

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU (PMB) ONLINE MENGUNAKAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE DAN MCLEAN (D&M) (Studi Kasus : PMB UKDW dan PMB STMIK AMIKOM Yogyakarta)

Nurhasan Nugroho¹, Ema Utami², Emha Taufiq³.

^{1,2,3}Magister Teknik Informatika Program Pascasarjana STMIK AMIKOM Yogyakarta.
E-mail: nurhasan.nugroho@yahoo.com¹, ema.u@amikom.ac.id², emha.t@amikom.ac.id³

Intisari

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis perbandingan kualitas sistem Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) online Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW) dan STMIK AMIKOM Yogyakarta disamping itu juga mengukur pengaruh system quality, information quality, dan service quality terhadap user satisfaction, baik secara bersama-sama maupun secara sendiri-sendiri, dalam menganalisa variabel yang dominan terhadap kepuasan pengguna. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dan teknik analisis yang digunakan adalah korelasi rank spearman dan kendall dengan skala ordinal. Hasil penelitian yang diperoleh dalam penilaian tiap-tiap variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan variabel information quality berpengaruh paling dominan terhadap user satisfaction. PMB online STMIK AMIKOM Yogyakarta berdasarkan penilaian responden dirasa lebih baik dari model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean.

Kata Kunci : *system quality, information quality, service quality, user satisfaction, PMB online, Delone dan Mclean.*

1. Pendahuluan

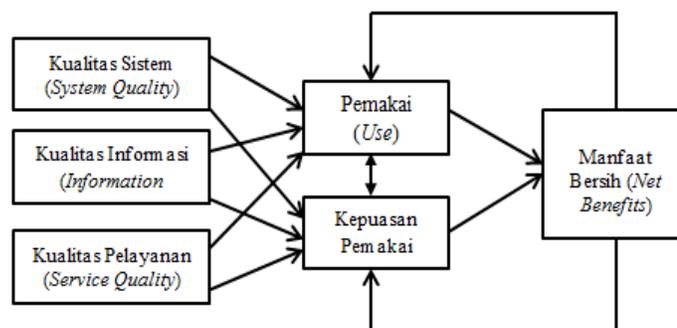
Perbandingan kualitas pelayanan PMB *Online* yang diselenggarakan dalam penelitian ini dimana STMIK AMIKOM Yogyakarta dan UKDW menerapkan jasa pelayanan publik secara *online* untuk melakukan registrasi pendaftaran calon mahasiswa baru yang dapat dilakukan pengguna secara bersamaan dengan tempat yang berbeda, STMIK AMIKOM Yogyakarta dan UKDW termasuk dalam 10 peraih penghargaan TESCA mei, 2013, STMIK AMIKOM Yogyakarta yang berdiri pada tahun 1994 telah meraih beberapa penghargaan baik dari Nasional maupun Internasional, UKDW berdiri pada tahun 1985 juga banyak mendapatkan beberapa penghargaan Nasional dan Internasiaonal, UKDW dan STMIK AMIKOM adalah institusi pendidikan yang sama-sama telah meraih banyak penghargaan yang diraih oleh para mahasiswa dalam berbagai kompetisi nasional maupun internasional hal ini dapat menjadi dasar sejauh mana tingkat kualitas PMB *Online* yang diselenggarakan oleh STMIK AMIKOM Yogyakarta dan UKDW yang ditinjau dari kepuasan pengguna dalam menyajikan sebuah informasi dan pelayanan publik.

2. Tinjauan Pustaka

Beberapa hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini adalah penelitian mengenai Analisis sistem berbasis web menggunakan beberapa model pendekatan yakni D&M, HOT-FIT, TAM, UTAUT, SERVQUAL, COBIT dan WEBQUAL. Dalam penelitian komparatif yang dilakukan belum adanya penelitian tentang hal serupa dalam bidang analisa perbandingan kualitas pelayanan PMB online dengan menggunakan pendekatan dalam penilaian kualitas sehingga dalam kajian terdahulu mengenai analisis sistem informasi berbasis web dengan menggunakan pendekatan model diambil dari artikel, jurnal terkait untuk bahan dasar penelitian, sebagai acuan, selain itu karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan secara tertulis diacu dan dikutip dalam naskah ini serta diterbitkan dalam daftar pustaka, karya ilmiah yang telah dijadikan sebagai bahan referensi dari perpustakaan pusat ruang desertasi dan tesis UGM [2], [3], [8], [14] dan STMIK AMIKOM Yogyakarta [6] dan [10].

2.1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Dalam kajian teori dari Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean teori ini hasil dari kontribusi beberapa penelitian sebelumnya dan akibat perubahan peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang DeLone dan Mclean (2003) memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M Diperbarui (*The Reformulated D&M IS Success Model*) yang diilustrasikan seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean
Sumber Pustaka [4] dan [14]

Keenam elemen faktor atau komponen dalam pengukuran dari model ini adalah sebagai berikut:

- 1) *System Quality* dapat mengukur karakteristik dalam PMB online seperti kemudahan untuk digunakan, keandalan sistem, kecepatan akses, fleksibilitas sistem, serta keamanan.

- 2) *Information Quality* mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Kualitas informasi yang dihasilkan harus relevan, lengkap, dan mudah dimengerti.
- 3) *Service Quality* awalnya digunakan dalam penelitian pemasaran (*marketing*), dalam teori *service quality* dari hasil riset pustaka [2] dan *web quality* hasil riset [3] dan [6].
- 4) *Use* meliputi keseluruhan sistem pencarian informasi serta interaksi melalui navigasi dalam website.
- 5) *User Satisfaction* meliputi cara mencari informasi tentang inputdata pemakai PMB online melalui sistem, informasi dan layanan.
- 6) *Net Benefits* merupakan penggabungan dampak individual (*individual impact*).

2.2. Populasi dan Teknik Sampling

Teknik sampling dalam pengambilan sampel ini menggunakan teknik sampling *nonprobability sampling*. Teknik *nonprobability sampling* artinya dalam setiap elemen dari populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel pada daftar pustaka [3]. Teknik *nonprobability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *judgement sampling*, yaitu pemilihan sampel yang sesuai dengan beberapa kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti, yaitu:

- 1) Pengguna salah satu website yang diamati, yaitu website PMB STMIK AMIKOM Yogyakarta dan UKDW (Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta).
- 2) Pengguna berdomisili di Yogyakarta.
- 3) Berusia 17 tahun ke atas.

Pengguna melakukan pendaftaran *online* dan menilai dari sisi kesuksesan sistem informasi menggunakan model Delone dan Mclean.

2.3. Pengolahan Data

Analisis deskripsi merupakan analisis yang paling mendasar untuk menggambarkan keadaan data secara umum. Analisis deskripsi ini meliputi beberapa hal sub menu deskriptif statistik seperti frekuensi, deskriptif, eksplorasi data, tabulasi silang dan analisis rasio. Tujuan utama dari deskripsi data adalah untuk memberikan gambaran secara umum mengenai penyebaran data yang diperoleh di lapangan. Data yang disajikan berupa data mentah yang digunakan menggunakan teknik statistik deskriptif dengan analisis frekuensi. Analisis frekuensi menggambarkan data dalam berbagai bentuk ukuran pusatnya (*mean, median, mode*) dipersis dan distribusinya yang dilampirkan pada kajian pustaka [11]. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan software SPSS 16.

3. Analisis dan Pembahasan

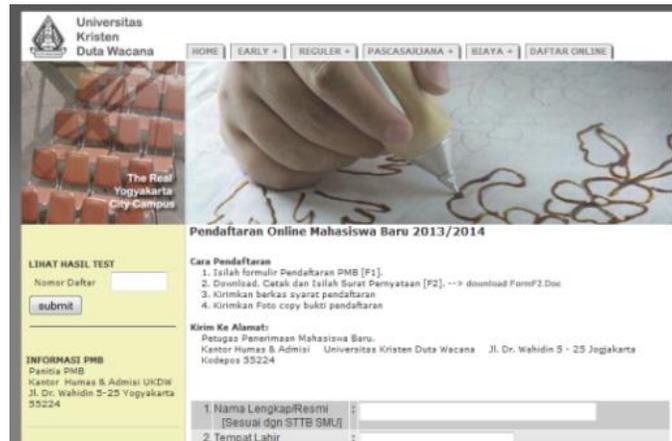
Proses menu dalam pendaftaran Online pada situs UKDW dapat dilihat pada gambar 2, 3 dan 4 melalui halaman utama <http://ukdw.ac.id> :



Gambar 2. Halaman utama website UKDW
<http://ukdw.ac.id>



Gambar 3. halaman informasi PMB UKDW
<http://ukdw.ac.id/id/page/view/4-penerimaan-mahasiswa-baru>



Gambar 4. Halaman input data calon mahasiswa baru UKDW
http://pmb.ukdw.ac.id/d_daftar.php

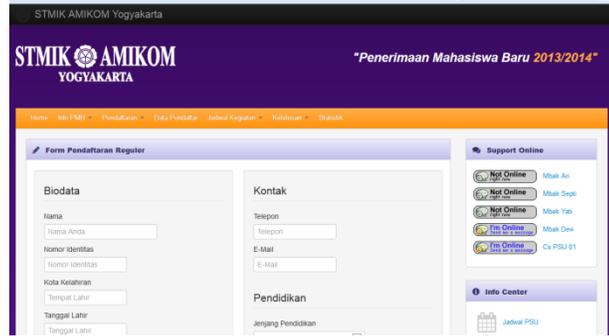
Proses menu dalam pendaftaran Online pada situs STMIK AMIKOM Yogyakarta dapat dilihat pada gambar 5, 6 dan 7 melalui halaman utama <http://amikom.ac.id> :



Gambar 5. Halaman utama website STMIK AMIKOM Yogyakarta
<http://amikom.ac.id>



Gambar 6. Halaman informasi PMB STMIK AMIKOM Yogyakarta
<http://pmb.amikom.ac.id/frontci/>



Gambar 7. Halaman input data calon mahasiswa baru STMik AMIKOM Yogyakarta
http://pmb.amikom.ac.id/frontci/index.php/daftar_reguler

Instrumen penelitian merupakan alat ukur untuk mengukur variabel yang diteliti pada daftar pustaka [3]. Jumlah instrumen tergantung pada jumlah variabel. Instrumen dalam penelitian ini terdapat 18 (delapan belas) butir pertanyaan yang terdiri atas 5 (lima) variabel *system quality*, 5 (lima) variabel *information quality*, 2 (dua) variabel *service quality*, 1 (satu) variabel *use*, 3 (tiga) variabel *user satisfaction*, dan 2 (dua) variabel untuk *net benefits*. Berikut ini adalah tabel kisi-kisi instrumen penelitian serta variabel-variabel yang telah ditentukan kemudian akan diukur dengan indikator konstruksya seperti pada tabel 1, 1.1, 1.2 dan 1.3 :

Tabel 1. Deskripsi Indikator Pengukuran Variable SIM D&M

| Variabel dan Indikator | Penjelasan |
|--|--|
| Kualitas sistem (<i>Systems Quality</i>) 1. Kemudahan untuk digunakan (<i>ease of use</i>) | 1. Kemudahan untuk digunakan (<i>ease of use</i>) Sistem informasi yang dapat dikatakan sebagai sistem yang berkualitas jika dirancang untuk memenuhi kemudahan dalam penggunaan sistem informasi tersebut. Perhatian dapat diukur berdasarkan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut yang hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem informasi, hal ini dikarenakan sistem informasi tersebut sederhana, mudah dipahami, dan mudah pengoperasiannya. |
| 2. Keandalan sistem (<i>reliability</i>) | 2. Keandalan sistem (<i>reliability</i>) Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. |
| 3. Kecepatan akses (<i>response time</i>) | 3. Kecepatan akses (<i>response time</i>) Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem |

| | |
|--|--|
| | informasi. <i>Response time</i> juga dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam menelusur akan informasi yang dibutuhkan. |
|--|--|

(Success Information Model D&M)

**Tabel Lanjutan 1.1. Deskripsi Indikator Pengukuran Variable SIM D&M
(Success Information Model D&M)**

| Variabel dan Indikator | Penjelasan |
|---|--|
| Kualitas sistem (Systems Quality) 4. Fleksibilitas sistem (<i>flexibility</i>) | 4. Fleksibilitas sistem (<i>flexibility</i>) Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang terkait dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna. |
| 5. Keamanan sistem (<i>security</i>) | 5. Keamanan sistem (<i>security</i>) Keamanan sistem dapat dilihat melalui program yang tidak dapat diubah-ubah oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab dan juga program tidak dapat terhapus jika terdapat kesalahan dari pengguna. |
| Kualitas informasi (Information Quality) 1. Kelengkapan (<i>Completeness</i>) | 1. Kelengkapan (<i>completeness</i>) Sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem tersebut. |
| 2. Penyajian Informasi (<i>format</i>) | 2. Penyajian Informasi (<i>format</i>) Format sistem informasi yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Penyajian informasi pada sistem informasi harus disajikan dalam bentuk yang tepat, maka dengan begitu informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. |
| 3. Relevan (<i>relevance</i>) | 3. Relevan (<i>relevance</i>) Kualitas informasi yang diberikan sistem informasi dapat dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunaannya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan. Relevansi dikaitkan dengan sistem informasi itu sendiri adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. |
| 4. Akurat (<i>accurate</i>) | 4. Akurat (<i>accurate</i>) Keakuratan sistem informasi dapat diukur dari informasi yang diberikan harus jelas, mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi itu sendiri. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (<i>noise</i>) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut. |
| 5. Ketepatan Waktu | 5. Ketepatan Waktu (<i>timeliness</i>) |

| | |
|---------------------|--|
| <i>(timeliness)</i> | Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi pada sistem informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna sistem informasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem informasi yang baik jika informasi dapat dihasilkan tepat waktu. |
|---------------------|--|

**Tabel Lanjutan 1.3. Deskripsi Indikator Pengukuran Variable SIM D&M
(Success Information Model D&M)**

| Variabel dan Indikator | Penjelasan |
|--|---|
| Kualitas Pelayanan (Service Quality) 1. Jaminan <i>(Assurance)</i> 2. Empati <i>(Empathy)</i> | 1. Jaminan (assurance) Pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. 2. Empati (empathy) Meliputi kemudahan dalam berhubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami keperluan para pengguna sistem informasi. |
| Menggunakan (Use) 1. Sifat penggunaan <i>(Nature of use)</i> | 1. Sifat penggunaan (Nature of use) Sifat dari penggunaan atau <i>natur of use</i> adalah digunakan untuk maksud yang diinginkan ketetapan penggunaan serta tipe informasi yang sesuai dengan maksud dari penggunaan. |
| Kepuasan pengguna (User satisfaction) 1. Kepuasan informasi <i>(Repeat visits)</i> 2. Kepuasan menyeluruh <i>(Repeat purchase)</i> | 1. Kepuasan informasi (Repeat visits) Perbedaan antara informasi yang dibutuhkan serta informasi yang diterima. “Secara umum kepuasan informasi sebagai hasil perbandingan pengharapan atau kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima” (menurut remenyi smith dan money). 2. Kepuasan menyeluruh (Repeat purchase) Salah satu bentuk kepuasan secara global atas semua sistem yang sudah disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem. Serta manfaat dalam dalam proses input proses output yang diterima. |
| Keuntungan bersih (Net benefits) 1. Meningkatkan berbagi pengetahuan <i>(improved knowledge sharing)</i> | 1. Improved knowledge sharing Dalam manajemen pengetahuan sebagai berikut: 1) Bagaimana informasi bisa menjadi sesuatu yang berdaya guna 2) Bagaimana mewujudkan <i>sharing</i> pengetahuan 3) Bagaimana meningkatkan kerjasama antar perpustakaan untuk mempercepat aliran pengetahuan |
| 2. Efektivitas komunikasi <i>(communication effectiveness)</i> | 2. Communication effectiveness Efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan. Sedangkan komunikasi adalah sebagai proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan akibat tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan yang mampu mencapai tujuan dari isi pesan tersebut dan memberikan umpan balik (feed back) atau reaksi sehingga pesan pun berhasil tersampaikan dan menimbulkan sebuah komunikasi yang efektif. |

3.1. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah semua pertanyaan (*instrument*) penelitian yang diajukan untuk mengukur variabel penelitian adalah valid. Suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen pada pustaka [1]. Jadi validitas lebih menekankan pada alat pengukuran atau pengamatan. Item-item pertanyaan yang digunakan sebelumnya dilakukan uji validitas. Tujuannya adalah agar data yang diambil benar-benar mengukur apa yang hendak diukur menggunakan SPSS hasil dari pengukuran kuesioner A diilustrasikan pada gambar 7 dan kuesioner B pada gambar 8.

| Correlations | | | | | |
|--------------|---------------------|---------------|-----|---------------------|---------------|
| | | Hasil Total A | | | Hasil Total A |
| SQ1 | Pearson Correlation | .389** | LQ2 | Pearson Correlation | .696** |
| | Sig. (2-tailed) | .003 | | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 56 | | N | 56 |
| SQ3 | Pearson Correlation | .503** | LQ2 | Pearson Correlation | .696** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 56 | | N | 56 |
| SQ4 | Pearson Correlation | .357** | MU1 | Pearson Correlation | .335* |
| | Sig. (2-tailed) | .007 | | Sig. (2-tailed) | .012 |
| | N | 56 | | N | 56 |
| SQ5 | Pearson Correlation | .495** | US1 | Pearson Correlation | .328* |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | Sig. (2-tailed) | .014 |
| | N | 56 | | N | 56 |
| IQ1 | Pearson Correlation | .270* | US2 | Pearson Correlation | .651** |
| | Sig. (2-tailed) | .044 | | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 56 | | N | 56 |
| IQ2 | Pearson Correlation | .530** | US3 | Pearson Correlation | .315* |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | Sig. (2-tailed) | .018 |
| | N | 56 | | N | 56 |
| IQ3 | Pearson Correlation | .636** | NB1 | Pearson Correlation | .498** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 56 | | N | 56 |
| IQ5 | Pearson Correlation | .636** | NB2 | Pearson Correlation | .376** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | Sig. (2-tailed) | .004 |
| | N | 56 | | N | 56 |
| LQ1 | Pearson Correlation | .508** | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | | |
| | N | 56 | | | |

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 8. Validitas 16 Butir Pertanyaan Kuesioner A (STMIK AMIKOM Yogyakarta)

Pada hasil yang sudah diilustrasikan pada gambar 8 jumlah data sebanyak 56 responden (N=56). Menurut r Tabel, untuk N=56 dan taraf signifikan 5%, nilai r adalah 0,259. Soal dinyatakan valid apabila r hasil perhitungan > r tabel.

Pada soal no 1 (SQ1) sampai dengan soal nomor 18 (NB2). Dari SPSS diketahui nilai r adalah 0,259. Jika dibandingkan dengan r tabel, nilai r SPSS pada butir soal nomor 2 (SQ2) kurang dari r tabel. ($0,224 < 0,259$) serta butir soal nomor 9 (IQ4) kurang dari r tabel. ($0,222 < 0,259$). Jadi disimpulkan bahwa soal no 1 dan 9 (IQ2) dan IQ4) tidak valid atau gugur. Sedangkan pada item-item lainnya nilainya lebih dari perhitungan r tabel dan dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid, valid dengan 16 butir pertanyaan maka pada instrumen butir nomer 2 dan 9 yang

dinyatakan sebagai item yang tidak valid atau gugur dan menjadi 16 item dari item pra uji validitas sebanyak 18 item, item nomer 2 dan 9 dibuang karena item itu tidak valid kemudian diuji kembali dan hasilnya diilustrasikan pada gambar 8.

| Correlations | | | | | |
|--------------|---------------------|---------------|-----|---------------------|---------------|
| | | Hasil_Total_B | | | Hasil_Total_B |
| SQ1 | Pearson Correlation | .613* | IQ5 | Pearson Correlation | .575** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 56 | | N | 56 |
| SQ2 | Pearson Correlation | .289' | LQ1 | Pearson Correlation | .571** |
| | Sig. (2-tailed) | .031 | | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 56 | | N | 56 |
| SQ4 | Pearson Correlation | .322' | LQ2 | Pearson Correlation | .504** |
| | Sig. (2-tailed) | .015 | | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 56 | | N | 56 |
| SQ5 | Pearson Correlation | .616** | MU1 | Pearson Correlation | .524** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 56 | | N | 56 |
| IQ1 | Pearson Correlation | .422** | US1 | Pearson Correlation | .309' |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | | Sig. (2-tailed) | .020 |
| | N | 56 | | N | 56 |
| IQ2 | Pearson Correlation | .477** | US2 | Pearson Correlation | .379** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | Sig. (2-tailed) | .004 |
| | N | 56 | | N | 56 |
| IQ4 | Pearson Correlation | .422** | US3 | Pearson Correlation | .570** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 56 | | N | 56 |
| | | | NB2 | Pearson Correlation | .527** |
| | | | | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | | | | N | 56 |

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 9. Validitas 15 Butir Pertanyaan Kuesioner B (Universitas Kristen Duta Wacana)

Pada hasil yang sudah diilustrasikan pada gambar 9 jumlah data sebanyak 56 responden Pada soal no 3, 8 dan 17 (SQ3, IQ 3 dan NB) tidak valid atau gugur. Sedangkan pada item-item lainnya dinyatakan valid dapat dilihat tanda bintang pada output SPSS, dari 18 butir pertanyaan maka pada instrumen butir 3, 8 dan 17 yang dinyatakan sebagai item yang tidak valid atau gugur dan menjadi 15 item dari item pra uji validitas sebanyak 18 item, item 3, 8 dan 17 dibuang karena item itu tidak valid kemudian diuji kembali dan hasilnya pada gambar 9.

3.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban responden. Reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu skala dianggap dapat dipercaya bila secara konsisten memberi hasil yang sama jika diterapkan pada sampel yang sama pada waktu yang berbeda yang dirujuk dari pustaka [9]. Jika hasil pengukuran yang dilakukan secara berulang relatif sama maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik sesuai dengan dasar acuan pustaka [11]. Uji reabilitas dalam SPSS diukur dengan *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan *reliable* jika nilai tinggi

jika berkorelasi lebih dari 0,5 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading factor 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup yang dikutip dalam pustaka [5]. Berikut ini adalah output *cronbach alpha* yang diilustrasikan pada gambar 10.

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 56 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 56 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .771 | 16 |

Gambar 10. Cronbach Alpha STMIK AMIKOM Yogyakarta

Hasil output *cronbach alpha* dari model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* Untuk STMIK AMIKOM dan UKDW di atas 0,7. Jadi dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik. Pada gambar 11.

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 56 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 56 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .757 | 15 |

Gambar 11. Cronbach Alpha UKDW

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran variabel. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 yang dikutip dalam buku pustaka [5]. Adapun menurut Guildford yang dikutip oleh Arikunto [1] tolak ukur untuk menginterpretasikan derajat reliabilitas instrumen yang diperoleh sesuai dengan tabel 2.

Tabel 2. Interpretasi Reliabilitas

| Koefisien Korelasi | Kriteria reliabilitas |
|----------------------|-----------------------|
| $0,81 < r \leq 1,00$ | sangat tinggi |
| $0,61 < r \leq 0,80$ | tinggi |
| $0,41 < r \leq 0,60$ | cukup |
| $0,21 < r \leq 0,40$ | rendah |
| $0,00 < r \leq 0,21$ | sangat rendah |

Sehingga Hasil analisis reliabilitas instrumen *pretest* diperoleh nilai reliabilitas sebesar 0,771 untuk STMIK AMIKOM Yogyakarta dan 0,757 untuk hasil reliabilitas UKDW, Berdasarkan tolak ukur untuk menginterpretasikan derajat reliabilitas instrumen yang diperoleh dapat dinyatakan bahwa tes yang digunakan mempunyai tingkat reliabilitas tinggi.

3.3. Analisis Korelasi

Analisis korelasi adalah untuk mengetahui bagaimana mengetahui apakah diantara dua variabel terdapat hubungan atau tidak, dan jika tidak ada hubungan bagai manakah arah hubungan dan seberapa besar hubungan tersebut.

Dalam menganalisa hubungan terhadap variable ada beberapa tahapan analisa menentukan tipe analisis dalam menganalisa hubungan antara variable *system quality*, *information quality* dan *service quality* terhadap *user satisfaction* dengan melihat sifat analisa skala data yang dilakukan untuk menentukan tipe analisa korelasi yang akan dilakukan, dalam menentukan data analisa yang akan digunakan berdasarkan skala sebagai berikut :

1. Interfal dan rasio (bersifat kuantitatif atau kualitatif) tipe analisa data yang dilakukan yaitu *pearson correlation* atau istilah lainnya adalah *product moment correlation*.
2. Skala ordinal (*statistic Non-Parametrik*) tipe analisa data yang dilakukan dalam pendekatan sperman correlation dan kendall.

Dalam penelitian ini tipe data yang digunakan skala likert, guna mengukur persepsi pengguna PMB *online* maka data yang digunakan berskala ordinal, oleh karna itu pengolahan data dalam menganalisa hubungan variable ini menggunakan konsep korelasi sebagai mana dijelaskan bahwa suatu variable dinyatakan memiliki hubungan dengan variabel lain jika perubahan satu variable diikuti dengan perubahan variable lain yang dikutip dalam pustaka [12], dan hasil dari hubungan korelasi antara variable menggunakan teknik sperman dan kendal dijelaskan oleh Dr. Suliyanto yaitu korelasi rank spearman digunakan untuk mengetahui antar hubungan antar variabel jika data yang digunakan sekurang-kurangnya memiliki skala ordinal. kemudian dijelaskan juga korelasi rank kendall pertamakali dikenalkan oleh Maurice G. Kendal pada tahun 1938 via (Dr. Suliyanto) dalam pustaka [12], kendall adalah ukuran korelasi yang menuntut kedua variable diukur sekurang-kurangnya dalam skala ordinal sehingga objek-objek yang dipelajari dapat di-*ranking* dalam dua

rangkaian berurut (Siegel 1997) via (Dr. Suliyanto) dalam pustaka [12]. Analisa korelasi rank kendall dicari untuk menguji hubungan dan menguji hipotesis antara dua variabel atau lebih bilamana datanya berbentuk ordinal atau ranking (Sugiono, 2001). Hasil dari koefisiensi korelasi Sperman dan Kendall dengan menggunakan dua data A dan B UKDW dan STMIK AMIKOM Yogyakarta dapat dilihat pada gambar 12.

| | | Correlations | | | | |
|-----------------|---------------------|-------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | | System Quality | Information Quality | Service Quality | User Satisfaction | |
| Kendall's tau_b | System Quality | Correlation Coefficient | 1.000 | .333 ^{**} | .339 ^{**} | .184 |
| | | Sig. (2-tailed) | | .002 | .003 | .093 |
| | | N | 56 | 56 | 56 | 56 |
| | Information Quality | Correlation Coefficient | .333 ^{**} | 1.000 | .406 ^{**} | .289 ^{**} |
| | | Sig. (2-tailed) | .002 | | .000 | .008 |
| | | N | 56 | 56 | 56 | 56 |
| | Service Quality | Correlation Coefficient | .339 ^{**} | .406 ^{**} | 1.000 | .186 |
| | | Sig. (2-tailed) | .003 | .000 | | .109 |
| | | N | 56 | 56 | 56 | 56 |
| | User Satisfaction | Correlation Coefficient | .184 | .289 ^{**} | .186 | 1.000 |
| | | Sig. (2-tailed) | .093 | .008 | .109 | |
| | | N | 56 | 56 | 56 | 56 |
| Spearman's rho | System Quality | Correlation Coefficient | 1.000 | .417 ^{**} | .378 ^{**} | .229 |
| | | Sig. (2-tailed) | | .001 | .004 | .090 |
| | | N | 56 | 56 | 56 | 56 |
| | Information Quality | Correlation Coefficient | .417 ^{**} | 1.000 | .472 ^{**} | .346 ^{**} |
| | | Sig. (2-tailed) | .001 | | .000 | .009 |
| | | N | 56 | 56 | 56 | 56 |
| | Service Quality | Correlation Coefficient | .378 ^{**} | .472 ^{**} | 1.000 | .215 |
| | | Sig. (2-tailed) | .004 | .000 | | .112 |
| | | N | 56 | 56 | 56 | 56 |
| | User Satisfaction | Correlation Coefficient | .229 | .346 ^{**} | .215 | 1.000 |
| | | Sig. (2-tailed) | .090 | .009 | .112 | |
| | | N | 56 | 56 | 56 | 56 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 12. Korelasi Dari Penilaian Kuesioner A

“Hasil hubungan korelasi positif hanya *Information Quality* terhadap *user satisfaction*”

Pada gambar 12 hasil kuesioner tipe A (Penilaian responden terhadap PMB online STMIK AMIKOM Yogyakarta) dapat dijelaskan bahwasanya variabel *system quality* tidak berhubungan terhadap *user satisfaction* karna memiliki nilai r tabel. (0,189), pada variabel *Information Quality* berhubungan terhadap *user satisfaction* memiliki nilai r tabel. (0,251), sedangkan pada variabel kualitas pelayanan (*Service Quality*) juga tidak berhubungan terhadap *user satisfaction* memiliki nilai r tabel. (0,186) dalam perhitungan tipe Spearman model dan Kendall model. Namun model hubungan yang dihasilkan termasuk kategori hubungan yang lemah antara variabel *Information Quality* terhadap *user satisfaction* dengan melihat tabel korelasi antarhubungan pada gambar 12.

Correlations

| | | System Quality | Information Quality | Service Quality | User Satisfaction |
|-----------------|---------------------|-------------------------|---------------------|-----------------|-------------------|
| Kendall's tau_b | System Quality | Correlation Coefficient | 1.000 | .385** | .189 |
| | | Sig. (2-tailed) | | .000 | .088 |
| | | N | 56 | 56 | 56 |
| | Information Quality | Correlation Coefficient | .385** | 1.000 | .387** |
| | | Sig. (2-tailed) | .000 | | .001 |
| | | N | 56 | 56 | 56 |
| | Service Quality | Correlation Coefficient | .189 | .387** | 1.000 |
| | | Sig. (2-tailed) | .088 | .001 | |
| | | N | 56 | 56 | 56 |
| | User Satisfaction | Correlation Coefficient | .122 | .343** | .238* |
| | | Sig. (2-tailed) | .265 | .002 | .037 |
| | | N | 56 | 56 | 56 |
| Spearman's rho | System Quality | Correlation Coefficient | 1.000 | .476** | .234 |
| | | Sig. (2-tailed) | | .000 | .082 |
| | | N | 56 | 56 | 56 |
| | Information Quality | Correlation Coefficient | .476** | 1.000 | .453** |
| | | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 |
| | | N | 56 | 56 | 56 |
| | Service Quality | Correlation Coefficient | .234 | .453** | 1.000 |
| | | Sig. (2-tailed) | .082 | .000 | |
| | | N | 56 | 56 | 56 |
| | User Satisfaction | Correlation Coefficient | .154 | .417** | .274* |
| | | Sig. (2-tailed) | .258 | .001 | .041 |
| | | N | 56 | 56 | 56 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 13. Korelasi Dari Penilaian Kuesioner B

“Hasil hubungan korelasi positif *Service Quality* dan *Information Quality* terhadap *user satisfaction*”

Pada gambar di atas hasil kuesioner tipe B (Penilaian responden terhadap PMB online UKDW) dapat dijabarkan bahwasanya variabel *system quality* tidak berhubungan terhadap *user satisfaction* karna memiliki nilai r tabel. (0,125), pada variabel *Information Quality* berhubungan terhadap *user satisfaction* memiliki nilai r tabel. (0,255), sedangkan pada variabel kualitas *Service Quality* juga berhubungan terhadap *user satisfaction* memiliki nilai r tabel. (0,238) dalam perhitungan tipe Spearman dan Kendall model hasil dari hubungan variable tersebut termasuk kategori hubungan yang lemah antara variabel *Information Quality* dan *Service Quality* terhadap *user satisfaction* dengan melihat tabel korelasi antarhubungan pada gambar 13.

3.4. Analisa Hasil Perbandingan Kesuksesan Sistem Informasi Menggunakan Model Delone And Mclean

Dari hasil analisa data persepsi atau penilaian terhadap kesuksesan sistem informasi layanan PMB Online UKDW dan STMIK AMIKOM Yogyakarta yang diukur menggunakan pendekatan kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean. Dengan data yang telah diperoleh kemudian diolah dan dianalisa hasil dari keseluruhan variable untuk mengukur kesuksesan sistem informasi menggunakan model Delone dan McLean terhadap PMB online STMIK AMIKOM Yogyakarta pada tabel dan presentase yang diperoleh dari penilaian responden pada tabel 3.

Tabel 3. Akumulasi Nilai Total STMIK AMIKOM Yogyakarta

| Tanggapan Responden | 1 | 2 | 3 | 4 | Jumlah |
|---------------------|---|---|---|---|--------|
|---------------------|---|---|---|---|--------|

| Item | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
|------------|----|-----|------|------|------|------|-----|------|------|-----|
| SQ | 5 | 1.8 | 91 | 35.5 | 166 | 59.3 | 18 | 6.4 | 280 | 100 |
| IQ | 2 | 0.7 | 66 | 23.6 | 187 | 66.8 | 25 | 8.9 | 280 | 100 |
| LQ | 2 | 1.8 | 14 | 12.5 | 80 | 71.4 | 16 | 14.2 | 112 | 100 |
| MU | 0 | 0 | 14 | 25 | 38 | 67.9 | 4 | 7.1 | 56 | 100 |
| US | 1 | 0.6 | 22 | 13.1 | 118 | 70.2 | 27 | 16.1 | 168 | 100 |
| NB | 0 | 0 | 14 | 12.5 | 89 | 79.5 | 9 | 8 | 112 | 100 |
| $\sum F_x$ | 10 | | 221 | | 678 | | 99 | | 1008 | |
| % (x) | 1 | | 21.9 | | 67.3 | | 9.8 | | 100 | |

Pada tabel 3 dapat disimpulkan bahwa Responden memberikan rincian penilaian yang baik, sangat baik terhadap sistem penerimaan mahasiswa baru secara *online* sebagai berikut :

1. *System Quality* responden menjawab 70% Setuju dan 21% Sangat Setuju
2. *Information Quality* responden menjawab 68,2% Setuju dan 27,1% Sangat Setuju
3. *Service Quality* responden menjawab 73,2% Setuju dan 20,5 % Sangat Setuju
4. *System use* responden menjawab 62,5% Setuju dan 30,4 % Sangat Setuju
5. *User Satisfaction* responden menjawab 65,5% Setuju dan 28,6 % Sangat Setuju
6. *Net Benefits* sresponden menjawab 70,5% Setuju dan 20,6 % . Sangat Setuju

Secara keseluruhan penilaian yang diberikan terhadap PMB Online STMIK AMIKOM Yogyakarta 68,8% menjawab setuju dan 24,4% seangat setuju. Kemudian dari hasil tiap-tiap variabel untuk mengukur kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean model terhadap PMB online UKDW pada tabel dan presentase yang diperoleh dari penilaian responden pada tabel 4.

Tabel. 4. Akumulasi Nilai Total UKDW

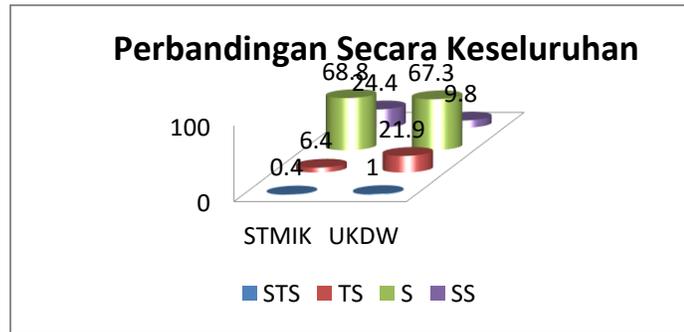
| Tanggapan Responden | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | Jumlah | |
|---------------------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|--------|-----|
| Item | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| SQ | 1 | 0.4 | 24 | 8.6 | 196 | 70 | 59 | 21 | 280 | 100 |
| IQ | 1 | 0.4 | 12 | 4.3 | 191 | 68.2 | 76 | 27.1 | 280 | 100 |
| LQ | 2 | 1.8 | 5 | 4.5 | 82 | 73.2 | 23 | 20.5 | 112 | 100 |
| MU | 0 | 0 | 4 | 7.1 | 35 | 62.5 | 17 | 30.4 | 56 | 100 |
| US | 0 | 0 | 10 | 5.9 | 110 | 65.5 | 48 | 28.6 | 168 | 100 |
| NB | 0 | 0 | 10 | 8.9 | 79 | 70.5 | 23 | 20.6 | 112 | 100 |
| $\sum F_x$ | 4 | | 65 | | 693 | | 246 | | 1008 | |
| % (x) | 0.4 | | 6.4 | | 68.8 | | 24.4 | | 100 | |

Pada tabel 4 dapat disimpulkan bahwa Responden memberikan rincian penilaian yang baik sangat baik terhadap sistem penerimaan mahasiswa baru secara *online* sebagai berikut:

1. *System Quality* responden menjawab 71,4% Setuju dan 6,4% Sangat Setuju
2. *Information Quality* responden menjawab 66,8% Setuju dan 8,9% Sangat Setuju

3. *Service Quality* responden menjawab 71,4% Setuju dan 14,2 % Sangat Setuju
4. *System use* responden menjawab 67,9% Setuju dan 7,1 % Sangat Setuju
5. *User satisfaction* responden menjawab 70,2% Setuju dan 16,1 % Sangat Setuju
6. *Net Benefits* sresponden menjawab 79,5% Setuju dan 8%. Sangat Setuju

Secara keseluruhan penilaian yang diberikan terhadap PMB Online STMIK AMIKOM Yogyakarta 67,3% menjawab setuju dan 9,8% seangat setuju. Dengan grafik perbandingan pada gambar 14.



Gambar 14. Grafik Keseluruhan Akumulasi Nilai Total UKDW dan STMIK AMIKOM Yogyakarta

3.5. Deskripsi Analisa Hasil Perbandingan Kesuksesan Sistem Informasi Menggunakan Model Delone dan Mclean

Hasil dari pernyataan yang telah diberikan kepada responden melalui kuesioner pada setiap variabel menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean beberapa variabel yang menjawab sangat tidak setuju dapat disimpulkan pada tabel 3 dan gambar 14 grafik perbandingan secara keseluruhan jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) 0,4 % atau 4 responden menjawab sangat tidak setuju terhadap PMB online STMIK AMIKOM Yogyakarta dan 1% atau 10 responden yang menjawab sangay tidak setuju terhadap PMB online UKDW pada tabel 3 pada item pernyataan kuesioner yang diringkas pada tabel 5, 6, 7 dan 8 :

Tabel 5. Penilaian STS terhadap PMB online STMIK AMIKOM Yogyakarta

| Variabel | Item-item Pertanyaan Yang Sangat Tidak Setuju (STS) |
|----------------------------|---|
| System Quality | 1 N dari SQ4 |
| Information Quality | 1 N dari IQ5 |
| Service Quality | 2 N dari LQ 1 |

Tabel 6. Item-Item Penilaian STS Terhadap PMB Online STMIK AMIKOM Yogyakarta

| Nomor Soal | Variabel Konstruk | Item Pernyataan Kualitas Sistem | Penjelasan |
|------------|-------------------|---------------------------------|----------------------------|
| 4 | SQ4 | PMB Online STMIK AMIKOM | Informasi dalam sistem PMB |

| | | | |
|----|--|--|--|
| | Fleksibilitas sistem (<i>flexibility</i>) | Yogyakarta fungsi-fungsi yang disediakan mencakup semua fungsi utama dalam penerimaan calon mahasiswa baru. | online memenuhi fungsi utama dalam pendaftaran calon mahasiswa baru sehingga sistem ini fleksibel. |
| 10 | IQ5 Akurat (<i>accurate</i>) | PMB Online STMIK AMIKOM Yogyakarta menghasilkan informasi yang memaksimalkan efisiensi waktu yang diberikan. | Informasi yang dihasilkan PMB Online sesuai dengan proses yang telah ditentukan dalam memberikan informasi pendaftaran. |
| 11 | LQ1 Jaminan (<i>Assurance</i>) | PMB Online STMIK AMIKOM Yogyakarta menghasilkan informasi yang dapat dipertanggung jawabkan. | Pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi PMB online mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. |

Tabel 7. Penilaian STS Terhadap PMB Online UKDW

| Variabel | Item-item Pertanyaan Yang Sangat Tidak Setuju (STS) |
|----------------------------|---|
| System Quality | 5 N dari 2N SQ2, 2N SQ4, dan 1N SQ5 |
| Information Quality | 2 N dari 1N IQ1, 1N IQ5 |
| Service Quality | 2 N dari 1N LQ1 dan 1N LQ2 |
| User Satisfaction | 1N dari US3 |

Tabel 8. Item-Item Penilaian STS Terhadap PMB Online UKDW

| Nomor Soal | Variabel Konstruk | Item Pernyataan Kualitas Sistem | Penjelasan |
|------------|---|--|--|
| 2 | SQ2 Keandalan sistem (<i>reliability</i>) | PMB Online UKDW sangat handal sehingga jarang terjadi kesalahan (error). | Dalam proses registrasi calon mahasiswa tidak menemukan kesulitan atau kesalahan sistem pada saat memproses PMB Online. |
| 4 | SQ4 Fleksibilitas sistem (<i>flexibility</i>) | PMB Online UKDW fungsi-fungsi yang disediakan mencakup semua fungsi utama dalam penerimaan calon mahasiswa baru. | Informasi dalam sistem PMB online memenuhi fungsi utama dalam pendaftaran calon mahasiswa baru sehingga sistem ini fleksibel. |
| 5 | SQ5 Keamanan sistem (<i>security</i>) | PMB Online UKDW Memiliki keamanan data yang cukup tinggi | Diberikan pencaharian ID pendaftar untuk informasi kelulusan pada PMB Online sesuai dengan fungsi dan kebutuhan pengguna, demi keamanan data pengguna. |
| 7 | IQ2 Penyajian Informasi (<i>format</i>) | PMB Online UKDW memiliki fasilitas petunjuk penggunaan. | PMB Online dilengkapi dengan fasilitas petunjuk penggunaan (petunjuk menu, petunjuk pengisian, petunjuk proses pendaftaran, dll) |
| 10 | IQ5 Akurat (<i>accurate</i>) | PMB Online UKDW menghasilkan informasi yang memaksimalkan efisiensi waktu | Informasi yang dihasilkan PMB Online sesuai dengan proses yang telah ditentukan dalam |

| | | | |
|----|--|---|---|
| | | yang diberikan. | memberikan informasi pendaftaran. |
| 11 | LQ1 Jaminan (<i>Assurance</i>) | PMB Online UKDW menghasilkan informasi yang dapat dipertanggung jawabkan. | Pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi PMB online mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan |
| 12 | LQ2 Empati (<i>Empathy</i>) | PMB Online UKDW menghasilkan informasi yang baik dalam memenuhi kebutuhan calon mahasiswa baru. | Informasi PMB Online memberikan kemudahan dalam berhubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami keperluan pengguna PMB Online. |
| 16 | US3 Kepuasan menyeluruh (<i>Repeat purchase</i>) | Penggunaan sistem PMB Online UKDW dalam proses pendaftaran memenuhi kebutuhan pengguna dalam melakukan pendaftaran secara online. | Anda percaya penggunaan PMB Online dapat membantu anda menyelesaikan proses pendaftaran lebih cepat, efektif dan efisien dalam menggunakan PMB Online UKDW. |

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dan diolah secara statistik, PMB online sudah berjalan dengan baik akantetapi untuk dapat lebih meningkatkan keberhasilan PMB Online UKDW melalui peningkatan komponen-komponen penting yang diambil dari analisa responden di lapangan terhadap kualitas PMB online dalam penilaiannya terhadap PMB Online UKDW menggunakan pendekatan model Delone dan Mclean.

System Quality, Information Quality, Service Quality yang telah diuji oleh 56 responden, melalui hasil penilaian responden di lapangan dari proses input data yang telah dilakukan, proses pendaftaran calon mahasiswa baru belum optimal dari penilaian responden sehingga

1. Perlu adanya fungsi validasi data pada form pendaftaran.
2. Petunjuk pendaftaran online menggunakan petunjuk penggunaan visualisasi gambar atau animasi agar lebih menarik dan mudah untuk dimengerti.

Dari dua rekomendasi diatas hasil penelitian ini berdasarkan hasil dari penilaian mengenai keamanan data dalam pernyataan sub variabel/indikator *system Quality* pernyataan yang diisi dirasa sangat tidak setuju (STS) dalam memberikan persepsinya terhadap item-item pernyataan pada kuesioner setelah melakukan proses input data sebagai pendaftar PMB online pada tabel 8 penilaian responden yang memiliki nilai sekala terendah.

Sebagai contoh relevansi data dalam proses input data baik salah maupun kosong yang diberikan oleh responden menghasilkan informasi benar sehingga perlu adanya validasi data dalam sistem PMB online UKDW, seperti pada proses ilustrasi input data yang dikosongkan gambar 15 dan 16 :

Gambar 3. 29 Form Input Data PMB Pada UKDW

Gambar 3.30 Output Dari Input Data PMB UKDW

4. Kesimpulan dan Saran

Dari hasil analisa dan statistik evaluasi penerapan PMB Online UKDW dan STMIK AMIKOM Yogyakarta dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean dengan mengacu pada latar belakang masalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana persepsi calon mahasiswa terhadap *Information Quality*, *System Quality* dan persepsi *Service Quality* pada PMB Online UKDW dan STMIK AMIKOM Yogyakarta
 - a. *System quality* dari persepsi responden menunjukkan jawaban dari tiap indikator baik dengan nilai hasil persentase “Sangat Tidak Setuju = 1,8%, Tidak Setuju = 32,5%, Setuju = 59,3% dan Sangat Setuju = 6,4%” untuk penilaian terhadap PMB online UKDW dan “Sangat Tidak Setuju = 0.4%, Tidak Setuju = 8,6%, Setuju = 70% dan Sangat Setuju = 21 %” untuk penilaian terhadap PMB online STMIK AMIKOM Yogyakarta. Dapat dilihat pada tabel 3.10 Untuk persepsi penilaian terhadap PMB online UKDW dan tabel 3.11 untuk persepsi penilaian

terhadap PMB online STMIK AMIKOM Yogyakarta disertai grafik perbandingan penilaian pada gambar 3.10. Sehingga dalam perbandingannya dari sisi kualitas sistem PMB STMIK AMIKOM Yogyakarta lebih baik dari hasil penilaian “Setuju = 70% dan Sangat Setuju = 21 %” dibandingkan dengan penilaian terhadap PMB online UKDW hasil penilaian responden “Setuju = 59,3% dan Sangat Setuju = 6,4%”.

- b. *Information quality* dari persepsi responden menunjukkan jawaban dari tiap indikator baik dengan nilai hasil persentase “Tidak Setuju = 0,7%, Tidak Setuju = 23,6%, Setuju = 66,8% dan Sangat Setuju = 8,9%” untuk penilaian terhadap PMB online UKDW dan “Sangat Tidak Setuju = 0,4%, Tidak Setuju = 4,3%, Setuju = 68,2% dan Sangat Setuju = 27,1%” untuk penilaian terhadap PMB online STMIK AMIKOM Yogyakarta. Dapat dilihat pada tabel 3.12 Untuk persepsi penilaian terhadap PMB online UKDW dan tabel 3.13 untuk persepsi penilaian terhadap PMB online STMIK AMIKOM Yogyakarta disertai grafik perbandingan penilaian pada gambar 3.11. Sehingga dalam perbandingannya dari sisi kualitas sistem PMB STMIK AMIKOM Yogyakarta lebih baik dari hasil penilaian “Setuju = 68,2% dan Sangat Setuju = 27,1%” dibandingkan dengan penilaian terhadap PMB online UKDW hasil penilaian responden “Setuju = 66,8% dan Sangat Setuju = 8,9%”.
 - c. *Service quality* dari persepsi responden menunjukkan jawaban dari tiap indikator baik dengan nilai hasil persentase “Sangat Tidak Setuju = 1,8%, Tidak Setuju = 12,5%, Setuju = 71,4% dan Sangat Setuju = 14,3%” untuk penilaian terhadap PMB online UKDW dan “Sangat Tidak Setuju = 1,8%, Tidak Setuju = 4,5,2%, Setuju = 73,2% dan Sangat Setuju = 20,5%” untuk penilaian terhadap PMB online STMIK AMIKOM Yogyakarta. Dapat dilihat pada tabel 3.14 Untuk persepsi penilaian terhadap PMB online UKDW dan tabel 3.15 untuk persepsi penilaian terhadap PMB online STMIK AMIKOM Yogyakarta disertai grafik perbandingan penilaian pada gambar 3.12. Sehingga dalam perbandingannya dari sisi kualitas sistem PMB STMIK AMIKOM Yogyakarta lebih baik dari hasil penilaian “Setuju = 73,2% dan Sangat Setuju = 20,5%” dibandingkan dengan penilaian terhadap PMB online UKDW hasil penilaian responden “Setuju = 71,4% dan Sangat Setuju = 14,3%”.
- 2) Apakah *Information Quality*, *System Quality* dan *Service Quality* secara bersama-sama mempengaruhi *User Satisfaction* pada PMB Online UKDW dan STMIK AMIKOM Yogyakarta ?
- a. *System Suality* berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap *User Satisfaction*.
 - b. *Information Quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.
 - c. *Service Quality* berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap *User Satisfaction*.

Sehingga diperoleh kesimpulan bahwasannya *User satisfaction* lebih dirasakan dari sisi *Information quality* dapat dilihat pada tabel hasil korelasi hubungan secara bersama terhadap *user satisfaction* pada gambar 17.

| Correlations | | | | | | |
|-------------------|-------------------------|-------------------------|----------------|---------------------|-----------------|-------------------|
| | | | System Quality | Information Quality | Service Quality | User Satisfaction |
| Kendall's tau_b | System Quality | Correlation Coefficient | 1.000 | .333** | .339** | .184 |
| | | Sig. (2-tailed) | | .002 | .003 | .093 |
| | | N | 56 | 56 | 56 | 56 |
| | Information Quality | Correlation Coefficient | .333** | 1.000 | .406** | .289** |
| | | Sig. (2-tailed) | .002 | | .000 | .008 |
| | | N | 56 | 56 | 56 | 56 |
| | Service Quality | Correlation Coefficient | .339** | .406** | 1.000 | .186 |
| | | Sig. (2-tailed) | .003 | .000 | | .109 |
| N | | 56 | 56 | 56 | 56 | |
| User Satisfaction | Correlation Coefficient | .184 | .289** | .186 | 1.000 | |
| | Sig. (2-tailed) | .093 | .008 | .109 | | |
| | N | 56 | 56 | 56 | 56 | |
| Spearman's rho | System Quality | Correlation Coefficient | 1.000 | .417** | .378** | .229 |
| | | Sig. (2-tailed) | | .001 | .004 | .090 |
| | | N | 56 | 56 | 56 | 56 |
| | Information Quality | Correlation Coefficient | .417** | 1.000 | .472** | .346** |
| | | Sig. (2-tailed) | .001 | | .000 | .009 |
| | | N | 56 | 56 | 56 | 56 |
| | Service Quality | Correlation Coefficient | .378** | .472** | 1.000 | .215 |
| | | Sig. (2-tailed) | .004 | .000 | | .112 |
| N | | 56 | 56 | 56 | 56 | |
| User Satisfaction | Correlation Coefficient | .229 | .346** | .215 | 1.000 | |
| | Sig. (2-tailed) | .090 | .009 | .112 | | |
| | N | 56 | 56 | 56 | 56 | |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 17. Hubungan Korelasi Positif

- 3) Bagaimana perbandingan tingkat kualitas pelayanan dari keputusan pengguna terhadap PMB *Online* UKDW dan STMIK AMIKOM Yogyakarta ?

Dalam melakukan uji perbandingan dari respon pengguna dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem penerimaan mahasiswa baru yang dilakukan secara Online di Universitas Kristen Duta Wacana dan STMIK AMIKOM Yogyakarta memiliki tingkat keberhasilan yang cukup baik, berdasarkan hasil klasifikasi tingkatan skor data kuesioner secara umum telah berjalan dengan baik, serta faktor-faktor keberhasilan yang ada dalam model D&M menunjukkan hasil yang baik. Dari hasil olah data yang dilakukan secara statistik analisa deskriptif validitas, reliabilitas dan korelasi data ordinal spearman dan kendall pengguna menilai bahwa sistem informasi PMB yang dilakukan secara online STMIK AMIKOM Yogyakarta lebih baik dengan hasil presentase penilaian responden “68,8% menjawab Setuju dan 24,4% Sangat Setuju”. Yang dijelaskan pada tabel hasil perbandingan gambar 14.

Dari hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian ini masih terdapat keterbatasan dan kelemahan. Untuk penelitian selanjutnya disarankan dapat meminimalisir keterbatasan dan kelemahan pada penelitian ini. Keterbatasan dan kelemahan penelitian ini antara lain :

- 1) Penelitian ini hanya berdasarkan pada persepsi responden saja, karena itu hasil yang diperoleh sangat tergantung oleh pemahaman responden pada item-item pertanyaan yang terdapat pada kuesioner dan juga keseriusan responden dalam mengisi setiap pertanyaan tersebut.

- 2) Pada penelitian ini membatasi tidak semua sub variabel pada model Delone dan Mclean lengkap seperti pada pokok bahasan individual impact yang terkandung dalam *Net Benefits* hanya mengukur item *individual impact*, agar hasil lebih representatif perlu adanya penelitian yang membahas *organization impact*, serta *Service Quality* yang mencakup pelayanan setelahnya (*following-up*).
- 3) Dalam penelitian ini meskipun jumlah sampel sudah memenuhi asumsi, tetapi untuk penelitian selanjutnya masih perlu diperbesar agar hasilnya lebih representatif sehingga dapat menggeneralisir kondisi yang sebenarnya dilapangan.

5. Daftar Pustaka

- [1] Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- [2] Bayu Luhur Wicaksono, 2013 “Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat Bpk Ri Menggunakan Metode Webqual Modifikasian Dan Importance Performance Analysis” Tesis, Universitas Gadjah Mada.
- [3] Candra Irawan, 2011 ” Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Menggunakan Metode WEBQUAL (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)” Tesis, Universitas Gadjah Mada.
- [4] DeLone, W; & McLean, E. 2003. *The DeLone and McLea Model of Information Systems Success : A Ten Year Update*. Management Information System
- [5] Ghozali, I. 2011. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square PLS*, Edisi 3. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [6] Handoko, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi kasus : STMIK AMIKOM Yogyakarta dan AMIKOM CIPTA DARAM Surakarta)” Tesis, STMIK AMIKOM Yogyakarta.
- [7] Jogiyanto, H.M. 2007. *Model Kesuksesan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- [8] Nanang Asnadi, 2012 “Analisis Faktor Kesuksesan Aplikasi Ticare Sales untuk Bisnis Jasa Jaringan pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk - Divisi Carrier and Interconnection Service (Telkom CIS)” Tesis, Universitas Gadjah Mada.
- [9] Nasution, S. 1995. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta : Bumi Aksara
- [10] Setia Wardani, “Analisis Hubungan Efektifitas SIAP-PSB Online dan Kinerja Panitia Terhadap Kepuasan User (Studi kasus : Wilayah Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta)” Tesis, STMIK AMIKOM Yogyakarta.
- [11] Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- [12] Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan, Teori dan Aplikasi dengan SPSS* : C.V Andi Offset.
- [13] Sumarni, M.; & Wahyuni, S. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- [14] Sutan, Indra Mangara. 2009 “Model Kesuksesan Delone Dan Mclean Pada Penggunaan E-Commerce di Perusahaan Ritel” Tesis, Universitas Gadjah Mada.