



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
WEBSITE BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI
SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN MODEL
GREEN DAN PEARSON**

SKRIPSI

KARINA ADELIA

2019.21.0077

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

2023



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
WEBSITE BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI
SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN MODEL
GREEN DAN PEARSON**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk
Menyelesaikan Pendidikan Program Strata-1
Pada Program Studi Sistem Informasi**

Oleh:

KARINA ADELIA

2019.21.0077

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP WEBSITE
BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SUMATERA
SELATAN MENGGUNAKAN MODEL GREEN DAN PEARSON**

Oleh :

Karina Adelia
NPM : 2019.2100.77

Palembang, 8 Agustus 2023

Pembimbing I



Dr. Terttiavini, S.Kom., M.Kom
NIK: 2001.01.0040

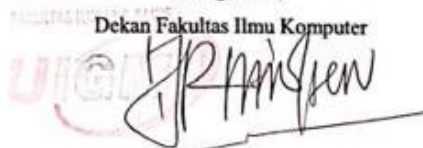
Pembimbing II



Dona Marcellina, S.Kom., M.Kom
NIK: 2018.01.0249

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D.
NIK : 2022.01.0315

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Senin, tanggal 17 bulan Juli tahun 2023 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

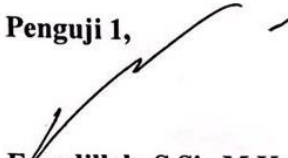
Palembang, 07 Agustus 2023

1. Ketua Penguji,



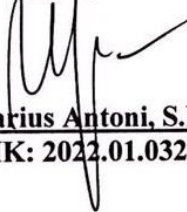
Dr. Terttiavini, S.Kom., M.Kom
NIK: 2001.01.0040

2. Penguji 1,



Faradillah, S.Si., M.Kom
NIK: 2013.01.0018

3. Penguji 2,



Darius Antoni, S.Kom., MM., Ph.D
NIK: 2022.01.0329

Mengetahui,
Ka.Prodi Sistem Informasi



Nining Ariati, M.Kom
NIK. 1999.01.0011



**SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI)
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Karina Adelia

NPM : 2019210077

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Website Badan
Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan
Model Green dan Pearson

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan
SKRIPSI.

Palembang, 07 Agustus 2023

Ketua Penguji,

Dr. Terttiavani, S.Kom., M.Kom
NIK: 2001.01.0040

Penguji I,

Fayadillah, S.Si., M.Kom
NIK: 2013.01.0018

Penguji II,

Darius Antoni, S.Kom., MM., Ph.D
NIK: 2012.01.0329

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi

Nining Ariati, M.Kom
NIK: 1999.01.0011

ABSTRAK

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan adalah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab untuk mengelola dan meningkatkan penerimaan pajak daerah serta retribusi daerah di wilayah Provinsi Sumatera Selatan. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan memiliki *website* yang difungsikan sebagai bagian dari sumber informasi bagi para pengguna dan menjadi bagian penting dalam menunjang keberhasilan suatu instansi pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam penerapan *website* Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan sehingga dapat diketahui berapa besar kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* yang digunakan.

Penelitian ini menggunakan metode *user satisfaction* dari Green dan Pearson dengan empat variabel yaitu *ease of use*, *customization*, *download delay*, dan *content*. Responden pada penelitian ini adalah para pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang menggunakan *website* tersebut. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pihak pengelola mengenai hal-hal yang perlu ditingkatkan dari kualitas serta kuantitas *website* Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Kata Kunci: Website, User Satisfaction, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, Green dan Pearson.

ABSTRACT

The Regional Revenue Agency of South Sumatera Province is a government agency responsible for managing and increasing local taxes and levies in the South Sumatera Province. The Regional Revenue Agency of South Sumatera Province has a website that serves as part of an information source for users and is an important part in supporting the success of a government agency. This study aims to measure the level of user satisfaction in the implementation of the website of the Regional Revenue Agency of South Sumatera Province so that it can be seen how much user satisfaction with the quality of the website is used.

The study used Green and Pearson's user satisfaction methods with four variables: ease of use, customization, download delay, and content. The respondents to this study were employees of the Regional Revenue Agency of South Sumatera Province who used the website. The results of this study can provide input to the management regarding matters that need to be improved from the quality and quantity of the website of the South Sumatera Provincial Regional Revenue Agency.

Keywords: Website, User Satisfaction, Regional Revenue Agency of South Sumatera Province, Green and Pearson.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena akhirnya Skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik, tepat pada waktunya. Skripsi yang Penulis buat dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Website Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Model Green dan Pearson” Dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di program studi Sistem Informasi.

Tidak lupa Penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan Skripsi ini kepada :

1. Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
2. Nining Ariati, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Indo Global Mandiri.
3. Dr. Terttiavini, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Pertama.
4. Dona Marcelina, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Kedua.
5. Faradillah, S.Si., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh staf yang ada di Fakultas Ilmu Komputer Universitas IndoGlobal Mandiri.
7. Para pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
8. Kedua orang tua saya serta saudara laki-laki saya yang telah memberikan doa serta dukungan dalam berbagai hal.
9. Diri saya sendiri karena sudah berjuang sampai saat ini dan selalu berusaha agar tidak menyerah.
10. Teman-teman saya Clara Septarina, Tri Rizki Apriani, Deslita Arla Gheavinka serta rekan-rekan kuliah lainnya yang telah memberikan dukungan selama penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya pembuatan skripsi.

Terima kasih atas partisipasi semua pihak yang telah disebutkan di atas, semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, maka dari itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, agar nantinya dapat digunakan untuk perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Penulis,

Karina Adelia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI.....	iv
SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat	4
1.3.1 Tujuan	4
1.3.2 Manfaat	4
1.4 Ruang Lingkup.....	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Teori umum	7
2.1.1 Analisis	7
2.1.2 Kepuasan Pengguna.....	7
2.1.3 Variabel dan Indikator Penelitian	8
2.1.4 Populasi dan Sampel.....	9
2.1.5 Teknik Pengambilan Sampel	10
2.1.6 SPSS	11
2.1.7 Model Green dan Pearson.....	11
2.1.8 Instrumen Penelitian	13
2.1.9 Skala Penelitian	13
2.1.10 Hipotesis Penelitian	14
2.1.11 Uji Normalitas	15

2.1.12 Regresi Linear Berganda	16
2.1.13 Uji Simultan (Uji F)	16
2.1.14 Literatur Review (Penelitian Terdahulu)	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Identifikasi Masalah	20
3.1.1 Tahapan Penelitian	20
3.1.2 Deskripsi Tahapan Penelitian	21
3.2 Rancangan Penelitian	21
3.2.1 Penentuan Indikator Penelitian	21
3.2.2 Skala Likert	23
3.2.3 Instrumen Penelitian	24
3.2.3.1 Pengolahan Data	24
3.2.3.2 Analisa Data	24
3.2.4 Jenis Penelitian	25
3.2.5 Pendekatan Penelitian	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data	26
3.3.1 Kriteria Responden	27
3.4 Gambaran Umum Perusahaan	27
3.4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	27
3.4.2 Visi dan Misi	27
3.4.2.1 Visi	27
3.4.2.2 Misi	28
3.5 Struktur Organisasi dan Tugas Pokok	29
3.5.1 Struktur Organisasi	29
3.5.2 Tugas Pokok	29
3.6 Populasi dan Sampel	32
3.7 Uji Coba Instrumen	33
3.7.1 Uji Validitas Kuesioner	34
3.7.2 Uji Reabilitas Kuesioner	36
3.8 Kesimpulan Uji Coba Instrumen	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Website Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan	38
4.1.1 Tampilan Halaman Utama	38
4.1.2 Fitur Pada Website BAPENDA SUMSEL	39
4.2 Deskripsi Data	40
4.2.1 Deskripsi Penarikan Populasi dan Sampel Data	40
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia Responden	41
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden	42
4.3 Hasil Pengumpulan Data	44
4.3.1 Instrumen Pertanyaan Kuesioner	44
4.3.2 Data Penilaian Responden	47

4.4 Uji Kualitas Data.....	50
4.2.1 Uji Normalitas.....	50
4.2.2 Uji Regresi Linear Berganda.....	51
4.2.3 Uji Parsial (Uji T)	53
4.5 Interpretasi Nilai Berdasarkan Item Pernyataan Kuesioner	54
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	60
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>User Satisfaction</i> Model Green dan Pearson	12
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	14
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	22
Gambar 3.2 Struktur Organisasi	30
Gambar 4.1 Halama Utama Website BAPENDA SUMSEL	39
Gambar 4.2 Diagram Pie Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	43
Gambar 4.3 Diagram Pie Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .	44
Gambar 4.4 Grafik Normal Probability (NPP).....	52
Gambar 4.5 Interpretasi Skor Variabel Green dan Pearson.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Skala Likert	14
Tabel 2.2 Literatur Review	18
Tabel 3.1 Indikator Penelitian.....	23
Tabel 3.2 Data Hasil Penyebaran Kuesioner	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS	35
Tabel 3.4 Hasil Rekapitulasi Uji Validitas	37
Tabel 3.5 Case Processing Summary	34
Tabel 3.6 Reliabilitas Statistics	35
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner	42
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden	44
Tabel 4.4 Kuesioner Penelitian.....	45
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden.....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	52
Tabel 4.8 Uji Simultan (Uji F).....	54
Tabel 4.9 Kriteria Interpretasi Skor	56
Tabel 4.10 Hasil Interpretasi Skor	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Surat Pengantar Survey
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 4 Kartu Bimbingan
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 9 Hasil Uji T
- Lampiran 10 Tabulasi Data
- Lampiran 11 Hasil Responden Google Form
- Lampiran 12 Surat Pernyataan Tidak Plagiat