

## PENGARUH PENERAPAN SISTEM CPNS ONLINE TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN METODE TAM

Siti Nurdiani<sup>1</sup>; Rizky Ade Safitri<sup>2</sup>; Dwiza Riana<sup>3</sup>

Program Pascasarjana Magister Ilmu Komputer

STMIK Nusa Mandiri Jakarta

<http://www.nusamandiri.ac.id>

sitinurdiani18@gmail.com, rrizkyadesafitri@gmail.com, dwiza@nusamandiri.ac.id



Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial 4.0 Internasional.

**Abstract**— *Information systems are a combination of information technology and activities of people who use that technology to support operations and management. Currently the procurement of Prospective Civil Servants (CPNS) has implemented system technology in carrying out each activity. One form of implementation is in the form of an online CPNS system. The purpose of this study is to find out what are the effects of system quality, information quality, online CPNS service quality on community satisfaction following online CPNS.. The method used is TAM (Technology Acceptance Model) with variable system quality, information quality and service quality. Based on the results of the study of the effect of applying the online CPNS system to community satisfaction, the results showed that: There is a significant influence between the system quality variables on community satisfaction, there is no significant effect between the quality of information on community satisfaction. There is a significant influence between service quality variables on community satisfaction.*

**Keywords** : *Information System, CPNS, TAM, Technology.*

**Intisari**—Kombinasi dari system informasi, teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen. Saat ini pengadaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) sudah menerapkan teknologi sistem dalam menjalankan setiap kegiatan. Salah satu bentuk penerapan tersebut yaitu berupa sistem CPNS Online. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa pengaruh dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan CPNS online terhadap kepuasan masyarakat yang mengikuti cpns online. Metode yang digunakan yaitu TAM (*Technology*

*Acceptance Model*) dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Berdasarkan hasil penelitian dari pengaruh penerapan sistem cpns online terhadap kepuasan masyarakat diperoleh hasil bahwa : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas sistem terhadap kepuasan masyarakat, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan masyarakat. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci**: Sistem Informasi, CPNS, TAM, Teknologi.

### PENDAHULUAN

Sebuah sistem informasi diharapkan harus mampu memberikan kontribusi yang maksimal dalam memecahkan masalah organisasi. Dalam memecahkan masalah oraganisasi perusahaan sistem informasi yang baik akan dapat meningkatkan efisiensi dan proses fisik (adanya pengurangan biaya produksi), dapat meningkatkan akurasi dan catatan yang berhubungan dengan berbagai macam entitas(Saebani & Muliawati, 2016).

Pada saat ini pengadaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) sudah menerapkan teknologi informasi dalam menjalankan setiap kegiatan. Salah satu bentuk penerapan tersebut yaitu berupa sistem CPNS Online. Sebuah sistem informasi diharapkan harus mampu memberikan kontribusi yang maksimal dalam memecahkan masalah organisasi (Saebani & Muliawati, 2016). CPNS Online merupakan perkembangan teknologi informasi yang dimana dalam operasionalnya akan diukur kegunaan dan manfaat dari teknologinya (Tujni & Hutrianto, 2018), apakah

penerapan sistem CPNS Online dapat mempermudah atau bermanfaat bagi masyarakat atau malah membuat masyarakat yang ingin mendaftar kesulitan. Melihat keadaan tersebut penerapan Sistem CPNS Online perlu untuk dilakukan evaluasi terhadap system (Sinaga & Haryanto, 2016).

Salah satu metode yang dapat digunakan dalam pengaruh penerapan sistem CPNS Online terhadap kepuasan masyarakat adalah metode TAM yaitu tingkat penerimaan teknologi informasi ditentukan oleh faktor-faktor yaitu persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi, persepsi pengguna terhadap kemanfaatan atau kegunaan teknologi, sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi, kecendrungan perilaku, dan pemakai aktual. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa pengaruh dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan CPNS online terhadap kepuasan masyarakat yang mengikuti cpns online.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif, yang terdiri dari pengumpulan data, analisis data serta interpretasi data. Data merupakan aspek yang sangat penting dalam sebuah penelitian yang fungsinya untuk diamati dan dianalisis. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan maupun pernyataan yang ditujukan kepada responden yang disebar melalui google form. Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini mengacu pada Skala Likert (Likert Scale), dimana masing-masing dibuat dengan menggunakan skala 1 -4 kategori jawaban, yang masing-masing jawaban diberi score (nilai) atau bobot yaitu banyaknya score antara 1 sampai 4, dengan rincian sebagai berikut (Pambudi, 2018) :1. Jawaban SS (Sangat setuju) diberi nilai 4. 2. Jawaban S (Setuju) diberi nilai 3. 3. Jawaban TS (Tidak setuju) diberi nilai 2. 4. Jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) diberi nilai 1. Didapatkan 97 data responden dari link kuesioner yang disebar.

Penelitian ini dimulai dari proses pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden melalui aplikasi *google form*, kemudian dilakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas terhadap kuesioner tersebut. Selanjutnya setelah kuesioner dianggap valid dan reliabel, maka dilakukan analisis data untuk menguji pengaruh ketiga variabel terhadap kepuasan masyarakat dengan menggunakan Regresi Linear Berganda dan dilanjutkan dengan analisis-analisis, yaitu :1) Uji F, merupakan uji

koefisien regresi secara bersama-sama untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap dependen. 2) Uji t, untuk mengetahui apakah secara parsial variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap kepuasan masyarakat. 3) Koefisien determinasi, bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Perhitungan analisis ini menggunakan *software SPSS 23.0*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Data Demografi

Data demografi responden pada penelitian ini, diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur dan pekerjaan. Berdasarkan data pada tabel tersebut, seluruh responden berkontribusi 97% terhadap penelitian ini.

Tabel. 1 Data Demografi

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	46	46%
Perempuan	51	51%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>97%</b>
Umur	Jumlah	Persentase
19-30	38	38%
31-40	59	59%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>97%</b>
Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Lulus SMA	21	21%
Mahasiswa	13	13%
Karyawan Swasta	34	34%
Tidak Bekerja	29	29%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>97%</b>

Sumber: (Nurdiani, Ade Safitri, & Riana, 2019)

### 2. Uji Validitas

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid. Hasil pengujian validitas untuk setiap variabel ditampilkan pada tabel berikut.

#### A. Kualitas Sistem

Terdapat 9 butir pernyataan yang ditunjukkan oleh Corrected Item-Total Correlation atau (rhitung). Pada tabel seluruh skor Corrected Item-Total Correlation (rhitung) menunjukkan lebih besar dari  $r_{tabel}$  sebesar 0,197. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan yang diukur pada variabel kualitas sistem adalah valid.

Tabel. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem

No	Rhitung (Corrected Item-Total Correlation)	Rtabel	Kesimpulan
x1	0,752	0,197	Valid
X1	0,752	0,197	Valid
X1	0,638	0,197	Valid
X1	0,518	0,197	Valid
X1	0,539	0,197	Valid
X1	0,608	0,197	Valid
X1	0,425	0,197	Valid
X1	0,559	0,197	Valid

Sumber: (Nurdiani et al., 2019)

**B. Kualitas Informasi**

Terdapat 6 butir pernyataan yang ditunjukkan oleh Corrected Item-Total Correlation atau (rhitung). Pada tabel 2 seluruh skor Corrected Item-Total Correlation (rhitung) menunjukkan lebih besar dari rtabel sebesar 0,197. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan yang diukur pada variabel kualitas informasi adalah valid.

Tabel.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi

No	Rhitung (Corrected Item-Total Correlation)	Rtabel	Kesimpulan
X2	0,782	0,197	Valid
X2	0,782	0,197	Valid
X2	0,641	0,197	Valid
X2	0,623	0,197	Valid
X2	0,575	0,197	Valid
X2	0,646	0,197	Valid

Sumber: (Nurdiani et al., 2019)

**C. Kualitas Layanan**

Terdapat 4 butir pernyataan yang ditunjukkan oleh Corrected Item-Total Correlation atau (rhitung). Pada tabel seluruh skor Corrected Item-Total Correlation (rhitung) menunjukkan lebih besar dari rtabel sebesar 0,197. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan yang diukur pada variabel kualitas layanan adalah valid.

Tabel. 4 Hasil Uji validitas Kualitas Layanan

No	Rhitung (Corrected Item-Total Correlation)	Rtabel	Kesimpulan
X3	0,52	0,197	Valid
X3	0,455	0,197	Valid
X3	0,547	0,197	Valid
X3	0,584	0,197	Valid

Sumber: (Nurdiani et al., 2019)

**D. Kepuasan Pengguna**

Terdapat 3 butir pernyataan yang ditunjukkan oleh Corrected Item-Total Correlation atau (rhitung). Pada tabel seluruh skor Corrected Item-Total Correlation (rhitung) menunjukkan lebih besar dari rtabel sebesar 0,197. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan yang diukur pada variabel kepuasan pengguna adalah valid.

Tabel.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna

No	Rhitung (Corrected Item-Total Correlation)	Rtabel	Kesimpulan
Y	0,577	0,197	Valid
Y	0,61	0,197	Valid
Y	0,648	0,197	Valid

Sumber: (Nurdiani et al., 2019)

**3. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Pengujian instrumen dinyatakan reliabel, jika nilai koefisien reliabilitas > 0,60.

Tabel.6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha yang disyaratkan	Kriteria
X1	0,89	0,6	Reliabel
X2	0,9	0,6	Reliabel
X3	0,887	0,6	Reliabel
Y	0,873	0,6	Reliabel

Sumber: (Nurdiani et al., 2019)

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa variabel X1, X2, X3 dan Y memiliki *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 yang artinya data sudah reliabel.

#### 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Dibawah ini ada tabel hasil uji Linear Berganda.

Tabel. 7 Hasil Uji Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std Error	Beta		
(Constant)	0,814	0,661		1,232	0,221
TOTALX1	0,166	0,047	0,439	3,524	0,001
TOTALX2	0,036	0,072	0,069	0,506	0,614
TOTALX3	0,262	0,088	0,337	2,992	0,004

Sumber: (Nurdiani et al., 2019)

Berdasarkan tabel 7 diatas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,814 + 0,166X_1 + 0,036X_2 + 0,262X_3$$

Dengan :

$X_1$  = Kualitas Sistem

$X_2$  = Kualitas Informasi

$X_3$  = Kualitas Layanan

dari persamaan regresi tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Nilai konstanta (a) sebesar 0,814, artinya jika semua variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), kualitas layanan ( $X_3$ ) sama dengan nol (0), maka pengaruh bernilai 0,184.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) 0,166 artinya setiap peningkatan kualitas sistem sebesar satu satuan akan meningkatkan pengaruh sebesar 0,166 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) bernilai 0,036 yang artinya setiap peningkatan kualitas informasi sebesar satu satuan akan meningkatkan pengaruh sebesar 0,036 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan ( $X_3$ ) bernilai 0,262 yang artinya setiap peningkatan kualitas layanan sebesar satu satuan akan meningkatkan pengaruh sebesar 0,262 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.

#### 5. Hasil Uji Hipotesis

##### A. Hasil Uji F (Simultan)

Dibawah ini adalah hasil uji f (simultan) .

Tabel. 8 Uji f (simultan atau bersama-sama)

ANOVA					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	185,264	3	61,755	52,46	000 <sup>b</sup>
Residual	109,478	93	1,177		
Total	294,742	96			

a. Dependent Variable: TOTALLY

b. Predictors: (Constant), TOTALX3, TOTALX1, TOTALX2

Sumber: (Nurdiani et al., 2019)

Berdasarkan tabel 8 diperoleh nilai Fhitung sebesar 52,460 dan nilai Ftabel sebesar 0,6771 yang berarti  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $52,460 > 0,6771$ . Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, dapat dilihat berdasarkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka, dapat dikatakan koefisien regresi signifikan.

##### B. Uji t Parsial (Uji Individu)

Tabel. 9 Uji t (parsial atau secara individu)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std Error	Beta		
(Constant)	0,814	0,661		1,232	0,221
TOTALX1	0,166	0,047	0,439	3,524	0,001
TOTALX2	0,036	0,072	0,069	0,506	0,614
TOTALX3	0,262	0,088	0,337	2,992	0,004

a. Dependent Variable: TOTALY

Sumber:(Nurdiani et al., 2019)

Kriteria pengujian uji T sebagai berikut:

- Jika nilai sig  $< 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y.
- Jika nilai sig  $> 0,05$  atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y.

**Pengujian Hipotesis:**

- Ho : Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan pada sistem CPNS online (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan (perceived ease of use) terhadap kepuasan masyarakat.
- Ha : Terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan pada sistem CPNS online (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan (perceived ease of use) terhadap kepuasan masyarakat.

**Hasil analisis :**

- a. Berdasarkan perhitungan SPSS, untuk nilai thitung  $X_1$  adalah 3,524 dan nilai ttabel sebesar 0,6771 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Hasil ini menunjukkan perbandingan antara thitung dengan  $t_{tabel}$  yaitu  $3,524 > 0,6771$ . Dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasyarakat maka  $H_0$  ditolak , dan  **$H_a$  diterima.**
- b. Berdasarkan perhitungan SPSS, untuk nilai thitung  $X_2$  adalah 0,506 dan nilai ttabel sebesar 0,6771 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Hasil ini menunjukkan perbandingan antara thitung dengan ttabel yaitu  $0,506 < 0,6771$ . Dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat maka  $H_0$  diterima dan  **$H_a$  ditolak.**
- c. Berdasarkan perhitungan SPSS, untuk nilai thitung  $X_3$  adalah 2,992 dan nilai ttabel sebesar 0,6771 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Hasil ini menunjukkan perbandingan antara thitung dengan ttabel yaitu  $2,992 > 0,6771$ . Dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat maka  $H_0$  ditolak dan  **$H_a$  diterima.**

**C. Koefisien Determinasi**

Tabel.10 Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,793 <sup>a</sup>	0,629	0,617	1,085

a. Predictors: (Constant), TOTALX3, TOTALX1, TOTALX2  
 b. Dependent Variable: TOTALLY

Sumber:(Nurdiani et al., 2019)

Hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS dapat diketahui bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,629. Hal ini berarti 62,9% pengaruh sistem CPNS online dapat dijelaskan oleh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Sedangkan sisanya 37,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dari pengaruh penerapan sistem cpns online terhadap kepuasan masyarakat diperoleh hasil bahwa : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas sistem terhadap kepuasan masyarakat, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan masyarakat. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat.

**REFERENSI**

Nurdiani, S., Ade Safitri, R., & Riana, D. (2019). *Laporan Akhir Penelitian Mandiri*. Jakarta.

Pambudi, farini lorentina yuni. (2018). Analisis dan Pengukuran Tingkat Ketergunaan ( Usability ) Penggunaan Website E-learning di Jurusan Ilmu Komputer Universitas Negeri Semarang, *17(2)*, 171-178.

Saebani, A., & Muliawati, A. (2016). Pengaruh Kemampuan Teknik Personal, Pendidikan Dan Pelatihan Pengguna Serta Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada SPPBE Di Kabupaten Tabanan. *Prosiding SNaPP2016 Sosial, Ekonomi, Dan Humaniora ISSN 2089-3590*, *6(1)*, 650-663.

Sinaga, E. R., & Haryanto, H. (2016). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Puskesmas di Kabupaten Sleman. *Journal of Information Systems for Public Health*, *1(2)*, 44-51. Retrieved from <https://jurnal.ugm.ac.id/jisph/article/view/6042>

Tujni, B., & Hutrianto, H. (2018). EVALUASI SISTEM E-SAMSAT BERBASIS MOBILE UNTUK LAYANAN MASYARAKAT KOTA PALEMBANG DENGAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL. In *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia 2018* (pp. 123-132). Surabaya: Sistem

Informasi Fakultas Teknologi Informasi dan  
Komunikasi Institut Teknologi Sepuluh  
Nopember.