahwa kelima komponen pada End User Computing Satisfaction yaitu variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness* dapat dikatakan reliabel karena lebih besar dari r – tabel. Begitu juga

dengan variabel Independen Satisaction memiliki cronbach's Alpha sebesar 0,905 memiliki nilai yang lebih besar dari r – tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian yang digunakan bersifat reliabel.

#### **b. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden memiliki peran penting dalam penelitian karena dapat digunakan untuk melihat jenis sampel yang berpartisipasi sebagai responden penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa jenis seperti karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin dan diklat yang sedang diambil. Adapun hasil perhitungan karakteristik responden adalah sebagai berikut :

##### 1) Karakteristik Jumlah Sampel Responden

Penentuan jumlah sampel pada responden didasarkan pada jumlah populasi responden yang akan peneliti gunakan. Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah peserta diklat di PUSDIKLAT Bea dan Cukai pada pembelajaran kepabeanan dan Cukai Tahun Anggaran 2018.<sup>3</sup> Berdasarkan lampiran tersebut didapatkan keseluruhan jumlah populasi pada penelitian adalah sebanyak 2.230. Namun Peneiti hanya

---

<sup>3</sup> Lampiran 17 h. 349



menilai kegiatan diklat yang menggunakan sistem SEMANTIK BPPK yaitu dengan populasi sebanyak 1.870 orang. menurut Arikunto, jumlah populasi diatas 100 harus menggunakan margin of error antara 10% - 20%. Maka dari itu peneliti menggunakan margin of error sebesar 10% untuk menentukan banyaknya sampel yang digunakan.

Peneliti menggunakan rumus slovin dalam menghitung jumlah sampel yang digunakan. Berikut adalah hasil perhitungan tersebut :

$$n = N / (1 + (N \times e^2)) , \text{ Maka,}$$

$$n = 1870 / 1 + (1870 \times 0,1^2)$$

$$n = 1870 / 1 + 22,3$$

$$n = 1870 / 23,3$$

$$n = 95,71 \text{ (96)}$$

berdasarkan perhitungan tersebut didapatkan bahwa jumlah sampel yang diperlukan didalam penelitian adalah sebanyak 96 orang.

## 2) Karakteristik Jenis Kelamin Responden

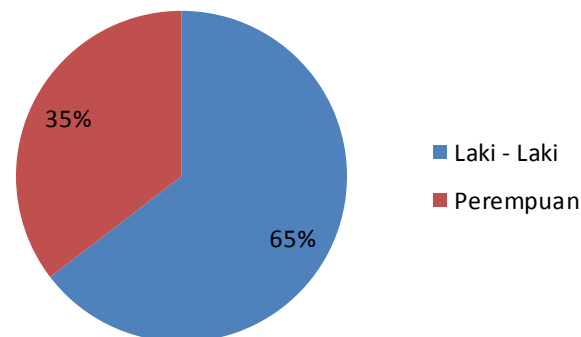
Responden pada penelitian ini secara keseluruhan merupakan user SEMANTIK BPPK dan peserta diklat yang sedang menempuh pendidikan dan pelatihan selama periode bulan februari dan maret 2018. Karakteristik jenis kelamin

responden dirasa penting untuk dilakukan uji analisis karena dapat memperlihatkan perbandingan jumlah responden antara laki-laki dengan wanita sebagai responden penelitian. Hasil perhitungan karakteristik jenis kelamin responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.3 Karakteristik Jenis Kelamin Responden**

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki – Laki	62	64,6
	Perempuan	34	35,4
	Jumlah	96	100

**Chart 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden**



Pada tabel 4.3 dan Chart 4.1 didapatkan bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak daripada responden berjenis kelamin wanita. Jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 62 orang (64,6 %) sedangkan responden berjenis kelamin wanita sebanyak 34 orang (35,4%). Hasil ini juga menunjukkan

bahwa responden penelitian ini lebih banyak didominasi oleh responden berjenis kelamin laki – laki.

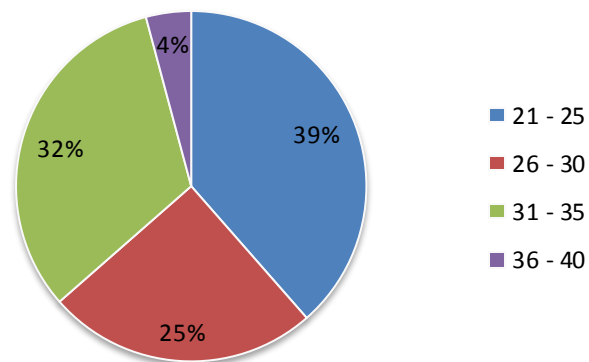
### 3) Karakteristik Usia Responden

Karakteristik usia responden penting dilakukan analisis untuk melihat berapa kisaran usia responden pada penelitian ini. Dengan mengetahui kisaran usia responden, peneliti dapat melihat seberapa besar kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK pada kelompok usia responden yang menjadi sampel penelitian ini. Perhitungan mengenai kisaran usia responden penelitian dijabarkan pada tabel dan chart dibawah ini :

**Tabel 4.4 Karakteristik Usia Responden**

Kelompok Usia	Frekuensi	Persen
21 – 25	37	38,5
26 – 30	24	25,0
31 – 35	31	32,3
36 – 40	4	4,2
	96	100

**Chart 4.2 karakteristik usia responden**



Pada tabel 4.4 dan chart 4.2 dapat dilihat bahwa rentang usia responden yang digunakan didalam penelitian adalah berkisar dari usia 21 tahun hingga 40 tahun dengan frekuensi yang beragam. Dapat dilihat bahwa kisaran usia responden terbanyak adalah pada kelompok usia 21 – 25 tahun yaitu sebanyak 37 orang (39%). Sedangkan, kisaran usia responden terendah adalah pada kelompok usia 36 – 40 tahun yaitu sebanyak 4 orang (4%).

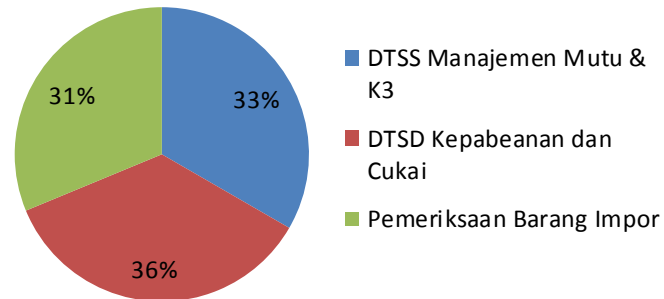
#### 4) Karakteristik Status Responden

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan sampel dari responden yang sedang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan di PUSDIKLAT Bea dan Cukai. Peserta diklat yang dimaksud adalah seluruh pegawai keuangan pada lingkup kepabeanan dan cukai yang berstatus PNS. Adapun pendidikan dan pelatihan yang sedang diikuti oleh responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.5 karakteristik Status Responden**

<b>Diklat yang diikuti</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen</b>
DTSS Manajemen Mutu & K3	32	33,3
DTSD Kepabeanan dan Cukai	34	35,4
Pemeriksaan Barang Impor	30	31,3
	96	100

**Chart 4.3 Diklat yang diikuti**



Pada tabel 4.5 dan Chart 4.3 menunjukkan bahwa responden yang diteliti adalah pegawai keuangan yang sedang mengikuti diklat DTSS Manajemen Mutu & K3, DTSD Kepabeanaan dan Cukai dan pemeriksaan barang impor. Jumlah sampel responden terbanyak adalah peserta diklat DTSD Kepabeanaan dan cukai yaitu sebanyak 34 orang (36%). Sedangkan, paling sedikit adalah peserta diklat pemeriksaan barang impor dengan selisih 4 orang yaitu sebanyak 30 orang (31%).

**c. Analisis Deskriptif (Analisis Univariat) Penelitian**

Analisis univariat pada penelitian ini yaitu menggambarkan dimensi - dimensi pada EUCS yang diteliti yaitu konten, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu dari SEMANTIK BPPK. Gambaran yang diberikan yaitu berupa data mean, median, standar deviasi, minimum dan

maksimum serta estimasi interval untuk data-data numerik. Selain itu, analisis ini juga menggambarkan frekuensi dan persentase untuk data kategorik.

Pada setiap dimensi dalam End User Computing satisfaction menggunakan pengkategorian dimensi menggunakan cara berdasarkan nilai cut of point yang diambil dari nilai mean dikarenakan Persentase data menunjukkan Berdistribusi normal<sup>4</sup>. Berikut ini akan dijabarkan persepsi responden yang diperoleh dari hasil pengolahan kuesioner :

**Tabel 4.6**  
**Persentase Kepuasan Responden berdasarkan Unsur-Unsur End User Computing Satisfaction di PUSDIKLAT Bea dan Cukai 2018**

Variabel	Kategori	N	%
<b>Content</b>	Sesuai	49	51,04
	Tidak Sesuai	47	48,96
	Jumlah	96	100
<b>Accuracy</b>	Akurat	55	57,29
	Tidak Akurat	41	42,71
	Jumlah	96	100
<b>Format</b>	Nyaman	52	54,17
	Tidak Nyaman	44	45,83
	Jumlah	96	100
<b>Ease of Use</b>	Mudah	54	56,25
	Tidak Mudah	42	43,75
	Jumlah	96	100
<b>Timeliness</b>	Tepat	49	51,04
	Tidak Tepat	47	48,96
	Jumlah	96	100

<sup>4</sup> Lampiran 8 Kuantitatif : Uji Normalitas h. 241

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwa responden memiliki kepuasan tertinggi pada komponen akurasi diikuti oleh kemudahan penggunaan, *Format*, konten dan ketepatan waktu. Sebanyak 55 orang responden menyatakan bahwa mereka puas dengan keakuratan SEMANTIK BPPK. Tetapi disamping itu, sebanyak 41 orang menyatakan bahwa keakuratan SEMANTIK BPPK tidak memenuhi harapan responden. Penjelasan mengenai setiap dimensi pada End USER Computing Satisfaction akan dijelaskan dibawah ini :

#### 1) *Content*

Hasil analisis deskriptif terhadap variabel *Content* menunjukkan bahwa mean/rata-rata yang diperoleh dari variabel *Content* sebesar 24,59 dengan median sebesar 25,00 dan deviasi standar sebesar 2,801 Rinciannya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.7**  
**Mean, Median Standar Deviasi Variabel *Content* di PUSDIKLAT Bea dan Cukai Tahun 2018**

Variabel	Mean	Standar Deviasi	Median
<i>Content</i>	24,59	2,801	25,00

Untuk dapat memudahkan analisis terhadap variabel konten maka digunakan nilai mean (24,59) sebagai cut of point untuk memperoleh kategori data yang diinginkan. Maka dari itu,

diperoleh dua kategori yaitu < 24,59 dinyatakan tidak sesuai dan > 24,59 dinyatakan sesuai. Rinciannya dapat dilihat dari tabel berikut ini :

**Tabel 4.8**  
**Persentase Frekuensi Responden Berdasarkan *Content* di**  
**PUSDIKLAT Bea dan Cukai tahun 2018**

Kategori	Frekuensi	%
Sesuai	49	51,04
Tidak Sesuai	47	48,96
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 49 responden (51,04%) menyatakan bahwa konten SEMANTIK BPPK telah sesuai dengan harapan responden dan sebanyak 47 responden (48,96%) menyatakan bahwa konten SEMANTIK BPPK tidak sesuai dengan harapan. Untuk melihat komponen mana yang sesuai dan tidak sesuai dengan harapan pengguna maka perlu untuk menjabarkan setiap indikator yang terdapat pada variabel konten SEMANTIK BPPK.

a) Indikator kesesuaian dengan kebutuhan pengguna

Indikator kesesuaian dengan kebutuhan pengguna adalah bagian dari variabel konten pada model *End User Computing satisfaction*. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pada indikator tersebut bertujuan untuk menilai



kesesuaian antara informasi yang diberikan oleh SEMANTIK BPPK terhadap kebutuhan pengguna. Adapun hasil dari perhitungan indikator tersebut ialah sebagai berikut :

**Tabel 4.9**  
**karakteristik kesesuaian kebutuhan SEMANTIK BPPK**

Skala	Kes. Keb. Pengg 1		Kes. Keb. Pengg 2		Kes. Keb. Pengg 3	
	F	%	F	%	F	%
	<b>Sangat Tidak Setuju</b>	0	0	0	0	0
<b>Tidak Setuju</b>	2	2,1	2	2,1	0	0
<b>Kurang Setuju</b>	11	11,5	15	15,6	11	11,5
<b>Setuju</b>	58	60,4	59	61,5	55	57,3
<b>Sangat Setuju</b>	25	26,0	20	20,8	30	31,3
<b>Total</b>	96	100	96	100	96	100

**Tabel 4.10**  
**Mean, Median, Standar Deviasi kategori karakteristik kesesuaian kebutuhan SEMANTIK BPPK**

Kategori	Mean	Median	SD
Semantik BPPK memberikan informasi sesuai dengan kata kunci yang anda gunakan	4,10	4,00	0,672
SEMANTIK BPPK memberikan informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan	4,01	4,00	0,673

SEMANTIK BPPK memberikan hasil laporan sesuai dengan yang anda butuhkan	4,20	4,00	0,626
---	------	------	-------

Berdasarkan hasil perhitungan primer yang ditunjukkan pada tabel 4.9 dapat ditarik penjelasan bahwa kategori mengenai SEMANTIK BPPK memberikan hasil laporan sesuai dengan yang anda butuhkan meraih poin tertinggi untuk skala “setuju dan sangat setuju” sebanyak 85 point (88,6 %) dibanding indikator lain. Sedangkan kategori SEMANTIK BPPK memberikan informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan memperoleh skala “tidak setuju” dan “kurang setuju” tertinggi sebanyak 17 point (17,7%). Tetapi meskipun memperoleh skala “tidak setuju” dan “kurang setuju” terbanyak, kategori SEMANTIK BPPK memberikan informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan juga memperoleh point yang besar pada skala skala “setuju” dan “sangat setuju” yaitu sebesar 79 point.

Apabila hanya melihat pada data primer (tabel 4.9) belum terlihat jelas mana komponen yang benar –benar sudah baik kualitasnya. Maka dari itu perlu melihat skala mean dari setiap komponen yang disajikan. Berdasarkan tabel 4.10 dapat terlihat dengan jelas bahwa hasil analisis

univariat dari skala rata-rata nilai 1 sampai 5 ( dimana nilai 1 adalah nilai terendah dan 5 adalah nilai tertinggi), didapatkan bahwa poin tertinggi dimiliki oleh kategori mengenai SEMANTIK BPPK memberikan hasil laporan sesuai dengan yang anda butuhkan dengan nilai rata – rata 4,20. Sedangkan kategori kesesuaian hasil laporan dengan kebutuhan pengguna memperoleh nilai rata –rata terendah yaitu sebanyak 4,01.

Dapat disimpulkan bahwa kategori mengenai SEMANTIK BPPK memberikan hasil laporan sesuai dengan yang anda butuhkan dinilai sudah cukup baik dan memuaskan pengguna SEMANTIK BPPK. Sedangkan kategori kesesuaian hasil laporan dengan kebutuhan pengguna perlu untuk diperbaiki atau ditingkatkan lagi kualitasnya.

b) Isi Sesuai Modul

Pada indikator ini pertanyaan yang diajukan mengacu kepada kesesuaian antara harapan pengguna SEMANTIK BPPK terhadap realita yang dihadapkan. Adapun perhitungan karakteristik ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.11**  
**karakteristik Isi Sesuai Modul SEMANTIK BPPK**

Skala	Isi Sesuai Modul 1		Isi Sesuai Modul 2		Isi Sesuai Modul 3	
	F	%	F	%	F	%
<b>Sangat Tidak Setuju</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Tidak Setuju</b>	3	3,1	5	5,2	0	0
<b>Kurang Setuju</b>	13	13,5	12	12,5	6	6,3
<b>Setuju</b>	60	62,5	59	61,5	56	58,3
<b>Sangat Setuju</b>	20	20,8	20	20,8	34	35,4
<b>Total</b>	96	100	96	100	96	100

**Tabel 4.12**  
**Mean, Median, Standar Deviasi kategori karakteristik Isi sesuai Modul SEMANTIK BPPK**

Kategori	Mean	Median	SD
Isi informasi yang dihasilkan SEMANTIK BPPK sesuai dengan kebutuhan pengguna	4,01	4,00	0,688
SEMANTIK BPPK menyediakan panduan dalam menelusuri informasi	3,98	4,00	0,740
SEMANTIK BPPK menyediakan output yang Jelas sesuai dengan kebutuhan pengguna	4,29	4,00	0,579

Pada tabel 4.11 didapatkan bahwa komponen terbanyak yang memperoleh skala “tidak setuju” dan “kurang setuju” adalah kategori SEMANTIK BPPK

menyediakan panduan dalam menelusuri informasi sebanyak 17 point. Sedangkan untuk skala “setuju” dan “sangat setuju” terbanyak diperoleh kategori mengenai SEMANTIK BPPK menyediakan output yang Jelas sesuai dengan kebutuhan pengguna yaitu sebanyak 90 point. Pada tabel 4.12 dapat dilihat dengan lebih jelas bahwa kategori mengenai SEMANTIK BPPK menyediakan output yang Jelas sesuai dengan kebutuhan pengguna memperoleh mean yang paling tinggi sebesar 4,29 sedangkan kategori lainnya memperoleh mean dengan selisih yang jauh. Hal ini menandakan bahwa kategori tersebut dinilai sudah cukup baik.

### **Gambaran Kepuasan Pengguna terhadap *Content* SEMANTIK BPPK**

Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa komponen - komponen yang dinilai pada dimensi konten bertujuan untuk menilai seberapa besar sistem memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin *inFormatif* suatu sistem maka semakin tinggi kepuasan yang didapatkan oleh pengguna sistem.

Berdasarkan pembahasan analisa data dari tabel 4.9 s/d 4.12 mengenai setiap indikator didalam dimensi konten,

dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan output yang jelas yang dihasilkan oleh sistem SEMANTIK BPPK karena memperoleh mean tertinggi dibanding kategori lain. Hal ini menandakan bahwa sistem tersebut sudah mampu menghasilkan output yang pas untuk kebutuhan pengguna SEMANTIK BPPK. Dalam hal ini output yang dimaksud adalah form registrasi pada saat mendaftar pendidikan dan pelatihan di PUSDIKLAT Bea dan Cukai.

Di lain sisi, kategori SEMANTIK BPPK memberikan informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan dan kategori SEMANTIK BPPK menyediakan panduan dalam menelusuri informasi mendapatkan rata – rata terendah. Hal ini menandakan bahwa responden merasa belum cukup puas dengan informasi yang diberikan oleh sistem SEMANTIK BPPK.

Apabila dikaitkan dengan hasil wawancara peneliti dengan bapak Barnas selaku informan pada bidang penyelenggaraan mengatakan bahwa “informasi yang didapatkan oleh peserta diklat belum mencakup pada pembagian kamar, ruang belajar, bagaimana proses apabila izin pesiar atau ibl dan juga sampai pada modul mengenai pembelajaran” Sehingga peserta diklat harus mendapatkan

informasi tersendiri melalui sekretariat PUSDIKLAT Bea dan Cukai. Tentu hal tersebut menjadi point minus bagi sistem SEMANTIK BPPK dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh para peserta diklat.

## 2) Accuracy

Dimensi keakuratan menilai kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem memasukkan data dan mengolahnya menjadi informasi. Seberapa besar informasi tersebut dapat diandalkan dan seberapa sering sistem mengalami kesalahan saat pemrosesan data.

Hasil analisis Univariat pada dimensi akurasi menunjukkan bahwa rata – rata yang dimiliki oleh variabel akurasi adalah sebesar 19,97 dengan median sebesar 2,473 dan standar deviasi sebesar 20,00.

**Tabel 4.13**  
Mean, Median, Standar Deviasi Variabel *Accuracy* di PUSDIKLAT Bea dan Cukai Tahun 2018

Variabel	Mean	Standar Deviasi	Median
<i>Accuracy</i>	19,97	20,00	2,473

**Tabel 4.14**  
Persentase Frekuensi Responden Berdasarkan *Accuracy* di PUSDIKLAT Bea dan Cukai tahun 2018

Kategori	Frekuensi	%
Akurat	55	57,29
Tidak Akurat	41	42,71
Total	96	100

Berdasarkan tabel 4.14 dapat dilihat bahwa hasil univariat untuk dimensi akurasi menyatakan bahwa sebanyak 55 responden menilai SEMANTIK BPPK memiliki keakuratan yang memuaskan sedangkan sebanyak 41 responden menilai bahwa SEMANTIK BPPK tidak memenuhi kepuasan pengguna dalam sisi keakuratan informasi. skala ini didapat dari cut of point pada nilai rata – rata yang diperoleh dari dimensi akurasi. Penjabaran setiap indikator dalam dimensi akurasi dijelaskan berikut ini

a) Hasil Output

Indikator hasil output pada dimensi keakuratan digunakan untuk menilai keakuratan output yang dihasilkan oleh SEMANTIK BPPK. Adapun hasil perhitungannya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.15**  
**karakteristik Hasil Output SEMANTIK BPPK**

Skala	Hasil Output 1		Hasil Output 2		Hasil Output 3	
	F	%	F	%	F	%
	<b>Sangat Tidak Setuju</b>	0	0	0	0	0
<b>Tidak Setuju</b>	0	0	3	3,1	5	5,2
<b>Kurang Setuju</b>	5	5,2	16	16,7	20	20,8



<b>Setuju</b>	57	59,4	55	57,3	50	52,1
<b>Sangat Setuju</b>	34	35,4	22	22,9	21	21,9
<b>Total</b>	96	100	96	100	96	100

**Tabel 4.16**  
**Mean, Median, Standar Deviasi kategori karakteristik Hasil Output SEMANTIK BPPK**

<b>Kategori</b>	<b>Mean</b>	<b>Median</b>	<b>SD</b>
Output dari SEMANTIK BPPK telah sesuai dengan data yang pengguna input	4,30	4,00	0,564
SEMANTIK BPPK menghasilkan informasi yang akurat	4,00	4,00	0,725
SEMANTIK BPPK menghasilkan informasi yang dapat diandalkan	3,91	4,00	0,796

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dilihat bahwa kategori SEMANTIK BPPK menghasilkan informasi yang dapat diandalkan memperoleh skala “tidak setuju dan “kurang setuju” lebih banyak dibanding dengan kategori lainnya sebesar 25 point (26 %). Sedangkan kategori yang memperoleh skala “setuju” dan “sangat setuju” terbanyak adalah hasil Output dari SEMANTIK BPPK telah sesuai dengan data yang pengguna input dengan persentase 94,8 %.

Hal tersebut juga sejalan dengan hasil analisis univariat pada tabel 4.16 yang menyatakan bahwa kategori hasil Output dari SEMANTIK BPPK telah sesuai dengan data yang pengguna input memperoleh hasil mean tertinggi yaitu sebesar 4.30. Sedangkan kategori terendah dimiliki oleh kategori SEMANTIK BPPK menghasilkan informasi yang dapat diandalkan dengan mean sebesar 3,91. Hal ini menandakan bahwa output yang dihasilkan oleh SEMANTIK BPPK telah sesuai dengan data yang mereka input dan dirasa sudah cukup baik dan memuaskan responden. Sedangkan informasi yang dihasilkan oleh SEMANTIK BPPK dinilai masih kurang untuk dapat diandalkan.

b) Tingkat Error

Salah satu indikator keberhasilan dimensi keakuratan adalah minimnya tingkat error yang terjadi pada sistem. Oleh karena itu, diperlukan penilaian terhadap tingkat error sistem SEMANTIK BPPK untuk melihat seberapa besar keakuratan sistem informasi SEMANTIK BPPK dapat memenuhi kepuasan pengguna sistem. Adapun pengolahan data primernya adalah sebagai berikut

**Tabel 4.17**  
**karakteristik Tingkat Error SEMANTIK BPPK**

Skala	Tingkat Error 1		Tingkat Error 2	
	F	%	F	%
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	10	10,4	3	3,1
Kurang Setuju	26	27,1	14	14,6
Setuju	42	43,8	54	56,3
Sangat Setuju	18	18,8	25	26,0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Tabel 4.18**  
**Mean, Median, Standar Deviasi kategori karakteristik Hasil Output SEMANTIK BPPK**

Kategori	Mean	Median	SD
SEMANTIK BPPK tidak mengalami error saat sedang digunakan	3,71	4,00	0,893
SEMANTIK BPPK tidak menampilkan informasi dengan kesalahan penggunaan	4,05	4,00	0,731

Pada pengolahan data primer (tabel 4.16) dapat dilihat bahwa perolehan skala “kurang setuju” dan “tidak setuju” paling banyak dimiliki oleh kategori SEMANTIK BPPK tidak mengalami error saat sedang digunakan

dengan persentase sebanyak 36 point (37,5%). Hal ini sejalan dengan perolehan dari hasil analisis pada tabel 4.18 yang menunjukkan bahwa kategori tersebut memperoleh nilai rata – rata rendah yaitu sebanyak 3.71.

Dari hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa kategori SEMANTIK BPPK tidak menampilkan informasi dengan kesalahan penggunaan telah dinilai cukup memuaskan oleh pengguna. Sedangkan kategori SEMANTIK BPPK tidak mengalami error saat sedang digunakan masih dinilai kurang memuaskan dan perlu perbaikan.

### **Gambaran Kepuasan Pengguna terhadap Keakuratan SEMANTIK BPPK**

Berdasarkan penjabaran hasil analisa dari tabel 4.15 s/d tabel 4.18 disimpulkan bahwa sistem SEMANTIK BPPK telah menghasilkan informasi berupa output yang sesuai dengan data yang mereka masukkan. Hasil Output yang didapatkan oleh peserta diklat adalah form registrasi. Di dalam form registrasi terdapat identitas mengenai peserta diklat seperti nama, tempat tanggal lahir, asal kantor dan juga jabatan. Informasi tersebut cukup sederhana dan sangat sesuai dengan kebutuhan.

Tetapi dilain sisi, sistem SEMANTIK BPPK terkadang masih mengalami error saat sedang digunakan sehingga dapat mengurangi kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK. Berdasarkan wawancara dengan admin SEMANTIK BPPK menyatakan bahwa kegagalan yang sering terjadi ialah pada saat ingin mengakses SEMANTIK BPPK. Terkadang website menjadi tidak bisa diakses. Selain itu pada saat data registrasi sedang diinput kemudian tiba – tiba website menjadi error maka data registrasi tidak bisa disimpan hal ini membuat peserta diklat harus mengisi ulang data dari awal kembali.

### 3) *Format*

Analisis univariat pada variabel *Format* yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna terhadap sistem SEMANTIK BPPK menunjukkan, jumlah mean sebesar 42,93 dengan media sebesar 43,00 dan standar deviasi sebesar 3,689. Hasil perhitungannya dijabarkan pada tabel berikut :

**Tabel 4.19**  
**Mean, Median dan Standar Deviasi Variabel *Format* di PUSDIKLAT**  
**Bea dan Cukai Tahun 2018**

Variabel	Mean	Standar Deviasi	Median
<i>Format</i>	42,93	3,689	43,00

**Tabel 4.20**  
**Persentase Frekuensi Responden Berdasarkan *Format* di**  
**PUSDIKLAT Bea dan Cukai tahun 2018**

Kategori	Frekuensi	%
Nyaman	52	54,17
Tidak Nyaman	44	45,83
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.20 dapat dilihat bahwa sebanyak 52 orang (54,17%) menyatakan nyaman dengan *Format* yang ditampilkan oleh sistem SEMANTIK BPPK dan sebanyak 44 orang (45,83%) menyatakan tidak nyaman dengan *Format* yang ditampilkan oleh sistem SEMANTIK BPPK.

Dimensi *Format* menggunakan empat indikator untuk menilai kepuasan pengguna sistem SEMANTIK BPPK yaitu Bentuk Tampilan, *Format* Laporan Output, Tata Letak dan Sistem Navigasi. Untuk melihat indikator mana saja yang sudah dapat memuaskan pengguna sistem maka perlu melihat analisis setiap indikatornya.

a) Bentuk Tampilan

Indikator bentuk tampilan pada dimensi *Format* digunakan untuk menilai kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK terhadap tampilan visual yang ditampilkan oleh sistem. Adapun pengolahan data primernya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.21**  
**karakteristik Bentuk Tampilan SEMANTIK BPPK**

Skala	Bentuk Tampilan 1		Bentuk Tampilan 2		Bentuk Tampilan 3		Bentuk Tampilan 4		Bentuk Tampilan 5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Sangat Tidak Setuju</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Tidak Setuju</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Kurang Setuju</b>	5	5,2	6	6,3	5	5,2	7	7,3	3	3,1
<b>Setuju</b>	54	56,3	54	56,3	57	59,4	56	58,3	50	52,1
<b>Sangat Setuju</b>	37	38,5	36	37,5	34	35,4	33	34,4	43	44,8
<b>Total</b>	96	100	96	100	96	100	96	100	96	100

**Tabel 4.22**  
**Mean, Median, Standar Deviasi Bentuk Tampilan SEMANTIK BPPK**

Kategori	Mean	Median	SD
Ukuran font pada SEMANTIK BPPK mudah dibaca	4,33	4,00	0,574
Font yang digunakan pada SEMANTIK BPPK membuat pengguna merasa nyaman untuk dibaca	4,31	4,00	0,586
Warna Tampilan pada SEMANTIK BPPK nyaman untuk dilihat	4,30	4,00	0,564
Tampilan Antarmuka (Interface) SEMANTIK BPPK sangat menarik sehingga mudah diingat	4,27	4,00	0,589
Pengguna merasa nyaman dengan tampilan SEMANTIK BPPK baik pada versi mobile maupun versi dekstop	4,42	4,00	0,556

Berdasarkan tabel 4.21 dapat dilihat bahwa skala “kurang setuju” terbanyak didapatkan oleh kategori Tampilan Antarmuka (Interface) SEMANTIK BPPK sangat menarik sehingga mudah diingat yaitu sebanyak 7 point. Sedangkan skala “kurang setuju” terendah didapatkan oleh Pengguna merasa nyaman dengan tampilan SEMANTIK BPPK baik pada versi mobile maupun versi dekstop sebanyak 3 point. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna SEMANTIK BPPK sudah cukup puas tampilan SEMANTIK BPPK baik pada versi mobile maupun versi dekstop namun pada kategori Tampilan Antarmuka (Interface) SEMANTIK BPPK perlu ditingkatkan lagi agar menarik dan mudah diingat oleh pengguna SEMANTIK BPPK.

Pada tabel 4.22 dapat dilihat bahwa perolehan mean yang didapatkan oleh setiap kategori pada indikator bentuk tampilan SEMANTIK BPPK secara keseluruhan sudah baik dan memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat bahwa setiap kategori memperoleh mean diatas 4,25.

b) *Format* Laporan Output

Indikator *Format* laporan output pada variabel *Format* digunakan untuk menilai seberapa puas pengguna SEMANTIK BPPK terhadap *Format* output yang dihasilkan



oleh sistem. Adapun hasil perhitungannya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.23**  
**karakteristik *Format* Laporan Output SEMANTIK BPPK**

Skala	<i>Format</i> Laporan Output 1	
	F	%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	3	3,1
Setuju	53	55,2
Sangat Setuju	40	41,7
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Tabel 4.24**  
**Mean, Median, Standar Deviasi *Format* Laporan Output SEMANTIK BPPK**

Kategori	Mean	Median	SD
<i>Format</i> dalam bentuk laporan (output) yang dihasilkan SEMANTIK BPPK mudah dimengerti/ dipahami	4,39	4,00	0,550

Berdasarkan olahan data primer (tabel 4.23) didapatkan bahwa kategori *Format* dalam bentuk laporan (output) yang dihasilkan SEMANTIK BPPK mudah dimengerti/ dipahami memperoleh skala “kurang setuju”

sebanyak 3 point dan memperoleh skala “setuju” dan “sangat setuju” sebanyak 93 point. Hal ini dapat dikatakan bahwa kategori *Format* dalam bentuk laporan (output) yang dihasilkan SEMANTIK BPPK mudah dimengerti/ dipahami dinilai sudah baik oleh pengguna SEMANTIK BPPK.

c) Tata Letak

Indikator tata letak digunakan untuk menilai bagaimana kepuasan SEMANTIK BPPK terhadap tata letak pada sistem SEMANTIK BPPK. Adapun pengolahan primer terhadap indikator tata letak adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.25**  
karakteristik Tata Letak SEMANTIK BPPK

Skala	Tata Letak 1		Tata Letak 2	
	F	%	F	%
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	0	0	0	0
Kurang Setuju	6	6,3	11	11,5
Setuju	54	56,3	60	62,5
Sangat Setuju	36	37,5	25	26,0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Tabel 4.26**  
**Mean, Median, Standar Deviasi Tata Letak SEMANTIK BPPK**

Kategori	Mean	Median	SD
Menu pada SEMANTIK BPPK mudah dipahami	4,31	4,00	0,586
Terdapat cuplikan tampilan artikel informasi lain yang berhubungan dengan informasi yang sedang pengguna baca	4,15	4,00	0,598

Berdasarkan tabel 4.25 pengolahan data primer pada indikator tata letak menunjukkan bahwa kategori yang memperoleh skala “kurang setuju” terbanyak diperoleh pada kategori Terdapat cuplikan tampilan artikel informasi lain yang berhubungan dengan informasi yang sedang pengguna baca yaitu sebanyak 11 point (11,5%). Apabila melihat pada analisis tabel 4.26 didapatkan bahwa kategori menu pada SEMANTIK BPPK mudah dipahami dinilai sudah baik dan memuaskan bagi pengguna SEMANTIK BPPK karena memperoleh nilai mean lebih tinggi dari kategori lainnya.

d) Sistem Navigasi

Indikator sistem navigasi pada dimensi *Format* digunakan untuk menilai seberapa kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK terhadap sistem navigasi pada sistem

SEMANTIK BPPK. Adapun pengolahan data primer pada kategori ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.27**  
**karakteristik Sistem Navigasi SEMANTIK BPPK**

Skala	Sistem Navigasi 1		Sistem Navigasi 2	
	F	%	F	%
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	0	0	0	0
Kurang Setuju	12	12,5	7	7,3
Setuju	58	60,4	53	55,2
Sangat Setuju	26	27,1	36	37,5
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Tabel 4.28**  
**Mean, Median, Standar Deviasi Sistem Navigasi SEMANTIK BPPK**

Kategori	Mean	Median	SD
SEMANTIK BPPK menyediakan panduan navigasi untuk menelusuri informasi yang pengguna butuhkan	4,15	4,00	0,615
Sistem Navigasi SEMANTIK BPPK mudah dipahami oleh pengguna	4,30	4,00	0,600

Berdasarkan tabel 4.27 dapat dilihat bahwa kategori yang memperoleh skala “kurang setuju” terbanyak adalah SEMANTIK BPPK menyediakan panduan navigasi untuk

menelusuri informasi yang pengguna butuhkan sebanyak 12 point. Apabila melihat pada analisis statistik tabel 4.28 menunjukkan bahwa kategori Sistem Navigasi SEMANTIK BPPK mudah dipahami oleh pengguna memperoleh nilai mean lebih tinggi dibanding kategori lain yaitu sebesar 4.30. Hal ini menandakan bahwa kategori tersebut sudah dinilai baik oleh pengguna SEMANTIK BPPK dibanding dengan kategori lainnya.

#### **Gambaran Kepuasan Pengguna terhadap *Format SEMANTIK BPPK***

Berdasarkan penjabaran hasil pengolahan data primer pada tabel 4.21 s/d tabel 4.28 dapat disimpulkan bahwa, secara keseluruhan pengguna sistem SEMANTIK BPPK merasa puas dengan indikator bentuk tampilan karena memperoleh rata – rata nilai yang besar diantara seluruh indikator yang digunakan pada dimensi *Format*. Hal ini menandakan bahwa tampilan SEMANTIK BPPK sudah cukup nyaman baik dari warna, ukuran font dan tata letak SEMANTIK BPPK.

Sedangkan indikator yang perlu ditingkatkan kembali adalah pada indikator sistem navigasi dan tata letak khususnya pada kategori Terdapat cuplikan tampilan artikel

informasi lain yang berhubungan dengan informasi yang sedang pengguna baca dan kategori penyediaan panduan navigasi untuk menelusuri informasi yang pengguna butuhkan di sistem SEMANTIK BPPK.

Berdasarkan wawancara dengan admin SEMANTIK BPPK dibidang penyelenggaraan mengatakan bahwa sebenarnya sudah tersedia sosialisasi mengenai penggunaan SEMANTIK BPPK namun memang tidak diajarkan secara langsung dalam penggunaannya.

#### 4) *Ease of Use*

Dimensi *Ease of Use* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan atau *user friendly* secara keseluruhan dari sistem SEMANTIK BPPK. Untuk menilai keseluruhan kepuasan pengguna tersebut, peneliti menggunakan lima indikator didalam dimensi ini yaitu User Friendly, Input Data, Proses Data, Menampilkan Output Data dan Mencari Informasi.

Berdasarkan hasil analisis statistik pada dimensi *Ease of Use* didapatkan bahwa mean pada variabel ini adalah sebesar 44,82 dengan median sebesar 45,00 dan standar deviasi sebesar 4,297. Berdasarkan hasil analisis tersebut diambil mean sebagai cut of point untuk menentukan

seberapa besar kepuasan pengguna terhadap variabel *Ease of Use*. Berikut hasil analisis tersebut :

**Tabel 4.29**  
Mean, Median, Deviasi Standar Variabel *Ease of Use* di PUSDIKLAT  
Bea dan Cukai Tahun 2018

Variabel	Mean	Standar Deviasi	Median
<i>Ease of Use</i>	44,82	4,297	45,00

**Tabel 4.30**  
Persentase Frekuensi Responden Berdasarkan *Ease of Use* di  
PUSDIKLAT Bea dan Cukai tahun 2018

Kategori	Frekuensi	%
Mudah	54	56,25
Tidak Mudah	42	43,75
Total	96	100

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.30 didapatkan bahwa sebanyak 56,25 % responden mengatakan bahwa sistem SEMANTIK BPPK mudah digunakan sedangkan sebanyak 43,75% responden mengatakan bahwa sistem SEMANTIK BPPK tidak mudah untuk digunakan. Berikut penjabaran hasil dari setiap indikator pada dimensi *Ease of Use* untuk melihat pada indikator mana pengguna merasa puas dan tidak puas :

a) User Friendly

Indikator *user friendly* pada dimensi *Ease of Use* digunakan untuk melihat seberapa besar kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK terhadap kemudahan yang ditawarkan oleh sistem SEMANTIK BPPK. Adapun perhitungannya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.31**  
**karakteristik User Friendly SEMANTIK BPPK**

Skala	User Friendly 1		User Friendly 2		User Friendly 3		User Friendly 4	
	F	%	F	%	F	%	F	%
	<b>Sangat Tidak Setuju</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>Tidak Setuju</b>	3	3,1	3	3,1	0	0	0	0
<b>Kurang Setuju</b>	16	16,7	18	18,8	19	19,8	13	13,5
<b>Setuju</b>	54	56,3	49	51,0	46	47,9	46	47,9
<b>Sangat Setuju</b>	23	24,0	26	27,1	31	32,3	37	38,5
<b>Total</b>	96	100	96	100	96	100	96	100

**Tabel 4.32**  
**Mean, Median, Standar Deviasi User Friendly SEMANTIK BPPK**

Kategori	Mean	Median	SD
SEMANTIK BPPK memiliki panduan penggunaan	4,01	4,00	0,733
SEMANTIK BPPK memiliki sistem bantuan baik online maupun offline untuk membantu pengguna memecahkan masalah yang terjadi saat penggunaan sistem	4,02	4,00	0,767
Mudah mengajarkan SEMANTIK BPPK kepada orang lain	4,13	4,00	0,715
SEMANTIK BPPK mudah dipelajari sendiri tanpa bantuan orang lain	4,25	4,00	0,681

Berdasarkan olahan data primer pada tabel 4.31 didapatkan bahwa kategori SEMANTIK BPPK memiliki



panduan penggunaan dan kategori mengenai SEMANTIK BPPK memiliki sistem bantuan baik online maupun offline untuk membantu pengguna memecahkan masalah yang terjadi saat penggunaan sistem memperoleh skala “tidak setuju” dan “kurang setuju” terbanyak yaitu sebanyak 19 dan 21 point. Sedangkan kategori yang memperoleh skala “sangat setuju” dan “setuju” terbanyak adalah pada kategori SEMANTIK BPPK mudah dipelajari sendiri tanpa bantuan orang lain sebanyak 83 point.

Secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 4.32 bahwa kategori kemudahan sistem SEMANTIK BPPK dinilai sudah cukup baik karena pengguna SEMANTIK merasa mudah mempelajari aplikasi tanpa bantuan orang lain walaupun kurangnya buku panduan dalam penggunaan. Sedangkan kategori yang perlu untuk ditingkatkan adalah bantuan secara online apabila sistem SEMANTIK BPPK sedang mengalami kendala saat sedang digunakan.

b) Input Data

Indikator Input data pada dimensi *Ease of Use* digunakan untuk menilai seberapa besar kemudahan penggunaan sistem SEMANTIK BPPK pada saat

melakukan penginputan data. Adapun pengolahan data pada indikator tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.33**  
**karakteristik Input Data SEMANTIK BPPK**

Skala	Input Data 1		Input Data 2	
	F	%	F	%
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	2	2,1	0	0
Kurang Setuju	12	12,5	12	12,5
Setuju	53	55,2	47	49,0
Sangat Setuju	29	30,2	37	38,5
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Tabel 4.34**  
**Mean, Median, Standar Deviasi Input Data SEMANTIK BPPK**

Kategori	Mean	Median	SD
Anda dapat memasukkan kata kunci di sistem navigasi dengan mudah	4,14	4,00	0,705
Anda dapat menginput data apapun yang dibutuhkan dengan mudah	4,25	4,00	0,669

Pada pengolahan data primer (tabel 4.33) dapat dilihat bahwa kategori pengguna dapat memasukkan kata kunci di sistem navigasi dengan mudah memperoleh skala

“tidak setuju” dan “kurang setuju” terbanyak yaitu sebanyak 14 point. Pada tabel 4.34 diperjelas bahwa kategori tersebut memperoleh mean terendah dibanding kategori lainnya yaitu sebesar 4,14. Dapat disimpulkan bahwa kategori pengguna dapat memasukkan kata kunci di sistem navigasi dengan mudah dirasa perlu diperbaiki lagi agar memudahkan pengguna SEMANTIK BPPK.

c) Proses Data

Indikator proses data pada *Format* digunakan untuk menilai kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK pada kemudahan penggunaan disaat sistem melakukan pemrosesan data yang telah diinput oleh pengguna SEMANTIK BPPK. Adapun pengolahan data statistiknya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.35**  
**karakteristik Proses Data SEMANTIK BPPK**

Skala	Proses Data 1		Proses Data 2	
	F	%	F	%
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	3	3,1	0	0
Kurang Setuju	21	21,9	10	10,4

<b>Setuju</b>	44	45,8	52	54,2
<b>Sangat Setuju</b>	28	29,2	34	35,4
<b>Total</b>	96	100	96	100

**Tabel 4.36**  
**Mean, Median, Standar Deviasi Proses Data SEMANTIK BPPK**

<b>Kategori</b>	<b>Mean</b>	<b>Median</b>	<b>SD</b>
Data yang diproses tidak mengalami error atau gagal	4,01	4,00	0,801
Data yang gagal di proses tidak membuat pengguna harus mengulangi proses input data dari awal kembali (hanya berfokus pada kesalahan)	4,25	4,00	0,632

Berdasarkan tabel 4.35 didapatkan bahwa kategori Data yang diproses tidak mengalami error atau gagal memperoleh skala “kurang setuju” dan “tidak setuju” terbanyak yaitu sebanyak 24 point (25%). Diperjelas pada tabel 4.36 didapatkan bahwa kategori tersebut memperoleh mean terkecil dibandingkan oleh kategori lainnya. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap tingkat error yang terjadi pada sistem SEMANTIK BPPK masih kurang.

## d) Menampilkan Output Data

Indikator menampilkan output data pada dimensi *Ease of Use* digunakan untuk melihat kepuasan pengguna terhadap sistem SEMANTIK BPPK dalam menampilkan output data. Peneliti hanya menggunakan satu kategori untuk melihat kepuasan pengguna yaitu apakah Output dapat disimpan pada perangkat dalam bentuk file tanpa harus login / membuka SEMANTIK kembali Adapun analisisnya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.37**  
**karakteristik Menampilakan Output Data SEMANTIK BPPK**

Skala	Menampilkan Output Data 1	
	F	%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	5	5,2
Kurang Setuju	22	22,9
Setuju	50	52,1
Sangat Setuju	19	19,8
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Tabel 4.38**  
**Mean, Median, Standar Deviasi Menampilkan Output Data**  
**SEMANTIK BPPK**

Kategori	Mean	Median	SD
Output dapat disimpan pada perangkat dalam bentuk file tanpa harus login / membuka SEMANTIK kembali	3,86	4,00	0,790

Berdasarkan tabel 4.37 dan tabel 4.38 didapatkan bahwa kategori Output dapat disimpan pada perangkat dalam bentuk file tanpa harus login / membuka SEMANTIK kembali pada indikator ini memperoleh skala “tidak setuju” dan “kurang setuju” sebanyak 27 point (28,1%) dan memperoleh skala “setuju” dan “kurang setuju” sebanyak 69 point (71,9%) dengan perolehan mean sebesar 3.86. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kategori tersebut masih dapat dikatakan baik karena memperoleh skala “setuju” dan “sangat setuju” lebih banyak yaitu hampir 72% dari seluruh sampel.

e) Mencari Informasi

Indikator mencari informasi digunakan untuk menilai kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK terhadap kemudahan saat melakukan pencarian informasi di sistem SEMANTIK BPPK. Adapun analisisnya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.39**  
**karakteristik Mencari Informasi SEMANTIK BPPK**

Skala	Mencari Informasi 1		Mencari Informasi 2	
	F	%	F	%
Sangat Tidak Setuju	0	0	2	2,1
Tidak Setuju	2	2,1	7	7,3
Kurang Setuju	13	13,5	17	17,7
Setuju	49	51,0	58	60,4
Sangat Setuju	32	33,3	12	12,5
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Tabel 4.40**  
**Mean, Median, Standar Deviasi Mencari Informasi SEMANTIK BPPK**

Kategori	Mean	Median	SD
Proses menelusuri informasi pada SEMANTIK BPPK dapat dilakukan dengan mudah	4,16	4,00	0,730
Anda dapat menyimpan informasi yang pengguna butuhkan pada SEMANTIK BPPK sehingga dapat diakses secara offline	3,74	4,00	0,849

Berdasarkan tabel 4.39 dapat dilihat bahwa kategori pengguna dapat menyimpan informasi yang pengguna butuhkan pada SEMANTIK BPPK sehingga dapat diakses secara offline memperoleh skala “sangat tidak

setuju” dan “tidak setuju” terbanyak dibanding kategori lainnya yaitu sebanyak 16 point. Apabila melihat pada tabel 4.40 diperjelas bahwa kategori tersebut juga memperoleh mean yang lebih kecil dibanding dengan kategori lainnya yaitu sebesar 3.74. sehingga dapat disimpulkan bahwa perlu adanya peningkatan fitur terbaru bagi sistem SEMANTIK BPPK sehingga pengguna dapat menyimpan informasi yang pengguna butuhkan pada SEMANTIK BPPK sehingga dapat diakses secara offline.

#### **Gambaran Kepuasan Pengguna terhadap *Ease of Use* SEMANTIK BPPK**

Berdasarkan pengolahan dan penjabaran data primer tabel 4.33 s/d tabel 4.40 dari indikator dengan penilaian baik didapatkan oleh indikator kemudahan penggunaan dalam penginputan data. Hal ini dikarenakan setiap kategori memperoleh nilai rata-rata diatas 4.10 point. Kemudahan penggunaan pada penginputan data ialah pada saat pengguna memasukkan kata kunci di sistem navigasi dan pada saat menginput data apapun yang dibutuhkan dengan mudah. Hal ini menandakan bahwa walaupun kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan SEMANTIK BPPK namun



dalam penggunaannya, sistem ini tergolong mudah dengan sistem penginputan yang tidak membingungkan peserta diklat.

Sedangkan indikator terendah didapatkan pada saat sistem menampilkan data output SEMANTIK BPPK dengan kategori Output dapat disimpan pada perangkat dalam bentuk file tanpa harus login / membuka SEMANTIK kembali. Maka dari itu perlu adanya peningkatan fitur pada sistem SEMANTIK BPPK agar dapat memuaskan pengguna.

#### 5) *Timeliness*

Variabel *Timeliness* pada *End User Computing Satisfaction* digunakan untuk menilai seberapa besar kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu sistem SEMANTIK BPPK. Pada olahan data statistik (tabel 4.45), didapatkan bahwa variabel *Timeliness* memperoleh nilai rata-rata sebesar 31,68 dengan standar deviasi dan median sebesar 4,274 dan 32,00.

**Tabel 4.41**  
Mean, Median dan Standar Deviasi Variabel *Timeliness* di PUSDIKLAT  
Bea dan Cukai Tahun 2018

Variabel	Mean	Standar Deviasi	Median
<i>Timeliness</i>	31,68	4,274	32,00

**Tabel 4.42**  
**Persentase Frekuensi Responden Berdasarkan *Timeliness* di**  
**PUSDIKLAT Bea dan Cukai tahun 2018**

Kategori	Frekuensi	%
Tepat	49	51,04
Tidak Tepat	47	48,96
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Untuk melihat persentase kepuasan pengguna terhadap variabel ini, maka digunakan nilai rata-rata sebagai cut of point. Maka berdasarkan olahan statistik pada tabel 4.42 didapatkan bahwa sebanyak 51,04% sampel responden mengatakan bahwa SEMANTIK BPPK memiliki ketepatan waktu informasi yang baik. Sedangkan sebanyak 48,96% menyatakan bahwa sistem SEMANTIK BPPK tidak memberikan ketepatan waktu informasi yang baik. Untuk melihat pada indikator mana yang memberikan penilaian tinggi terhadap kepuasan pengguna SEMANTIK, perlu dilakukan penjabaran terhadap analisis setiap indikatornya.

a) Ketepatan Waktu Informasi

Indikator ketepatan waktu informasi pada dimensi *Timeliness* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kecepatan sistem dalam memberikan informasi yang mereka butuhkan. Adapun pengolahannya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.43**  
**karakteristik ketepatan waktu informasi SEMANTIK BPPK**

Skala	ketepatan waktu informasi 1	
	F	%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	7	7,3
Kurang Setuju	28	29,2
Setuju	44	45,8
Sangat Setuju	17	17,7
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Tabel 4.44**  
**Mean, Median, Standar Deviasi ketepatan waktu informasi SEMANTIK BPPK**

Kategori	Mean	Median	SD
Pengguna dapat dengan cepat mendapatkan informasi yang anda butuhkan pada SEMANTIK BPPK (one click access)	3,74	4,00	0,837

Berdasarkan olahan data primer pada tabel 4.43 didapatkan bahwa skala “tidak setuju” dan “kurang setuju” didapatkan oleh kategori Pengguna dapat dengan cepat mendapatkan informasi yang anda butuhkan pada SEMANTIK BPPK (one click access) sebanyak 35 point

(36,5%). Sedangkan sebanyak 63,5% menyatakan “setuju” dan “sangat setuju” terhadap ketepatan waktu informasi yang dibutuhkan dalam *one click access*. Hal ini menandakan bahwa responden merasa cukup puas dengan ketepatan waktu informasi yang diberikan oleh sistem SEMANTIK BPPK.

b) Kecepatan Sistem

Indikator Kecepatan sistem pada dimensi *Timeliness* digunakan untuk menilai kepuasan pengguna terhadap kecepatan sistem SEMANTIK BPPK pada saat pengelolaan informasi. Berikut adalah olahan data primernya :

**Tabel 4.45**  
**Karakteristik Kecepatan sistem SEMANTIK BPPK**

Skala	Kecepatan sistem 1		Kecepatan sistem 2		Kecepatan sistem 3		Kecepatan sistem 4	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0
Tidak Setuju	0	0	4	4,2	0	0	3	3,1
Kurang Setuju	11	11,5	12	12,5	14	14,6	15	15,6
Setuju	61	63,5	58	60,4	55	57,3	56	58,3
Sangat Setuju	24	25,0	22	22,9	27	28,1	22	22,9

<b>Total</b>	96	100	96	100	96	100	96	100
--------------	----	-----	----	-----	----	-----	----	-----

**Tabel 4.46**  
**Mean, Median, Standar Deviasi Kecepatan sistem SEMANTIK BPPK**

<b>Kategori</b>	<b>Mean</b>	<b>Median</b>	<b>SD</b>
Pengguna dapat mengakses SEMANTIK BPPK dengan cepat tanpa kendala lambat koneksi internet	4,14	4,00	0,592
SEMANTIK BPPK tetap bisa diakses dengan cepat walaupun banyak yang mengaksesnya	4,02	4,00	0,725
SEMANTIK BPPK tidak pernah <i>loading</i> terlalu lama saat menampilkan halaman informasi yang anda butuhkan	4,14	4,00	0,643
Anda dapat mengakses SEMANTIK BPPK pada perangkat manapun (handphone, table, PC maupun komputer) dengan kecepatan yang sama (pada koneksi internet yang stabil)	4,01	4,00	0,718

Berdasarkan tabel 4.45 didapatkan bahwa kategori pada indikator kecepatan sistem yang memperoleh skala “tidak setuju” dan “kurang setuju” terbanyak yaitu adalah kategori kecepatan sistem 4. Sedangkan kategori pada indikator kecepatan sistem yang memperoleh skala “tidak setuju” dan “kurang setuju” terendah adalah kategori kecepatan sistem 1. Hal ini menandakan bahwa kategori kecepatan sistem 1 yaitu kepuasan Pengguna dalam mengakses SEMANTIK BPPK dengan cepat tanpa

kendala lambat koneksi internet, sudah cukup baik dibanding kategori lainnya.

Namun pada tabel 4.46 terlihat bahwa tidak hanya kategori kecepatan sistem 1 saja yang sudah lebih baik, tetapi juga pada kategori SEMANTIK BPPK tidak pernah loading terlalu lama saat menampilkan halaman informasi yang anda butuhkan yang dinilai sudah cukup baik oleh pengguna SEMANTIK BPPK. Hal ini dikarenakan kategori tersebut memperoleh nilai rata – rata yang sama besar dengan kategori kecepatan sistem 1 yaitu 4.14.

c) Up Date Informasi

Indikator Up Date Informasi pada dimensi *Timeliness* digunakan untuk menilai kepuasan pengguna pada sisi keterkinian informasi yang diberikan oleh SEMANTIK BPPK kepada pengguna. Berikut adalah hasil analisisnya :

**Tabel 4.47**  
**karakteristik Up date informasi SEMANTIK BPPK**

Skala	Up date informasi 1		Up date informasi 2		Up date informasi 3	
	F	%	F	%	F	%
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0
Tidak Setuju	3	3,1	5	5,2	5	5,2

<b>Kurang Setuju</b>	17	17,7	28	29,2	23	24,0
<b>Setuju</b>	56	58,3	44	45,8	48	50,0
<b>Sangat Setuju</b>	20	20,8	19	19,8	20	20,8
<b>Total</b>	96	100	96	100	96	100

**Tabel 4.48**  
**Mean, Median, Standar Deviasi kategori karakteristik Up date informasi SEMANTIK BPPK**

<b>Kategori</b>	<b>Mean</b>	<b>Median</b>	<b>SD</b>
SEMANTIK BPPK menampilkan informasi terbaru	3,97	4,00	0,717
SEMANTIK BPPK tidak menampilkan informasi yang terlambat	3,80	4,00	0,816
SEMANTIK BPPK memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna pada jauh-jauh hari	3,86	4,00	0,803

Berdasarkan tabel 4.47 didapatkan bahwa kategori up date informasi 2 memperoleh skala “tidak setuju” dan “kurang setuju” terbesar yaitu sebanyak 32 point dibanding kategori lainnya. Artinya pada indikator ini pengguna masih kurang puas dengan kemampuan SEMANTIK BPPK dalam menampilkan informasi yang tidak terlambat. Hal ini juga dipertegas pada tabel 4.48 yang menampilkan bahwa

kategori SEMANTIK BPPK tidak menampilkan informasi yang terlambat memperoleh nilai rata – rata terkecil dibanding kategori lain yaitu sebanyak 3.80.

### **Gambaran Kepuasan Pengguna terhadap *Timeliness* SEMANTIK BPPK**

Berdasarkan hasil analisis setiap indikator pada dimensi *Timeliness* pada tabel 4.43 s/d tabel 4.48 didapatkan bahwa indikator yang memiliki penilaian kepuasan yang sudah baik adalah indikator kecepatan Sistem. Hal ini dikarenakan perolehan rata – rata setiap kategorinya adalah diatas nilai 4,00. Hal ini menandakan bahwa apabila jaringan internet sedang tidak stabil tetap mudah untuk tetap mengakses SEMANTIK BPPK. Tentu hal ini diluar permasalahan pada server yang terkadang tidak bisa diakses. Selain itu berdasarkan pengamatan peneliti walaupun SEMANTIK BPPK diakses dalam satu kelas, server tidak down dan tetap bisa digunakan dengan baik.

Sedangkan nilai Indikator yang perlu ditingkatkan kembali kualitasnya adalah indikator ketepatan waktu dengan perolehan nilai rata – rata sebesar 3.74. ketepatan waktu disini yang dimaksud adalah akses SEMANTIK dalam *one click*. Berdasarkan wawancara dengan admin SEMANTIK BPPK



diharapkan SEMANTIK memiliki menu drop down artinya peserta diklat diharapkan tidak perlu mengetik ulang asal kantor atau nama secara keseluruhan tetapi bisa langsung di *click* pada menu tersebut. Hal ini juga dapat berfungsi untuk meminimalisir kesalahan penulisan yang ditulis oleh peserta diklat.

### Gambaran kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil analisis univariat didapatkan bahwa variabel kepuasan pengguna di PUSDIKLAT Bea dan Cukai memperoleh nilai rata – rata sebesar 19,83 dengan median dan standar deviasi sebesar 20,00 dan 2,508

**Tabel 4.49**  
**Mean, Median dan Standar Deviasi Variabel Kepuasan Pengguna di PUSDIKLAT Bea dan Cukai Tahun 2018**

Variabel	Mean	Standar Deviasi	Median
Satisfaction	19,83	2,508	20,00

Sedangkan untuk penjabaran hasil analisis univariat setiap kategori dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.50**  
**Mean, Median, Standar Deviasi Variabel EUCS SEMANTIK BPPK**

Kategori	Mean	Median	SD
Penilaian pengguna secara keseluruhan terhadap konten informasi SEMANTIK BPPK	3,93	4,00	0,684
Penilaian pengguna secara keseluruhan terhadap keakuratan informasi yang diberikan oleh SEMANTIK BPPK	4,06	4,00	0,662

Penilaian pengguna secara keseluruhan terhadap <i>Format</i> yang ditampilkan oleh SEMANTIK BPPK	3,95	4,00	0,671
Penilaian pengguna secara keseluruhan terhadap kemudahan dalam penggunaan SEMANTIK BPPK	4,01	4,00	0,673
Penilaian pengguna secara keseluruhan terhadap ketepatan waktu SEMANTIK BPPK	3,89	4,00	0,694

Hasil analisis univariat pada variabel kepuasan pengguna menyatakan pada skala 1 sampai dengan 5 ( 1 adalah skala terendah dan 5 adalah skala tertinggi) bahwa rata – rata tertinggi didapatkan oleh kategori Penilaian pengguna secara keseluruhan terhadap keakuratan informasi yang diberikan oleh SEMANTIK BPPK sebesar 4,06. Sedangkan rata – rata terendah dimiliki oleh kategori Penilaian pengguna secara keseluruhan terhadap ketepatan waktu SEMANTIK BPPK yaitu sebesar 3.89. dapat disimpulkan bahwa kategori dengan nilai rata – rata tertinggi adalah kategori yang dinilai sudah baik oleh pengguna SEMANTIK BPPK sedangkan kategori dengan nilai rata – rata terendah adalah kategori yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan kembali kualitasnya.

Untuk memudahkan dalam analisis statistik, Peneliti menggunakan nilai rata – rata yang didapatkan oleh variabel kepuasan pengguna sebagai cut of point untuk menilai frekuensi

kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK. Nilai rata – rata digunakan sebagai cut of point dikarenakan variabel kepuasan pengguna berPersentase normal. Maka didapatkan dua kategori yaitu > 19,83 kategori puas dan < 19,83 kategori tidak puas. Berikut adalah frekuensi dari kedua kategori tersebut :

**Tabel 4.51**  
**Persentase Frekuensi Responden Berdasarkan kepuasan Pengguna di PUSDIKLAT Bea dan Cukai tahun 2018**

Kategori	Frekuensi	%
Puas	53	55,21
Tidak Puas	43	44,79
Total	96	100

#### d. Analisis Bivariat

Hasil analisis bivariat digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen pada penelitian ini. Berikut ini akan dijelaskan hubungan antara masing – masing variabel EUCS dengan kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK.

##### 1) *Content*

**Tabel 4.52**  
**Persentase Responden menurut *Content* dan Kepuasan Pengguna SEMANTIK BPPK**

<i>Content</i>	Kepuasan Pengguna				Total		Odds Ratio (95% C1)	P Value
	Puas		Tidak Puas					
	N	%	N	%	N	%		
Sesuai	40	81,63	9	18,37	49	100	11,624 ( 4,428 – 30,512)	0,000
Tidak Sesuai	13	27,66	34	72,34	47	100		

<b>Jumlah</b>	53	55,21	43	44,79	96	100
---------------	----	-------	----	-------	----	-----

Dari hasil analisis hubungan *Content* dan Kepuasan Pengguna (tabel 4.52) didapatkan bahwa terdapat 40 Responden yang menyatakan bahwa variabel *Content* telah sesuai dengan harapannya dan menyatakan puas secara keseluruhan terhadap sistem SEMANTIK BPPK. Sejalan dengan hal tersebut, terdapat 9 Responden yang menyatakan bahwa variabel *Content* telah sesuai dengan harapannya tetapi tidak puas secara keseluruhan terhadap sistem SEMANTIK BPPK.

Sedangkan responden yang merasa bahwa variabel *Content* tidak sesuai dengan harapannya tetapi puas secara keseluruhan terhadap sistem SEMANTIK BPPK adalah sebanyak 13 orang, dan sebanyak 34 orang tetap merasa bahwa variabel *Content* tidak sesuai dengan harapannya dan tetap tidak puas terhadap sistem SEMANTIK BPPK secara keseluruhan.

Pada tabel 4.52 juga dapat dilihat hasil analisis hubungan *Content* dan kepuasan pengguna diperoleh nilai OR (*Odds Ratio*) sebesar 11,624, hal ini menandakan bahwa *Content* yang sesuai dengan harapan pengguna memiliki



<b>Akurat</b>	40	72,72	15	27,27	55	100	5,744	0,000
<b>Tidak Akurat</b>	13	31,71	28	68,29	41	100	(2,368 – 13,929)	
<b>Jumlah</b>	53	55,21	43	44,79	96	100		

Dari hasil analisis hubungan *Accuracy* dan Kepuasan Pengguna (tabel 4.53) didapatkan bahwa terdapat 40 Responden yang menyatakan bahwa variabel *Accuracy* sudah akurat dan menyatakan puas secara keseluruhan terhadap sistem SEMANTIK BPPK. Sejalan dengan hal tersebut, terdapat 15 Responden yang menyatakan bahwa variabel *Accuracy* sudah akurat tetapi tidak puas secara keseluruhan terhadap sistem SEMANTIK BPPK.

Sedangkan responden yang merasa bahwa variabel *Accuracy* tidak akurat tetapi puas secara keseluruhan terhadap sistem SEMANTIK BPPK adalah sebanyak 13 orang, dan sebanyak 28 orang menyatakan bahwa variabel *Accuracy* tidak akurat dan tetap tidak merasa puas terhadap sistem SEMANTIK BPPK secara keseluruhan.

Pada tabel 4.53 juga dapat dilihat hasil analisis hubungan *Accuracy* dan kepuasan pengguna diperoleh nilai OR (*Odds Ratio*) sebesar 5,744, hal ini menandakan bahwa variabel *Accuracy* yang akurat memiliki peluang sebesar 6 kali

(dibulatkan) dalam meningkatkan kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK. Nilai CI95% dapat diartikan bahwa pada populasi yang kita ambil sampelnya nilai *Odds Ratio* – nya adalah berkisar antara 2,368 hingga 13,929. Sehingga peluang terjadinya kepuasan pengguna pada variabel *Accuracy* yang menyatakan akurat (pada populasi dimana sampel diambil) sebesar 2 kali hingga 14 kali lebih besar dibandingkan dengan pengguna yang menyatakan variabel *Accuracy* tidak akurat (pada populasi dimana sampel diambil)

Hasil uji statistik pada tabel 4.53 juga didapatkan bahwa nilai p value adalah 0,000 yang artinya lebih kecil dari nilai alpha 5% (0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan proporsi antara kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK dengan *Accuracy* dalam SEMANTIK BPPK. Hal tersebut juga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Accuracy* dengan kepuasan pengguna.

3) *Format*

**Tabel 4.54**  
**Persentase Responden menurut *Format* dan Kepuasan Pengguna**  
**SEMANTIK BPPK**

<i>Format</i>	Kepuasan Pengguna				Total		Odds Ratio (95% C1)	P Value
	Puas		Tidak Puas					
	N	%	N	%	N	%		
<b>Nyaman</b>	40	76,92	12	23,08	52	100	7,949 (3,186 - 19,828)	0,000
<b>Tidak Nyaman</b>	13	29,55	31	70,45	44	100		
<b>Jumlah</b>	53	55,21	43	44,79	96	100		

Dari hasil analisis hubungan *Format* dan Kepuasan Pengguna (tabel 4.54) didapatkan bahwa terdapat 40 Responden yang menyatakan bahwa variabel *Format* sudah nyaman sesuai dengan harapannya dan menyatakan puas secara keseluruhan terhadap sistem SEMANTIK BPPK. Sejalan dengan hal tersebut, terdapat 12 Responden yang menyatakan bahwa variabel *Format* sudah nyaman tetapi tidak puas secara keseluruhan terhadap sistem SEMANTIK BPPK.

Sedangkan responden yang merasa bahwa variabel *Format* tidak nyaman sesuai dengan harapannya tetapi puas secara keseluruhan terhadap sistem SEMANTIK BPPK adalah sebanyak 13 orang, dan sebanyak 31 orang menyatakan bahwa variabel *Format* tidak nyaman sesuai dengan



harapannya dan tetap tidak merasa puas terhadap sistem SEMANTIK BPPK secara keseluruhan.

Pada tabel 4.54 juga dapat dilihat hasil analisis hubungan *Format* dan kepuasan pengguna diperoleh nilai OR (*Odds Ratio*) sebesar 7,949, hal ini menandakan bahwa variabel *Format* yang nyaman memiliki peluang sebesar 8 kali (dibulatkan) dalam meningkatkan kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK. Nilai CI95% dapat diartikan bahwa pada populasi yang kita ambil sampelnya nilai *Odds Ratio* – nya adalah berkisar antara 3,186 hingga 19,828. Sehingga peluang terjadinya kepuasan pengguna pada variabel *Format* yang menyatakan nyaman terhadap sistem SEMANTIK BPPK (pada populasi dimana sampel diambil) sebesar 3 kali hingga 20 kali lebih besar dibandingkan dengan pengguna yang menyatakan variabel *Format* tidak nyaman terhadap sistem SEMANTIK BPPK (pada populasi dimana sampel diambil).

Hasil uji statistik pada tabel 4.54 juga didapatkan bahwa nilai p value adalah 0,000 yang artinya lebih kecil dari nilai alpha 5% (0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan proporsi antara kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK dengan *Format* dalam SEMANTIK BPPK. Hal tersebut

juga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Format* dengan kepuasan pengguna.

4) *Ease of Use*

**Tabel 4.55**  
**Persentase Responden menurut *Ease of Use* dan Kepuasan Pengguna SEMANTIK BPPK**

<i>Ease of Use</i>	Kepuasan Pengguna				Total		Odds Ratio (95% C1)	P Value
	Puas		Tidak Puas		N	%		
	N	%	N	%				
<b>Mudah</b>	38	70,37	16	29,63	54	100	4,275 (1,809 – 10,102)	0,001
<b>Tidak Mudah</b>	15	35,71	27	64,29	42	100		
<b>Jumlah</b>	53	55,21	43	44,79	96	100		

Dari hasil analisis hubungan *Ease of Use* dan Kepuasan Pengguna (tabel 4.55) didapatkan bahwa terdapat 38 Responden yang menyatakan bahwa SEMANTIK BPPK mudah digunakan dan menyatakan puas secara keseluruhan terhadap sistem SEMANTIK BPPK. Sejalan dengan hal tersebut, terdapat 16 Responden yang menyatakan bahwa SEMANTIK BPPK mudah digunakan tetapi tidak puas secara keseluruhan terhadap sistem SEMANTIK BPPK.

Sedangkan responden yang menyatakan bahwa SEMANTIK BPPK tidak mudah tetapi puas secara keseluruhan terhadap sistem SEMANTIK BPPK adalah sebanyak 15 orang, dan sebanyak 27 orang menyatakan

bahwa SEMANTIK BPPK tidak mudah dan tetap tidak merasa puas terhadap sistem SEMANTIK BPPK secara keseluruhan.

Pada tabel 4.55 juga dapat dilihat hasil analisis hubungan *Ease of Use* dan kepuasan pengguna diperoleh nilai OR (*Odds Ratio*) sebesar 4,275, hal ini menandakan bahwa kemudahan dalam Menggunakan SEMANTIK BPPK memiliki peluang sebesar 4 kali (dibulatkan) dalam meningkatkan kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK. Nilai CI95% dapat diartikan bahwa pada populasi yang kita ambil sampelnya nilai *Odds Ratio* – nya adalah berkisar antara 1,809 hingga 10,102. Sehingga peluang terjadinya kepuasan pengguna pada variabel *Ease of Use* yang menyatakan mudah dalam penggunaan sistem SEMANTIK BPPK (pada populasi dimana sampel diambil) sebesar 2 kali hingga 10 kali lebih besar dibandingkan dengan pengguna yang menyatakan variabel *Ease of Use* tidak mudah pada sistem SEMANTIK BPPK (pada populasi dimana sampel diambil).

Hasil uji statistik pada tabel 4.55 juga didapatkan bahwa nilai p value adalah 0,001 yang artinya lebih kecil dari nilai alpha 5% (0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan proporsi antara kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK dengan *Ease of Use* dalam SEMANTIK BPPK. Hal

tersebut juga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Ease of Use* dengan kepuasan pengguna.

5) *Timeliness*

**Tabel 4.56**  
**Persentase Responden menurut *Timeliness* dan Kepuasan Pengguna SEMANTIK BPPK**

Time- liness	Kepuasan Pengguna				Total		Odds Ratio (95% C1)	P Value
	Puas		Tidak Puas		N	%		
	N	%	N	%				
<b>Tepat</b>	37	75,51	12	24,49	49	100	5,974 (2,459 – 14,513)	0,000
<b>Tidak Tepat</b>	16	34,04	31	65,96	47	100		
<b>Jumlah</b>	53	55,21	43	44,79	96	100		

Dari hasil analisis hubungan *Timeliness* dan Kepuasan Pengguna (tabel 4.56) didapatkan bahwa terdapat 37 Responden yang menyatakan variabel *Timeliness* pada SEMANTIK BPPK sudah tepat dan menyatakan puas secara keseluruhan terhadap sistem SEMANTIK BPPK. Sejalan dengan hal tersebut, terdapat 12 Responden yang menyatakan bahwa variabel *Timeliness* pada SEMANTIK BPPK sudah tepat tetapi tidak puas secara keseluruhan terhadap sistem SEMANTIK BPPK.

Sedangkan responden yang menyatakan bahwa variabel *Timeliness* pada SEMANTIK BPPK tidak tepat tetapi puas secara keseluruhan terhadap sistem SEMANTIK BPPK

adalah sebanyak 16 orang, dan sebanyak 31 orang menyatakan bahwa variabel *Timeliness* pada SEMANTIK BPPK tidak tepat dan tetap tidak merasa puas terhadap sistem SEMANTIK BPPK secara keseluruhan.

Pada tabel 4.56 juga dapat dilihat hasil analisis hubungan *Ease of Use* dan kepuasan pengguna diperoleh nilai OR (*Odds Ratio*) sebesar 5,974, hal ini menandakan bahwa ketepatan sistem SEMANTIK BPPK memiliki peluang sebesar 6 kali (dibulatkan) dalam meningkatkan kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK. Nilai CI95% dapat diartikan bahwa pada populasi yang kita ambil sampelnya nilai *Odds Ratio* – nya adalah berkisar antara 2,459 hingga 14,513. Sehingga peluang terjadinya kepuasan pengguna pada variabel *Timeliness* yang menyatakan sudah tepat dalam sistem SEMANTIK BPPK (pada populasi dimana sampel diambil) sebesar 2 kali hingga 14 kali lebih besar dibandingkan dengan pengguna yang menyatakan variabel *Timeliness* yang menyatakan tidak tepat dalam sistem SEMANTIK BPPK (pada populasi dimana sampel diambil).

Hasil uji statistik pada tabel 4.56 juga didapatkan bahwa nilai p value adalah 0,000 yang artinya lebih kecil dari nilai alpha 5% (0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat

perbedaan proporsi antara kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK dengan *Timeliness* dalam SEMANTIK BPPK. Hal tersebut juga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Timeliness* dengan kepuasan pengguna.

#### e. Analisis Pengaruh (Regresi)

Model End User Computing Satisfaction menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi yang berpengaruh terhadap variabel terikat. Dalam hal ini variabel bebas adalah *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Untuk melihat seberapa besar pengaruh antara variabel independen (*Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*) dengan variabel dependen (Kepuasan Pengguna) maka dapat dilihat dari analisis tabel berikut :

**Tabel 4.57**  
**Analisis Pengaruh Variabel EUCS terhadap Kepuasan Pengguna**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin – Watson
1	0,763	0,586	0,559	1,665	2,080

Berdasarkan tabel 4.57 diperoleh nilai R sebesar 0,763. Apabila melihat pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiyono maka didapatkan bahwa nilai 0,00 – 0,199 = sangat rendah

0,20 – 0,399 = rendah

0,40 – 0,599 = sedang

0,60 – 0,799 = kuat

0,80 – 1,00 = sangat kuat

Artinya adalah apabila nilai R mendekati 1 maka semakin kuat pengaruh variabel Independen terhadap dependen.

Berdasarkan pedoman tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh yang kuat antara variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness* terhadap variabel kepuasan pengguna sebesar 0,763.

Untuk melihat persentase besaran sumbangan pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen dapat dilakukan analisis determinasi. Apabila nilai R square adalah 0 maka tidak ada sedikitpun sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variabel independen yang digunakan pada model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Dan sebaliknya apabila nilai R square menunjukkan angka 1 maka persentase sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna.

Pada tabel 4.57 didapatkan bahwa nilai R Square adalah 0,559 (55,9%) artinya variabel independen (*Content*, *Accuracy*,

*Format, Ease of Use, Timeliness*) yang digunakan dalam penelitian memberikan sumbangan pengaruh sebesar 55,9% terhadap kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK. Sedangkan sisanya sebanyak 44,1 % kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari variabel yang digunakan pada penelitian.

Adapun proses analisis regresi dari setiap variabel End User Computing Satisfaction yang digunakan pada penelitian adalah sebagai berikut :

1) *Content*

Variabel *Content* pada Model End User Computing Satisfaction dalam penelitian ini terdiri dari dua indikator yaitu kesesuaian kebutuhan pengguna dan isi sesuai modul. Pada perhitungan uji validitas menyatakan bahwa pada variabel *Content* adalah valid sehingga dapat dilakukan uji analisis selanjutnya. Berikut hasil dari uji koefisien regresi antara variabel *Content* terhadap kepuasan pengguna :

**Tabel 4.58**  
**Analisis Pengaruh Variabel *Content* terhadap Kepuasan Pengguna**

Variabel	Standardized Coefficients (Beta)	Sign (p)	Durbin Watson (nilai autokorelasi)	Nilai Multikolinieritas	
				Tolerance	VIF
<i>Content</i>	0,563	0,000	1,714	1,000	1,000



Berdasarkan tabel 4.58 didapatkan bahwa variabel *Content* memiliki nilai  $p = 0,000$  dan nilai tersebut lebih kecil dari  $\alpha 0,05$  artinya variabel *Content* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Besaran pengaruh variabel *Content* terhadap kepuasan pengguna dinyatakan dalam Standardized coefficients (beta) yaitu memiliki pengaruh positif sebesar 0,563. Hal ini menandakan bahwa semakin baik *Content* yang dimiliki oleh SEMANTIK BPPK maka semakin meningkatkan kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK.

Variabel *Content* juga tidak mengalami autokorelasi dimana nilai  $dw = 1,714 >$  nilai  $\alpha 2,2215$  yang merupakan hasil perhitungan dari rumus ( $4 - Du = 4 - 1,7785$ ). Selain itu variabel *Content* tidak mengalami multikolinieritas karena memiliki derajat toleransi sebesar  $1,000 > 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $1,000 < 10,00$ .

## 2) *Accuracy*

Variabel *Accuracy* pada End User Computing Satisfaction dalam penelitian ini memiliki dua kategori yaitu hasil output dan tingkat error. Pada perhitungan uji validitas menyatakan bahwa pada variabel *Accuracy* adalah valid sehingga dapat dilakukan uji analisis selanjutnya. Berikut hasil

dari uji koefisien regresi antara variabel *Accuracy* terhadap kepuasan pengguna :

**Tabel 4.59**  
**Analisis Pengaruh Variabel *Accuracy* terhadap Kepuasan Pengguna**

Variabel	Standardized Coefficients (Beta)	Sign (p)	Durbin Watson (nilai autokorelasi)	Nilai Multikolinieritas	
				Tolerance	VIF
<i>Content</i>	0,541	0,000	2,059	1,000	1,000

Berdasarkan tabel 4.59 didapatkan bahwa variabel *Accuracy* memiliki nilai  $p = 0,000$  dan nilai tersebut lebih kecil dari alpha 0,05 artinya variabel *Accuracy* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Besaran pengaruh variabel *accuracy* terhadap kepuasan pengguna dinyatakan dalam Standardized coefficients (beta) yaitu memiliki pengaruh positif sebesar 0,541. Hal ini menandakan bahwa semakin baik keakuratan yang dimiliki oleh SEMANTIK BPPK maka semakin meningkatkan kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK sebesar 0,541.

Variabel *Accuracy* juga tidak mengalami autokorelasi dimana nilai  $dw = 2,059 >$  nilai alpha 2,2215 yang merupakan hasil perhitungan dari rumus ( $4 - Du = 4 - 1,7785$ ). Selain itu variabel *Accuracy* tidak mengalami multikolinieritas karena memiliki derajat toleransi sebesar  $1,000 > 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $1,000 < 10,00$ .

### 3) *Format*

Variabel *Format* pada End User Computing Satisfaction dalam penelitian ini memiliki empat indikator yaitu bentuk tampilan SEMANTIK BPPK, *Format* laporan Output, Tata letak SEMANTIK BPPK dan sistem navigasi. Pada perhitungan uji validitas menyatakan bahwa pada variabel *Format* adalah valid sehingga dapat dilakukan uji analisis selanjutnya. Berikut hasil dari uji koefisien regresi antara variabel *Format* terhadap kepuasan pengguna.

**Tabel 4.60**  
**Analisis Pengaruh Variabel *Format* terhadap Kepuasan Pengguna**

Variabel	Standardized Coefficients (Beta)	Sign (p)	Durbin Watson (nilai autokorelasi)	Nilai Multikolinieritas	
				Tolerance	VIF
<i>Format</i>	0,622	0,000	2,035	1,000	1,000

Berdasarkan tabel 4.60 didapatkan bahwa variabel *Accuracy* memiliki nilai  $p = 0,000$  dan nilai tersebut lebih kecil dari alpha 0,05 artinya variabel *Format* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Besaran pengaruh variabel *Format* terhadap kepuasan pengguna dinyatakan dalam Standardized coefficients (beta) yaitu memiliki pengaruh positif sebesar 0,622. Hal ini menandakan bahwa semakin baik tampilan yang dimiliki oleh SEMANTIK BPPK maka semakin

meningkatkan kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK sebesar 0,622.

Variabel *Format* juga tidak mengalami autokorelasi dimana nilai  $dw = 2,035 >$  nilai alpha 2,2215 yang merupakan hasil perhitungan dari rumus ( $4 - Du = 4 - 1,7785$ ). Selain itu variabel *Format* tidak mengalami multikolinieritas karena memiliki derajat toleransi sebesar  $1,000 > 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $1,000 < 10,00$ .

#### 4) *Ease of Use*

Variabel *Ease of Use* pada End User Computing Satisfaction dalam penelitian ini memiliki lima indikator yaitu bentuk tampilan SEMANTIK BPPK, User Friendly, Proses memasukkan DATA, Proses mengelola data, proses memasukkan data, proses menampilkan output dan mencari informasi. Pada perhitungan uji validitas menyatakan bahwa pada variabel *Ease of Use* adalah valid sehingga dapat dilakukan uji analisis selanjutnya. Berikut hasil dari uji koefisien regresi antara variabel *Ease of Use* terhadap kepuasan pengguna.

**Tabel 4.61**  
**Analisis Pengaruh Variabel *Format* terhadap Kepuasan Pengguna**

Variabel	Standardized Coefficients (Beta)	Sign (p)	Durbin Watson (nilai autokorelasi)	Nilai Multikolinieritas	
				Tolerance	VIF
<i>Ease of Use</i>	0,443	0,000	2,027	1,000	1,000

Berdasarkan tabel 4.61 didapatkan bahwa variabel *Ease of Use* memiliki nilai  $p = 0,000$  dan nilai tersebut lebih kecil dari alpha  $0,05$  artinya variabel *Ease of Use* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Besaran pengaruh variabel *Format* terhadap kepuasan pengguna dinyatakan dalam Standardized coefficients (beta) yaitu memiliki pengaruh positif sebesar  $0,443$ . Hal ini menandakan bahwa semakin baik kemudahan penggunaan yang dimiliki oleh SEMANTIK BPPK maka semakin meningkatkan kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK sebesar  $0,443$ .

Variabel *Ease of Use* juga tidak mengalami autokorelasi dimana nilai  $dw = 2,027 >$  nilai alpha  $2,2215$  yang merupakan hasil perhitungan dari rumus ( $4 - Du = 4 - 1,7785$ ). Selain itu variabel *Ease of Use* tidak mengalami multikolinieritas karena memiliki derajat toleransi sebesar  $1,000 > 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $1,000 < 10,00$ .

5) *Timeliness*

Variabel *Timeliness* pada End User Computing Satisfaction dalam penelitian ini memiliki tiga indikator yaitu ketepatan waktu informasi, up date informasi, dan kecepatan sistem. Pada perhitungan uji validitas menyatakan bahwa pada variabel *Timeliness* adalah valid sehingga dapat dilakukan uji analisis selanjutnya. Berikut hasil dari uji koefisien regresi antara variabel *Timeliness* terhadap kepuasan pengguna.

**Tabel 4.62**  
**Analisis Pengaruh Variabel *Timeliness* terhadap Kepuasan Pengguna**

Variabel	Standardized Coefficients (Beta)	Sign (p)	Durbin Watson (nilai autokorelasi)	Nilai Multikolinieritas	
				Tolerance	VIF
<i>Timeliness</i>	0,643	0,000	2,160	1,000	1,000

Berdasarkan tabel 4.62 didapatkan bahwa variabel *Timeliness* memiliki nilai  $p = 0,000$  dan nilai tersebut lebih kecil dari alpha 0,05 artinya variabel *Timeliness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Besaran pengaruh variabel *Format* terhadap kepuasan pengguna dinyatakan dalam Standardized coefficients (beta) yaitu memiliki pengaruh positif sebesar 0,643. Hal ini menandakan bahwa semakin baik ketepatan waktu yang dimiliki oleh SEMANTIK BPPK maka semakin meningkatkan kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK

sebesar 0,643. Variabel *Timeliness* juga tidak mengalami autokorelasi dimana nilai  $dw = 2,160 >$  nilai alpha 2,2215 yang merupakan hasil perhitungan dari rumus ( $4 - Du = 4 - 1,7785$ ). Selain itu variabel *Timeliness* tidak mengalami multikolinieritas karena memiliki derajat toleransi sebesar  $1,000 > 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $1,000 < 10,00$ .

#### f. Saran – Saran Pengguna

Untuk Melengkapi pernyataan pada angket, peneliti memberikan pertanyaan melalui kuesioner terbuka kepada para peserta diklat yang menjadi responden dalam penelitian ini. Hal tersebut bertujuan untuk menilai kekurangan dan menegaskan kelebihan dari sistem SEMANTIK BPPK. Berikut adalah tabel yang berisi kritik dan saran yang telah dianalisis :

**Tabel 4.63**  
**Kritik dan Saran Responden pada SEMANTIK BPPK**

No	Kritik dan Saran	Frekuensi	Persen
1	Sudah baik, tingkatkan fitur lainnya.	43	44,79%
2	Perlu lebih <i>Update</i> data yang sebelum sebelumnya	6	6,25%
3	Tampilan disisipkan background gambar yang ,energik dan relevan	3	3,13%
4	Lebih cepat lagi akses dalam mencari bahan ajar	4	4,17%
5	Semantik memberikan informasi yang dadakan	6	6,25%
6	Belum adanya sosialisasi tentang cara mengaksesnya	5	5,21%

7	Tampilan semantik pada mobile agar dibuat user friendly	4	4,17%
8	Diharapkan untuk tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi mengenai sistem informasi diklat	3	3,13%
9	Tampilan dimodernkan supaya lebih menarik	3	3,13%
10	Belum ada chat online untuk konsultasi	3	3,13%
11	Informasi diklat yang akan dilaksanakan terkadang muncul di akhir waktu diklat	4	4,17%
12	Tampilan SEMANTIK BPPK masih monoton dan kurang <i>Update</i> kiranya siswa dibuatkan menu login dan bisa belajar di dalam account tersebut selama diklat	5	5,21%
13	Informasi agas selalu di <i>Update</i>	5	5,21%
14	Lebih ditingkatkan lagi interface, kecepatan internet aksesibilitas lebih dimudahkan karena terkadang di salah satu browser tidak bisa dibuka	6	6,25%
15	Kendala yang biasa terjadi adalah jaringan internet	3	3,13%
16	lebih <i>Update</i> terhadap perubahan yang terjadi disetiap pegawai mengenai pagkat jabatan mutasi dll, sehingga tidak perlu mengisi SEMANTIK lagi (integrasi data kepegawaian di kantor masing masing dengan SEMANTIK)	6	6,25%
17	Tingkatkan fitur agar sertifikat dapat tampil langsung/ Pernyataan kelulusan dll	5	5,21%
TOTAL		96	100%



## **2. Analisis Kepuasan penggunaan SEMANTIK BPPK oleh Admin SEMANTIK BPPK di PUSDIKLAT Bea dan Cukai**

SEMANTIK BPPK memiliki tampilan dan fungsi yang berbeda antara peserta diklat dengan Admin internal PUSDIKLAT Bea dan Cukai. Pada peserta diklat SEMANTIK BPPK digunakan untuk melakukan melihat jadwal diklat, registrasi dan juga melakukan evaluasi pengajar. Namun penggunaan SEMANTIK BPPK pada kalangan internal memiliki fungsi yang lebih kompleks yaitu digunakan untuk melakukan pengelolaan kegiatan diklat. Oleh karena itu, peneliti harus memisahkan penilaian kepuasan pengguna dari sisi peserta diklat dan kepuasan pengguna dari sisi Admin SEMANTIK BPPK di PUSDIKLAT Bea dan Cukai.

### **a. Profil admin SEMANTIK BPPK**

PUSDIKLAT Bea dan Cukai memiliki 3 Bidang dalam pengelolaan kegiatan kediklatan yaitu Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendidikan, Bidang Penyelenggaraan dan Bidang Evaluasi Lapangan dan Pelaporan Kinerja. Setiap bidang pada PUSDIKLAT Bea dan Cukai memiliki pegawai yang ditugaskan sebagai admin SEMANTIK BPPK. Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian kepada seluruh admin SEMANTIK BPPK pada PUSDIKLAT Bea dan Cukai. Berikut adalah profil admin SEMANTIK BPPK :

**Tabel 4.64**  
**Nama Informan penelitian**

<b>Kode Inf.</b>	<b>Nama Responden</b>	<b>Usia</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Lama Jabatan</b>
<b>KI 1</b>	Riko Febrialdo	33	Pelaksana Subbid Program Bidang perencanaan pengembangan pendidikan PUSDIKLAT Bea dan Cukai	2 Tahun
<b>KI 2</b>	Dwi Rahma Ramadhani Aulia	28	Pelaksana Subbid Kurikulum Bidang perencanaan pengembangan pendidikan PUSDIKLAT Bea dan Cukai	2 Tahun
<b>KI 3</b>	Ruchan Yulabi	29	Pelaksana Subbid Pengajar Bidang perencanaan pengembangan pendidikan PUSDIKLAT Bea dan Cukai	7 tahun
<b>KI 4</b>	Amanah Khairiyah	25	Pelaksana Subbid Penyelenggaraan 1 Bidang Penyelenggaraan PUSDIKLAT Bea dan Cukai	3 tahun
<b>KI 5</b>	Barnas	32	Pelaksana Subbid Penyelenggaraan 2 Bidang Penyelenggaraan PUSDIKLAT Bea dan Cukai	10 tahun
<b>KI 6</b>	Aghi	28	Pelaksana Subbid evaluasi hasil diklat Bidang Evaluasi dan Pelaporan kinerja PUSDIKLAT Bea dan Cukai	4 tahun

KI 7	Rahmat Fauzi	Pelaksana Subbid evaluasi hasil diklat Bidang Evaluasi dan Pelaporan kinerja PUSDIKLAT Bea dan Cukai	4 tahun
------	--------------	---	---------

Berdasarkan tabel 4.64 didapatkan bahwa terdapat 7 responden yang akan menjadi key informan dalam penelitian. Responden tersebut berasal dari 3 bidang yang berbeda yaitu bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendidikan (RENBANGDIK), bidang Penyelenggaraan dan bidang evaluasi lapangan dan pelaporan kinerja (EVALAPKIN).

b. Jobdesk admin SEMANTIK BPPK

Setiap admin SEMANTIK BPPK memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda sesuai dengan bidang pekerjaannya. Berikut penjabaran setiap pekerjaan admin SEMANTIK BPPK yang berkaitan dengan sistem SEMANTIK BPPK:

**Tabel 4.65**  
**Bidang pekerjaan admin SEMANTIK BPPK**

<b>Kode Inf.</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Job Desk</b>
<b>KI 1</b>	Pelaksana Subbid Program Bidang perencanaan pengembangan pendidikan PUSDIKLAT Bea dan Cukai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat program diklat yang baru (belum ada disemantik) dibuat untuk mendapatkan kode programnya.</li> <li>2. Menginput penjadwalan kalender diklat selama setahun berikut dengan revisinya</li> <li>3. Menginput Rincian jumlah peserta, tanggal diklat dan sumber dana diklat</li> </ol>
<b>KI 2</b>	Pelaksana Subbid Kurikulum Bidang perencanaan pengembangan pendidikan PUSDIKLAT Bea dan Cukai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menginput mata pelajaran diklat, durasi kegiatan diklat sesuai dengan kerangka acuan program</li> </ol>
<b>KI 3</b>	Pelaksana Subbid Pengajar Bidang perencanaan pengembangan pendidikan PUSDIKLAT Bea dan Cukai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menginput rekomendasi pengajar yang akan mengajar pada mata diklat yang akan dilaksanakan</li> <li>2. Mengubah status diklat dari rencana menjadi siap</li> </ol>
<b>KI 4</b>	Pelaksana Subbid Penyelenggaraan 1 Bidang Penyelenggaraan PUSDIKLAT Bea dan Cukai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menginput nama – nama peserta diklat berdasarkan rekomendasi kantor DJBC Pusat</li> <li>2. Menginput form A yang meliputi nama diklat, jamlat diklat, nama pengajar dan jadwal diklat.</li> </ol>
<b>KI 5</b>	Pelaksana Subbid Penyelenggaraan 2 Bidang Penyelenggaraan PUSDIKLAT Bea dan Cukai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merevisi nama nama pengajar sesuai dengan kehadiran</li> <li>2. Mengganti peserta diklat yang tidak dapat hadir</li> <li>3. Merekapitulasi kehadiran peserta diklat</li> </ol>

---

<b>KI 6</b>	Pelaksana Subbid evaluasi hasil diklat Bidang Evaluasi dan Pelaporan kinerja PUSDIKLAT Bea dan Cukai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengecekan dan konfirmasi daftar peserta diklat yang mengikuti kegiatan kediklatan.</li> <li>2. Membuat surat kelulusan</li> <li>3. Input nomor sertifikat dan pencetakan sertifikat.</li> </ol>
<b>KI 7</b>	Pelaksana Subbid evaluasi hasil diklat Bidang Evaluasi dan Pelaporan kinerja PUSDIKLAT Bea dan Cukai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menganalisis dan merekapitulasi masukan dan saran dari hasil evaluasi penyelenggaraan diklat dari peserta diklat</li> </ol>

c. Alur Penggunaan SEMANTIK BPPK oleh admin SEMANTIK BPPK

Setiap admin SEMANTIK BPPK memiliki proporsi pekerjaan yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi yang dijalankan oleh setiap admin SEMANTIK BPPK. Pada bidang RENBANGDIK terkhusus subbidang program (KI 1), SEMANTIK digunakan untuk menginput data mengenai program – program diklat yang akan dilaksanakan pada satu tahun periode yang akan datang. Maka dari itu Informasi yang mereka butuhkan adalah referensi untuk membuat program – program diklat yang baru. Referensi yang dimaksud adalah informasi terkait program – program diklat yang telah dilaksanakan pada tahun – tahun sebelumnya. Setelah melalui proses pengesahan pada rapat mengenai kebutuhan

diklat. Maka tugas KI 1 adalah menginput program diklat yang baru dengan rincian nama diklat, deskripsi diklat, tanggal mulai dan tanggal selesai, serta lokasi penyelenggaraan diklat yang akan dijalankan.

Ketika KI 1 telah selesai memasukkan program – program diklat yang akan dijalankan pada periode satu tahun mendatang. Barulah informasi tersebut dapat digunakan oleh admin SEMANTIK yang lain pada subbidang yang berbeda. Pada bidang RENBANGDIK subbidang kurikulum (KI 2), informasi tersebut diterima dan diolah kembali menjadi informasi yang lebih detail meliputi penambahan mata diklat didalam program diklat, periode diklat berlangsung dan penyesuaian antara kurikulum yang digunakan dengan Kerangka Acuan Program. Setelah rencana diklat sudah dibuat maka tahapan selanjutnya adalah menambahkan rekomendasi pengajar, hal ini dilakukan admin pada bidang RENBANGDIK subbidang tenaga pengajar (KI 3), admin SEMANTIK akan memasukkan rekomendasi pengajar yang sesuai dengan kompetensinya untuk mengajar pada mata diklat yang telah dibuat oleh bagian kurikulum. Setelah memasukkan nama – nama pengajar. Admin SEMANTIK akan mengubah status Diklat yang tadinya rencana menjadi siap.

Pada saat itu Informasi kemudian diteruskan kepada bidang penyelenggaraan. Pada bidang penyelenggaraan SEMANTIK BPPK digunakan untuk eksekusi kegiatan diklat. Pada tahap ini, peran admin SEMANTIK BPPK bidang penyelenggaraan adalah mengubah status diklat yang tadinya “SIAP” menjadi “BERJALAN”. Saat program diklat sudah diubah menjadi berjalan, para peserta diklat dapat mendaftar/ program diklat melalui SEMANTIK BPPK.

Ketika diklat sudah berjalan maka tugas penyelenggaraan selanjutnya adalah merekapitulasi kehadiran baik dari kehadiran peserta diklat maupun kehadiran pengajar. Hal ini diperlukan sebagai tanda kelulusan peserta diklat. Setelah diklat hampir selesai tugas selanjutnya untuk bidang EVALAPKIN adalah melakukan evaluasi untuk pengajar dan penyelenggaraan diklat dan yang terakhir adalah pembuatan sertifikat untuk peserta diklat.

d. Gambaran Kepuasan admin SEMANTIK BPPK

Setelah mengetahui alur penggunaan SEMANTIK BPPK, maka perlu untuk melihat seberapa besar kepuasan Admin SEMANTIK BPPK dalam kaitannya membantu lingkup pekerjaan mereka maupun melihat kepuasan admin SEMANTIK BPPK secara keseluruhan.

### 1) *Content*

Setiap admin SEMANTIK BPPK memiliki kebutuhan yang berbeda mengenai informasi yang mereka dapatkan melalui SEMANTIK BPPK. Pada bidang RENBANGDIK kebutuhan informasi dari SEMANTIK BPPK adalah informasi mengenai program – program diklat beserta penjelasannya yang telah berjalan ditahun sebelumnya. Informasi tersebut digunakan untuk referensi dalam analisis kebutuhan pada kegiatan diklat yang akan berjalan pada satu tahun periode mendatang.

Sedangkan pada bidang penyelenggaraan SEMANTIK BPPK kebutuhan informasi dari SEMANTIK BPPK adalah informasi mengenai administrasi peserta, sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan kediklatan, serta informasi mengenai pengajar yang mengajar pada mata diklat. Pada bidang EVALAPKIN, informasi diklat yang dibutuhkan adalah mengenai hasil ujian, hasil evaluasi penyelenggaraan diklat dan hasil evaluasi pengajar diklat yang telah dibuat oleh peserta diklat.



**Tabel 4.66**  
**Perhitungan Kepuasan *Content* admin SEMANTIK BPPK**

<i>Content</i>	Skala							Total
	KI1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	KI 6	KI 7	
C1	4	5	2	5	5	5	5	31
C2	5	4	2	5	4	4	5	29
C3	4	4	2	5	4	4	4	27
C4	5	4	2	5	4	4	5	29
C5	4	4	2	5	4	4	5	27
C6	4	4	2	5	4	4	3	26
<b>TOTAL</b>	25	25	12	30	25	25	27	
<b>% Kep.</b>	83	83	40	100	83	83	90	
<b>KET</b>	SP	SP	TP	SP	SP	SP	SP	

Berdasarkan tabel 4.66, pada setiap pernyataan di variabel *Content* memperoleh nilai skala yang memuaskan ( skala 1 tidak puas dan skala 5 sangat puas) dari setiap pernyataan pada variabel *Content* kecuali pada KI 3 yang menyatakan ketidakpuasan pada setiap pernyataan pada variabel konten dan pada KI 7 yang menyatakan kurang puas pada pernyataan C6 yaitu SEMANTIK BPPK menyediakan output yang jelas dan lengkap sesuai dengan kebutuhan.

Ketidakpuasan yang dirasakan oleh KI 3 disebabkan oleh ketidakpuasan informan terhadap SEMANTIK BPPK dalam menyediakan informasi yang digunakan untuk menunjang kinerja informan. Berdasarkan hasil wawancara, Bapak Yulabi (KI 3) menyatakan bahwa SEMANTIK BPPK memang menyediakan informasi mengenai data pengajar dari setiap diklat namun tidak langsung muncul saat informan

memasukkan kata kunci pengajar tertentu sehingga informan harus membuka satu per satu setiap diklat untuk melihat siapa saja pengajar yang mengajar pada diklat tertentu. Hal ini menyebabkan pekerjaan menjadi lama dan terhambat. Sehingga pada pelaksanaan pekerjaan, informan lebih mengandalkan informasi yang informan buat pada excel. Pada Excel, informan dapat menyorting informasi yang informan butuhkan langsung dengan memasukkan kata kunci sehingga pekerjaan menjadi lebih cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rahmat (KI 7) menyatakan bahwa penyebab ketidakpuasan yang dirasakan adalah hasil output SEMANTIK BPPK yang dihasilkan SEMANTIK BPPK berbeda dengan aturan yang ditetapkan oleh SEMANTIK BPPK sehingga informan perlu untuk merubah output yang dihasilkan oleh SEMANTIK BPPK menjadi output yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal ini menyebabkan pekerjaan menjadi dua kali dan mengurangi penilaian kepuasan informan terhadap SEMANTIK BPPK.

## 2) *Accuracy*

Sistem informasi Manajemen Diklat (SEMANTIK BPPK) merupakan sistem yang didesain untuk menghasilkan informasi yang berasal dari data yang diolah oleh admin

SEMANTIK BPPK. Jadi dapat dikatakan bahwa SEMANTIK BPPK merupakan sistem informasi yang dibuat oleh pengguna, diolah oleh pengguna dan dihasilkan untuk pengguna. Oleh karena itu keakuratan sistem informasi SEMANTIK BPPK bergantung pada bagaimana admin SEMANTIK BPPK secara tepat melakukan pengolahan data mentah menjadi informasi yang dapat digunakan oleh pengguna.

**Tabel 4.67**  
**Perhitungan Kepuasan *Accuracy* admin SEMANTIK BPPK**

<i>Accuracy</i>	Skala							Total
	KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	KI 6	KI 7	
A1	5	5	4	5	4	4	5	32
A2	4	4	3	5	4	4	5	29
A3	4	4	3	5	4	5	5	30
A4	3	4	3	5	3	4	3	25
A5	2	3	3	5	3	4	5	25
<b>TOTAL</b>	18	20	16	25	18	21	23	
% Kep.	72	80	64	100	72	84	92	
<b>KET</b>	P	P	P	SP	P	SP	SP	

Berdasarkan tabel 4.67 diperoleh bahwa kepuasan admin SEMANTIK BPPK terhadap SEMANTIK BPPK beragam. Perolehan nilai terendah diperoleh pada pernyataan A4 dan A5 yaitu sebanyak 25 poin dengan kategori SEMANTIK BPPK tidak mengalami error saat digunakan dan tidak menampilkan kesalahan penulisan. Namun pada total

akhir keseluruhan pada variabel akurasi memperoleh skor total Puas dan Sangat Puas.

Kesimpulan yang didapat dari hasil wawancara didapatkan bahwa SEMANTIK BPPK terkadang mengalami error pada bagian internal sistem. Kegagalan sistem yang kadang terjadi adalah pada saat penginputan data telah selesai diinput namun tidak masuk kedalam sistem SEMANTIK BPPK dan sistem secara tiba – tiba tidak bisa digunakan pada salah satu komputer admin sehingga harus mengganti ke komputer lain. Sedangkan kegagalan sistem lainnya adalah sering terjadi kegagalan akses masuk ke SEMANTIK BPPK padahal pada saat membuka situs lain selain SEMANTIK BPPK bisa. Hal ini menyebabkan pekerjaan menjadi terhambat.

### 3) *Format*

Tampilan SEMANTIK BPPK yang baik diperlukan untuk menjaga kestabilan *mood* bagi admin SEMANTIK BPPK saat melakukan pekerjaannya. Selain tampilan yang baik sistem layout yang sederhana juga dapat membantu admin SEMANTIK BPPK untuk lebih cepat dalam bekerja. Hal ini tentu akan berpengaruh juga kepada ketepatan waktu informasi yang ditampilkan pada sistem SEMANTIK BPPK.

**Tabel 4.68**  
**Perhitungan Kepuasan *Format* admin SEMANTIK BPPK**

<i>Format</i>	Skala							Total
	KI1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	KI 6	KI 7	
F1	5	4	4	5	4	5	5	32
F2	4	4	4	5	4	5	5	31
F3	5	4	4	5	4	5	5	32
F4	4	4	3	5	4	3	5	28
F5	4	4	4	5	4	4	5	30
F6	4	4	4	5	4	3	3	27
F7	3	4	4	5	4	4	3	27
F8	2	4	4	5	4	2	4	25
F9	3	4	3	5	4	3	5	27
F10	3	4	4	5	4	4	5	29
<b>TOTAL</b>	37	40	38	50	40	38	45	
<b>% Kep.</b>	74	80	76	100	80	76	90	
<b>KET</b>	P	P	P	SP	P	P	SP	

Berdasarkan tabel 4.68 dapat dilihat Variabel *Format* memperoleh rata rata persen kepuasan adalah berkisar pada 70 – 100 % hal ini menandakan bahwa kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK sudah berada pada level puas sampai dengan sangat puas.

Walaupun skala total sudah menunjukkan level puas sampai dengan sangat puas, terdapat kategori yang memperoleh nilai terendah yaitu kategori F8 sebesar 25 poin mengenai terdapat cuplikan tampilan artikel informasi lain yang berhubungan dengan informasi yang sedang dibaca. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak riko (KI 1) menyatakan bahwa kurangnya pengembangan SEMANTIK BPPK dalam hal menampilkan informasi yang lain yang

berhubungan dengan informasi yang sedang dicari, seperti menu pada “artikel terkait”. Namun hal tersebut tidak menjadi masalah karena secara keseluruhan tanpa adanya pengembangan fitur tersebut admin SEMANTIK BPPK sudah puas dengan tampilan dan layout pada SEMANTIK BPPK.

#### 4) *Ease of Use*

**Tabel 4.69**  
Perhitungan Kepuasan *Ease of Use* admin SEMANTIK BPPK

<i>Ease of Use</i>	Skala							Total
	KI1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	KI 6	KI 7	
E1	5	4	4	5	4	4	5	31
E2	4	5	4	5	4	4	3	29
E3	2	4	4	5	4	4	5	28
E4	3	3	4	5	4	4	5	28
E5	4	4	3	5	4	4	5	29
E6	4	4	4	5	4	4	4	29
E7	4	4	3	5	3	3	3	25
E8	4	4	4	5	4	3	3	27
E9	3	3	4	5	4	5	5	29
E10	4	4	4	5	4	4	5	30
E11	3	2	3	5	4	1	5	23
<b>TOTAL</b>	40	41	41	55	43	40	48	
<b>% Kep.</b>	73	75	75	100	78	73	87	
<b>KET</b>	P	P	P	SP	P	P	SP	

Berdasarkan tabel 4.69 didapatkan bahwa secara keseluruhan admin SEMANTIK BPPK merasa puas dengan kemudahan penggunaan SEMANTIK BPPK. Hal ini dikarenakan persentase kepuasan secara keseluruhan berada diantara 70 – 100%. Walaupun demikian terdapat beberapa kategori yang memperoleh skala terendah yaitu pada kategori E7 dan E11 yaitu dengan perolehan poin sebesar 25 dan 23

poin mengenai data yang diproses tidak mengalami error dan pengguna dapat menyimpan informasi yang dibutuhkan pada SEMANTIK BPPK sehingga dapat diakses secara offline.

Kemudahan penggunaan SEMANTIK BPPK juga tidak terlepas dari dukungan pihak BPPK sebagai pengembang sistem SEMANTIK BPPK hal ini dapat terlihat dengan adanya beberapa sosialisasi yang sering diadakan oleh BPPK dengan PUSDIKLAT Bea dan Cukai diantaranya adalah :

- a) Pengadaan BIMTEK yaitu bimbingan teknologi dengan cara mengumpulkan seluruh PIC SEMANTIK BPPK di PUSDIKAT Bea dan Cukai untuk melakukan sosialisasi penggunaan SEMANTIK BPPK.
- b) Pengadaan FIKON yaitu interaksi PIC SEMANTIK BPPK dengan pihak pengembang untuk mengatasi problem yang sedang terjadi melalui komunikasi jarak jauh.
- c) Pengadaan pertemuan melalui kunjungan ke PUSDIKLAT untuk mengevaluasi sistem SEMANTIK BPPK dan memberikan masukan – masukan terkait fitur apa saja yang mungkin bisa dikembangkan didalam SEMANTIK BPPK kedepannya.

Walaupun secara keseluruhan perolehan total rata – rata pada dimensi *Ease of Use* adalah puas dan sangat puas,

dilain sisi banyak PIC SEMANTIK BPPK mengharapkan pengembangan fitur - fitur yang dapat membantu PIC dalam mempermudah pekerjaannya. Diantaranya adalah pada bidang RENBANGDIK, Bapak Yulabi (KI 3) mengharapkan adanya fitur untuk menu penarikan data dan filter data menggunakan search engine sehingga untuk mendapatkan informasi mengenai pengajar tidak perlu lagi membuka program diklat secara terpisah tetapi bisa langsung di filter melalui kata kunci yang dimasukkan di search engine.

Pada bidang Penyelenggaraan, Ibu Riri selaku PIC SEMANTIK BPPK mengharapkan fitur untuk menambahkan menu mengenai ketersediaan ruang kelas dan juga asrama. Sehingga lebih memudahkan pengerjaan dalam membuat jadwal diklat. Selain itu juga dapat memudahkan peserta diklat untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap dari SEMANTIK BPPK.

Pada bidang EVALAPKIN, Bapak Aghi selaku PIC SEMANTIK BPPK dibidang EVALAPKIN mengharapkan penambahan fitur drop down pada kolom asal kantor peserta diklat pada laman registrasi peserta diklat sehingga hal ini dapat meminimalisir kesalahan penulisan pada saat mengisi alamat kantor. Selain itu bapak Aghi mengharapkan bahwa



sistem ini bisa dapat tersambung dengan aplikasi lain di kementerian keuangan yaitu aplikasi penilaian kinerja. Sehingga pada saat registrasi peserta diklat hanya perlu mengisi NIP dan semua data kepegawaiannya sudah ter *Update* menjadi yang paling baru. Hal ini dapat mempercepat proses registrasi peserta diklat dan dapat mengurangi keterlambatan informasi mengenai peserta diklat itu sendiri.

#### 5) *Timeliness*

Ketepatan waktu dalam menghasilkan informasi yang dibutuhkan pada SEMANTIK BPPK lebih banyak dipengaruhi oleh kinerja admin SEMANTIK BPPK. Apabila admin SEMANTIK BPPK rajin dalam melakukan jobdesknya yang berhubungan dengan SEMANTIK BPPK maka semakin cepat pula informasi yang dapat diperoleh. Namun ada beberapa hal pula yang menjadi penghambat kedatangan informasi yang dihasilkan oleh SEMANTIK BPPK diantaranya adalah kecepatan akses dan kemudahan akses. Kondisi akses yang dimaksud adalah terkadang admin SEMANTIK BPPK menemui kesulitan dalam mengakses situs SEMANTIK BPPK ketika situs sedang mengalami down server. Selain itu, kecepatan internet juga dapat mempengaruhi seberapa lama

sistem memuat data yang ingin ditampilkan oleh SEMANTIK BPPK.

**Tabel 4.70**  
Perhitungan Kepuasan *Timeliness* admin SEMANTIK BPPK

<i>Timelin ess</i>	Skala							Total
	KI1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	KI 6	KI 7	
T1	4	4	3	5	4	3	5	28
T2	4	3	3	5	4	4	4	27
T3	3	3	3	5	4	4	3	25
T4	4	3	3	5	4	3	3	25
T5	5	4	4	5	4	4	5	31
T6	3	4	3	5	4	4	5	28
T7	4	3	3	5	4	5	5	29
T8	4	4	4	5	4	4	4	29
<b>TOTAL</b>	31	28	26	40	32	31	34	
<b>% Kep.</b>	78	70	65	100	80	78	85	
<b>KET</b>	P	P	P	SP	P	P	SP	

Berdasarkan tabel 4.70 didapatkan bahwa total skor dari dimensi *Timeliness* memperoleh nilai yang memuaskan sampai dengan sangat memuaskan. Hal ini dikarenakan persentase kepuasan admin SEMANTIK BPPK pada dimensi *Timeliness* berada pada kisaran 65% - 100%. Namun tetap terdapat beberapa kategori yang memperoleh nilai dengan ketidaksetujuan yang banyak dari admin SEMANTIK BPPK yaitu pada kategori T3 dan T4 yaitu sebesar 25 poin dengan kategori SEMANTIK BPPK tetap bisa diakses dengan cepat walaupun banyak yang mengaksesnya dan kategori SEMANTIK BPPK loading sangat cepat saat menampilkan halaman informasi yang dibutuhkan.

### Gambaran secara keseluruhan kepuasan admin SEMANTIK BPPK terhadap sistem SEMANTIK BPPK

Gambaran kepuasan admin SEMANTIK BPPK terhadap sistem SEMANTIK BPPK diperlukan untuk melihat secara luas bagaimana sistem SEMANTIK BPPK dapat memenuhi ekspektasi kepuasan dari penggunanya. Berdasarkan hasil analisis data primer kepuasan admin SEMANTIK BPPK terhadap sistem SEMANTIK BPPK didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.71**  
**Perhitungan Kepuasan admin SEMANTIK BPPK**

Satisfaction	Skala						
	KI1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	KI 6	KI 7
K1	4	4	3	5	4	4	4
K2	4	4	3	5	4	4	5
K3	4	4	3	5	4	4	5
K4	4	4	3	5	4	4	5
K5	4	4	3	5	4	4	3
TOTAL	20	20	15	25	20	20	22
% Kep.	80	80	60	100	80	80	88
KET	P	P	KP	SP	P	P	SP

Berdasarkan tabel 4.71 didapatkan bahwa Terdapat 1 responden dengan persentase kepuasan sebesar 60% menyatakan kurang puas terhadap sistem SEMANTIK BPPK, 4 Responden dengan persentase kepuasan sebesar 80% menyatakan puas terhadap sistem SEMANTIK BPPK, dan 2 responden dengan persentase kepuasan sebesar 88% dan 100% menyatakan sangat puas terhadap sistem SEMANTIK BPPK.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan admin SEMANTIK BPPK menyatakan bahwa rata – rata mereka puas dengan sistem SEMANTIK BPPK secara keseluruhan terhadap sistem karena memberikan peluang untuk dapat menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan secara lebih tersusun dengan baik. SEMANTIK BPPK merupakan konsep yang baik untuk menghadapi perubahan zaman yang terus mengandalkan kecepatan dan sistem informasi secara online. Dengan penggunaan sistem informasi berbasis online yang menghubungkan pihak internal dan pihak eksternal membuat lembaga tersebut akan dipandang lebih modern daripada menggunakan sistem manual. SEMANTIK BPPK baru digunakan secara masif selama 3 tahun terakhir. Oleh karena itu pengembangan sistem diharapkan terus berjalan untuk menyempurnakan sistem SEMANTIK BPPK khususnya dalam membantu pekerjaan admin SEMANTIK BPPK.

Pada saat ini memang penggunaan SEMANTIK BPPK masih menjadi masalah bagi beberapa admin SEMANTIK BPPK. Sebagian mengatakan bahwa dengan adanya SEMANTIK BPPK membuat mereka jadi bekerja dua kali. Perubahan dari pengelolaan diklat yang manual menjadi serba online membuat admin SEMANTIK BPPK masih belum terbiasa dengan hal

tersebut. Sehingga banyak admin SEMANTIK BPPK yang masih merasa nyaman dengan cara manual seperti menggunakan ms. Excel dan ms. Word daripada mengerjakan pekerjaan di SEMANTIK BPPK. Selain faktor perubahan tersebut, ketidakpuasan terhadap SEMANTIK BPPK juga didasarkan pada minimnya fitur – fitur yang disediakan SEMANTIK BPPK dalam menunjang pekerjaan admin SEMANTIK BPPK.

Meskipun penggunaan SEMANTIK BPPK baru digunakan secara masif selama tiga tahun, beberapa admin SEMANTIK BPPK menyatakan bahwa penggunaan SEMANTIK BPPK di PUSDIKLAT Bea dan Cukai lebih baik daripada penggunaan SEMANTIK di PUSDIKLAT lain dalam lingkup Kementerian Keuangan. Hal ini disebabkan karena PUSDIKLAT Bea dan Cukai sudah menerapkan sistem evaluasi penyelenggaraan diklat dan evaluasi pengajar menggunakan SEMANTIK BPPK tidak melakukan evaluasi secara manual.