BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1.1 Gambaran Umum Universitas Swadaya Gunung Jati

Universitas Swadaya Gunung Jati (UNSWAGATI) didirikan pada tanggal 16 Januari 1961 dengan tujuan membantu pemerintah daerah dalam melaksanakan pembangunan, khususnya pembangunan sumber daya manusia melalui pendidikan tinggi. Hal itu dirasakan perlu, karena pada saat itu banyak lulusan Sekolah Menengah Atas Cirebon yang pergi ke kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, dan Yogyakarta untuk dapat mengikuti pendidikan tinggi. Tentu, dalam pelaksanaannya menyedot biaya besar.

Prakarsa masyarakat untuk mendirikan sebuah perguruan tinggi mendapat respons positif dari kalangan institusi resmi pemerintah, baik sipil maupun militer serta masyarakat pendidik yang ada di Cirebon. Maka didirikanlah Yayasan Pendidikan Swadaya Gunung Jati dengan Akta Notaris Mr. Djoko Mardedjo nomor 29 tanggal 16 Januari 1961.

Universitas Swadaya Gunung Jati (UNSWAGATI) sebagai lembaga pendidikan tinggi pada awal- awal tahun pendiriannya belum mempunyai ruang kuliah yang tetap. Tahun 1967 Unswagati memperoleh kampus tetap, yaitu bekas SMA Garuda (sekarang SMA Negeri 2 Cirebon), sebuah sekolah yang berada di

bawah naungan BAPERKI yang diambil alih oleh pemerintah karena terlibat G. 30 S. PKI.

Pada saat baru berdiri Unswagati hanya mempunyai dua fakultas, yaitu Fakultas Hukum dan Fakultas Ekonomi, yang jumlah mahasiswanya ketika itu banyaknya lebih kurang 300 mahasiswa. Kemudian pada tahun 1979 IKIP PGRI Ciwaringin Cirebon bergabung dalam lingkungan Unswagati menjadi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Pada tahun 1983 didirikan tiga fakultas baru, yaitu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Pertanian, dan Fakultas Teknik. Pada tahun 2001 Unswagati membuka dua program pascasarjana (S2), yaitu Magister Ilmu Administrasi, dan Magister Ilmu Pertanian. Pada tahun 2004 Unswagati mendapat izin untuk penyelenggaraan Program Studi Ilmu Komunikasi jenjeng sarjana (S1) dan pada tahun 2005 Unswagati mendapat izin untuk menyelenggarakan program pascasarjana (S2) Program Studi Ilmu Hukum dengan konsentrasi Hukum Bisnis dan Otonomi Daerah dari Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional. Pada Tahun 2008 Unswagati resmi mendirikan Fakultas Kedokteran.

Di bawah Yayasan Pendidikan Swadaya Gunung Jati, UNSWAGATI terus mengalami perkembangan yang cukup berarti. Sampai dengan wisuda periode April tahun akademik 2007/2008, UNSWAGATI telah meluluskan 2.794 Program Diploma III/Sarjana Muda, dan 10.400 sarjana dari 12 (dua belas) program studi sarjana (S1) dan 3 (tiga) program Pascasarjana yang ada di lingkungan Unswagati, yaitu Fakultas Hukum: Program Studi Ilmu Hukum. Fakultas Ekonomi: Program Studi Manajemen, Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan dan, Akuntansi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan: Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan Matematika, dan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi. Fakultas Pertanian: Program Studi Agroteknologi dan Agribisnis. Fakultas Teknik: Program Studi Teknik Sipil. Untuk Program

Pascasarjana sampai dengan wisuda periode April Tahun Akademik 2007/2008 telah meluluskan 159 Magister yaitu Program Studi Ilmu Tanaman dengan Konsentrasi Teknologi Pascapanen Hasil Pertanian, Program Studi Ilmu Administrasi dengan Konsentrasi Administrasi Publik dan Program Studi Ilmu Hukum dengan Konsentrasi Hukum Bisnis dan Otonomi Daerah. Dengan demikian jumlah lulusan/alumni yang telah dihasilkan Unswagati sampai dengan wisuda periode April tahun akademik 2007/2008 sebanyak 13.325 orang.

Sampai dengan tahun akademik 2017/2018, telah banyak kemajuan yang telah dicapai baik dalam sarana dan prasarana fisik, maupun non-fisik guna menunjang aplikasi tridarma perguruan tinggi. Namun, tidak dimungkiri masih tidak sedikit permasalahan yang belum dituntaskan atau belum disempurnakan pelaksanaannya. Oleh karena UNSWAGATI membuka peluang segenap elemen masyarakat wilayah Cirebon untuk terus dapat berperan aktif memberikan masukan dalam rangka membangun UNSWAGATI menjadi kebanggaan masyarakat dalam menciptakan kader-kader bangsa unggulan pada masa depan.

Sebagai bentuk penerapan tridarma perguruan tinggi, UNSWAGATI memiliki visi, misi dan tujuan sebagai berikut:

VISI

Terwujudnya Unswagati sebagai Perguruan Tinggi Negeri yang bereputasi Nasional, berjejaring global, dan berkontribusi bagi peningkatan daya saing bangsa yang bermartabat.

MISI

1. Memenuhi seluruh persyaratan proses penegerian,
2. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang berkualitas dalam rangka peningkatan daya saing bangsa,

3. Menciptakan suasana akademik (*academic atmosphere*) yang mendukung terselenggaranya kegiatan penelitian yang bermanfaat bagi kesejahteraan masyarakat,
4. Menyelenggarakan kegiatan pengabdian pada masyarakat (*Community Service*) sebagai bentuk tanggung jawab sosial institusi,
5. Menyelenggarakan kerja sama (*net working*) dengan berbagai institusi di dalam dan di luar negeri,
6. Mengembangkan organisasi yang sehat (*organization health*) dalam rangka merespon berbagai perubahan yang terjadi

TUJUAN

1. Seluruh persyaratan proses penegerian terpenuhi,
2. Menghasilkan lulusan berkualitas yang mampu mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, humaniora dan seni, serta dapat bersaing di pasar nasional dan global,
3. Menghasilkan penelitian inovatif yang mendorong pengembangan iptek, humaniora, dan seni dalam skala nasional maupun global,
4. Menghasilkan program pengabdian pada masyarakat untuk memberdayakan masyarakat agar mampu menyelesaikan masalah secara mandiri dan berkelanjutan,
5. Menghasilkan kerjasama dengan berbagai instansi di dalam dan di luar negeri, yang dapat bermanfaat bagi masing-masing pihak,
6. Mewujudkan organisasi institusi dalam merespon berbagai tuntutan dan perubahan yang terjadi baik di dalam maupun di luar institusi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi UNSWAGATI

1.2 Pembahasan

1.2.1 Analisis Deskriptif

Untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu data dalam variabel dapat dilakukan dengan menggunakan uji deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang ada, dengan cara mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis berbagai macam data sehingga pada akhirnya dapat ditarik suatu kesimpulan mengenai hasil dari kasus penelitian tersebut. Analisis deskriptif dalam penelitian ini untuk mengetahi gambaran masing-masing variabel penelitian berdasarkan hasil jawaban responden. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif merupakan analisa terhadap data demografi responden dan analisisa terhadap masing-masing variabel dimana hal tersebut didasarkan dari hasil pernyataan responden pada masing-masing pertanyaan di setiap variabel.

1. Analisis Deskriptif Demografi Responden

   Data demografi responden yang dianalisa adalah jenis kelamin, usia dan fakultas.

   a. Hasil analisis mengenai jenis kelamin responden dapat dilihat di tabel berikut:

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuansi	Presentase
Laki-laki	185	46,25%
Perempuan	215	53,75%
Total	400	100%

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian responden SIMABAR adalah mahasiswi sebanyak 53,75%, sedangkan mahasiswa adalah 46,25%. Hal ini disebabkan karena jumlah mahasiswi lebih banyak dibandingkan dengan mahasiswa.

b. Hasil analisis mengenai usia responden dapat dilihat di tabel berikut:

Tabel 4.2 Distribusi responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase
<19	11	2,75%
19	242	60,50%
20	128	32%
>20	19	4,75%
Total	400	100%

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden menurut usia terbanyak adalah yang berusia 19 tahun sebesar 60,5%, usia 20 tahun sebesar 32%, usia > 20 tahun sebesar 4,75%, dan usia <19 tahun sebesar 2,75%. Hal ini disebabkan karena sebagian besar responden adalah lulusan SMA tahun 2017 yang berusia rata-rata 19 tahun – 20 tahun.

c. Hasil analisis mengenai program studi responden dapat dilihat di tabel berikut:

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Fakultas

Fakultas	Frekuensi	Presentase
Hukum	51	12,75%
Ekonomi	151	37,75%
Keguruan dan Ilmu Pendidikan	65	16,25%

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	49	12,25%
Pertanian	37	9,25%
Teknik	47	11,75%
Total	400	100%

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner

Dari tabel diatas diketahui bahwa responden berdasarkan fakultas yang terbanyak adalah fakultas ekonomi sebesar 37,75%, fakultas keguruan dan ilmu pendidikan sebesar 16,25%, fakultas hukum sebesar 12,75%, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik sebesar 12,25%, fakultas teknik sebesar 11,75%, dan fakultas pertanian sebesar 9,25%. Fakultas ekonomi menyumbangkan jumlah responden terbanyak, karena untuk mahasiswa tahun 2017/2018 fakultas ekonomi memiliki jumlah mahasiswa yang terbanyak.

2. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kompetensi Pengguna, dan Kepuasan Pengguna

Tabel 4.4 Deskriptif Mean

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Sistem	400	19,00	43,00	33,0000	4,68179
Kualitas Informasi	400	14,00	40,00	28,6400	4,63958
Kualitas Layanan	400	9,00	24,00	17,9800	3,34235
Kompetensi Pengguna	400	7,00	19,00	14,2200	2,60760
Kepuasan Pengguna	400	10,00	29,00	21,4200	3,39393
Valid N (listwise)	400				

Sumber: Hasil pengolahan SPSS

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa rata-rata responden menjawab variabel kualitas sistem dengan skala 33,00 dengan standar deviasi 4,68. Variabel kualitas informasi dengan skala 28,64 dengan standar deviasi 4,63. Variabel kualitas layanan dengan skala 17,98 dengan standar deviasi3,34. Variabel kompetensi pengguna dengan skala 14,22

dengan standar deviasi 2,6. Dan variabel kepuasan pengguna dengan skala 21,42 dengan standar deviasi 3,39.

Untuk memberikan interpretasi terhadap skor tanggapan responden, peneliti melakukan kategorisasi dengan melihat persentase skor aktual terhadap skor ideal. Adapun tabel tanggapan kategorisasi tanggapan responden sebagai berikut:

Untuk memberikan interpretasi terhadap persentase skor yang diperoleh, maka dilakukan pengkategorian dengan cara sebagai berikut:

Persentase maksimum = (Bobot jawaban tertinggi : Jumlah kategori) x 400

= (5 : 5) x 400

= 100%

Persentase minimum = (Bobot jawaban terendah : Jumlah kategori) x 400

= (1 : 5) x 400

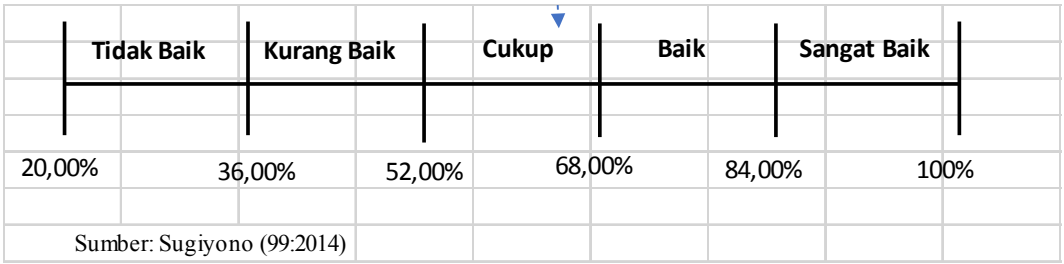
= 20%

Rentang persentase skor = (% maksimum – % minimum) : Jumlah kategori

= (100% – 20%) : 5

= 16%

Berdasarkan rentang persentase skor yang diperoleh, maka dapat dibentuk kategorisasi dengan hasil sebagai berikut:



Sumber: Sugiyono (99:2014)

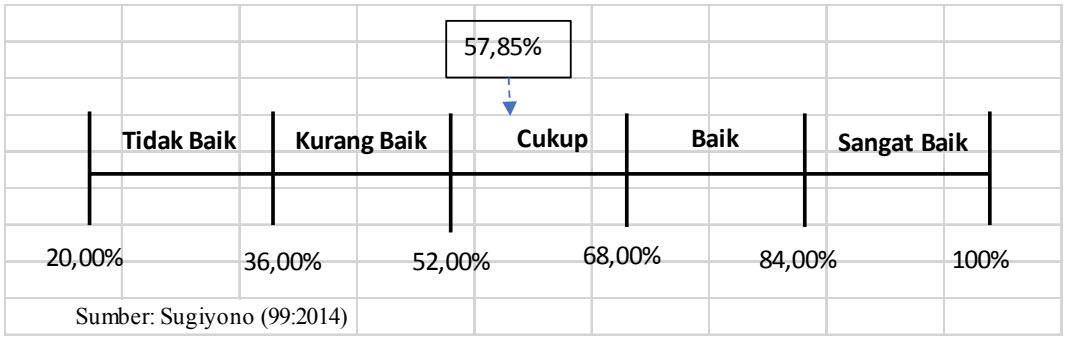
Gambar 4.2 Garis Kontinum Pedoman Kategorisasi Tanggapan Responden

Tabel 4.5 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Sistem

No	Indikator	Indeks Skor		Presentase Skor	Kriteria
		Aktual	Ideal		
1	Kenyamanan akses	1220	2000	61,00%	Cukup
2	Waktu respon	1192	2000	59,60%	Cukup
3	Keluwesan sistem	1088	2000	54,40%	Cukup
4	Integrasi sistem	1128	2000	56,40%	Cukup
Total		**4628**	**8000**	**57,85%**	**Cukup**

Tabel 4.5 di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap 4 indikator dari Kualitas Sistem. Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai persentase skor tertinggi adalah sebesar 61% dimiliki oleh indikator kenyamanan akses, sedangkan persentase skor terendah sebesar 54,40% dimiliki oleh indikator keluwesan sistem

Secara keseluruhan nilai persentase skor untuk Kualitas Sistem adalah sebesar 57,85% atau dalam kategori cukup. Hal ini menunjukan bahwa kualitas sistem dari sistem informasi penerimaan mahasiswa baru masih belum mumpuni atau diandalkan dengan baik karena masih belum bisa memberikan kenyamanan akses baik, waktu respon yang tidak terlalu cepat, sistem yang masih kaku dan belum bisa diintegrasikan dengan sistem informasi yang lain sehingga berjalan secara parsial atau sendiri-sendiri. Jika disajikan dalam gambar garis kontinum, nilai persentase skor tersebut akan tampak sebagai berikut:



Gambar 4.2 Garis Kontinum Kualitas Sistem

Pada gambar 4.2 garis kontinum di atas, dapat dilihat bahwa nilai persentase skor sebesar 57,85% termasuk dalam kategori cukup berada pada rentang persentase antara

62,01% - 86%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Kualitas Sistem pada Sistem Informasi Mahasiswa Baru sudah di dirasakan cukup.

Selanjutnya, skor tanggapan responden terhadap setiap indikator mengenai Kualitas Sistem dapat dilihat pada uraian berikut di bawah ini:

Tabel 4.6 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Setiap Indikator Terhadap Variabel Kualitas Sistem

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jmlh	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
1	Q1	f	92	112	16	84	96	400	1220	2000	61,00%	Cukup
		%	23%	28%	4%	21%	24%	100%				
2	Q2	f	56	88	100	104	52	400	1192	2000	59,60%	Cukup
		%	14%	22%	25%	26%	13%	100%				
3	Q3	f	52	92	52	100	104	400	1088	2000	54,40%	Cukup
		%	13%	23%	13%	25%	26%	100%				
4	Q4	f	32	128	68	80	92	400	1128	2000	56,40%	Cukup
		%	8%	32%	17%	20%	23%	100%				
Total									**4628**	**8000**	**57,85%**	Cukup

Tabel 4.6 di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor jawaban responden terhadap 4 pertanyaan yang mewakili setiap indikator mengenai variabel kualitas sistem.

Untuk pertanyaan pertama, sebagian besar dari responden sebanyak 28% menyatakan bahwa selama ini responden sangat mudah menggunakan, mudah diakses dan nyaman dalam menggunakan Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru, sedangkan paling sedikit menyatakan Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru cukup mudah digunakan dan cukup mudah diakses serta nyaman hanya sebanyak 4%. Untuk pertanyaan kedua, 26 % responden menyatakan bahwa responden merasa Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru lambat dalam proses, sedangkan responden yang menyatakan Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru sangat cepat proses aksesnya hanya sebanyak 14%. Selanjutnya, untuk pertanyaan ketiga responden sebanyak 26% menyatakan

Sistem Informasi Mahasiswa Baru sangat tidak, sedangkan paling sedikit yakni sebanyak 13% menyatakan bahwa Sistem Informasi Mahasiswa baru sangat fleksibel. Selanjutnya, untuk pertanyaan keempat responden sebanyak 32% menyatakan Sistem Informasi Mahasiswa Baru memiliki fitur dan fungsi yang lengkap untuk pengguna, sedangkan paling sedikit yakni sebanyak 8% responden menyatakan Sistem Informasi Mahasiswa Baru memiliki fitur dan fungsi yang sangat lengkap untuk pengguna. Dari data-data tersebut diatas menunjukan bahwa kualitas sistem dari sistem informasi penerimaan mahasiswa baru masih belum mumpuni atau diandalkan dengan baik dan memerlukan perbaikan dan pengembangan yang lebih baik lagi.

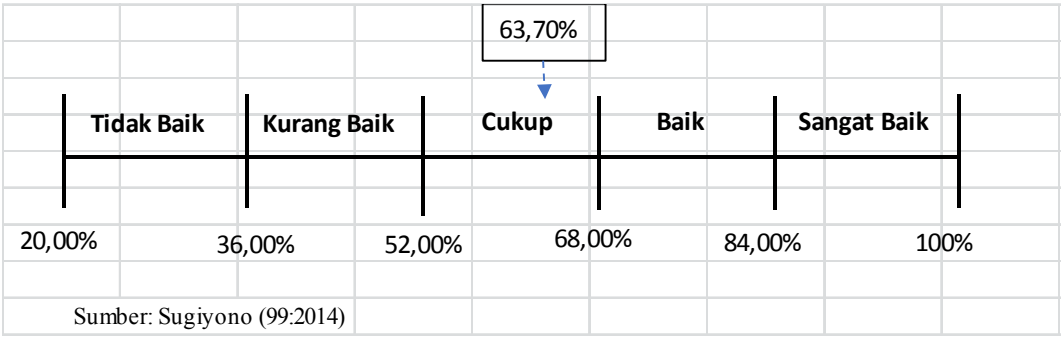
Tabel 4.7 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Informasi

No	Indikator	Indeks Skor		Presentase Skor	Kriteria
		Aktual	Ideal		
1	Tepat Waktu	1232	2000	61,60%	Cukup
2	Akurat	1248	2000	62,40%	Cukup
3	Relevan	1344	2000	67,20%	Cukup
Total		**3824**	**6000**	**63,70%**	**Cukup**

Tabel 4.7 di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap 3 indikator dari Kualitas Informasi. Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai persentase skor tertinggi adalah sebesar 67,20% dimiliki oleh indikator Infromasi yang relevan, sedangkan persentase skor terendah sebesar 61,60% dimiliki oleh indikator ketepatan waktu

Secara keseluruhan nilai persentase skor untuk Kualitas Informasi adalah sebesar 63,70% dan dalam kategori cukup. Hal ini menunjukan bahwa kualitas informasi dari sistem informasi penerimaan mahasiswa baru belum memberikan informasi yang benar-benar bermanfaat dan faktual bagi calon mahasiswa dan *stake holder* yang memanfaatkan data dan

informasi tersebut sebagai sebagai rujukan dari data akademik kedepannya. Jika disajikan dalam gambar garis kontinum, nilai persentase skor tersebut akan tampak sebagai berikut:



Sumber: Sugiyono (99:2014)

Gambar 4.3 Garis Kontinum Kualitas Informasi

Pada gambar 4.3 garis kontinum di atas, dapat dilihat bahwa nilai persentase skor sebesar 63,70% termasuk dalam kategori cukup berada pada rentang persentase antara 62,01% - 86%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Kualitas Informasi pada Sistem Informasi Mahasiswa Baru sudah di dirasakan cukup. Selanjutnya, skor tanggapan responden terhadap setiap indikator mengenai Kualitas Informasi dapat dilihat pada uraian berikut di bawah ini:

Tabel 4.8 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Setiap Indikator Terhadap Variabel Kualitas Informasi

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jmlh	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
1	Q1	f	40	120	120	72	48	400	1232	2000	61,60%	Cukup
		%	10%	30%	30%	18%	12%	100%				
2	Q2	f	72	100	92	76	60	400	1248	2000	62,40%	Cukup
		%	18%	25%	23%	19%	15%	100%				
3	Q3	f	92	116	56	116	20	400	1344	2000	67,20%	Cukup
		%	23%	29%	14%	29%	5%	100%				
Total									**1344**	**2000**	**63,70%**	**Cukup**

Tabel 4.8 di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor jawaban responden terhadap 3 pertanyaan yang mewakili setiap indikator mengenai variabel kualitas informasi.

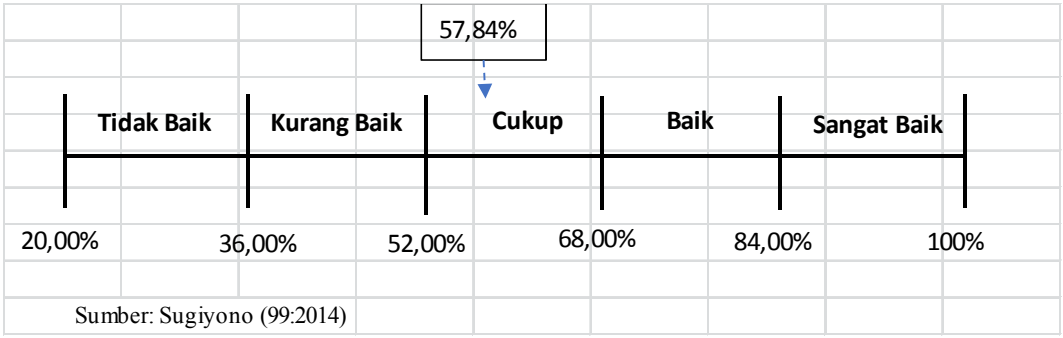
Untuk pertanyaan pertama, sebagian besar dari responden sebanyak 30% menyatakan bahwa selama ini responden setuju bahwa sistem Informasi mahasiswa baru memberikan informasi yang tepat waktu, sedangkan paling sedikit menyatakan sangat setuju bahwa Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru cukup tepat waktu dalam memberikan hanya sebanyak 10%. Untuk pertanyaan kedua, 25 % responden menyatakan bahwa responden merasa setuju bahwa Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru memberikan informasi yang akurat, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru memberikan informasi yang akurat hanya sebanyak 15%. Selanjutnya, untuk pertanyaan ketiga responden sebanyak 29% menyatakan relevan untuk informasi yang diberikan oleh Sistem Informasi Mahasiswa Baru, sedangkan paling sedikit yakni sebanyak 5% menyatakan bahwa sangat tidak relevan untuk informasi yang diberikan oleh Sistem Informasi Mahasiswa Baru. Dari data diatas mencerminkan bahwa kualitas informasi dari sistem informasi penerimaan mahasiswa baru belum sepenuhnya dirasakan manfaatnya sebagai data dan informasi yang menjadi dasar/rujukan atau sebagai sumber informasi utama bagi data akademik yang akan diolah sebagai data EPSBED. Informasi yang diterima dari sistem informasi penerimaan mahasiswa baru masih harus diolah dan divalidasi kembali sehingga menjadi data/informasi yang benar-benar dapat diterima dan dimanfaatkan.

Tabel 4.9 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan

No	Indikator	Indeks Skor		Presentase Skor	Kriteria
		Aktual	Ideal		
1	Ketersediaan sarana pendukung	1240	2000	62,00%	Cukup
2	Kemampuan teknik	1128	2000	56,40%	Cukup
3	Kecepatan respon	1160	2000	58,00%	Cukup
4	Jaminan sistem yang stabil	1128	2000	56,40%	Cukup
5	Pelayanan setelahnya	1128	2000	56,40%	Cukup
Total		**5784**	**10000**	**57,84%**	**Cukup**

Dari tabel 4.9 di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap 5 indikator dari Kualitas Layanan. Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai persentase skor tertinggi adalah sebesar 62% dimiliki oleh indikator ketersediaan sarana pendukung, sedangkan persentase skor terendah sebesar 56,40% dimiliki oleh indikator kemampuan teknik, jaminan sistem yang stabil, dan pelayanan setelahnya.

Secara keseluruhan nilai persentase skor untuk Kualitas layanan adalah sebesar 57,84% dan dalam kategori cukup. Hal ini menunjukan bahwa sistem informasi mahasiswa baru dan petugas/panitia pendaftaran mahasiswa baru belum memberikan layanan yang prima kepada user/calon mahasiswa. Sehingga user/calon mahasiswa ketika menggunakan sistem informasi penerimaan mahasiswa baru belum merasa terbantu, belum merasa lebih cepat dan lebih efisien yang pada akhirnya akan memunculkan persepsi pendaftaran mahasiswa baru di UNSWAGATI baik yang online ataupun yang manual sama saja kualitasnya. Jika disajikan dalam gambar garis kontinum, nilai persentase skor tersebut akan tampak sebagai berikut:



Gambar 4.4 Garis Kontinum Kualitas Layanan

Pada gambar 4.4 garis kontinum di atas, dapat dilihat bahwa nilai persentase skor sebesar 57,84% termasuk dalam kategori cukup berada pada rentang persentase antara 62,01% - 86%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Kualitas Layanan pada Sistem Informasi Mahasiswa Baru sudah di dirasakan cukup. Selanjutnya, skor tanggapan responden terhadap setiap indikator mengenai Kualitas Layanan dapat dilihat pada uraian berikut di bawah ini:

Tabel 4.10 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Setiap Indikator Terhadap Variabel Kualitas Layanan

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jmlh	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
1	Q1	f	72	120	56	80	72	400	1240	2000	62,00%	Cukup
		%	18%	30%	14%	20%	18%	100%				
2	Q2	f	48	100	68	100	84	400	1128	2000	56,40%	
		%	12%	25%	17%	25%	21%	100%				Cukup
3	Q3	f	36	136	60	89	79	400	1160	2000	58,00%	Cukup
		%	9%	34%	15%	22%	20%	100%				
4	Q4	f	32	124	72	84	88	400	1128	2000	56,40%	
		%	8%	31%	18%	21%	22%	100%				Cukup
5	Q5	f	32	128	68	80	92	400	1128	2000	56,40%	Cukup
		%	8%	32%	17%	20%	23%	100%				
Total									**1128**	**2000**	**57,84%**	**Cukup**

Tabel 4.10 di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor jawaban responden terhadap 5 pertanyaan yang mewakili setiap indikator mengenai variabel kualitas layanan.

Untuk pertanyaan pertama, sebagian besar dari responden sebanyak 30% menyatakan bahwa ketersediaan sarana pendukung sistem Informasi mahasiswa baru lengkap, sedangkan paling sedikit menyatakan cukup mengenai ketersediaan sarana pendukung pada Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru hanya sebanyak 14%. Untuk pertanyaan kedua, 25 % responden menyatakan merasa setuju bahwa Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru didukung teknisi yang profesional, sedangkan responden yang menyatakan sangat setuju bahwa Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru didukung teknisi yang profesional hanya sebanyak 12%. Untuk pertanyaan ketiga responden sebanyak 34% menyatakan setuju bahwa Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna, sedangkan paling sedikit yakni sebanyak 9% menyatakan sangat setuju bahwa Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru

memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna. Untuk pertanyaan keempat responden sebanyak 31% menyatakan setuju bahwa petugas/panitia pendaftaran memberikan kepastian bahwa calon mahasiswa yang menggunakan Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru telah secara resmi terdaftar sebagai peserta seleksi penerimaan mahasiswa baru, sedangkan paling sedikit yakni sebanyak 8% menyatakan sangat setuju bahwa Petugas/panitia pendaftaran memberikan kepastian bahwa calon mahasiswa yang menggunakan Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru telah secara resmi terdaftar sebagai peserta seleksi penerimaan mahasiswa baru. Selanjutnya pertanyaan kelima, responden sebanyak 32% menyatakan baik bahwa Petugas/panitia pendaftaran memberikan layanan dan arahan tentang Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru dengan baik, sedangkan paling sedikit yakni sebanyak 8% responden menyatakan sangat baik bahwa Petugas/panitia pendaftaran memberikan layanan dan arahan tentang Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru dengan baik. Berdasarkan data-data diatas, menunjukan bahwa sistem informasi penerimaan mahasiswa baru dan petugas/panitia pendaftaran mahasiswa baru belum memberikan pelayan yang prima kepada user/pengguna yang dalam hal ini adalah calon mahasiswa baru dan civitas akademika lainnya sehingga tidak muncul rasa puas setelah menggunakan/memanfaatkan sistem informasi penerimaan mahasiswa baru.

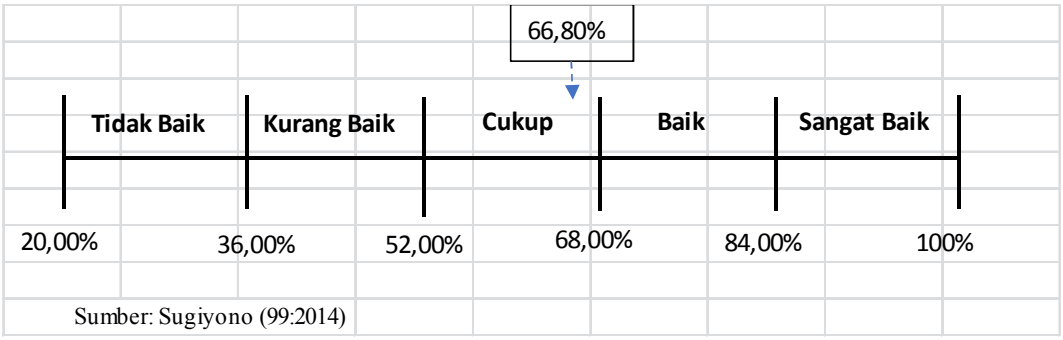
Tabel 4.11 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kompetensi Pengguna

No	Indikator	Indeks Skor		Presentase Skor	Kriteria
		Aktual	Ideal		
1	Memiliki pengalaman	1336	2000	66,80%	Cukup
2	Pendidikan formal	1316	2000	56,80%	Cukup
3	Memiliki kemampuan untuk memahami tugas tertentu	1332	2000	66,60%	Cukup
4	Memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas tertentu	1360	2000	68%	Baik
Total		**5344**	**8000**	**66,80%**	**Cukup**

Dari tabel 4.11 di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap 4 indikator dari Kompetensi Pengguna. Pada tabel di atas, dapat dilihat

bahwa nilai persentase skor tertinggi adalah sebesar 68,00% dimiliki oleh indikator memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas tertentu, sedangkan persentase skor terendah sebesar 56,80% dimiliki oleh indikator memiliki pendidikan formal.

Secara keseluruhan nilai persentase skor untuk Kompetensi Pengguna adalah sebesar 66,80% dan dalam kategori cukup. Hal ini menunjukan bahwa user/pengguna sistem informasi penerimaan mahasiswa tidak memiliki kompetensi (pengetahuan dan kemampuan) yang memadai, dimana banyak user tidak memiliki pengalaman dan pengetahuan tentang penggunaan sistem informasi sehingga ketika user/pengguna dihadapkan penggunaan sistem informasi membuat mereka tidak dapat memanfaatkan kelebihan yang dimiliki sistem informasi. Jika disajikan dalam gambar garis kontinum, nilai persentase skor tersebut akan tampak sebagai berikut:



Gambar 4.5 Garis Kontinum Kompetensi Pengguna

Pada gambar 4.5 garis kontinum di atas, dapat dilihat bahwa nilai persentase skor sebesar 66,80% termasuk dalam kategori cukup berada pada rentang persentase antara 62,01% - 86%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Kompetensi Pengguna pada Sistem Informasi Mahasiswa Baru dianggap cukup.

Selanjutnya, skor tanggapan responden terhadap setiap indikator mengenai Kompetensi Pengguna dapat dilihat pada uraian berikut di bawah ini:

Tabel 4.12 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Setiap Indikator Terhadap Variabel Kompetensi Pengguna

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jmlh	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
1	Q1	f	92	104	84	88	32	400	1336	2000	66,80%	Cukup
		%	23%	28%	4%	21%	24%	100%				
2	Q2	f	80	108	92	88	32	400	1316	2000	56,80%	Cukup
		%	20%	27%	23%	22%	8%	100%				
3	Q3	f	92	100	84	96	28	400	1332	2000	66,60%	Cukup
		%	23%	25%	21%	24%	7%	100%				
4	Q4	f	96	108	84	84	28	400	1360	2000	68%	Cukup
		%	24%	27%	21%	21%	7%	100%				
Total									**1360**	**2000**	**66,80%**	Cukup

Dari tabel 4.12 di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor jawaban responden terhadap 4 pertanyaan yang mewakili setiap indikator terhadap variabel kompetensi pengguna.

Untuk pertanyaan pertama, sebagian besar dari responden sebanyak 28% menyatakan setuju bahwa Pengguna Sistem informasi Penerimaan Mahasiswa Baru memiliki pengalaman dalam menggunakan sistem informasi, sedangkan paling sedikit hanya sebanyak 4% menyatakan cukup bahwa Pengguna Sistem informasi Penerimaan Mahasiswa Baru memiliki pengalaman dalam menggunakan sistem informasi. Untuk pertanyaan kedua, 27 % responden menyatakan setuju bahwa pengguna Sistem informasi Penerimaan Mahasiswa Baru memiliki pendidikan formal yang mendukung pengetahuan mengenai sistem informasi, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak setuju pengguna Sistem informasi Penerimaan Mahasiswa Baru memiliki pendidikan formal yang mendukung pengetahuan mengenai sistem informasi hanya sebanyak 8%. Selanjutnya, untuk pertanyaan ketiga responden sebanyak 25% menyatakan memahami apa yang dikerjakan pada Sistem Informasi Mahasiswa Baru, sedangkan paling sedikit yakni sebanyak 7% responden menyatakan sangat tidak memahami apa yang dikerjakan pada Sistem Informasi Mahasiswa baru. Selanjutnya, untuk pertanyaan keempat responden sebanyak 27% menyatakan mampu menyelesaikan apa yang diminta oleh Sistem Informasi Mahasiswa Baru, sedangkan paling sedikit yakni sebanyak 7% responden menyatakan

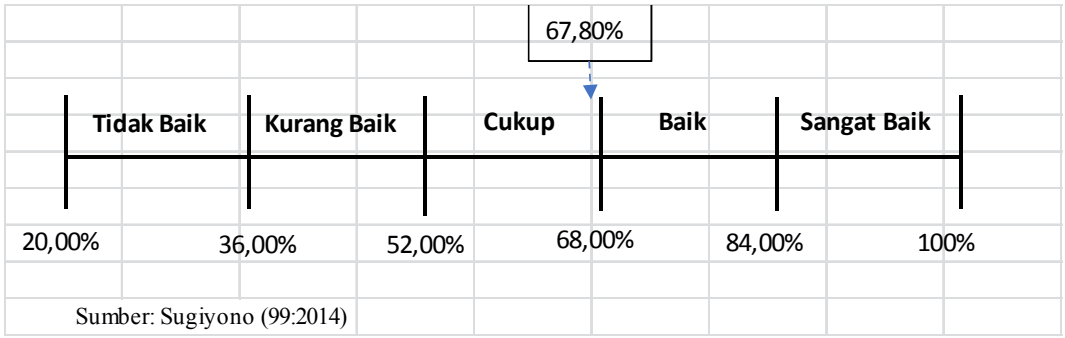
sangat tidak mampu menyelesaikan apa yang diminta oleh Sistem Informasi Mahasiswa Baru. Berdasarkan data-data diatas, menunjukan bahwa user/pengguna sistem informasi penerimaan mahasiswa baru menyadari kurangnya kompetensi (pengetahuan dan kemampuan) mereka tentang pemanfaatan dan penggunaan sistem informasi menyebabkan kesulitan ketika menggunakan sistem informasi penerimaan mahasiswa baru.

Tabel 4.13 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pengguna

No	Indikator	Indeks Skor		Presentase Skor	Kriteria
		Aktual	Ideal		
1	Efisiensi	1332	2000	66,60%	Cukup
2	Efektif	1376	2000	68,80%	Baik
3	Manfaat	1360	2000	68%	Baik
Total		**4068**	**6000**	**67,80%**	**Cukup**

Dari tabel 4.13 di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap 4 indikator dari Kepuasan Pengguna. Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai persentase skor tertinggi adalah sebesar 68,80% dimiliki oleh indikator efektif, sedangkan persentase skor terendah sebesar 66.80% dimiliki oleh indikator efisiensi.

Secara keseluruhan nilai persentase skor untuk Kepuasan Pengguna adalah sebesar 67,80% dan dalam kategori cukup. Hal ini menunjukan bahwa user/pengguna sistem informasi belum merasa puas terhadap apa yang dihasilkan datau diterima oleh mereka ketika menggunakan sistem informasi penerimaan mahasiswa baru. Mereka merasa masih banyak yang harus dibenahi agar sistem informasi mahasiswa baru dapat memberikan manfaat yang lebih nyata sehingga ketika menggunakan sistem tersebut akan muncul kepuasan. Jika disajikan dalam gambar garis kontinum, nilai persentase skor tersebut akan tampak sebagai berikut:



Sumber: Sugiyono (99:2014)

Gambar 4.6 Garis Kontinum Kepuasan Pengguna

Pada gambar 4.6 garis kontinum di atas, dapat dilihat bahwa nilai persentase skor sebesar 67,80% termasuk dalam kategori cukup berada pada rentang persentase antara 62,01% - 86%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Mahasiswa Baru dianggap cukup.

Selanjutnya, skor tanggapan responden terhadap setiap indikator mengenai Kepuasan Pengguna dapat dilihat pada uraian berikut di bawah ini:

Tabel 4.14 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Setiap Indikator Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jmlh	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
1	Q1	f	108	108	44	88	52	400	1332	2000	66,60%	Cukup
		%	27%	27%	11%	22%	13%	100%				
2	Q2	f	108	116	48	100	28	400	1376	2000	68,80%	Cukup
		%	27%	29%	12%	25%	7%	100%				
3	Q3	f	96	108	84	84	28	400	1360	2000	68%	Cukup
		%	24%	27%	21%	21%	7%	100%				
Total									**1360**	**2000**	**67,80%**	**Cukup**

Dari tabel 4.14 di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor jawaban responden terhadap 3 pertanyaan yang mewakili setiap indikator terhadap variabel kepuasan pengguna.

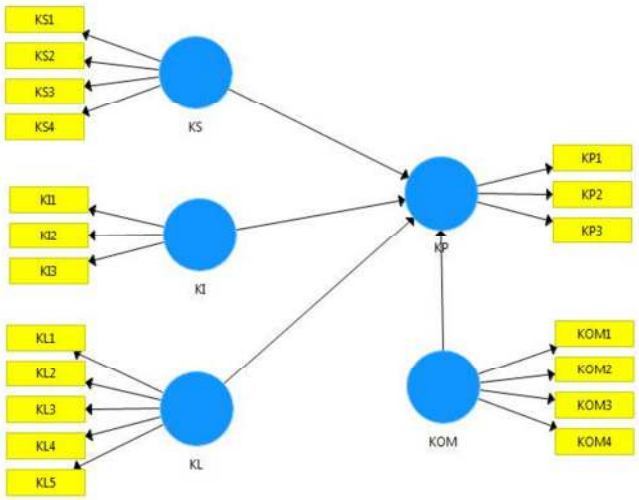
Untuk pertanyaan pertama, sebagian besar dari responden sebanyak 27% menyatakan sangat efisien bahwa Sistem informasi Penerimaan Mahasiswa Baru dapat membantu pencarian informasi secara efisien, sedangkan paling sedikit hanya sebanyak 11% menyatakan cukup bahwa Sistem informasi Penerimaan Mahasiswa Baru dapat membantu pencarian informasi secara efisien. Untuk pertanyaan kedua, 29 % responden menyatakan setuju bahwa Sistem informasi Penerimaan Mahasiswa Baru dapat membantu pengguna secara efektif terkait dengan data-data mahasiswa dan transaksi, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak setuju Sistem informasi Penerimaan Mahasiswa Baru dapat membantu pengguna secara efektif terkait dengan data-data mahasiswa dan transaksi hanya sebanyak 7%. Selanjutnya, untuk pertanyaan ketiga responden sebanyak 27% menyatakan puas dengan Kinerja sistem informasi Penerimaan Mahasiswa Baru, sedangkan paling sedikit yakni sebanyak 7% responden menyatakan sangat tidak puas terhadap Kinerja sistem informasi Penerimaan Mahasiswa Baru. Berdasarkan data-data diatas, menunjukan rasa puas yang diharapkan muncul dari penggunaan sistem informasi mahasiswa baru belum muncul. User/pengguna merasa bahwa ketika mereka menggunakan sistem informasi penerimaan mahasiswa baru, mereka masih mengalami banyak kesulitan yang menyebabkan banyak komplain ketika menggunakan sistem informasi tersebut.

1.2.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis berdasarkan hasil perhitungan statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan adalah adanya pengaruh antara Penerapan *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis tersebut adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

Dalam *Structural Equation Modeling* ada dua jenis model yang terbentuk, yakni model pengukuran *(outer model)* dan model struktural *(inner model)*. Model pengukuran menjelaskan proporsi varian setiap variabel manifes (indikator) yang dapat dijelaskan dalam variabel laten. Melalui model pengukuran akan diketahui indikator mana saja yang dominan dalam pembentukkan variabel laten. Setelah model pengukuran setiap variabel laten diuraikan, selanjutnya diuraikan model struktural yang akan mengkaji pengaruh masing-masing variabel laten eksogen *(exogenous latent variable)* terhadap variabel laten endogen *(endogenous latent variable)*.

Pada penelitian ini, terdapat 19 variabel manifes dan 5 variabel laten yakni Kualitas Sistem (X_1) yang dikur dengan 4 variabel manifes, Kualitas Informasi (X_2) dengan 3 variabel manifes, Kualitas Layanan (X_3) dengan 5 variabel manifes, Kompetensi pengguna (X_4) dengan 4 variabel manifes, dan Kepuasan Pengguna (Y) dengan 3 variabel manifes. Model struktural dalam penelitian ini ditampilkan pada Gambar 4.7 di bawah.



Gambar 4.7 Model Struktural Penelitian

Gambar tersebut menunjukkan bahwa konstruk Kualitas Sistem (KS) diukur dengan 4 buah indikator yaitu KS1, KS2, KS3, KS4 dan KS5. Demikian juga konstruk Kualitas Informasi (KI) diukur dengan 3 indikator yaitu KI1, KI2 dan KI3, konstruk Kualitas layanan (KL) diukur dengan 5 indikator yaitu KL1, KL2, KL3, KL4 dan KL5. Kontruk Kompetensi

Pengguna (KOM) diukur dengan 4 indikator yaitu KOM1, KOM2, KOM3,KOM4, dan konstruk Kepuasan Pengguna (KP) diukur dengan 3 indikator yaitu KP1, KP2, dan KP3. Arah panah antara indikator dengan kontruk laten adalah menuju indikator yang menunjukkan bahwa penelitian menggunakan indikator reflektif yang relatif sesuai untuk mengukur persepsi. Hubungan yang akan diteliti (hipotesis) dilambangkan dengan anak panah antara konstruk

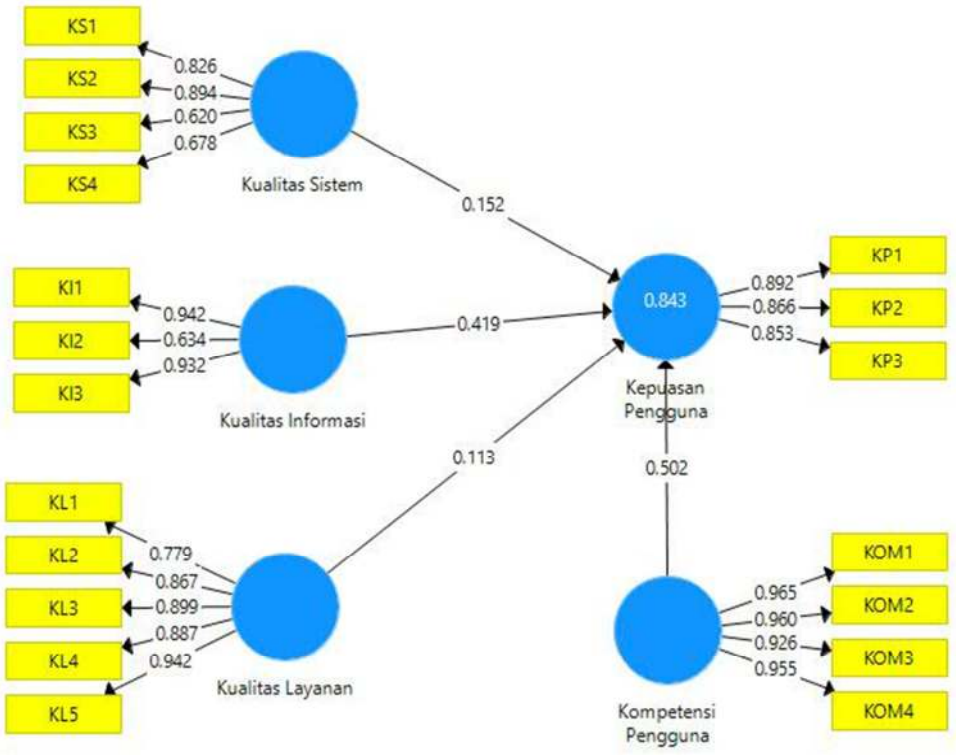
1.2.2.1 Menilai *Outer Model* atau *Measurement Model*

Terdapat tiga kriteria di dalam penggunaan teknik analisa data dengan SmartPLS untuk menilai *outer model* yaitu *Convergent Validity, Discriminant Validity* dan *Composite Reliability. Convergent validity* dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* yang diestimasi dengan Soflware PLS. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang diukur. Namun menurut Chin, 1998 (dalam Ghozali, 2014) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai. Dalam penelitian ini akan digunakan batas *loading factor* sebesar 0,60.

A. Uji Validitas

Untuk menguji validitas model maka harus melihat dari nilai *convergent validity dan discriminant* validity. Suatu indikator dinyatakan valid jika mempunyai *loading factor* di atas 0,5 terhadap konstruk yang dituju. Menguji Unidimensionalitas dari masing-masing konstruk dengan melihat *convergent validity* dari masing-masing indikator konstruk. Menurut Chin, 1998 (dalam Ghozali, 2014) suatu indikator dikatakan valid jika *loading factor* mempunyai nilai 0,5 sampai 0,6 masih dapat dipertahankan untuk model yang masih dalam tahap

pengembangan. Berdasarkan kriteria ini maka indikator-indikator yang yang nilai loadingnya kurang dari 0,60 kita drop dari analisis.



Gambar 4.8 Nilai Loading Factor Model

Berdasarkan pada Gambar 4.3 diatas dapat dilihat bahwa *loading factor* dari indikator-indikator pada model bernilai lebih besar dari 0,6. Untuk lebih jelas dapat dilihat dari tabel *outer loading* dibawah ini:

Tabel 4.15 *Outer Loading*

	Kepuasan Pengguna	Kompetensi Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem
KI1			0,942		
KI2			0,634		
KI3			0,932		
KL1				0,779	
KL2				0,867	
KL3				0,899	

KL4				0,887	
KL5				0,942	
KOM1		0,965			
KOM2		0,960			
KOM3		0,926			
KOM4		0,955			
KP1	0,892				
KP2	0,866				
KP3	0,853				
KS1					0,826
KS2					0,894
KS3					0,620
KS4					0,678

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS 3

Berdasarkan Tabel 4.15 hasil uji unidimesionalitas dari masing-masing konstruk dengan melihat *convergent validity* dari masing-masing indikator konstruk mempunyai nilai *loading factor* lebih besar dari dari 0.60 sehingga sudah memenuhi validitas. Lebih lanjut, indikator reflektif juga perlu diuji *discriminant validity* dengan *cross loading*.

Discriminant validity dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Model mempunyai *discriminant validity* yang baik jika setiap nilai loading dari setiap indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai loading yang paling besar dengan nilai loading lain terhadap variabel laten lainnya. Hasil pengujian *discriminant validity* diperoleh sebagai berikut :

Tabel 4.16 Cross Loading Discriminant Validity

	Kepuasan Pengguna	Kompetensi Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem
KI1	0,718	0,363	0,942	0,324	0,340
KI2	0,296	0,133	0,634	0,017	0,051
KI3	0,589	0,335	0,932	0,229	0,292
KL1	0,413	0,516	0,199	0,779	0,286
KL2	0,459	0,494	0,192	0,867	0,348
KL3	0,524	0,408	0,246	0,899	0,326
KL4	0,498	0,378	0,336	0,887	0,206

KL5	0,476	0,557	0,173	0,942	0,335
KOM1	0,784	0,965	0,372	0,507	0,610
KOM2	0,724	0,960	0,279	0,498	0,549
KOM3	0,682	0,926	0,290	0,491	0,521
KOM4	0,853	0,955	0,384	0,526	0,671
KP1	0,892	0,603	0,535	0,448	0,615
KP2	0,866	0,501	0,856	0,433	0,348
KP3	0,853	0,955	0,384	0,526	0,671
KS1	0,472	0,520	0,253	0,259	0,826
KS2	0,695	0,630	0,365	0,386	0,894
KS3	0,199	0,264	0,063	0,073	0,620
KS4	0,341	0,335	0,092	0,182	0,678

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS 3

Suatu indikator dinyatakan valid jika mempunyai *loading factor* tertinggi kepada konstruk yang dituju dibandingkan *loading factor* kepada konstruk lain. Tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa *loading factor* untuk indikator KI (KI1 sampai dengan KI3) mempunyai *loading factor* kepada konstruk Kualitas Informasi lebih tinggi dari pada dengan konstruk yang lain. Sebagai ilustrasi *loading factor* KI1 kepada Kualitas Informasi adalah sebesar 0,942 yang lebih tinggi dari pada *loading factor* kepada Kualitas Sistem (0,340), Kepuasan Pengguna (0,718), Kualitas Layanan (0,324), dan Kompetensi Pengguna (0,363). Hal serupa juga tampak pada indikator-indikator yang lain. Dengan demikian, konstruk laten memprediksi indikator pada blok mereka lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok yang lain.

Metode lain untuk melihat *discriminant validity* adalah dengan melihat nilai *square root of average variance extracted* (AVE). Nilai yang disarankan adalah di atas 0,5. Berikut adalah nilai AVE dalam penelitian ini:

Tabel 4.17 Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Pengguna	**0,757**

Kompetensi Pengguna	0,905
Kualitas Informasi	0,719
Kualitas Layanan	0,768
Kualitas Sistem	0,581

Sumber: Hasil Pengolahan Smartpls 3.0

Tabel 4.17 di atas memberikan nilai AVE di atas 0,5 untuk semua konstruk yang terdapat pada model penelitian. Nilai terendah AVE adalah sebesar 0,581 pada konstruk Kualitas Sistem. Berdasarkan uraian di atas, ukuran *cross loadings* maupun nilai AVE telah memenuhi syarat, sehingga dapat disimpulkan bahwa syarat *discriminant validity* telah terpenuhi

B. Uji Realiabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Hasil *composite reliability* akan menunjukkan nilai yang memuaskan jika di atas 0,7. Berikut adalah nilai *composite reliability* pada output:

Tabel 4.18 Composite Reliability

	Composite Reliability
Kepuasan Pengguna	0,903
Kompetensi Pengguna	0,975
Kualitas Informasi	0,882
Kualitas Layanan	0,943
Kualitas Sistem	0,845

Sumber: Hasil Pengolahan Smartpls 3.0

Tabel 4.18 di atas menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* untuk semua konstruk adalah di atas 0,7 yang menunjukkan bahwa semua konstruk pada model yang diestimasi memenuhi kriteria *composite reliability*. Nilai *composite reliability* yang terendah adalah sebesar 0,845 pada konstruk Kualitas Sistem.

Uji reliabilitas juga bisa diperkuat dengan *Cronbach's Alpha* di mana output SmartPLS Versi 3 memberikan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.19 Cronbach's Alpha

	Cronbach's Alpha
Kepuasan Pengguna	0,840
Kompetensi Pengguna	0,965
Kualitas Informasi	0,805
Kualitas Layanan	0,924
Kualitas Sistem	0,779

Sumber: Hasil Pengolahan Smartpls 3.0

Berdasarkan tabel 4.19 Nilai yang disarankan adalah di atas 0,6 dan pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua kontruk berada di atas 0,6. Nilai terendah adalah sebesar 0,779 pada konstruk Kualitas Informasi. Dari hasil tabel di atas, terlihat nilai *composite reliability* dan nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan semua konstruk sangat baik yaitu di atas 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator konstruk adalah reliabel atau dengan kata lain seluruh variabel manifes dari kelima variabel laten terbukti memiliki akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk dengan baik.

1.2.2.2 Pengujian Model Struktural (*Inner* Model)

Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria *Outer Model,* berikutnya dilakukan pengujian model structural (*Inner model*). Berikut adalah nilai R-*Square* pada konstruk:

Tabel 4.20 R Square

	R Square	R Square Adjusted

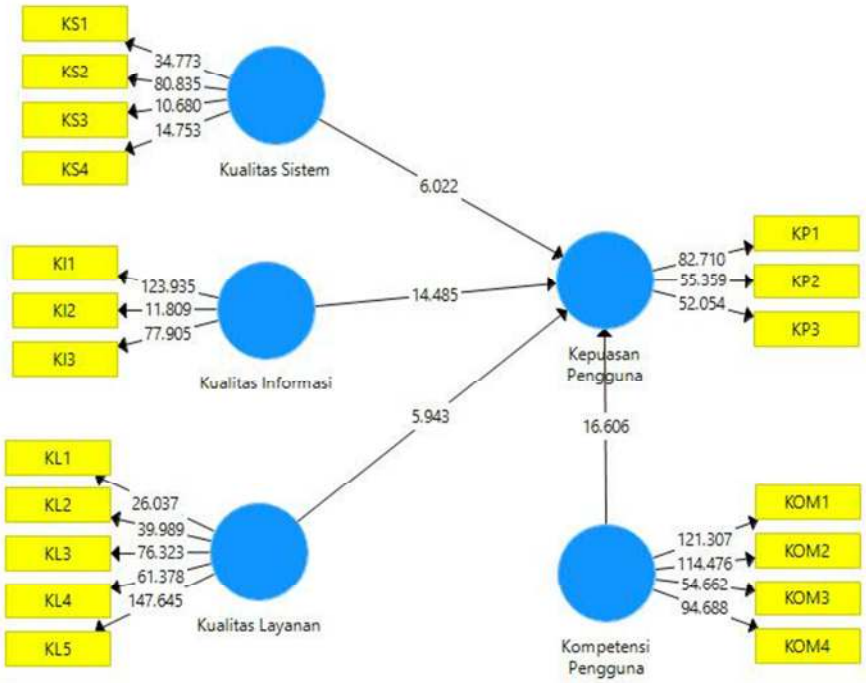
Kepuasan Pengguna	0,843	0,842

Sumber: Hasil Pengolahan Smartpls 3

Tabel 4.20 di atas memberikan nilai R Square 0,843 untuk konstruk Kepuasan Pengguna (KP) yang dipengaruhi oleh Kualitas Sistem (KS), Kualitas Informasi (KI), Kualitas Layanan (KL) dan Kompetensi Pengguna (KOM) yang berarti bahwa KS, KI, KL, dan KOM mampu menjelaskan varians KP sebesar 84,3%.

1.2.2.3 Uji Hipotesis

Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada output *result for inner weight*. Gambar 4.9 memberikan *output estimasi* untuk pengujian model struktural.



Gambar 4.9 Output Estimasi T-values Model Struktural

Dari Gambar 4.9 didapat hasil bahwa konstruk atau variabel KS, KI, KL, dan KOM memiliki hubungan yang positif dengan konstruk KP dan signifikan. Untuk lebih jelas dapat dilihat di tabel *path coefficients* di bawah.

Tabel 4.21 Path Coefficient

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (|O/STDEV|)	P Values
Kompetensi Pengguna -> Kepuasan Pengguna	0,502	0,500	0,030	16,606	0,000
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	0,419	0,421	0,029	14,485	0,000
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	0,113	0,114	0,019	5,943	0,000
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	0,152	0,153	0,025	6,022	0,000

Sumber: Hasil Pengolahan Smartpls 3

Dari tabel 4.21 di atas menunjukkan bahwa besarnya koefisien parameter untuk variabel Kualitas Sistem (X1) sebesar (original sample) 0,152 yang berarti terdapat pengaruh positif antara Kualitas Sistem (X1) terhadap (Y) Kepuasan Pengguna. Atau dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik kualitas sistem informasi maka kepuasan pengguna sistem informasi akan semakin meningkat. Nilai t - Statistik sebesar 6,022 signifikan (t tabel signifikansi 5% = 1,96). Oleh karena nilai t statistik lebih besar dari t-tabel 1,96 (6,022 > 1,96). Jadi setiap peningkatan koefisien kualitas sistem sebesar 6,022 maka koefisien kepuasan pengguna juga akan meningkat sebesar 6,022. Dengan demikian hipotesis Ha(1) dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna sistem penerimaan mahasiswa baru diterima. Hal ini menunjukkan bahwa sebuah sistem informasi yang memiliki kualitas sistem yang tinggi cenderung akan memiliki kepuasan pengguna yang tinggi pula.

Tabel 4.21 juga menunjukan bahwa besarnya koefisien parameter untuk variabel Kualitas Informasi (X2) sebesar (original sample) 0,419 yang berarti terdapat pengaruh positif antara Kualitas Informasi (X2) terhadap (Y) Kepuasan Pengguna. Atau dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik kualitas informasi maka kepuasan pengguna sistem informasi akan semakin meningkat. Nilai t - Statistik sebesar 14,485 signifikan (t tabel signifikansi 5% = 1,96). Oleh karena nilai t statistik lebih besar dari t-tabel 1,96 (14,485 > 1,96) maka hubungan antara Kualitas Informasi (KI) dengan Kepuasan Pengguna (KP) adalah signifikan. Jadi setiap peningkatan koefisien kualitas informasi sebesar 14,485 maka koefisien kepuasan pengguna juga akan meningkat sebesar 14,485. Dengan demikian hiotesis Ha(2) dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna sistem penerimaan mahasiswa baru diterima. Hal ini menunjukkan bahwa sebuah sistem informasi yang memiliki kualitas informasi yang tinggi cenderung akan memiliki kepuasan pengguna yang tinggi.

Dari tabel 4.21 di atas juga menunjukkan bahwa besarnya koefisien parameter untuk variabel Kualitas Layanan (X3) sebesar (original sample) 0,113 yang berarti terdapat pengaruh positif antara Kualitas Layanan (X3) terhadap (Y) Kepuasan Pengguna. Atau dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik kualitas layanan maka kepuasan pengguna sistem informasi akan semakin meningkat. Nilai t - Statistik sebesar 5,943 signifikan (t tabel signifikansi 5% = 1,96). Oleh karena nilai t statistik lebih besar dari t-tabel 1,96 (5,943 > 1,96) maka hubungan antara Kualitas Layanan (KL) dengan Kepuasan Pengguna (KP) adalah signifikan. Jadi setiap peningkatan koefisien kualitas informasi sebesar 5,943 maka koefisien kepuasan pengguna juga akan meningkat sebesar 5,943. Dengan demikian hipotesis Ha(3) dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna sistem penerimaan mahasiswa baru diterima. Hal

ini menunjukkan bahwa sebuah sistem informasi yang memiliki kualitas layanan yang baik cenderung akan memiliki kepuasan pengguna yang tinggi.

Tabel 4.21 juga menunjukan bahwa besarnya koefisien parameter untuk variabel Kompetensi Pengguna (X4) sebesar (original sample) 0,502 yang berarti terdapat pengaruh positif antara Kompetensi Pengguna (X4) terhadap (Y) Kepuasan Pengguna. Atau dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik dan semakin tinggi kompetensi pengguna sistem informasi maka kepuasan pengguna sistem informasi akan semakin meningkat. Nilai t - Statistik sebesar 16,606 signifikan (t tabel signifikansi 5% = 1,96). Oleh karena nilai t statistik lebih besar dari t-tabel 1,96 (16,606 > 1,96) maka hubungan antara Kompetensi Penggunadengan Kepuasan Pengguna adalah signifikan. Jadi setiap peningkatan koefisien kompetensi pengguna sebesar 16,606 maka koefisien kepuasan pengguna juga akan meningkat sebesar 16,606.Dengan demikian hiotesis Ha(4) dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kompetensi pengguna dengan kepuasan pengguna sistem penerimaan mahasiswa baru diterima. Hal ini menunjukkan bahwa sebuah sistem informasi yang memiliki kompetensi pengguna yang tinggi cenderung akan memiliki kepuasan pengguna yang tinggi.

Untuk menguji signifikasi secara simultan, SmartPLS tidak mampu untuk melakukannya, jadi untuk uji statistik F dilakukan secara manual dengan rumus berikut

$$Fh = \frac{R^2(n-k-1)}{k(1-R^2)}$$

Keterangan: Fh = Nilai uji F
R 2 = Koefisien korelasi berganda
k = Jumlah variabel independen
n = Jumlah anggota sampel

$$Fh = \frac{0{,}843(395)}{4(1-0{,}843)}$$

$$Fh = \frac{332{,}985}{0{,}628}$$

$$Fh = 530{,}23$$

Berdasarkan perhitungan diatas di dapatkan nilai F hitung sebesar 530,23 dan nilai F tabel 2,41. Karena F hitung > Ftabel maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Kepuasan Pengguna atau dapat dikatakan bahwa Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3), dan Kompetensi Pengguna (X4) jika diuji secara bersama-sama atau serempak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna sistem informasi.

1.2.3 Pembahasan

1.2.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk kepuasan pengguna secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample estimate* dengan nilai 0,103 dan nilai T-statistik sebesar 3,110(< 1,96). Dengan demikian, hipotesis Ha(1) dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa sebuah sistem informasi yang memiliki kualitas sistem yang tinggi cenderung akan memiliki kepuasan pengguna yang tinggi pula, jadi setiap peningkatan koefisien kualitas sistem sebesar 3,110 maka koefisien kepuasan pengguna juga akan meningkat sebesar 3,110. Dalam penelitian ini Kualitas Sistem belum mencapai titik ideal atau belum mencapai target dimana masih terdapat *gap* sebesar 42,15% (100%-57,85%), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem belum berjalan dengan baik atau masih terdapat masalah sistem yang terjadi dalam sistem informasi penerimaan

mahasiswa baru. Hal tersebut terjadi karena sistem informasi mahasiswa baru merupakan sistem yang baru dikembangkan sehingga memerlukan penyesuaian agar dapat diterima oleh semua pengguna,

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. sebagai perceived ease of use yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan tenaga dan waktu banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih senang bekerja dan merasa puas. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut. Temuan penelitian ini mengkonfirmasi dan memperluas Theory of Reasoned Action (TRA) atau teori tindakan bersama dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein (1980), dimana seseorang akan memanfaatkan sistem informasi dengan alasan bahwa sistem tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya. TRA ini menjelaskan tahapan manusia melakukan perilaku. Pada tahap awal, perilaku (behavior) diasumsikan ditentukan oleh niat (intention). Pada tahap berikutnya, niat dapat dijelaskan dalam bentuk sikap terhadap perilaku (attitudes toward the behavior) dan norma subyektif (subjective norms) dalam bentuk kepercayaan tentang konsekuensi melakukan perilaku tentang ekspektasi normatif dari orang yang relevan. Pada saat seseorang menerima sistem dengan kualitas sistem yang baik, maka dalam benak seseorang tersebut akan merasa senang dan merasa puas atas sistem informasi tersebut.

Temuan penelitian ini juga mengkonfirmasi dan memperluas pendapat DeLone dan McLean (2003) bahwa kualitas sistem (system quality) dan kualitas informasi (information quality) yang baik, direpresentasikan oleh usefulness dari output sistem yang diperoleh, dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem yang bersangkutan (intended to use) dan

kepuasan pengguna (user satisfaction). Kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh perceived information quality dan perceived system quality merupakan prediktor yang signifikan bagi user satisfaction. User satisfaction merupakan prediktor yang signifikan bagi intended use dan perceived individual impact. Temuan penelitian ini juga mengkonfirmasi dan memperluas pendapat Guimaraes et al., (1992) dan Yoon, et al., (1995) bahwa ukuran kepuasan pemakai pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki. Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes et al., 2003). Dalam literatur penelitian maupun dalam praktik, kepuasan pengguna seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi (Melone, 1990).

Temuan penelitian ini juga mengkonfirmasi dan memperluas pendapat Seddon dan Kiew (1995) dan menegaskan bahwa kepuasan pengguna (user satisfaction) dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem (system quality). Mengkonfirmasi penelitian Livari (2005) dengan menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem (system quality) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). Hasil penelitian tersebut juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Subramanian (2005). Namun penelitian Zulaikha dan Radityo (2007) menunjukkan hasil yang berbeda bahwa kualitas sistem (system quality) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). Hasil penelitian juga mendukung hasil penelitian Istiningsih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa penggunaan sistem e-learning akan merasa puas jika sistem informasi penerimaan mahasiswa baru yang disediakan oleh perguruan tinggi mempunyai kualitas sistem yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna akan merasa puas apabila sistem informasi penerimaan mahasiswa baru disediakan panduan yang mudah

dipahami, sistem informasi penerimaan mahasiswa baru menyajikan kenyamanan, kemudahan, kecepatan akses yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sebaliknya ketika sistem informasi penerimaan mahasiswa baru yang disediakan oleh perguruan tinggi mempunyai kualitas sistem yang rendah maka akan berpengaruh dengan rendahnya tingkat kepuasan pengguna.

Untuk meningkatkan kualitas sistem pada sistem informasi mahasiswa baru adalah dengan meningkatkan kemampuan sistem agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan dan menyesuaikan dengan kemampuan dari usernya. Karena semakin canggih suatu sistem, belum tentu sistem tersebut semakin baik kalau tidak sesuai kebutuhan dan kemampuan user untuk menjalankan sistem tersebut. Ketika sistem informasi penerimaan mahasiswa yang dikembangkan sudah sesuai dengan kebutuhan dan tingkat kemampuan user, maka user akan semakin termudahkan dan merasa puas menggunakannya.

1.2.3.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk kepuasan pengguna secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample estimate* dengan nilai 0,482 dan nilai *t-statistic* yang lebih besar dari 1,96 yakni sebesar 6,892. Dengan demikian, hipotesis Ha(2) dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa sebuah sistem informasi yang memiliki kualitas informasi yang tinggi cenderung akan memiliki kepuasan pengguna yang tinggi pula. Dalam penelitian ini Kualitas Informasi belum mencapai titik ideal atau belum mencapai target dimana masih terdapat *gap* sebesar 36,30% (100%-63,70%), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi belum tersedia dengan baik atau masih

terdapat penyediaan informasi bagi pengguna dalam sistem informasi penerimaan mahasiswa baru. Hal tersebut terjadi karena sistem informasi mahasiswa baru merupakan sistem yang baru dikembangkan sehingga database informasi yang dimiliki masih sedikit/kurang, dan bisa juga dikarenakan kesalahan dari user sendiri dalam menginputkan datanya kedalam sistem informasi penerimaan mahasiswa baru yang menyebabkan data atau informasi yang disajikan terkadang tidak valid.

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Karakteristik informasi yang dihasilkan suatu system informasi tertentu, dapat saja berbeda dengan informasi dari sistem informasi yang lain. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.

Temuan penelitian ini juga mengkonfirmasi dan memperluas Theory of Planned Behavior (TPB) yang merupakan pengembangan dari TRA. Ajzen (1975) mengembangkan sebuah konstruk yang belum ada di TRA. Konstruk tersebut adalah kontrol perilaku persepsian (perceived behavioral control). Konstruk ini digunakan untuk mengontrol kekurangan dan keterbatasan dari kekurangan sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilaku. Keterbatasan seorang manusia dalam memberikan atau menginput informasi akan di dukung dengan kualitas informasi yang diperoleh, sehingga pengguna menjadi merasa puas.

Temuan penelitian ini juga mengkonfirmasi dan memperluas pendapat Guimaraes, et al., (1992) serta Guimaraes dan O‟Neal (1995) yang menegaskan bahwa kepuasan pengguna pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas informasi yang dimiliki.

Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003). Hasil ini juga mendukung penelitian Istiningsih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan satu sistem informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna akhir statu sistem informasi. Temuan penelitian ini juga mengkonfirmasi dan memperluas hasil penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992), Rai et al., (2002), McGill et al., (2003), Almutairi dan Subramanian (2005), serta Livari (2005) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakainya. Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Temuan penelitian ini juga mengkonfirmasi dan memperluas teori dari McKiney et al., (2002), bahwa kepuasan user terhadap pemakai web merupakan pengaruh dari kualitas informasi dan kualitas sistem. Kesuksesan sebuah sistem dapat diukur dengan kepuasan user dalam menggunakan sistem tersebut, mungkin dari sisi kualitas sistemnya maupun informasi yang dihasilkan. Kualitas sistem memiliki tiga dimensi yaitu access, usability, dan navigation. Kualitas informasi berpengaruh karena informasi merupakan hal yang sangat penting sehingga harus memiliki dimensi understandability, reliability, dan usefulness. Temuan penelitian ini juga mengkonfirmasi dan memperluas penelitian Kim et al., (2009) dan Palmer (2002), studi secara khusus dilakukan untuk melihat aspek aspek kualitas informasi situs Web, seperti isi dan tata letak. Hasil penelitian telah menemukan hubungan yang signifikan antara konstruksi dan kepuasan pengguna. Sedangkan penelitian tidak mendukung terhadap penelitian yang dilakukan oleh Marmer (2005), yang menegaskan tidak

menemukan hubungan yang signifikan antara ukuran kualitas informasi dan kepuasan pengguna dari dua organisasi SI (sistem informasi).

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa pengguna sistem informasi penerimaan mahasiswa baru akan merasa puas ketia informasi yang disediakan oleh perguruan tinggi berkualitas dan bermanfaat bagi penggunanya. Seorang pengguna akan merasa puas menggunakan sistem informasi penerimaan mahasiswa baru jika sistem informasi penerimaan mahasiswa baru memberikan kejelasan tentang informasi yang diberikan dan dibutuhkan pengguna, sistem informasi penerimaan mahasiswa baru memberikan kerincian mengenai biaya perkuliahan, sistem informasi penerimaan mahasiswa baru memberikan ketepatan waktu dalam penyajian informasi, dan sistem informasi penerimaan mahasiswa baru memberikan penilaian yang akurat tentang hasil ujian calon mahasiswa. Sebaliknya ketika kualitas informasi yang diberikan semakin buruk/rendah maka akan semakin rendah pula kepuasan pengguna sistem informasi penerimaan mahasiswa baru di perguruan tinggi.

Untuk meningkatkan kualitas informasi dalam sistem informasi penerimaan mahasiswa baru dapat dilakukan dengan menambahkan atau meningkatkan kapasitas database informasi yang dimiliki oleh sistem informasi penerimaan mahasiswa baru dan memberikan informasi atau pemberitahuan kepada setiap pengguna sistem informasi mahasiswa baru agar menginputkan data atau informasi dengan benar dan selengkap-lengkapnya sehingga diharapkan agar data atau informasi yang disajikan oleh sistem informasi penerimaan mahasiswa baru adalah data atau informasi yang valid. Ketika informasi yang disediakan atau diterima pengguna valid maka pengguna sistem informasi penerimaan mahasiswa baru merasa terpuaskan dan mengurangi keragu-raguannya untuk melanjutkan jenjang pendidikannya di UNSWAGATI karena data atau informasi yang dimasukannya benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

1.2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk kepuasan pengguna secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample estimate* dengan nilai 0,111 dan nilai *t-statistic* yang lebih besar dari 1,96 yakni sebesar 2,994. Dengan demikian, hipotesis Ha(3) dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa sebuah sistem informasi yang memiliki kualitas layanan yang baik cenderung akan memiliki kepuasan pengguna yang tinggi pula. Dalam penelitian ini Kualitas Layanan belum mencapai titik ideal atau belum mencapai target dimana masih terdapat *gap* sebesar 42,16% (100%-57,84%), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan belum optimal atau masih terdapat pengguna sistem informasi mahasiswa baru yang tidak terlayani dengan baik. Hal tersebut terjadi karena faktor sistem informasi mahasiswa baru yang masih harus dikembangkan, ada juga faktor manusia yang berperan dalam hal ini adalah petugas/panitia penerimaan mahasiswa baru. Kurangnya motivasi dan pengetahuan tentang sistem dan pelayanan yang baik menyebabkan panitia/petugan penerimaan mahasiswa baru membiarkan calon mahasiswa dalam hal ini pengguna sistem informasi mahasiswa baru mengisi data tanpa adanya bimbingan. Akibatnya, banyak calon mahasiswa atau pengguna sistem informasi penerimaan mahasiswa baru yang tidak familiar dengan perkembangan teknologi sistem informasi akan merasa kesulitan dalam menggunakan sistem informasi penerimaan mahasiswa baru.

Temuan penelitian ini mengkonfirmasi dan memperluas penelitian yang dilakukan oleh Wang (2007) meneliti kesuksesan e-commerce di Taiwan dan Wang dan Liao, (2007) meneliti kesuksesan e-goverment di Taiwan. Kedua penelitian tersebut menunjukkan hubungan positif signifikan antara kualitas pelayanan dengan penggunaan sistem. Hubungan

positif kedua penelitian tersebut dapat terjadi karena penelitian dilakukan pada lingkungan sistem sebagai pendukung pelayanan yang diberikan.

Temuan penelitian ini mengkonfirmasi dan memperluas teori dari Parasuraman et al., (1985) yang menyatakan bahwa kualitas jasa adalah perbandingan antara kualitas jasa yang dirasakan oleh pengguna dengan kualitas yang seharusnya disediakan oleh departemen informasi. Ia menyatakan bahwa kualitas jasa tergantung atas perbedaan antara pelayanan yang diekspektasikan dengan yang dirasakan. Jika ekspektasi pelayanan lebih tinggi dibandingkan dengan yang dirasakan maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut tidak memuaskan. Jika ekspektasinya lebih rendah dibanding yang dirasakan maka dapat dikatakan bahwa kualitas jasa berada pada tingkat yang memuaskan.

Temuan penelitian ini juga mengkonfirmasi dan memperluas penelitian yang dilakukan oleh: Kositanurit et al., (2006), Halawi et al., (2007), Petter et al., (2008). Petter et a., (2008) melakukan penelitian meta-analisis menggunakan DeLone dan Mclean (2003) model, untuk menentukan apakah model telah divalidasi oleh studi penelitian terdahulu. Hasil penelitian Petter et al., adalah: terjadi hubungan yang kuat antara variabel: *user satisfaction* dan *intention to use*, *net benefits* dan *intention to use*, *system quality* dan *user satisfaction, user satisfaction* dan *net benefits*, *information quality* dan *user satisfaction*, *information quality* dan *intention to use*, serta *system quality dan intention to use*; serta terjadi hubungan yang moderate antara information quality dan use, use dan individual impact, serta system quality dan use.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa pengguna akan menggunakan sistem informasi penerimaan mahasiswa baru yang disediakan ketika proses download persyaratan dan kartu peserta tes berlangsung dengan cepat, panitia atau petugas pendaftaran sigap dalam membantu calon mahasiswa atau pengguna, dan teknisi atau petugas mudah dihubungi saat pengguna menemui masalah dalam akses ke sistem informasi penerimaan mahasiswa baru.

Sebaliknya ketika kualitas layanan semakin rendah maka semakin rendah pula tingkat penggunaannya.

Untuk meningkatkan kualitas layanan sistem informasi mahasiswa baru, selain sistemnya yang terus dikembangkan juga petugas atau panitia penerimaan mahasiswa barunya harus diberikan pengetahuan (*product knowledge*) tentang sistem yang berjalan dan ditingkatkan kemampuannya dalam melayanai pelanggan yang baik. Ketika pengguna atau user sistem penerimaan mahasiswa baru merasa terlayani dengan baik dan terbantu oleh petugas atau panitia penerimaan mahasiswa baru maka calon mahasiswa atau user akan merasa puas dan yakin dengan pilihannya untuk melanjutkan pendidikannya di UNSWAGATI.

1.2.3.4 Pengaruh Kompetensi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sisitem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pengguna informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk kepuasan pengguna secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample estimate* dengan nilai 0,519 dan nilai *t-statistic* yang lebih besar dari 1,96 yakni sebesar 6,964. Dengan demikian, hipotesis Ha(4) dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa sebuah sistem informasi yang memiliki kompetensi pengguna yang tinggi cenderung akan memiliki kepuasan pengguna yang tinggi pula. Dalam penelitian ini Kompetensi Pengguna belum mencapai titik ideal atau belum mencapai target dimana masih terdapat *gap* sebesar 33,2% (100%-66,80%), sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi pengguna belum optimal atau masih terdapat pengguna sistem informasi mahasiswa baru yang tidak terlayanani dengan baik. Hal tersebut terjadi biasanya karena faktor pengguna sistem informasi yang tidak kurang mampu secara pengetahuan dan skill tentang perkembangan teknologi sistem informasi sehingga user

yang “gaptek” akan merasa kesulitan dalam menggunakan sistem informasi penerimaan mahasiswa baru.

Pengukur-pengukur kompetensi pengguna seperti memiliki pengalaman, pendidikan formal, memiliki kemampuan memahami tugas, dan memiliki pengalaman menyelesaikan tugas pada sistem informasi Penerimaan Mahasiswa Baru memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna. Penerimaan hipotesis ini didukung oleh data dilapangan terhadap variabel kompetensi pengguna. Data tersebut menggambarkan bahwa dengan kompetensi pengguna yang dimiliki dalam menggunakan sistem informasi Penerimaan Mahasiswa Baru maka pengguna merasa puas. Hal ini juga diperkuat oleh pendapat Lesi, H., & Zarkasyi, W. (2015) yang menyatakan bahwa kompetensi pengguna memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas layanan dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Untuk meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi penerimaan mahasiswa baru dari sisi kompetensi pengguna tidak serta merta dengan hanya memberikan informasi dan pengetahuan mengenai sistem informasi penerimaan mahasiswa baru tapi juga seiring sejalan dengan layanan yang prima dari petugas atau panitia penerimaan mahasiswa baru. Ketika calon mahasiswa baru memliki kompetensi yang kurang dalam hal perkembangan teknologi (“gaptek”) dibantu dan dilayani dengan prima oleh petugas/ panitia penerimaan mahasiswa baru maka kepuasan pengguna terhadap sistem penerimaan mahasiswa baru juga akan meningkat.