

## Kajian Kepuasan Pengguna Informasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online

Yusti Farlina<sup>1</sup>, Jamal Maulana Hudin<sup>2</sup>

<sup>1</sup>AMIK BSI Sukabumi, [yusti.yfa@bsi.c.id](mailto:yusti.yfa@bsi.c.id)

<sup>2</sup>STMIK Nusa Mandiri Jakarta, [jamal.jml@nusamandiri.ac.id](mailto:jamal.jml@nusamandiri.ac.id)

### Abstrak

Penerimaan peserta didik baru merupakan kegiatan suatu instansi pendidikan yaitu sekolah dimana melakukan penerimaan peserta didik baru guna menyaring calon peserta didik baru yang akan mendaftarkan ke sekolah yang dituju. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah apakah penggunaan sistem informasi penerimaan peserta didik baru (PPDB) online di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kota Sukabumi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian dilakukan dengan mengadopsi model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean dengan menguji empat variabel yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diisi oleh 270 responden. Metode pengolahan data menggunakan model persamaan struktural atau *Structure Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan AMOS (*Analisis of Moment Structure*) versi 22 sebagai pendukung. Hasil penelitian didapat bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Sehingga H1 yang diajukan ditolak dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** Kepuasan Pengguna, Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online, *Structural Equation Modeling* (SEM), AMOS (*Analisis of Moment Structure*).

### Abstract

*Acceptance of new students is an activity of an educational institution in which the school is accepting new students to screen potential new students who will enroll to the school in question. Issues raised in this study is whether the use of information systems acceptance of new students (PPDB) online at Vocational High School (SMK) Sukabumi take place effectively. The study was conducted by adopting a model of success DeLone and McLean information systems by testing four variables: information quality, system quality, service quality and user satisfaction. The samples in this study using questionnaires completed by 270 respondents. Methods of processing the data using structural equation model or Structure Equation Modeling (SEM) with the help of AMOS (Analisis of Moment Structure) version 22 as a support. The result is that there is no significant influence of information quality, system quality, and quality of service to user satisfaction. So H1 was rejected in this study.*

**Keywords:** User Satisfaction, Revenue Students New (PPDB) Online, *Structural Equation Modeling* (SEM), AMOS (*Analisis of Moment Structure*).

### 1. Pendahuluan

Penerimaan peserta didik baru merupakan kegiatan suatu instansi pendidikan yaitu sekolah dimana melakukan penerimaan peserta didik baru guna menyaring calon peserta didik baru yang akan mendaftarkan ke sekolah yang dituju. Peserta didik baru yang lolos harus memenuhi kriteria yang ditentukan oleh sekolah dengan melalui tahapan pendaftaran, tes seleksi, dan

pengumuman penerimaan peserta didik baru (Ramadhani, 2013).

Penerimaan peserta didik baru awalnya masih dilakukan secara manual yang menyebabkan adanya kesalahan dalam penyimpanan data yang akan diproses, sehingga memakan waktu yang sangat lama (Sulistianingsih, Purnama & Sukadi, 2012). Permasalahan yang ada di penerimaan peserta didik baru (PPDB) online yaitu kurangnya sosialisasi penggunaan

sistem PPDB online kepada pengguna sistem, sehingga pengguna sistem kesulitan dalam pendaftaran (Falaria, 2012). Dengan memanfaatkan teknologi sistem informasi, proses penerimaan peserta didik baru sudah menggunakan sistem secara online (Putri, 2014). Sistem informasi yang dibangun berfungsi untuk membantu para peserta didik baru untuk menentukan sekolah yang diinginkan dan berfungsi sebagai tolok ukur dalam proses diterima atau tidaknya peserta didik baru dalam pendaftaran peserta didik baru (Zuriati, 2012).

Dalam penerapan Penerimaan peserta didik baru (PPDB) online menggunakan model kesuksesan DeLone And McLean dalam mengukur kepuasan pengguna. Ada beberapa penelitian sebelumnya yang menggunakan model kesuksesan DeLone dan McLean untuk mengukur pengaruh kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi (Istianingsih dan Wijayanto, 2008 dan Salam, 2014). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi dan penggunaan sistem informasi (Handayani, 2007).

Model kesuksesan DeLone and McLean telah diterapkan dalam beberapa penelitian dan telah dimodifikasi untuk mengukur kesuksesan. Model kesuksesan D & M dimodifikasi karena sudah dikembangkan untuk melayani dalam menilai sistem berbasis internet yang mempengaruhi faktor keberhasilan pengguna (Halong, 2010). Dalam penelitian ini, menggunakan model kesuksesan DeLone & McLean dengan menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan untuk mengukur kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem informasi penerimaan peserta didik baru (PPDB) online.

Penerimaan peserta didik baru (PPDB) online di Kota Sukabumi sudah diterapkan mulai tahun 2014 dan digunakan untuk penerimaan peserta didik baru di SD, SMP, SMA, dan SMK di Kota Sukabumi. Minat untuk masuk ke SMK cenderung lebih banyak dibandingkan dengan SMA. Sehingga

penelitian ini digunakan untuk meneliti PPDB online SMK Di Kota Sukabumi (Dinas Pendidikan, 2015).

## 2. Metode Penelitian

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. "Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang mementingkan kedalaman data, penelitian kuantitatif tidak terlalu menitikberatkan pada kedalaman data, yang penting dapat merekam data sebanyak-banyaknya dari populasi luas" (Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi, 2012, p.72). Sedangkan menurut Kasiram (2008, p.149) penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang diketahui.

Teknik penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik penelitian deskriptif. "Penelitian deskriptif analisis yaitu statistika yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya" (Sugiyono, 2012, p.14).

### Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu (Sugiyono, 2012, p.137):

#### A. Kuesioner/Angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dalam penelitian ini disebar sebanyak 270 angket yang diberikan kepada siswa/siswi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kota Sukabumi yang menggunakan sistem informasi penerimaan peserta didik baru (PPDB) online. Jenis kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert* yang dibuat dalam bentuk *check list* pada sebuah kolom jawaban.

#### B. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan

kuesioner. Observasi dalam penelitian ini, yaitu di Dinas Pendidikan Kota Sukabumi dan untuk penyebaran kuesioner di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di Kota Sukabumi.

### Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti (Sugiyono, 2012, p.92). Dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang dibuat dengan cara Skala *Likert* dengan bentuk *Checklist* untuk memudahkan responden dalam menjawab kuesioner. Data yang diambil dari kuesioner dapat dengan cepat dianalisa dengan statistik.

### Metode Analisis dan Pengujian

Dalam penelitian ini, metode untuk mengolah data dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) yaitu sebagai alat analisis statistik yang merupakan gabungan dari analisis faktor dan regresi (Santoso, 2014, p.1). Penelitian ini juga untuk mengetahui hubungan antar variabel independen dan variabel dependen dan mengetahui estimasi *maximum likelihood* pada SEM.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Data Demografi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah calon siswa/siswi yang akan mendaftar di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kota Sukabumi. Data profil responden yang menjadi obyek penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin yang memanfaatkan website Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online. Responden yang menjawab kuesioner sebanyak 270 orang yang disebar secara langsung kepada responden. Jumlah sampel tersebut telah memenuhi kaidah analisis SEM yang membutuhkan sampel berkisar antara 100-400 sampel. Data lengkap mengenai profil responden yang menjadi obyek penelitian dapat dilihat dalam tabel 1.

**Tabel 1.** Profil responden yang menjadi obyek penelitian

Klasifikasi Responden		Jml	Persenta se
Jenis Kelamin	Laki-laki	131	48,52%
	Perempuan	139	51,48%
Jumlah		270	100

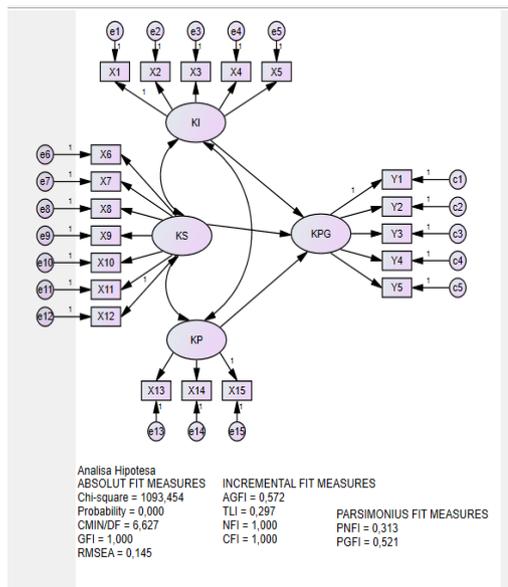
Data responden hasil dari kuesioner, menunjukkan calon siswa/siswi, jenis kelamin laki-laki sebanyak 48,52%, sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 51,48%. Pada bagian ini akan disajikan uraian deskripsi hasil penelitian, uraian disajikan secara berurutan dimulai dengan mendeskripsikan responden secara singkat, kemudian dijelaskan pengelompokan data, kemudian analisis statistik deskriptif.

### 3.2. Analisis Statistik Deskriptif

Penelitian ini melakukan analisis deskriptif melalui analisis deskriptif statistik menggunakan Amos versi 22 yang memberikan penjelasan mengenai nilai: *minimum*, *maximum*, *skewness* dan *kurtosis*.

### 3.3. Pengujian Model Berbasis Teori

Sesuai dengan model yang diajukan, penelitian ini meliputi beberapa variabel independen/eksogen yaitu kualitas informasi (KI), kualitas sistem (KS), kualitas pelayanan (KP) dan variabel dependen/endogen yaitu kepuasan pengguna (KPG). Hubungan kausal antara variabel eksogen dan endogen sebagaimana diperlihatkan pada gambar 1.



Gambar 1. Model Awal Penelitian

### 3.4. Pengujian Reliabilitas dan Validitas

#### a. Pengujian Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk menguji kemampuan (keakuratan) suatu indikator sehingga dapat mewakili suatu variabel laten. Untuk mengukur validitas konstruk dapat dilihat dari nilai loading factor. Pada penelitian ini dilakukan analisis model *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) terhadap variabel laten eksogen dan endogen (Lampiran 6). Berdasarkan hasil uji CFA dapat disampaikan uji validitas sebagai berikut:

#### 1) Kualitas Informasi (KI)

Tabel 2. Uji Validitas Variabel KI

Indikator	Estimasi	Keterangan
X1 (Ketepatan Waktu)	1,000	Konstruk yang valid
X2 (Keringasan)	-0,862	Konstruk yang tidak valid
X3 (Mudah Dipahami)	1,680	Konstruk yang valid
X4 (Aktualitas)	0,515	Konstruk yang valid
X5 (Relevansi)	0,581	Konstruk yang valid

Dari hasil *output standardized loading estimate*, terlihat *estimate* pada *standardized regression weight* yang merupakan nilai *loading factor* indikator variabel kualitas informasi untuk X1, X3,

X4 dan X5 memiliki nilai di atas 0,5, berarti merupakan konstruk yang valid. Sedangkan indikator X2 < 0,5 merupakan konstruk yang tidak valid dan harus dikeluarkan dari variabel laten kualitas informasi.

#### 2) Kualitas Sistem (KS)

Tabel 3. Uji Validitas Variabel KS

Indikator	Estimasi	Keterangan
X6 (Ketersediaan Sistem)	0,111	Konstruk yang tidak valid
X7 (Kecepatan Respon)	-0,336	Konstruk yang tidak valid
X8 (Fleksibilitas Sistem)	0,460	Konstruk yang tidak valid
X9 (Kemudahan Penggunaan)	0,347	Konstruk yang tidak valid
X10 (Kelengkapan berintegrasi)	0,141	Konstruk yang tidak valid
X11 (Keandalan Sistem)	-0,311	Konstruk yang tidak valid
X12 (Konsistensi Respon)	1,000	Konstruk yang valid

Dari hasil *output standardized loading estimate*, terlihat *estimate* pada *standardized regression weight* yang merupakan nilai *loading factor* indikator variabel kualitas sistem untuk indikator X12 memiliki nilai di atas 0,5, berarti merupakan konstruk yang valid. Sedangkan indikator X6, X7, X8, X9, X10, dan X11 merupakan konstruk yang tidak valid dan harus dikeluarkan dari variabel laten kualitas sistem.

#### 3) Kualitas Pelayanan (KP)

Tabel 4. Uji Validitas Variabel KP

Indikator	Estimasi	Keterangan
X13 (Daya Tanggap)	0,962	Konstruk yang valid
X14 (Jaminan)	-2,504	Konstruk yang tidak valid
X15 (Empati)	1,000	Konstruk yang valid

Dari hasil *output standardized loading estimate*, terlihat *estimate* pada *standardized regression weight* yang merupakan nilai *loading factor* indikator variabel kualitas pelayanan untuk X13 dan X15 memiliki nilai di atas 0,5 berarti merupakan konstruk yang valid. Sedangkan indikator X14 < 0,5 merupakan konstruk yang tidak valid dan harus dikeluarkan dari variabel laten kualitas pelayanan.

#### 4) Kepuasan Pengguna (KPG)

Tabel 5. Uji Validitas Variabel KPG

Indikator	Estimasi	Keterangan
Y1 (Penilaian kepuasan)	1,000	Konstruk yang valid
Y2 (Kesulitan)	51,604	Konstruk yang valid
Y3 (Kenyamanan)	-33,937	Konstruk yang tidak valid
Y4 (Persyaratan)	42,716	Konstruk yang valid
Y5 (Kesenangan)	-23,091	Konstruk yang tidak valid

Dari hasil *output standardized loading estimate*, terlihat nilai *loading factor* (*estimate* pada *standardized regression weight*) indikator variabel laten kepuasan pelanggan untuk Y1, Y2, dan Y4 memiliki nilai di atas 0,5 berarti merupakan konstruk yang valid, dan untuk Y3 dan Y5 memiliki nilai < 0,5 berarti merupakan konstruk yang tidak valid dan harus dikeluarkan dari variabel laten kepuasan pengguna.

#### b. Pengujian Reliabilitas

Dalam pengujian reliabilitas pendekatan yang dianjurkan adalah mencari nilai besar *composite (construct) reliability* dan *variance extracted* dari masing-masing variabel laten dengan menggunakan informasi yang terdapat dalam *loading factor* dan *measurement error*. *Standardize loading* diperoleh dari *standardize loading* untuk tiap indikator yang diperoleh dari AMOS versi 22.  $\sum e_j$  adalah *measrument error* (kesalahan pengukuran) dari tiap indikator. *Measrument error* dapat diperoleh dari  $1 - (\text{reliabilitas indikator})^2$ . *Construct reliability* menyatakan ukuran konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah konstruk yang

menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator tersebut mengidentifikasi sebuah konstruk/laten yang umum. Sedangkan *variance extracted* menunjukkan indikator-indikator telah mewakili secara baik konstruk/ laten yang dikembangkan. *Cut-off value* dari *construct reliability* adalah minimal 0,70 sedangkan *Cut-off value* dari *variance extracted* minimal 0,50 [Ghozali 2008, 233].

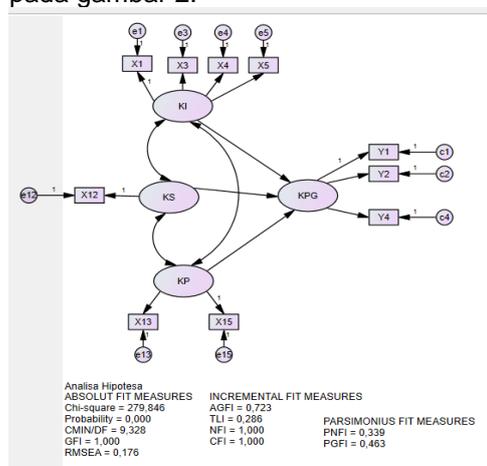
Tabel 6. Uji Reliabilitas

Variabel Laten	Construct Reliability	Variance Extracted
Kualitas Informasi	0,76	0,5
Kualitas Sistem	0,5	0,5
Kualitas Pelayanan	0,67	0,5
Kepuasan Pengguna	0,67	0,5

Dari tabel 6 dapat disampaikan bahwa konstruk variabel laten kualitas informasi memenuhi syarat *cut-off value* untuk *construct reliability* yaitu memiliki nilai  $\geq 0,70$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel memiliki reliabilitas yang baik. Dari semua variabel yang ada nilai *variance extranced* menunjukkan bahwa indikator-indikator telah mewakili secara baik konstruk laten karena nilainya  $\geq 50$ .

#### 3.5. Uji Kesesuaian

Setelah dilakukan uji validasi dan reliabilitas, maka didapatkan model penelitian sementara seperti terlihat pada gambar 2.



Gambar 2. Model Penelitian Setelah Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk menyatakan suatu model *fit* (diterima) atau tidak, perlu dilakukan uji model secara menyeluruh guna mengukur kesesuaian antara matriks varians kovarians sampel (data observasi) dengan matriks varians kovarians. Kriteria utama sebagai dasar pengambilan keputusan adalah; jika *probability* ( $P$ )  $\geq 0,05$  maka matriks varians-kovarians sampel sama (tidak berbeda) dengan matriks varians-kovarians populasi dugaan, artinya model *fit*. Sebaliknya jika nilai  $P \leq 0,05$  maka model tidak *fit*.

Hasil uji kesesuaian model diketahui nilai *Probability* kurang dari nilai yang direkomendasikan, yaitu kurang dari 0,05. Hal ini berarti model teori yang diajukan pada penelitian ini tidak sesuai dengan model populasi yang diobservasi hanya berlaku untuk sampel. Karena nilai  $P$  tidak memenuhi persyaratan, maka uji kriteria lain seperti; *absolut fit measure*, *incremental fit measures*, dan *parsimonious fit measures* tidak dilanjutkan. Langkah selanjutnya dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

### 3.6. Uji Signifikansi

Uji signifikansi dimaksudkan untuk mengetahui apakah hubungan kausal antar variabel signifikan atau non-signifikan. Jika dalam uji signifikansi diperoleh nilai koefisien regresi negatif (-) atau nilai signifikansi ( $Sig$ )  $> 0,05$  maka terjadi hubungan kausal non-signifikan. Jika terjadi kondisi seperti maka hubungan antar variabel tersebut harus dihapus.

Berdasarkan hal tersebut diatas, ditemukan bahwa hipotesa H1 yang diajukan, yaitu: diduga kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayan berpengaruh non signifikan terhadap kepuasan pengguna, ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerimaan peserta didik baru (PPDB) online yang digunakan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kota Sukabumi belum berlangsung secara efektif.

### 4. Kesimpulan

Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisa faktor-faktor apa yang mempengaruhi

kepuasan pengguna terhadap penerimaan peserta didik baru (PPDB) online dan bentuk model yang sesuai dalam mengkaji penerimaan peserta didik baru (PPDB) online di Kota Sukabumi. Berdasarkan pengujian-pengujian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa (1) Model yang diajukan dalam penelitian ini diadopsi dari model kesuksesan sistem informasi DeLone And McLean yang hanya menggunakan variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna yang tidak sepenuhnya terbukti secara empiris dalam penelitian ini karena terdapat beberapa indikator dari variabel yang tidak valid sehingga harus dikeluarkan dari variabelnya. (2) Digunakan bentuk model SEM untuk mengukur kepuasan pengguna penerimaan peserta didik baru (PPDB) online dan memodifikasi analisis jalur (*path diagram*) dengan hasil pengujian uji signifikansi yang dilakukan. (3) Pada penelitian ini terbukti jika H1 yang diajukan ditolak karena variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kepuasan pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### Referensi

- Halonen, Raija. 2010. *DeLone & McLean IS Success Model In Evaluating Knowledge Transfer In Virtual Learning Environment*. International Journal Of Information Systems and Social Change. 36-48, April-June 2010
- Handayani, Rini. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi*. Jurnal Ekonomi Akuntansi
- Istianingsih, dan Wijanto, H.S. 2008. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi*. Program Doktor-Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta. Simposium Nasional Akuntansi XI Pontianak 2008.

- 
- Kasiram, Moh. 2008. Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif. Malang: Press
- Narbuko, Cholid. Abu Achmadi. 2013. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Putri, Lely Deviana. 2014. Perancangan Sistem Informasi Penerimaan Siswa Baru Pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 3 Pacitan. *Indonesian Journal on Networking and Security Vol 3 No 4 ISSN:2302-5700*.
- Ramadhani, Nurul Azizah Yaoma. 2013. Pembangunan Sistem Informasi Penerimaan Siswa Baru Di Sekolah Menengah Kejuruan Al-Irsyad Tegal. *Indonesian Journal on Computer Science - Speed (IJCSS) 15 Vol 10 No 1 ISSN:1979-9330*.
- Salam, Muh., Arqam. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. SKRIPSI
- Santoso, Singgih. 2014. Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan AMOS 22. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sulistianingsih., Purnama, Eka Bambang., & Sukadi. 2012. Sistem Informasi Penerimaan Siswa Baru Berbasis Web Pada Sekolah Menengah Kejuruan
- Zurati. 2012. Perancangan Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru. *Jurnal Ilmiah ESAI Volume 6 No. 3 ISSN:1978-6034*