BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian yang berjudul "*Analisis Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Dampaknya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna di Balai Pelatihan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Bandung"* dapat dijabarkan dalam pembahasan berikut ini :

4.1.1 Karakteristik Responden

Didalam penelitian ini untuk mengumpulkan data primer unit analisis dalam penelitian adalah siswa SMK dari 3 SMK di Bandung, yaitu dari SMKN 4 yang berjumlah 53 orang, dari SMKN 8 berjumlah 43 orang dan SMKN 5 berjumlah 34 orang. Untuk mengetahui tanggapan siswa terhadap penggunaan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna (siswa) pada Balai Pelatihan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Bandung penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 130 orang responden dari 257 orang yang menjadi populasi sekaligus pada sampel penelitian ini.

Untuk mendapat gambaran tentang responden, berikut adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, sekolah asal dari responden.

4.1.1.1 Karakteristik Responden Terhadap Jenis Kelamin

Dari penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik siswa berdasarkan jenis kelamin yang diuraikan pada tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 4.1
Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase %
Laki-laki	74	57 %
Perempuan	56	43 %
Jumlah	130	100 %

Sumber: data siswa yang menjadi responden (2011)

Dari tabel 4.1. dapat dilihat dari 130 orang responden, diperoleh frekuensi responden laki-laki sebanyak 74 orang dengan presentase 57 % sedangkan frekuensi responden perempuan sebesar 56 orang dengan presentase 43 %. Hal ini didasarkan karena sekolah kejuruan biasanya diminati sebagian besar oleh laki-laki karena praktek dari sekolah kejuruan dinilai berat untuk perempuan.

4.1.1.2 Karakteristik Responden terhadap Usia

Dari penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik karyawan berdasarkan Usia yang diuraikan pada tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4.2
Karakteristik responden
Berdasarkan Usia

Usia	**Jumlah**	**%**
18 tahun	43	33 %
19 tahun	87	67 %
Total	**130**	**100 %**

Sumber: data siswa yang menjadi responden(2011)

Dari tabel 4.2. dapat dilihat dari 130 orang responden diperoleh frekuensi responden berdasarkan usia adalah berusia 18 tahun sebesar 43 orang dengan presentase 33 % sedangkan frekuensi responden yang berusia 19 tahun sebesar 87 orang dengan presentase 67. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas usia siswa adalah 19 tahun.

4.1.1.3 Karakteristik Responden terhadap Sekolah Asal

Dari penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik karyawan berdasarkan Status yang diuraikan pada tabel 4.3 di bawah ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden
Berdasarkan Sekolah Asal

Sekolah asal	Jumlah	Presentase %
SMKN 4	53	41 %
SMKN 8	43	33 %
SMKN 5	34	26 %
Total	**130**	**100 %**

Sumber : data siswa sebagai responden (2011)

Dari tabel 4.3 menunjukan bahwa sebagian besar responden atau siswa sebagian besar berasal dari SMKN 4 Bandung, karena yang menjadi responden sebanyak 53 orang dengan presentase sebanyak 41 %, sedangkan dari SMKN 8 sebanyak 43 orang dengan presentase sebanyak 33 % dan dari SMKN 5 sebanyak

34 orang dengan presentase 26 %. Hal ini disebabkan jumlah siswa dari ketiga SMKN tidaklah sama dan merata.

4.1.2 Deskripsi Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Yang Berjalan di Balai Pelatihan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Bandung

Sistem Informasi Akademik Berbasis Web BPPTKPK Bandung di buat dengan menggunakan bahasa pemograman HTML dan PHP dengan database MySQL. Dalam Sistem Informasi Akademik Berbasis Web BPPTKPK Bandung terdapat tool-tool yang biasa digunakan oleh para siswa SMKN yaitu bahan pembelajaran dimana siswa dapat memilih bahan pengajaran yang sesuai dengan tingkat pendidikannya, siswa juga dapat melakukan uji kemampuan berdasarkan bahan pembelajaran sesuai dengan tingkat pendidikan yang dipilih oleh siswa, profil, dimana para pengguna web dapat melihat kejelasan dari profil yang dimiliki oleh BPPTKPK Bandung, fasilitas, dimana berisi kejelasan fasilitas yan ada dalam BPPTKPK Bandung yang dapat mengakomodir pada saat melakukan praktek belajar di BPPTKPK Bandung. Selain itu juga ada link terkait seperti pustekkom, depdiknas, pemda jabar, disdik jabar, e-pendidikan, mailing list. Bahkan ada galeri foto yang berisi foto-foto kegiatan dari beberapa bidang yang ada dalam BPPTKPK Bandung.

4.1.2.1 Tampilan Ssitem Informasi Akademik Berbasis Web BPPTKPK

a) Tampilan Awal Sistem Informasi Akademik Berbasis Web



Gambar 4.1
Tampilan awal sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK

Pada tampilan awal Sistem Informasi Akademik Berbasis Web BPPTKPK biasanya terdapat informasi-informasi yang sedang berkembang di BPPTKPK atau mengenai pendidikan yang berada pada lajur tengah pada web tersebut. Pada menu utama kita dapat melihat ada link terkait untuk profil BPPTKPK, fasilitas yang ada di BPPTKPK, maupun bahan pembelajaran dan tempat uji kompetensi. Selain itu juga ada link-link terkait lainnya pada menu utama. Juga ada kontent

yang bernama kontak, dimana kontak ini dimaksudkan bagi pengguna sistem informasi akademik berbasis web untuk bisa mengontak admin pada saat ada pertanyaan seputar web maupun seputar informasi pendidikan yang terdapat dalam web.

b) Tampilan Pilihan Bahan Ajar Sesuai Dengan Tingkat Pendidikan



Gambar 4.2
Tampilan pilihan tingkat pendidikan

Tampilan pada gambar 4.2 adalah tampilan untuk pilihan tingkat pendidikan sesuai dengankebutuhan dari pengguna sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK Bandung. Didalamnya terdapat pilihan yaitu SD (Sekolah Dasar), SMP (Sekolah Menengah Pertama), SMA (Sekolah Menengah Atas), dan SMK (Sekolah Menengah Kejuruan).

c) Tampilan Bahan Ajar Tingkat Pendidikan Sekolah Dasar



Gambar 4.3
Tampilan bahan ajar bagi sekolah dasar

Tampilan pada gambar 4.3 adalah tampilan dari bahan ajar untuk sekolah dasar. Bahan ajar bagi sekolah dasar dilengkapi dengan beberapa materi dari beberapa mata pelajaran. Diantaranya mata pelajaran bahasa inggris, matematika, dan lainnya. Dalam page ini siswa dapat mengunduh (mendownload) bahan ajar yang tersedia dan bahkan dapat melakukan test langsung berdasarkan materi yang tersedia dan langsung mendapatkan hasilnya.

d) Tampilan Bahan Ajar Tingkat Pendidikan SMP



Gambar 4.4
Tampilan bahan ajar bagi tingkat pendidikan SMP

Tampilan pada gambar 4.4 adalah tampilan dari bahan ajar untuk sekolah menengah pertama (SMP). Bahan ajar bagi sekolah menengah pertama (SMP) dilengkapi dengan beberapa materi dari beberapa mata pelajaran. Diantaranya mata pelajaran komputer, bahasa indonesia, kewarganegaraan, bahasa inggris, matematika, dan lainnya. Dalam page ini siswa dapat mengunduh (mendownload) bahan ajar yang tersedia dan bahkan dapat melakukan test langsung berdasarkan materi yang tersedia dan langsung mendapatkan hasilnya.

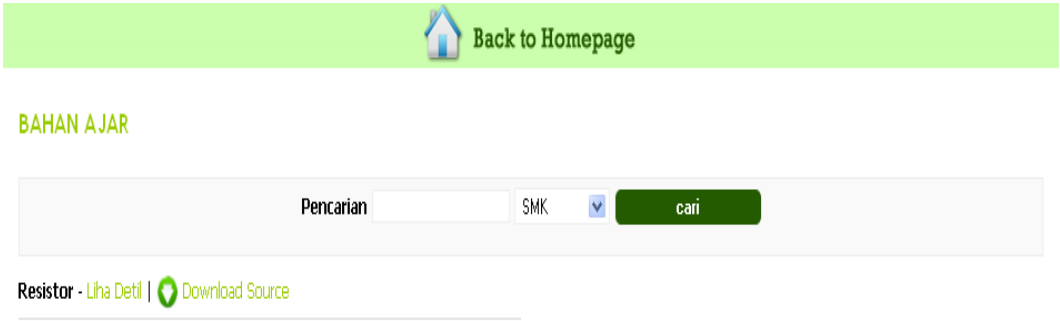
e) Tampilan Bahan Ajar bagi SMA



Gambar 4.5
Tampilah bahan ajar bagi SMA

Tampilan pada gambar 4.5 adalah tampilan dari bahan ajar untuk sekolah menengah atas (SMA). Bahan ajar bagi sekolah menengah atas (SMA) dilengkapi dengan beberapa materi dari beberapa mata pelajaran. Diantaranya mata pelajaran biologi, ekonomi, kimia, matematika, dan lainnya. Dalam page ini siswa dapat mengunduh (mendownload) bahan ajar yang tersedia dan bahkan dapat melakukan test langsung berdasarkan materi yang tersedia dan langsung mendapatkan hasilnya.

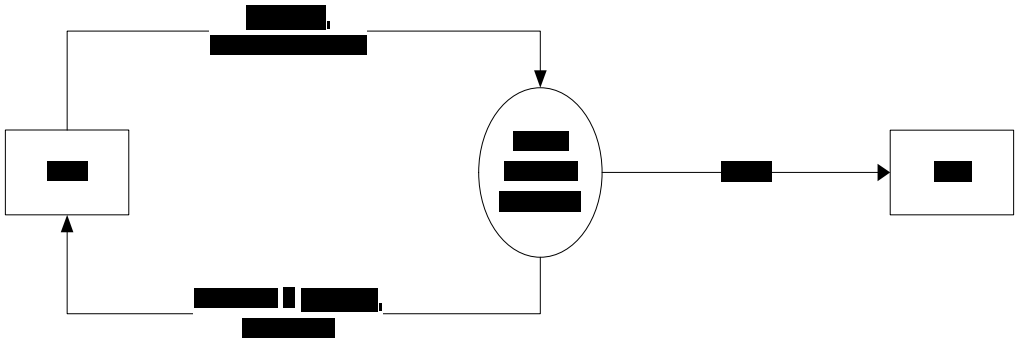
f) Tampilan bahan ajar bagi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)



Gambar 4.6
Tampilan bahan ajar bagi SMK

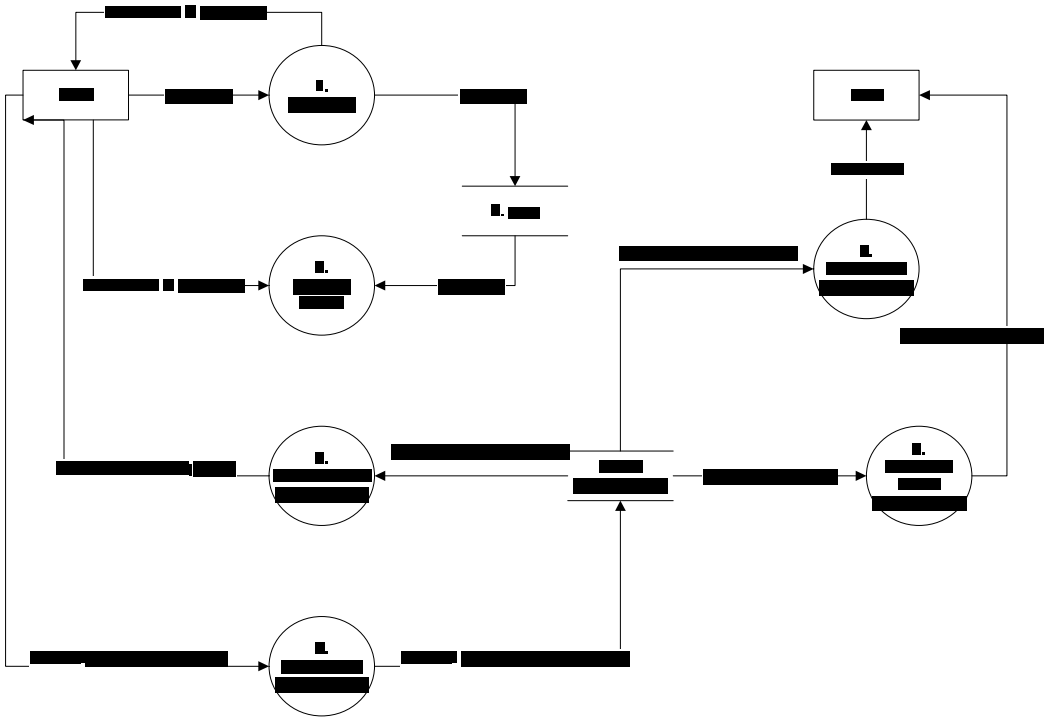
Tampilan pada gambar 4.6 adalah tampilan dari bahan ajar untuk sekolah menengah kejuruan (SMK). Bahan ajar bagi sekolah menengah kejuruan (SMK) dilengkapi dengan materi bagian elektro. Dalam page ini siswa dapat mengunduh (mendownload) bahan ajar yang tersedia dan bahkan dapat melakukan test langsung berdasarkan materi yang tersedia dan langsung mendapatkan hasilnya.

4.1.2.2 Diagram Konteks Sistem Informasi Akademik Berbasis web BPPTKPK yang sedang berjalan



Gambar 4.7
Diagram konteks Sistem yang sedang berjalan

4.1.2.3 DFD dan Analisis Prosedur yang sedang berjalan pada Sistem Informasi Akademik Berbasis Web BPPTKPK



Gambar 4.8

Dfd sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK

Adapun penjelasan tentang prosedur dari DFD yang sedang berjalan adalah sebagai berikut:

1. Guru melakukan registrasi ke dalam sistem.
2. Data guru sidimpan dalam database / file guru.
3. Guru mendapat user name & password.
4. Guru login kedalam sistem dengan menggunakan user name & password.
5. Guru memeriksa daftar materi sebelum *mengupload* bahan pembalajaran.
6. Guru *mengupload* silabus / bahan pembelajaran baru kedalam sistem.
7. User melihat data bahan pembelajaran.
8. User dapat melakukan test berdasarkan bahan pembelajaran yang dipilih.
9. User dapat *mendownload* bahan pembelajaran yang diinginkan.

4.1.3 Hasil Analisis Implementasi Sistem Informasi Akademik Berbasis Web BPPTKPK Bandung Berdasarkan Tanggapan Responden

Tanggapan Responden terhadap penggunaan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web BPPTKPK berdasarkan jawaban responden terhadap indikator kualitas software menurut Dr. Richard Schwier, Untuk mengetahui tanggapan responden maka menggunakan rumus sebagai berikut :

% skor aktual = Skor aktualSkor ideal x 100%

Keterangan :

1. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.

2. Skor ideal adalah nilai tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi (5 X 30 = 150).

Selanjutnya hasil tersebut dikonfirmasikan dengan kriteria yang telah ditetapkan, dapat dilihat pada tabel-tabel berkut :

Tabel 4.4
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Variabel Implementasi Sistem Informasi Akademik Berbasis Web

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
1. *Audience*	1702	1950	87,28%	Sangat tinggi
2. *Credibility*	1643	1950	82,25%	Tinggi
3. *Accuracy*	2258	2600	86,84%	Sangat tinggi
4. *Objectivity*	1404	1950	72%	Tinggi
5. *Coverage*	1775	1950	91,02%	Sangat tinggi
6. *Currency*	781	1300	60,08%	Cukup
7. *Aesthetic or Visual Appeal*	1174	1300	90,31%	Sangat tinggi
8. *Navigation*	1754	1950	89,95%	Sangat tinggi
9. *Accessibility*	1504	1950	77,13%	Tinggi
Total	**13733**	**16900**	**81,26%**	**Baik**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.4 di atas, menunjukan bahwa implementasi sistem informasi akademik berbasis Web pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Bandung, berada dalam kategori baik dengan skor 81,26%. Artinya sistem informasi akademik berbasis Web pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Bandung memiliki jumlah pemerhati yang sangat banyak, karena memiliki kredibilitas yang tinggi didukung dengan tingkat akurasi yang tinggi, namun objektivitasnya masih belum begitu baik meskipun telah memenuhi semua kriteria kebutuhan pengguna. Demikian

juga dengan informasi yang disajikan, masih kurang sering update sesuai dengan text book atau bahan pembelajaran yang diberikan di ruang kelas/sekolah.

Pendekatan lain untuk mengetahui implementasi sistem informasi akademik berbasis Web dapat dilakukan dengan melakukan penilaian secara parsial, yaitu penilaian terhadap indikator-indikator implementasi sistem informasi akademik berbasis Web. Pendekatan ini penting untuk memperoleh gambaran lebih rinci bagaimana sistem informasi akademik berbasis Web itu diterapkan. Hasil dari penilaian parsial berguna ,mengetahui aspek mana saja yang sudah berjalan baik dan aspek mana yang masih perlu dilakukan untuk tindakan perbaikan. Penilaian terhadap indikator tersebut akan diuraikan satu persatu berikut ini.

1. Audience

Hasil tabulasi (Tabel 4.5) menunjukkan persentase total skor untuk indikator menetapkan *audience* sebesar 87,28%. Nilai ini berada pada klasifikasi sangat tinggi, menunjukkan bahwa pengguna memiliki kepentingan yang sangat tinggi berkaitan dengan proses belajar mengajar. Lebih rinci tabel 4.5 menunjukkan tentang kepentingan pengguna Web pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan.

Tabel 4.5
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Audience*

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
1. Pengguna dapat memilih konten yang sesuai dengan tingkat kebutuhannya	614	650	94,46%	Sangat tinggi
2. Menyediakan konten bahan ajar sesuai dengan jenjang pendidikan pengguna	583	650	89,69%	Sangat tinggi
3. Memuat bahan ajar yang menarik bagi pengguna untuk meningkatkan kemauan belajar siswa	505	650	77,69%	Tinggi
Total	**1702**	**1950**	**87,28%**	**Sangat tinggi**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.5 di atas, menunjukan bahwa dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK, pengguna dapat memilih konten yang sesuai dengan tingkat kebutuhannya. Kemudian Sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK juga menyediakan konten bahan ajar sesuai dengan jenjang pendidikan pengguna. Diamping itu Sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK juga memuat bahan ajar yang menarik bagi pengguna untuk meningkatkan kemauan belajar siswa.

2. Credibility

Hasil tabulasi (Tabel 4.6) menunjukkan persentase total skor untuk indikator *credibility* sebesar 78,51%. Nilai ini berada pada klasifikasi tinggi, menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna terhadap website yang berguna untuk tujuan pendidikan sudah tinggi. Lebih rinci tabel 4.6 menunjukkan tentang kepercayaan pengguna terhadap website yang berguna untuk tujuan pendidikan.

Tabel 4.6
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Credibility*

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
1. Menyediakan konten agar pengguna dapat menanyakan langsung hal yang berhubungan dengan web kepada BPPTKPK	555	650	85,38%	Sangat tinggi
2. Belum sepenuhnya sesuai dengan tujuan pendidikan	471	650	72,46%	Cukup
3. BPPTKPKmenaggapi pertanyaan dari pengguna sistem informasi akademik berbasis web	505	650	77,69%	Tinggi
Total	**1531**	**1950**	**78,51%**	**Tinggi**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.6 di atas, menunjukan bahwa BPPTKPK dapat menaggapi pertanyaan dari pengguna sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK. Kemudian sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK juga cukup sesuai dengan tujuan kependidikan. BPPTKPK juga menanggapi pertanyaan dari pengguna sistem informasi akademik berbasis web.

3. Acuracy

Hasil tabulasi (Tabel 4.7) menunjukkan persentase total skor untuk indikator *accuracy* sebesar 86,84%. Nilai ini berada pada klasifikasi tinggi, menunjukkan bahwa informasi yang diajikan telah sesuai dengan kenyataan dan website secara grammatical bebas kesalahan penulisan. Lebih rinci tabel 4.7 menunjukkan tentang keakuratan informasi yang disajikan dalam Web BPPTKPK.

Tabel 4.7
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator Acuracy

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
1. Sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK memuat informasi yang akurat	504	650	77,53%	Tinggi
2. Tampilan sistem informasi akademik berbasis web sesuai dengan kependidikan	600	650	92,30%	Sangat tinggi
3. Informasi dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK sesuai dengan pendidikan	570	650	87,69%	Sangat tingi
4. Sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK bebas dari kesalahan bahasa dan penulisan	584	650	89,84%	Sangat tinggi
Total	**2258**	**2600**	**86,84%**	**Sangat tinggi**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.7 di atas, menunjukan bahwa informasi dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK memuat informasi yang akurat. Kemudian tampilan dari Sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK sesuai dengan kependidikan,juga informasi yang ada dalam web sesuai dengan kependidikan serta bebas dari kesalahan bahasa dan penulisan.

4. Objectivity

Hasil tabulasi (Tabel 4.8) menunjukkan persentase total skor untuk indikator *objectivity* sebesar 72%. Nilai ini berada pada klasifikasi cukup tinggi, menunjukkan bahwa konten yang ada dalam website cukup sesuai dengan kurikulum yang sedang berjalan. Lebih rinci tabel 4.8 menunjukkan tentang objektivitas informasi yang disajikan dalam Web BPPTKPK.

Tabel 4.8
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Objectivity*

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
1. Bahan ajar dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK sesuai dengan kurikulum yang berjalan	352	650	54,15%	Kurang
2. Informasi dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK memuat kejelasan sumber informasi	472	650	72,62%	Tinggi
3. Informasi dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK belum memuat sumber dari lembaga pendidikan lain	581	650	89,38%	Sangat Tinggi
Total	**1404**	**1950**	**72%**	**Tinggi**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.8 di atas, menunjukan bahwa bahan ajar Informasi dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK kurang sesuai dengan kurikulum yang ada,juga memuat kejelasan sumber informasi. Bahkan Informasi dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK masih jarang memuat sumber dari lembaga pendidikan lain.

5. Coverage

Hasil tabulasi (Tabel 4.9) menunjukkan persentase total skor untuk indikator *coverage* sebesar 91,02%. Nilai ini berada pada klasifikasi sangat tinggi, menunjukkan bahwa Web BPPTKPK telah memenuhi semua kriteria kebutuhan pengguna seperti kredibilitas, akurasi dan objektif. Lebih rinci tabel 4.9 menunjukkan tentang informasi yang disajikan dalam Web BPPTKPK memenuhi semua kriteria kebutuhan pengguna.

Tabel 4.9
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator Coverage

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
1. Informasi dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK hanya memuat tentang pendidikan	587	650	90,31%	Sangat tinggi
2. Link yang ada dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK berfungsi dengan baik	594	650	91,38%	Sangat tinggi
3. Informasi yang ada dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK memungkinkan pengguna untuk bisa mengakses bahan lebih menyeluruh	594	650	91,38%	Sangat tinggi
Total	**1775**	**1950**	**91,02%**	**Sangat tinggi**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.9 di atas, menunjukan bahwa informasi yang ada memuat mengenai kependidikan, selain itu juga link yang ada dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK berfungsi dengan sangat baik. Demikian juga Informasi yang ada dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK sangat memungkinkan pengguna untuk bisa mengakses bahan secara menyeluruh.

6. Currency

Hasil tabulasi (Tabel 4.10) menunjukkan persentase total skor untuk indikator *currency* sebesar 60,08%. Nilai ini berada pada klasifikasi cukup tinggi, menunjukkan bahwa informasi masih kurang sering di update sesuai dengan text book atau bahan pembelajaran yang diberikan di ruang kelas/sekolah. Lebih rinci tabel 4.10 menunjukkan tentang *currency* informasi yang disajikan dalam Web BPPTKPK.

Tabel 4.10
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Currency*

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
1. Informasi dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK memuat kejelasan tanggal diterbitkannya web	310	650	47,69%	Kurang
2. Sumber bahan ajar dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK sesuai dengan buku pelajaran yang ada	471	650	72,46%	Tinggi
Total	**781**	**1300**	**60,08%**	**Cukup**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.10 di atas, menunjukan bahwa informasi dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK jarang memuat kejelasan tanggal diterbitkannya web. Namun sumber bahan ajar dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK telah sesuai dengan buku pelajaran yang ada.

7. Aesthetic and Visual Appeal

Hasil tabulasi (Tabel 4.11) menunjukkan persentase total skor untuk indikator *aesthetic and visual appeal* sebesar 90,31%. Nilai ini berada pada klasifikasi sangat tinggi, menunjukkan bahwa komposisi website telah sangat sesuai dengan nilai-nilai estetika agar menarik bagi penggunanya. Lebih rinci tabel 4.11 menunjukkan tentang komposisi website BPPTKPK.

Tabel 4.11
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Aesthetic and Visual Appeal*

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
1. Tampilan warna dan grafis dari sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK menarik bagi pengguna	590	650	90,77%	Sangat tinggi
2. Komposisi keseluruhan tampilan sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK sesuai dengan kebutuhan pengguna	584	650	89,85%	Sangat tinggi
Total	**1174**	**1300**	**90,31%**	**Sangat tinggi**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.11 di atas, menunjukan bahwa tampilan warna dan grafis dari sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK sangat menarik bagi pengguna. Demikian juga komposisi keseluruhan tampilan sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK sudah sangat sesuai dengan kebutuhan pengguna.

8. Navigation

Hasil tabulasi (Tabel 4.12) menunjukkan persentase total skor untuk indikator navigation sebesar 89,95%. Nilai ini berada pada klasifikasi sangat tinggi, menunjukkan bahwa pengguna dapat menggunakan seluruh website (konten) di dalamnya dengan sangat leluasa. Lebih rinci tabel 4.12 menunjukkan tentang keleluasaan pengguna dapat menggunakan seluruh website.

Tabel 4.12
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Navigation*

Instrumen	Skor	Skor	% Skor	Kriteria

	Aktual	Ideal	aktual	
1. Keseluruhan link yang ada dalam konten dari sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK berfungsi dengan baik	591	650	90,92%	Sangat tinggi
2. Link yang ada dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK mudah untuk diakses	581	650	89,38%	Sangat tinggi
3. Seluruh link dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK sesuai dengan isi	582	650	89,54%	Sangat tinggi
Total	**1754**	**1950**	**89,95%**	**Sangat tinggi**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.12 di atas, menunjukan bahwa keseluruhan link yang ada dalam konten dari sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK telah berfungsi dengan sangat baik. Demikian juga link yang ada dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK sangat mudah untuk diakses. Seluruh link dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK sangat sesuai dengan isi.

9. Accessibility

Hasil tabulasi (Tabel 4.13) menunjukkan persentase total skor untuk indikator accessibility sebesar 77,13%. Nilai ini berada pada klasifikasi tinggi, menunjukkan bahwa web BPPTKPK mudah diakses oleh browser apapun. Lebih rinci tabel 4.13 menunjukkan tentang kemudahan mengakses web BPPTKPK.

Tabel 4.13
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Accessibility*

Instrumen	Skor	Skor	% Skor	Kriteria

	Aktual	Ideal	aktual	
1. Informasi dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK memuat kejelasan cara mengakses situs web BPPTKPK	268	650	41,23%	Kurang
2. Kecepatan dalam mengakses sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK dan dalam mendownload bahan ajar optimal	611	650	94,00%	Sangat tinggi
3. Sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK bebas dari pungutan biaya	625	650	96,15%	Sangat tinggi
Total	**1504**	**1950**	**77,13%**	**Tinggi**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.13 di atas, menunjukan bahwa informasi dalam sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK masih belum memuat kejelasan cara mengakses situs web BPPTKPK. Namun kecepatan dalam mengakses sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK dan dalam mendownload bahan ajar sangat optimal. Demikian juga dengan pungutan biaya, sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK bebas dari pungutan biaya.

4.2.2 Kepuasan Pengguna Web pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Bandung

Kepuasan pengguna Web pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Bandung merupakan perasaan pengguna setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pada tabel 4.14 disajikan persentase skor tanggapan responden yang berjumlah 130 orang mengenai kepuasan terhadap

Web Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Bandung.

Hasil pengolahan data untuk variabel kepuasan pengguna terhadap Web BPPTKPK ditunjukkan pada tabel 4.14 dibawah ini :

Tabel 4.14
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Variabel Kepuasan Pengguna Web

Indikator	Skor Ideal	Performance		Harapan	
		Skor aktual	% Skor aktual	Skor aktual	% Skor aktual
1. *Tangible*	1300	1048	80,62%	1093	84,08%
2. *Empathy*	1300	1111	85,46%	1096	84,31%
3. *Responsiveness*	1300	1095	84,23%	1070	82,31%
4. *Reliability*	1300	1046	80,46%	1090	83,85%
5. *Assurance*	1300	1022	78,62%	1079	83,00%
Total	**6500**	**5322**	**81,88%**	**5428**	**83,51%**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.14 di atas, menunjukan bahwa pengguna Web Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Bandung pada umumnya masih belum puas. Hal ini terlihat persentase total skor *performance* masih lebih rendah dari persentase total skor harapan. Artinya para pengguna Web Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan masih kurang puas dengan lokasi, gedung, kebersihan dan kenyaman tempat, peralatan dan perlengkapan yang digunakan. Demikian juga dengan kemampuan dan pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan masih kurang memuaskan. Namun pengguna Web Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan sudah puas

dengan sikap yang simpatik dan komunikatif yang diberikan oleh instansi serta kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanan.

Pendekatan lain untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap Web BPPTKPK dapat dilakukan dengan melakukan penilaian secara parsial, yaitu penilaian terhadap indikator-indikator kepuasan pengguna Web. Pendekatan ini penting untuk memperoleh gambaran lebih tajam dan rinci bagaimana kepuasan Web BPPTKPK. Hasil dari penilaian parsial digunakan untuk mengetahui aspek mana saja yang sudah berjalan baik dan aspek mana yang masih perlu dilakukan untuk tindakan perbaikan. Penilaian terhadap indikator tersebut akan diuraikan satu persatu berikut ini.

1. Tangible

Hasil tabulasi (Tabel 4.15) menunjukkan persentase total skor untuk dimensi tangible sebesar 80,62% untuk performance dan sebesar 84,08% untuk harapan. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna web BPPTKPK belum puas dengan fasilitas fisik yang disediakan BPPTKPK. Lebih rinci tabel 4.15 menunjukkan fasilitas fisik yang disediakan BPPTKPK.

Tabel 4.15
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Dimensi *Tangible*

Instrumen	Skor Ideal	Performance		Harapan	
		Skor aktual	% Skor aktual	Skor aktual	% Skor aktual
1. Tingkat kemudahan dalam mengoperasikan web	650	566	87,08%	520	80,00%
2. Tingkat kesesuain web dengan harapan penggunanya	650	482	74,15%	573	88,15%
Total	**1300**	**1048**	**80,62%**	**1093**	**84,08%**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Pada atribut tingkat kemudahan dalam mengoperasikan web BPPTKPK, dapat dilihat bahwa persentase skor *performance* masih lebih tinggi dari persentase skor harapan. Artinya sebagian besar pengguna web BPPTKPK sudah puas dengan kemudahan dalam mengoperasikan web BPPTKPK. Namun pada atribut kesesuaian web dengan harapan penggunanya, dapat dilihat bahwa persentase skor *performance* masih lebih rendah dari persentase skor harapan. Artinya sebagian besar pengguna web BPPTKPK belum puas dengan kesesuaian web dengan harapan.

2. Empathy

Hasil tabulasi (Tabel 4.16) menunjukkan persentase total skor untuk dimensi empathy sebesar 85,46% untuk *performance* dan sebesar 84,31% untuk harapan. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna web BPPTKPK sudah puas dengan sikap yang simpatik dan komunikatif yang diberikan oleh instansi BPPTKPK. Lebih rinci tabel 4.16 menunjukkan sikap yang simpatik dan komunikatif yang diberikan oleh instansi BPPTKPK.

Tabel 4.16
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Empathy*

Instrumen	Skor Ideal	Performance		Harapan	
		Skor aktual	% Skor aktual	Skor aktual	% Skor aktual
1. Karyawan instansi ramah	650	540	83,08%	583	89,69%
2. Karyawan komunikatif menjelaskan pertanyaan seputar web	650	571	87,85%	513	78,92%
Total	**1300**	**1111**	**85,46%**	**1096**	**84,31%**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Pada atribut keramahan karyawan instasi, dapat dilihat bahwa persentase skor *performance* masih lebih rendah dari persentase skor harapan. Artinya sebagian besar pengguna web BPPTKPK belum puas dengan keramahan karyawan instasi BPPTKPK. Namun pada atribut kemampuan komunikasi karyawan menjelaskan seputar web, dapat dilihat bahwa persentase skor *performance* lebih tinggi dari persentase skor harapan. Artinya sebagian besar pengguna web BPPTKPK sudah puas dengan kemampuan komunikasi karyawan menjelaskan seputar web.

3. Responsiveness

Hasil tabulasi (Tabel 4.17) menunjukkan persentase total skor untuk dimensi *responsiveness* sebesar 84,23% untuk *performance* dan sebesar 82,31% untuk harapan. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna web BPPTKPK sudah puas dengan kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanan. Lebih rinci tabel 4.17 menunjukkan kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanan kepada pengguna web BPPTKPK.

Tabel 4.17

Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Responsiveness*

Instrumen	Skor Ideal	Performance		Harapan	
		Skor aktual	% Skor aktual	Skor aktual	% Skor aktual
1. Karyawan selalu siap sedia membantu konsumen	650	553	85,08%	539	82,92%
2. Karyawan bersedia membantu setiap waktu	650	542	83,38%	531	81,69%
Total	**1300**	**1095**	**84,23%**	**1070**	**82,31%**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Pada atribut kesiapan karyawan membantu pengguna web, dapat dilihat bahwa persentase skor *performance* lebih tinggi dari persentase skor harapan. Artinya sebagian besar pengguna web BPPTKPK belum puas dengan kesiapan karyawan membantu pengguna web BPPTKPK. Demikian juga pada atribut kesediaan karyawan membantu setiap waktu, dapat dilihat bahwa persentase skor *performance* lebih tinggi dari persentase skor harapan. Artinya sebagian besar pengguna web BPPTKPK sudah puas dengan kesediaan karyawan membantu setiap waktu.

4. Reliability

Hasil tabulasi (Tabel 4.18) menunjukkan persentase total skor untuk dimensi *reliability* sebesar 80,46% untuk *performance* dan sebesar 83,85% untuk harapan. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna web BPPTKPK belum puas dengan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang disajikan secara tepat. Lebih rinci tabel 4.18 menunjukkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang tepat.

Tabel 4.18

Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Reliability*

Instrumen	Skor Ideal	Performance		Harapan	
		Skor aktual	% Skor aktual	Skor aktual	% Skor aktual
1. Tingkat kecepatan pelayanan dari karyawan	650	519	79,85%	549	84,46%
2. Tingkat keakuratan informasi yang disediakan oleh karyawan	650	527	81,08%	541	83,23%
Total	**1300**	**1046**	**80,46%**	**1090**	**83,85%**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Pada atribut kecepatan karyawan memberikan pelayanan, dapat dilihat bahwa persentase skor *performance* lebih rendah dari persentase skor harapan. Artinya sebagian besar pengguna web BPPTKPK belum puas dengan kecepatan karyawan memberikan pelayanan kepada pengguna web BPPTKPK. Demikian juga pada atribut keakuratan informasi yang diberikan oleh karyawan, dapat dilihat bahwa persentase skor *performance* lebih rendah dari persentase skor harapan. Artinya sebagian besar pengguna web BPPTKPK belum puas dengan keakuratan informasi yang disediakan oleh karyawan.

5. Assurance

Hasil tabulasi (Tabel 4.19) menunjukkan persentase total skor untuk dimensi *assurance* sebesar 78,63% untuk *performance* dan sebesar 83,0% untuk harapan. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna web BPPTKPK belum puas dengan pengetahuan, sopan-santun dan kemampuan para karyawan untuk membangkitkan kepercayaan dan rasa percaya pelanggan. Lebih rinci tabel 4.19 menunjukkan pengetahuan, sopan-santun dan kemampuan para karyawan untuk membangkitkan kepercayaan dan rasa percaya pelanggan.

Tabel 4.19

Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Assurance*

Instrumen	Skor Ideal	Performance		Harapan	
		Skor aktual	% Skor aktual	Skor aktual	% Skor aktual
1. Karyawan selalu jujur dan terbuka memberi informasi sehingga memberi rasa nyaman dan percaya	650	532	81,85%	528	81,23%
2. Tingkat pengetahuan yang dimiliki karyawan cukup banyak mengenai web	650	490	75,38%	551	84,77%
Total	**1300**	**1022**	**78,62%**	**1079**	**83,00%**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Pada atribut kejujuran dan keterbukaan karyawan dalam memberikan informasi, dapat dilihat bahwa persentase skor *performance* lebih tinggi dari persentase skor harapan. Artinya sebagian besar pengguna web BPPTKPK sudah puas dengan kejujuran dan keterbukaan karyawan dalam memberikan informasi kepada pengguna web BPPTKPK. Sebaliknya pada atribut pengetahuan yang dimiliki karyawan mengenai web, dapat dilihat bahwa persentase skor *performance* lebih rendah dari persentase skor harapan. Artinya sebagian besar pengguna web BPPTKPK belum puas dengan pengetahuan yang dimiliki karyawan mengenai web.

4.2.3 Loyalitas Pengguna Web pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Bandung

Loyalitas pengguna Web Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Bandung dapat dilihat dari penggunaan ulang, penggunaan lini produk yang lain, rekomendasi pada orang lain serta kekebalan pada kompetitor. Pada tabel 4.4 disajikan persentase skor tanggapan responden

yang berjumlah 130 orang mengenai loyalitas terhadap Web Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Bandung.

Hasil pengolahan data untuk variabel loyalitas terhadap Web BPPTKPK ditunjukkan pada tabel 4.20 dibawah ini :

Tabel 4.20
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Variabel Loyalitas Pengguna Web

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
1. *Regular repeat purchases*	865	1300	66,54%	Cukup
2. *Purchases across product and service line*	935	1300	71,92%	Tinggi
3. *Refers other*	951	1300	73,15%	Tinggi
4. *Immunity to the pull of the competition*	647	1300	49,77%	Kurang
Total	**3398**	**5200**	**65,35%**	**Cukup**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.20 di atas, menunjukan bahwa loyalitas pelanggan terhadap Web Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Bandung, secara total berada dalam kategori cukup dengan mendapat skor 65,35%. Artinya pengguna web Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Bandung cukup loyal. Pengguna cukup sering kembali datang mengakses web BPPTKPK dan sering memnggunakan lini produk lain yang disediakan BPPTKPK. Demikian juga dengan rekomendasi pada orang lain, cukup seringg dilakukan oleh pengguna, namun sayanggnya sebagian besar pengguna tidak kebal terhadap godaan kompetitor lainnya.

Pendekatan lain untuk mengetahui loyalitas pengguna terhadap Web BPPTKPK dapat dilakukan dengan melakukan penilaian secara parsial, yaitu

penilaian terhadap indikator-indikator loyalitas pengguna Web. Pendekatan ini penting untuk memperoleh gambaran lebih rinci bagaimana loyalitas pengguna terhadap Web BPPTKPK. Hasil dari penilaian parsial dapat digunakan untuk mengetahui aspek mana saja yang sudah berjalan baik dan aspek mana yang masih perlu dilakukan untuk tindakan perbaikan. Penilaian terhadap indikator tersebut akan diuraikan satu persatu berikut ini.

1. *Regular repeat purchases*

Hasil tabulasi (Tabel 4.21) menunjukkan persentase total skor untuk indikator pembelian ulang sebesar 66,54%. Nilai ini berada pada klasifikasi cukup tinggi, menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna sudah cukup loyal untuk menggunakan ulang web BPPTKPK. Lebih rinci tabel 4.21 menunjukkan tentang loyalitas untuk menggunakan ulang web BPPTKPK.

Tabel 4.21
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Regular repeat purchases*

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
1. Tingkat penggunaan web berkali-kali	467	650	71,85%	Tinggi
2. Tngkat penggunaan web dengan intensitas yang berkala dan sering	398	650	61,23%	Cukup
Total	**865**	**1300**	**66,54%**	**Cukup**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.21 di atas, menunjukan bahwa tingkat penggunaan web BPPTKPK berkali-kali sudah tinggi. Namun tingkat penggunaan web dengan intensitas yang berkala belum begitu sering.

2. ***Purchases across product and service line***

Hasil tabulasi (Tabel 4.22) menunjukkan persentase total skor untuk indikator pembelian lini produk lain sebesar 71,92%. Nilai ini berada pada klasifikasi tinggi, menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna sudah loyal dengan menggunakan layanan lain yang disediakan BPPTKPK. Lebih rinci tabel 4.22 menunjukkan tentang loyalitas untuk menggunakan layanan lain yang disediakan BPPTKPK.

Tabel 4.22
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator ***Purchases across product and service line***

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
1. Selalu menggunakan sistem informasi berbasis web di BPPTKPK untuk mencari informasi mengenai pendidikan kejuruan	456	650	70,15%	Tinggi
2. Pelayanan yang diberikan membuat pengguna sistem informasi akademik berbasis web berminat untuk melakukan pelatihan di BPPTKPK	479	650	73,69%	Tinggi
Total	**935**	**1300**	**71,92%**	**Tinggi**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.22 di atas, menunjukan bahwa pelanggan sering menggunakan sistem informasi berbasis web di BPPTKPK untuk mencari informasi mengenai pendidikan kejuruan. Kemudian Pelayanan yang diberikan membuat pengguna sistem informasi akademik berbasis web berminat untuk melakukan pelatihan di BPPTKPK.

3. ***Refers other***

Hasil tabulasi (Tabel 4.23) menunjukkan persentase total skor untuk indikator rekomendasi pada orang lain sebesar 73,15%. Nilai ini berada pada klasifikasi tinggi, menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna sudah loyal dengan kesediaan merekomendasikan web BPPTKPK kepada orang lain. Lebih rinci tabel 4.23 menunjukkan tentang loyalitas untuk merekomendasikan web BPPTKPK kepada orang lain.

Tabel 4.23
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Refers other*

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
1. Selalu menceritakan pengalaman positif penggunaan web kepada orang lain	447	650	68,77%	Tinggi
2. Merekomendasikan penggunaan web kepada teman dan orang lain	504	650	77,54%	Tinggi
Total	**951**	**1300**	**73,15%**	**Tinggi**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.23 di atas, menunjukan bahwa pelanggan sering menceritakan pengalaman positif penggunaan web BPPTKPK kepada orang lain. Selain itu pelanggan juga sering merekomendasikan penggunaan web BPPTKPK kepada teman dan orang lain.

4. ***Immunity to the pull of the competition***

Hasil tabulasi (Tabel 4.24) menunjukkan persentase total skor untuk indikator kekebalan pada kompetitor sebesar 49,77%. Nilai ini berada pada klasifikasi kurang, menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna sudah kurang loyal dengan menolak perusahaan web dari instansi lain. Lebih rinci tabel

4.24 menunjukkan tentang loyalitas dengan kebal pada kompetitor web BPPTKPK.

Tabel 4.24
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Immunity to the pull of the competition*

Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
1. Mengesampingkan penggunaan web dari instansi atau perusahaan lain yang bergerak dalam bidang yang sama	439	650	67,54%	Cukup
2. Mengakui bahwa sistem informasi akademik berbasis web adalah yang terbaik	208	650	32,00%	Rendah
Total	**647**	**1300**	**49,77%**	**Kurang**

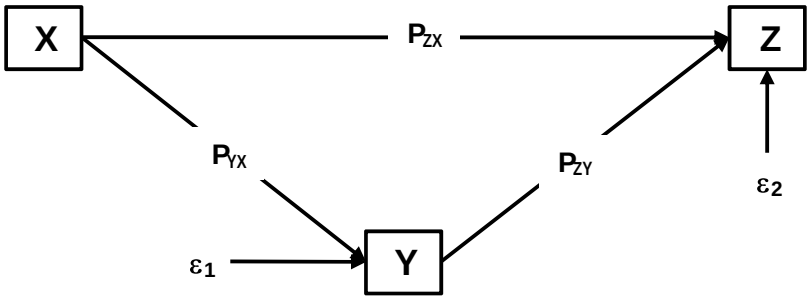
Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.24 di atas, menunjukan bahwa pelanggan cukup sering mengesampingkan penggunaan web dari instansi atau perusahaan lain yang bergerak dalam bidang yang sama dengan BPPTKPK. Namun pelanggan tidak mengakui bahwa sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK adalah yang.

4.2.4 Dampak Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Pengaruhnya Terhadap Kepuasan pengguna dan Loyalitas konsumen (pengguna) Pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Bandung

Semakin baik sistem informasi akademik berbasis Web diharapkan meningkatkan kepuasan pengguna sehingga loyalitas konsumen (pengguna) diharapkan juga akan semakin tinggi. Berdasarkan hasil penelitian ini maka akan diuji dampak sistem informasi akademik berbasis Web terhadap kepuasan pengguna dan loyalitas konsumen (pengguna). Pengujian akan dilakukan dua

tahap, dimana pada tahap pertama akan diuji pengaruh sistem informasi akademik berbasis Web terhadap kepuasan pengguna, kemudian pada tahan kedua akan diuji dampak dari sistem informasi akademik berbasis Web dan kepuasan pengguna terhadap loyalitas konsumen (pengguna). Secara diagram bentuk hubungan antara ketiga variabel yang sedang diteliti tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.9

Diagram Jalur Paradigma Penelitian

Gambar diagram jalur seperti terlihat diatas dapat diformulasikan kedalam 2 bentuk persamaan struktural sebagai berikut.

Persamaan Jalur Sub Struktur Pertama

$$\mathbf{Y = P_{YX}X + \varepsilon_1}$$

Persamaan Jalur Sub Struktur Kedua

$$\mathbf{Z = P_{ZX}X + P_{ZY}Y + \varepsilon_2}$$

Keterangan:

Z = Loyalitas konsumen (pengguna)
Y = Kepuasan pengguna
X = Sistem informasi akademik berbasis Web
$\mathbf{P_{YX}}$ = Koefisien jalur Sistem informasi akademik berbasis Web terhadap kepuasan pengguna
$\mathbf{P_{ZX}}$ = Koefisien jalur Sistem informasi akademik berbasis Web terhadap loyalitas konsumen (pengguna)

$\mathbf{P_{ZY}}$ = koefisien jalur kepuasan pengguna terhadap loyalitas konsumen (pengguna)
ε = Pengaruh faktor lain

Karena keterbatasan skala pengukuran data hasil penelitian (skala ordinal), maka sebelum menguji pengaruh sistem informasi akademik berbasis Web terhadap kepuasan pengguna dan implikasinya terhadap loyalitas konsumen (pengguna) terlebih dahulu data ordinal tersebut dikonversi menjadi skala interval melalui *method of succesive interval.*

Sesuai dengan hipotesis penelitian yang diajukan, selanjutnya data akan diuji dengan menggunakan analisis jalur *(path analysis).* Analisis jalur mengkaji hubungan sebab akibat yang bersifat struktural dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan mempertimbangkan keterkaitan antar variabel independen. Hasil komputasi analisis jalur menggunakan bantuan software SPSS 15.0 dapat dilihat pada lampiran. Untuk mengetahui tingkat kekuatan hubungan antar sesama variabel independen, maka nilai koefisien korelasi yang diperoleh dikonsultasikan ke tabel interpretasi koefisien korelasi berikut.

Tabel 4.25

Pedoman Pengklasifikasian Koefisien Korelasi

No	Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
1	0,000 – 0,199	Sangat rendah
2	0,200 – 0,399	Rendah
3	0,400 – 0,599	Sedang
4	0,600 – 0,799	Kuat
5	0,800 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono, 2009; 250

Variabel bebas pada penelitian ini adalah sistem informasi akademik berbasis Web (X), variabel intervening kepuasan pengguna (Y) dan variabel dependen loyalitas konsumen (pengguna) (Z), koefisien korelasi diantara ketiga variabel bebas tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.26

Korelasi Antar Variabel Penelitian

Correlations

		Z	X	Y
Pearson Correlation	Z	1.000	.621	.685
	X	.621	1.000	.492
	Y	.685	.492	1.000
Sig. (1-tailed)	Z	.	.000	.000
	X	.000	.	.000
	Y	.000	.000	.
N	Z	130	130	130
	X	130	130	130
	Y	130	130	130

Berdasarkan nilai koefisien korelasi diatas dapat dilihat bahwa hubungan antara sistem informasi akademik berbasis Web (X) dangan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,492 dan masuk dalam kategori sedang atau cuku kuat. Arah hubungan positif antara sistem informasi akademik berbasis Web dengan kepuasan pengguna menujukkan bahwa sistem informasi akademik berbasis Web yang makin baik cenderung diikuti dengan peningkatan kepuasan pengguna. Kemudian hubungan antara sistem informasi akademik berbasis Web (X) dengan loyalitas konsumen (pengguna) (Z) sebesar 0,621 termasuk dalam kategori kuat, demikian juga hubungan antara kepuasan pengguna (Y) dengan loyalitas

konsumen (pengguna) (Z) sebesar 0,685 termasuk dalam kategori kuat dengan arah positif.

4.2.4.1 Koefisien Jalur

Setelah diuraikan hubungan antar variabel, selanjutnya akan di uji pengaruh sistem informasi akademik berbasis Web terhadap kepuasan pengguna serta pengaruh sistem informasi akademik berbasis Web dan Kepuasan pengguna terhadap Loyalitas konsumen (pengguna) pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) di kota Bandung, baik secara bersama-sama maupun secara parsial. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh koefisien jalur dari masing-masing variabel independen terhadap loyalitas konsumen (pengguna) pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) di kota Bandung sebagai berikut.

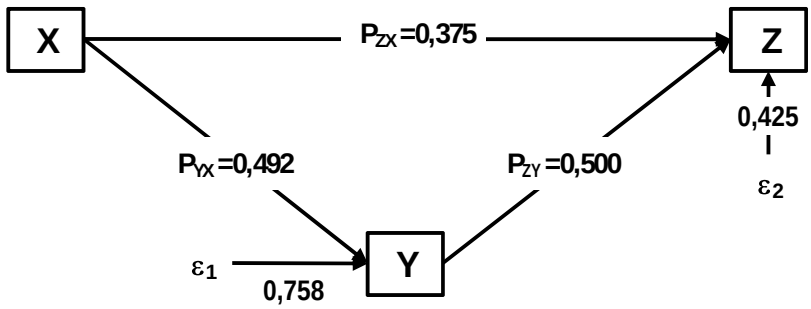
Tabel 4.27

Koefisien Jalur Masing-Masing Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen

Jalur	Koefisien	t_{hitung}	signifikansi	R^2
X ➔ Y	0,492	6,397	<0,001	0,242
X ➔ Z	0,375	5,645	<0,001	0,575
Y ➔ Z	0,500	7,524	<0,001	

Melalui nilai koefisien determinasi (nilai R^2) diketahui bahwa sistem informasi akademik berbasis Web memberikan dampak sebesar 24,2% terhadap

kepuasan pengguna pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) di kota Bandung. Kemudian secara bersama-sama sistem informasi akademik berbasis Web dan kepuasan pengguna memberikan dampak (pengaruh) sebesar 57,5% dalam meningkatkan loyalitas konsumen (pengguna) pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Bandung. Secara visual jalur dari variabel independen terhadap loyalitas konsumen (pengguna) pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) di kota Bandung dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.10

Diagram Jalur Dan Koefisien Jalur

Pengaruh tidak langsung sistem informasi akademik berbasis Web terhadap loyalitas konsumen (pengguna) melalui kepuasan pengguna = 0,375 × 0,492 × 0,500 = 0,092 (9,2%).

4.2.4.2 Pengujian Hipotesis

Setelah dihitung besarnya kontribusi/pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, selanjutnya dilakukan uji signifikansi untuk mendapatkan kesimpulan yang lebih eksak dari hasil penelitian. Pengujian hipotesis dimulai dari uji sub struktur pertama, dan dilanjutkan dengan uji sub struktur kedua (model lengkap).

a) Dampak Sistem informasi akademik berbasis Web Terhadap Kepuasan pengguna

Hipotesis pertama yang akan diuji adalah dampak sistem informasi akademik berbasis Web terhadap kepuasan pengguna. Diduga bahwa sistem informasi akademik berbasis Web memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) di kota Bandung. Untuk membuktikan hipotesis tersebut dilakukan pengujian terhadap hipotesis statistik berikut.

Ho: $\rho_{YX} = 0$ Sistem informasi akademik berbasis Web tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna para pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) di kota Bandung

Ha: $\rho_{YX} \neq 0$: Sistem informasi akademik berbasis Web memiliki dampak yang signifikan terhadap terhadap kepuasan pengguna pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) di kota Bandung

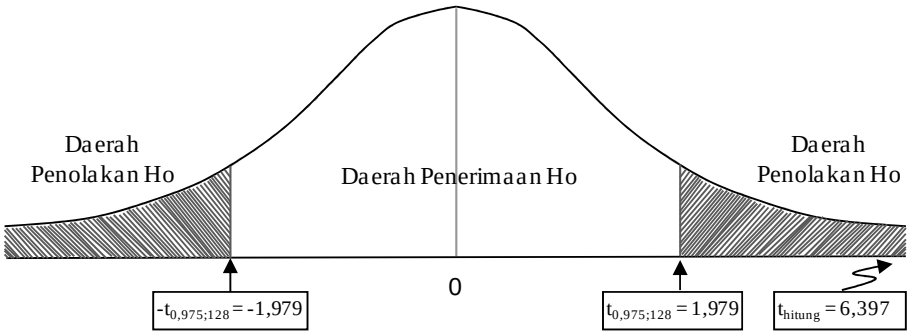
Hipotesis statistik diatas akan diuji menggunakan uji t dan rangkuman hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.28

Uji Pengaruh Variabel Sistem informasi akademik berbasis Web Terhadap Kepuasan pengguna

Koefisien Jalur	**t_{hitung}**	**t_{tabel}** db = 128	**p-value**	**R^2_{YX}**	**Kesimpulan**
0,492	6,397	1,979	<0,001	0,242	Signifikan

Berdasarkan tabel pengujian diatas dapat dilihat nilai t_{hitung} sebesar 6,397 dengan nilai signifikansi (p-value) lebih kecil dari 0,001. Karena t_{hitung} (6,397) lebih besar dibanding t_{tabel} (1,979) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak Ho dan menerima hipotesis penelitian (Ha), sehingga dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akademik berbasis Web berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) di kota Bandung. Besarnya kontribusi atau pengaruh sistem informasi akademik berbasis Web dalam meningkatkan kepuasan pengguna pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) di kota Bandung adalah 24,2%, sedangkan sisanya 75,8% merupakan pengaruh faktor lain yang tidak diteliti.



Gambar 4.11

Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Pengaruh Sistem informasi akademik berbasis Web Terhadap Kepuasan pengguna

b) Dampak Sistem informasi akademik berbasis Web dan Kepuasan pengguna Terhadap Loyalitas konsumen (pengguna) .

Hipotesis kedua yang akan diuji adalah dampak sistem informasi akademik berbasis Web dan kepuasan pengguna terhadap loyalitas konsumen (pengguna), baik secara parsial maupun secara bersama-sama. Diduga bahwa sistem informasi akademik berbasis Web dan kepuasan pengguna memberikan dampak yang signifikan terhadap loyalitas konsumen (pengguna) pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) di kota Bandung. Pengujian akan dimulai dari pengujian secara parsial dan dilanjutkan dengan pengujian secara bersama-sama.

1) Dampak Sistem informasi akademik berbasis Web Terhadap Loyalitas konsumen (pengguna)

Hipotesis:

Ho: $\rho_{ZX} = 0$ Sistem informasi akademik berbasis Web tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap Loyalitas konsumen (pengguna) pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) di kota Bandung

Ha: $\rho_{ZX} \neq 0$: Sistem informasi akademik berbasis Web memiliki dampak yang signifikan terhadap Loyalitas konsumen (pengguna) pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) di kota Bandung

Hipotesis statistik diatas akan diuji menggunakan uji t dan rangkuman hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut.

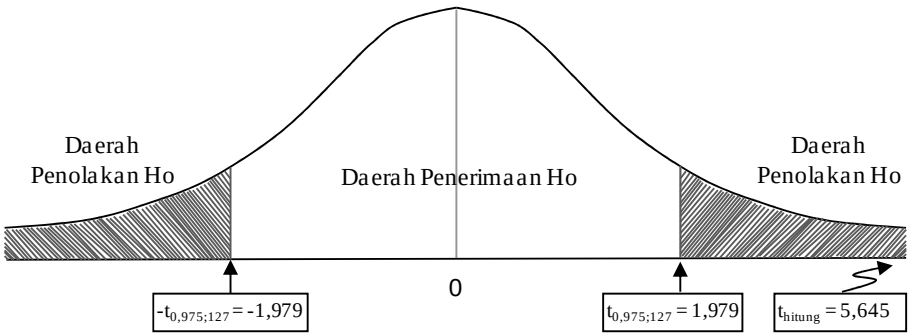
Tabel 4.29

Uji Pengaruh Variabel Sistem informasi akademik berbasis Web Terhadap Loyalitas konsumen (pengguna)

Koefisien Jalur	t_{hitung}	t_{tabel} db = 127	p-value	R^2_{ZX}	Kesimpulan
0,375	5,645	1,979	<0,001	0,233	Signifikan

Berdasarkan tabel pengujian diatas dapat dilihat nilai t_{hitung} sebesar 5,645 dengan nilai signifikansi (p-value) lebih kecil dari 0,001. Karena t_{hitung} (5,645) lebih besar dibanding t_{tabel} (1,979) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak Ho dan menerima hipotesis penelitian (Ha), sehingga dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa sistem informasi

akademik berbasis Web secara parsial memberikan dampak yang signifikan terhadap loyalitas konsumen (pengguna) pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) di kota Bandung. Besarnya kontribusi atau dampak dari sistem informasi akademik berbasis Web terhadap loyalitas konsumen (pengguna) pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Di kota Bandung sebesar 23,3%, dimana dampak secara langsung sebesar 14,1% dan dampak secara tidak langsung melalui kepuasan pengguna sebesar 9,2 persen.



Gambar 4.12

Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Dampak Sistem informasi akademik berbasis Web Terhadap Loyalitas konsumen (pengguna)

2) Dampak Kepuasan pengguna Terhadap Loyalitas konsumen (pengguna)

Hipotesis:

Ho: $\rho_{ZY} = 0$ Kepuasan pengguna tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap Loyalitas konsumen (pengguna) pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) di kota Bandung

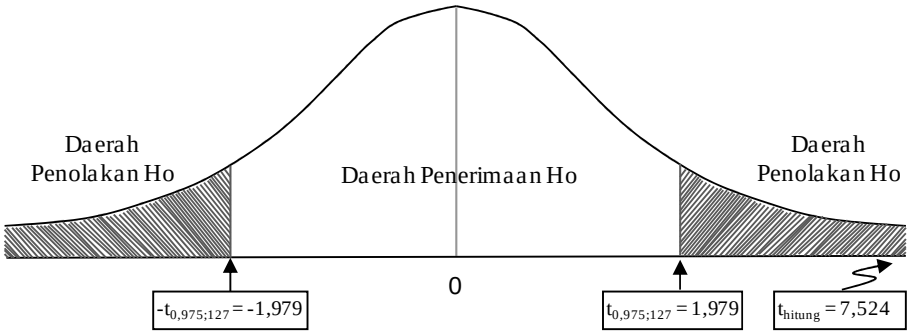
Ha: $\rho_{ZY} \neq 0$: Kepuasan pengguna memberikan dampak yang signifikan terhadap Loyalitas konsumen (pengguna) pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) di kota Bandung

Hipotesis statistik diatas akan diuji menggunakan uji t dan rangkuman hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.30
Uji Dampak Kepuasan pengguna Terhadap Loyalitas konsumen (pengguna)

Koefisien Jalur	**t_{hitung}**	**t_{tabel}** db = 127	***p-value***	**R^2_{ZY}**	**Kesimpulan**
0,500	7,524	1,979	<0,001	0,342	Signifikan

Berdasarkan tabel pengujian diatas dapat dilihat nilai t_{hitung} sebesar 7,524 dengan nilai signifikansi (*p-value*) lebih kecil dari 0,001. Karena t_{hitung} (7,524) lebih besar dibanding t_{tabel} (1,979) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak Ho dan menerima hipotesis penelitian (Ha), sehingga dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna secara parsial memberikan dampak yang signifikan terhadap loyalitas konsumen (pengguna) pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Di kota Bandung. Besarnya kontribusi atau dampak dari kepuasan pengguna terhadap loyalitas konsumen (pengguna) pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Di kota Bandung sebesar 34,2 persen.



Gambar 4.13

Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Dampak Kepuasan pengguna Terhadap Loyalitas konsumen (pengguna)

3) Dampak Sistem informasi akademik berbasis Web dan Kepuasan pengguna Terhadap Loyalitas konsumen (pengguna)

Hipotesis:

Ho: $\rho_{ZX} = \rho_{ZY} = 0$ Sistem informasi akademik berbasis Web dan kepuasan pengguna secara bersama-sama tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap Loyalitas konsumen (pengguna) pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Di kota Bandung

Ha: $\rho_{ZX} \neq \rho_{ZY} \neq 0$

i= 1,2 Sistem informasi akademik berbasis Web dan kepuasan pengguna secara bersama-sama memiliki dampak yang signifikan terhadap Loyalitas konsumen (pengguna) pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Di kota Bandung

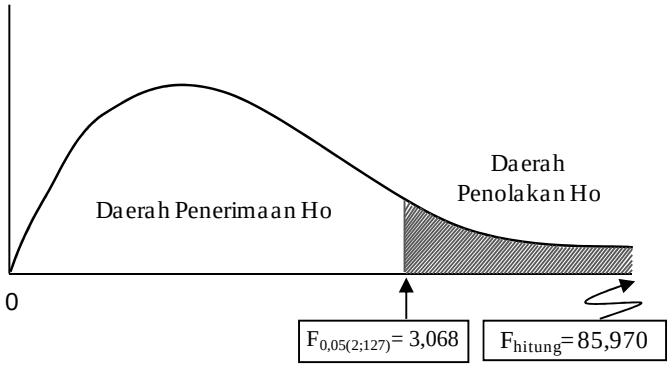
Hipotesis statistik diatas akan diuji menggunakan uji F dan rangkuman hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.31

Uji Pengaruh Secara Bersama-sama Terhadap Loyalitas konsumen (pengguna)

Koefisien Determinasi	**F_{hitung}**	**F_{tabel}**	***p-value***	**Kesimpulan**
0,575	85,970	3,068	<0,001	Signifikan

Berdasarkan tabel pengujian diatas dapat dilihat nilai F_{hitung} sebesar 85,970 dengan nilai signifikansi (*p-value*) lebih kecil dari 0,001. Karena F_{hitung} (85,970) lebih besar dibanding F_{tabel} (3,068) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak Ho dan menerima hipotesis penelitian (Ha), sehingga dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan sistem informasi akademik berbasis Web dan kepuasan pengguna secara bersama-sama memiliki dampak yang signifikan signifikan terhadap Loyalitas konsumen (pengguna) pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Di kota Bandung. Besarnya kontribusi atau dampak dari sistem informasi akademik berbasis Web dan kepuasan pengguna secara bersama-sama terhadap Loyalitas konsumen (pengguna) pada Balai Pelatihan Pendidik Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Di kota Bandung sebesar 57,5%, sedangkan sisanya sebesar 42,5% merupakan pengaruh faktor lain diluar kedua variabel tersebut.



Gambar 4.14
Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Simultan Dampak Sistem informasi akademik berbasis Web dan Kepuasan pengguna Terhadap Loyalitas konsumen (pengguna)