

Mengukur Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan Sistem Pembelajaran Online Di Smk Pgri 2 Karawang

Atang Supriatna

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer – LIKMI

Article Info

Article history:

Accepted: 18 April 2022

Publish: 25 April 2022

Keywords:

Online Learning

In Network

Learning Evaluation

Article Info

Article history:

Diterima: 18 April 2022

Terbit: 25 April 2022

ABSTRAK

Evaluasi merupakan proses yang penting pada sebuah sistem, untuk mengetahui ketercapaian tujuan dari dibuatnya sistem. Sistem pembelajaran online sudah ada dari dulu, namun sangat populer dimasa pandemi covid-19, yang mengharuskan semua orang untuk menjaga jarak dan tetap untuk di rumah. Sistem pembelajaran online menjadi solusi yang paling tepat untuk dunia pendidikan agar tetap berjalannya pembelajaran. Perlu dilakukan evaluasi sistem pembelajaran online, untuk menjaga fungsi utama dari sistem dibuat. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada responden yang berbeda seperti tenaga pendidik, staff tatausaha, wali siswa, dan siswa. Selain itu data pendukung diperoleh dari dokumen, artikel, dan informasi yang berkaitan dengan pembelajaran online.

Abstract

Evaluation is an important process in a system, to find out the achievement of the goals of the system it makes. Online learning systems have existed for a long time, but are very popular during the covid-19 pandemic, which requires everyone to keep their distance and stay at home. The online learning system is the most appropriate solution for the world of education to keep learning going. It is necessary to evaluate the online learning system, to maintain the main function of the system created. Data collection in this study was carried out by distributing questionnaires to different respondents such as educators, administrative staff, guardians of students, and students. In addition, supporting data is obtained from documents, articles, and information related to online learning.

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](#)



Corresponding Author:

Atang Supriatna

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer - LIKMI

Email : atang.supriatna15@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pandemi covid-19 yang terjadi di Indonesia menyebabkan semua lembaga pemerintah ataupun lembaga swasta mengalami penurunan produksi, yang mengakibatkan banyak karyawan yang diberhentikan. Semua orang harus berfikir keras untuk bertahan hidup, dan membiasakan diri dengan pelaturan baru. Pelaturan yang mengharuskan tetap dirumah saja sehingga masyarakat tidak bisa mencari penghasilan seperti biasa. Pemerintah tidak bisa memberikan bantuan secara terus menerus kepada masyarakat karena keterbatasan anggaran yang dimiliki, sehingga menimbulkan krisis ekonomi yang tinggi.

Pelaturan baru selama pandemi covid-19 masyarakat harus mematuhi 5M, yaitu : memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan, menghindari kerumunan, dan mengurangi mobilitas. Pelaturan baru ini berdampak pada usaha kecil seperti pedagang kaki lima, pedagang asongan, pedang kopi keliling, dan pedang kecil lainnya, yang melarang mereka untuk berjualan lagi.

Dari beberapa akibat yang ditimbulkan oleh pandemi covid-19, lembaga pendidikan yang sampai saat ini belum kembali normal. Lembaga pendidikan yang terdiri dari Taman Kanak-

Kanan (TK), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), sampai dengan Perguruan Tinggi tidak boleh beraktivitas seperti biasa. Untuk mematuhi pelaturan yang dibuat oleh pemerintah sehingga sekolah tidak boleh dilakukan secara tatap muka atau bertemu langsung, sehingga muncul satu gagasan yaitu dengan dilakukan sekolah daring (dalam jaringan) atau yang dikenal dengan istilah sekolah *online*.

Ketika sekolah dibuat menjadi sekolah online muncul pertanyaan : *bagaimana cara melakukannya?* Pemerintah memaksa semua sekolah untuk berkreasi membuat sistem pembelajaran online dan tidak ada ketentuan mutlak penggunaan satu sistem tertentu. Tidak sedikit perusahaan swasta di bidang IT yang menawarkan sistem pembelajaran online, namun hal ini bukan solusi yang tepat bagi sekolah yang tidak memiliki anggaran.

Penggunaan Teknologi Informasi merupakan salah satu solusinya, namun teknologi apa yang akan digunakan? Sekolah dituntut untuk berpikir keras dalam menentukan penggunaan sistem pembelajaran online yang akan digunakan, dengan memperhitungkan anggaran biaya dan sosialisasi penggunaan sistem baru kepada siswa sebagai pengguna. Berbicara sistem pembelajaran online tidak lepas dari perangkat/ alat apa yang akan digunakan untuk menjalankan sistem tersebut. Perangkat yang sangat umum digunakan oleh semua orang yaitu *Smartphone*.

Smartphone dapat dikatakan sebagai komputer yang memiliki ukuran sangat kecil dengan kemampuan yang sama, bahkan tidak sedikit *smartphone* yang memiliki kemampuan lebih dari komputer. *Smartphone* memiliki sistem operasi, memiliki RAM, memiliki media penyimpanan, memiliki fungsi multimedia lainnya yang ada di komputer. Harga *smartphone* cenderung lebih murah dibandingkan dengan komputer, dan *smartphone* memiliki fungsi yang lebih banyak dibandingkan dengan komputer. Karena kebanyakan orang memiliki *smartphone* dibandingkan dengan komputer, maka *smartphone* banyak dipilih sebagai perangkat/ alat yang digunakan untuk sekolah online.

Kurang memperhatikan kualitas layanan yang diberikan dapat menjadi salah satu faktor yang dapat memicu tidak percayanya pengguna terhadap layanan yang akan diberikan. Untuk dapat mengetahui kualitas dari layanan yang dimiliki oleh sistem yang terdapat dalam organisasi, memerlukan pengukuran kualitas layanan. Pengukuran kualitas layanan merupakan salah satu cara untuk mempertahankan kualitas layanan yang akan diberikan kepada pengguna. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pengguna untuk tetap menggunakan layanan yang terdapat pada sistem yang dimiliki oleh organisasi.

Sistem yang sudah dirancang dengan baik dan sudah digunakan bukan berarti sistem tersebut tidak memiliki kesalahan. Sistem yang digunakan organisasi harus bisa mengimbangi kemajuan teknologi dimasa sekarang. Melakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh sistem, menjadi salah satu cara yang dapat dilakukan organisasi untuk mengetahui kualitas layanan. Dengan mengetahui kualitas layanan, organisasi dapat menjaga dan meningkatkan kualitas layanan untuk mencapai visi dan misi organisasi.

Kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh sistem yang dimiliki oleh organisasi, menjadi alat ukur untuk mengetahui kualitas layanan yang diperlukan dalam mempertahankan kualitas layanan dan meningkatkan kualitas layanan. Dengan menjaga kualitas layanan, organisasi sudah menjaga nama baik organisasi agar selalu dipercaya oleh pengguna sistem.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang di jelaskan diatas, permasalahan yang ditemukan yaitu : sekolah belum mengetahui kualitas dari sistem pembelajaran online yang digunakan dari sudut pandang pengguna layanan.

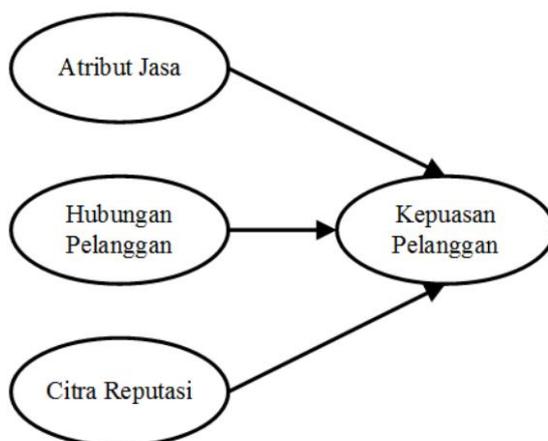
Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu : Mengetahui kualitas yang diberikan oleh sistem pembelajaran online di tingkat satuan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), serta dapat memberikan saran kepada tempat penelitian untuk meningkatkan kualitas layanan sistem pembelajaran online berdasarkan hasil penelitian.

2. METODE PENELITIAN

Model penelitian yang digunakan untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Sistem Pembelajaran Online di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah model pengukuran kepuasan pelanggan dari Rockwater yang terdapat pada perspektif pelanggan metode *Balanced Scorecard* dengan 3 variabel pengukuran yaitu atribut jasa, hubungan pelanggan, dan citra reputasi. Model Penelitian dapat dijelaskan dengan menjelaskan kerangka pemikiran teoritis dan perumusan hipotesis.

Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka Pemikiran Teoritis dapat digambarkan dengan Gambar 1 Kerangka Pemikiran Teoritis.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka Pemikiran Teoritis dalam Mengukur Kepuasan Pengguna Sistem Pembelajaran Online di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), terdiri dari beberapa poin yang dapat dijelaskan dibawah ini.

1. Jika Atribut Jasa yang diberikan kepada Siswa baik, maka kepuasan Siswa terhadap layanan Pembelajaran Online akan tinggi.
2. Jika Hubungan Pelanggan dengan Petugas baik, maka kepuasan Siswa terhadap layanan Pembelajaran Online akan tinggi.
3. Jika Citra Reputasi layanan Pembelajaran Online baik, maka kepuasan Siswa terhadap Layanan Pembelajaran Online akan tinggi.

Perumusan Hipotesis

Dari Kerangka Pemikiran Teoritis diatas, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

Atribut Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan

H_0 : Atribut Jasa tidak berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Layanan Pembelajaran Online

H_1 : Atribut Jasa berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Layanan Pembelajaran Online

Hubungan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan

H_0 : Hubungan Pelanggan tidak berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Layanan Pembelajaran Online

H_1 : Hubungan Pelanggan berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Layanan Pembelajaran Online

Citra Reputasi terhadap Kepuasan Pelanggan

H_0 : Citra Reputasi tidak berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Layanan Pembelajaran Online

H_1 : Citra Reputasi berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Layanan Pembelajaran Online

Analisis Model Pengukuran

Analisis kebutuhan untuk model pengukuran membahas mengenai identifikasi variabel penelitian. Variabel yang digunakan dalam Mengukur Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Pembelajaran Online, terdiri dari 3 (tiga) variabel bebas (*independent variabel*) dan 1 (satu) variabel terikat (*dependent variabel*) yang diambil dari Perspektif Pelanggan metode *Balanced Scorecard*.

1. Variabel bebas (*independent variabel*) dalam Mengukur Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Pembelajaran Online, yaitu variabel atribut jasa, variabel hubungan pelanggan, dan variabel citra reputasi.
2. Variabel terikat (*dependent variabel*) dalam Mengukur Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Pembelajaran Online, yaitu variabel kepuasan pelanggan.

Kedua variabel diatas termasuk dalam variabel laten atau variabel yang hanya diamati secara tidak langsung, maka diperlukan variabel teramati atau indikator untuk mengukurnya. Indikator yang digunakan untuk Mengukur Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Pembelajaran Online, dapat dijelaskan dengan menjelaskan variabel dalam penelitian, indikator untuk mengukur atribut jasa, indikator untuk mengukur hubungan pelanggan, dan indikator untuk mengukur citra reputasi.

Variabel dan Indikator

Variabel yang digunakan dalam Mengukur Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Pembelajaran Online, dapat dijelaskan dengan Tabel 1 Variabel dalam Penelitian.

Tabel 1. Variabel dalam Penelitian

Variabel	Indikator
Atribut Jasa	Keamanan
	Pelayanan Teknis
	Waktu Terpakai
	Ketepatan Waktu
Hubungan Pelanggan	Kejujuran Petugas
	Keterbukaan Petugas
	Fleksibilitas Petugas
	Daya Tangkap Petugas
	Semangat Petugas
Citra Reputasi	Sosialisasi
Kepuasan Pengguna	Mutu Petugas
	Mutu Layanan

Populasi dalam Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian yaitu Siswa yang terdapat di SMK PGRI 2 Karawang dengan jumlah **1084** Siswa, yang terbagi menjadi 29 Kelas. Data Siswa yang terdapat di SMK PGRI 2 Karawang dapat dilihat pada Tabel 2 Data Siswa SMK PGRI 2 Karawang.

Tabel 2. Data Siswa di SMK PGRI 2 Karawang

No	Nama Kelas	Jumlah Siswa
1	X TBSM 1	43
2	X TBSM 2	42
3	X TBSM 3	39
4	X TBSM 4	46
5	X TKJ 1	48
6	X TKJ 2	50
7	X TKJ 3	51
8	X TKJ 4	29
9	X OTKP 1	32
10	X AKL 1	33

11	XI TBSM 1	39
12	XI TBSM 2	37
13	XI TBSM 3	36
14	XI TKJ 1	36
15	XI TKJ 2	44
16	XI TKJ 3	49
17	XI OTKP 1	24
18	XI OTKP 2	29
19	XI AKL 1	25
20	XII TBSM 1	42
21	XII TBSM 2	36
22	XII TBSM 3	43
23	XII TKJ 1	35
24	XII TKJ 2	37
25	XII TKJ 3	33
26	XII AKL 1	31
27	XII AKL 2	37
28	XII OTKP 1	27
29	XII OTKP 2	31
Jumlah Siswa		1084

Sampel Penelitian

Penentuan sampel penelitian menggunakan rumus penentuan sampel dari Slovin (1960), dengan menggunakan taraf kesalahan sebesar 10% atau 0,1. Perhitungan jumlah sampel dapat dijelaskan dengan Perhitungan 3-1.

Diketahui :

$$N = 1084$$

$$e = 10\% = 0,1$$

Penyelesaian :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{1084}{1 + 1084 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1084}{1 + 1084 (0,01)}$$

$$n = \frac{1084}{1 + 10,84}$$

$$n = \frac{1084}{11,84}$$

$$n = 91,55 = 92$$

Jadi hasil yang diperoleh dalam penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus penentuan sampel dari Slovin (1960) yaitu sebagai berikut :

Populasi	= 1084	Siswa
Total Sampel	= 92	Siswa
Dibulatkan	= 100	Siswa

Skala Pengukuran

Skala Likert yang digunakan dalam Pengukuran Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Pembelajaran Online yaitu skala likert 5 pilihan jawaban. Dengan pilihan jawaban sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Skala likert yang digunakan dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel 3. Skala Likert yang Digunakan dalam Penelitian.

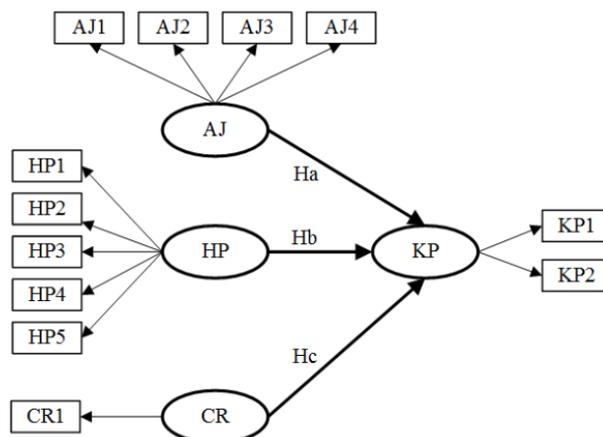
Tabel 3. Skala Likert yang Digunakan dalam Penelitian

No	Skala Likert	Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Model Pengukuran

Model Pengukuran Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Pembelajaran Online, dibuat berdasarkan identifikasi variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian (dapat dilihat pada Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran Teoritis), berdasarkan model Structural Equation Modeling (SEM) dengan Mode A yaitu Reflektif (dapat dilihat pada Gambar 1 Indikator Reflektif dan Indikator Formatif). AJ kependekan dari Atribut Jasa merupakan variabel bebas yang memiliki empat indikator yaitu AJ1 (keamanan), AJ2 (pelayanan teknis), AJ3 (waktu terpakai), dan AJ4 (ketepatan waktu). HP kependekan dari Hubungan Pelanggan merupakan variabel bebas yang memiliki lima indikator yaitu HP1 (kejujuran petugas), HP2 (keterbukaan petugas), HP3 (fleksibilitas petugas), HP4 (daya tangkap petugas), dan HP5 (semangat petugas). CR kependekan dari Citra Reputasi merupakan variabel bebas yang memiliki satu indikator yaitu CR1 (sosialisasi). KP kependekan dari Kepuasan Pelanggan merupakan variabel terikat yang memiliki dua indikator yaitu KP1 (mutu petugas), dan KP2 (mutu layanan).

Model Pengukuran Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Pembelajaran Online, dapat dijelaskan dengan Gambar 3.2 Model Pengukuran.



Gambar 3.2 Model Pengukuran

Teknik Pengolahan Data

Model penelitian diuji dengan menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). Variabel laten dalam penelitian ini yaitu atribut jasa, hubungan pelanggan, dan citra reputasi. Indikator yang terkait dengan setiap variabel laten dimasukkan dalam *Structural Equation Modelling* (SEM), *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS), dan *Partial Least Squares Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Namun sebelum diuji menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM), *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) dan *Partial Least Squares Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) terlebih dahulu dilakukan analisis data dengan Statistik Deskriptif. Analisis deskriptif antara lain dengan penyajian data melalui tabel, grafik, perhitungan presentase dan lain-lain.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif disampaikan dalam bentuk tabel yang didalamnya terdapat jumlah sampel (N), nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (mean), dan nilai standar deviasi (standard deviation) setiap variabel yang digunakan dalam penelitian. Statistik deskriptif dapat dilihat pada Tabel 4 Statistik Deskriptif.

Tabel 4. Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Dev
Atribut Jasa	100	2	5	3,65	0,58
Hubungan Pelanggan	100	2	5	3,63	0,63
Citra Reputasi	100	2	4	3,35	0,56
Kepuasan Pelanggan	100	2	5	3,61	0,56

Dari Tabel 4 Statistik Deskriptif, dapat diketahui jumlah sampel (N), nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (mean), dan nilai standar deviasi (standard deviation) dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian. Pada Tabel 4.1 Statistik Deskriptif, dapat diketahui semua variabel memiliki standar deviasi yang lebih kecil dibandingkan dengan nilai rata-rata (mean) maka data ini bersifat homogen atau menyebar secara merata.

Semua variabel yang digunakan dalam penelitian memiliki nilai rata-rata mendekati nilai maksimum, yaitu variabel atribut jasa memiliki nilai rata-rata 3,65, variabel hubungan pelanggan memiliki nilai rata-rata 3,63, variabel citra reputasi memiliki nilai rata-rata 3,35, dan variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai rata-rata 3,61, maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata (mean) semua variabel tinggi.

Uji Validitas Instrumen

Uji validitas instrumen dilakukan dengan analisis item, yaitu dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total yang merupakan jumlah skor item. Jumlah responden yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen yaitu sebanyak 30 responden, sesuai dengan landasan teori yang digunakan. Nilai minimum (r kritis) yaitu 0,3. Apabila hasil korelasi skor item dengan skor total (r hitung) kurang dari nilai minimum (r kritis), maka item instrumen dinyatakan tidak valid. Korelasi yang digunakan untuk uji validitas instrumen yaitu korelasi Pearson Product Moment. Perhitungan uji validitas instrumen dapat dijelaskan dengan Tabel 5. Uji validitas Instrumen

Tabel 5. Uji Validitas Instrumen

Pernyataan	r Hitung	r Kritis	Hasil
Atribut Jasa			
Pernyataan nomor 1	0,90	0,3	Valid
Pernyataan nomor 2	0,75	0,3	Valid
Pernyataan			
Atribut Jasa			
Pernyataan nomor 3	0,83	0,3	Valid
Pernyataan nomor 4	0,83	0,3	Valid
Pernyataan nomor 5	0,78	0,3	Valid
Pernyataan nomor 6	0,88	0,3	Valid
Pernyataan nomor 7	0,78	0,3	Valid

Pernyataan nomor 8	0,74	0,3	Valid
Hubungan Pelanggan			
Pernyataan nomor 9	0,75	0,3	Valid
Pernyataan nomor 10	0,93	0,3	Valid
Pernyataan nomor 11	0,82	0,3	Valid
Pernyataan nomor 12	0,88	0,3	Valid
Pernyataan nomor 13	0,77	0,3	Valid
Pernyataan nomor 14	0,79	0,3	Valid
Pernyataan nomor 15	0,91	0,3	Valid
Pernyataan nomor 16	0,85	0,3	Valid
Citra Reputasi			
Pernyataan nomor 17	0,79	0,3	Valid
Kepuasan Pelanggan			
Pernyataan nomor 18	0,82	0,3	Valid
Pernyataan nomor 19	0,89	0,3	Valid
Pernyataan nomor 20	0,77	0,3	Valid
Pernyataan nomor 21	0,81	0,3	Valid

Hasil perhitungan uji validitas instrumen yang terdapat dalam Tabel 5 Uji validitas Instrumen, semua korelasi skor item dengan skor total (r hitung) lebih besar dari nilai minimum (r kritis), maka dapat disimpulkan semua item instrumen sudah sesuai (valid) dan dapat digunakan untuk Mengukur Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Pembelajaran Online.

Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan internal consistency dengan teknik belah dua (split half) yang dianalisis dengan rumus Spearman Brown. Tabulasi data hasil kuesioner dibagi menjadi dua kelompok, yaitu kelompok instrumen ganjil dan kelompok instrumen genap.

Masing-masing skor item dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total, kemudian skor total kelompok instrumen ganjil dan skor total kelompok instrumen genap dicari korelasinya, dengan rumus korelasi Pearson Product Moment. Nilai minimum untuk hasil uji reliabilitas yaitu 0,7. Perhitungan reliabilitas menggunakan teknik belah dua (split half) yang dianalisis dengan rumus Spearman Brown, dapat dijelaskan dengan Perhitungan 4-1.

Diketahui :

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata} &= 1203/30 = 40,1 \\ \text{Rata-rata} &= 1082/30 = 36,06667 = 36,07 \\ \sum xy &= 964,8 \\ \sum x^2 &= 1048,7 \\ \sum y^2 &= 999,867 \end{aligned}$$

Perhitungan Korelasi

$$\begin{aligned} r_{xy} &= \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}} \\ r_{xy} &= \frac{964,8}{\sqrt{(1048,7)(999,867)}} \\ r_{xy} &= \frac{964,8}{\sqrt{1048560,5229}} \\ r_{xy} &= \frac{964,8}{1023,9924} \\ r_{xy} &= 0,9421 = 0,94 \end{aligned}$$

Perhitungan Reliabilitas

$$r_i = \frac{2r_b}{1+r_b}$$

$$r_i = \frac{2(0,94)}{1+(0,94)}$$

$$r_i = \frac{1,88}{1,94}$$

$$r_i = 0,9690 = 0,97$$

Berdasarkan perhitungan korelasi kelompok instrumen ganjil dan kelompok instrumen genap dengan korelasi Pearson Product Moment dan perhitungan uji reliabilitas, diperoleh nilai reliabilitas sebesar 0,9690 yang lebih besar dari nilai minimum yaitu 0,7. Maka dapat disimpulkan bahwa semua item instrumen yang dibuat sudah reliabel dan dapat digunakan untuk Mengukur Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Pembelajaran Online. Selain dengan menggunakan perhitungan manual, uji reliabilitas juga dapat dihitung dengan menggunakan tools/ program bantu yaitu program SPSS.

Uji Kecocokan Keseluruhan Model

Uji kecocokan keseluruhan model bertujuan untuk mengevaluasi secara umum tingkat kecocokan atau Good of Fit (GoF) antara data yang diperoleh dalam penyebaran kuesioner dengan model yang digunakan. Uji kecocokan keseluruhan model menggunakan uji kecocokan yang terdapat pada program WarpPLS 4.0.

Program WarpPLS 4.0 mempunyai sepuluh ukuran fit model antara lain Average Path Coefficient (APC), Average R-Squared (ARS), Average Adjusted R-Square (AARS), Average block Variance Inflation Factor (AVIF), Average Full collinearity VIF (AFVIF), Tenenhaus GoF (GoF), Sympson’s Paradox Ratio (SPR), R-Square Contribution Ratio (RSCR), Statistical Suppression Ratio (SSR), dan Nonlinear Bivariate Causality Direction Ratio (NLBCDL). Uji kecocokan keseluruhan model dapat dijelaskan dengan Tabel 6 Uji Kecocokan Keseluruhan Model.

Berdasarkan hasil perhitungan uji kecocokan keseluruhan (dapat dilihat pada Tabel 6 Uji Kecocokan Keseluruhan Model), terdapat 10 kriteria ukuran Good of Fit (GoF) yang digunakan. Dari ke- 10 kriteria tersebut semuanya menghasilkan tingkat kecocokan yang baik, maka dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan dalam Mengukur Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Pembelajaran Online memiliki tingkat kecocokan yang baik.

Tabel 6. Uji Kecocokan Keseluruhan Model

No	Kriteria	Ketentuan	Hasil Estimasi	Tingkat Kecocokan
1	Average path coefficient (APC)	P-value ≤ 0,05	P-value < 0,01	Baik (good fit)
2	Average R-squared (ARS)	P-value ≤ 0,05	P-value < 0,01	Baik (good fit)
3	Average adjusted R-squared (AARS)	P-value ≤ 0,05	P-value < 0,01	Baik (good fit)
4	Average block VIF (AVIF)	Nilai idealnya ≤ 3,3 namun nilai ≤ 5 masih dapat diterima	AVIF = 3,014	Baik (good fit) termasuk nilai yang ideal
5	Average full collinearity VIF (AFVIF)	Nilai idealnya ≤ 3,3 namun nilai ≤ 5 masih dapat diterima	AFVIF = 3,087	Baik (good fit) termasuk nilai yang ideal

6	Tenenhaus GoF (GoF)	Kecil $\geq 0,10$ Sedang $\geq 0,25$ Besar $\geq 0,36$	GoF = 0,705	Baik (<i>good fit</i>) termasuk nilai yang besar
7	Sympson's paradox ratio (SPR)	Nilai idealnya = 1 namun nilai $\geq 0,7$ masih dapat diterima	SPR = 1,000	Baik (<i>good fit</i>) termasuk nilai yang ideal
8	R-squared contribution ratio (RSCR)	Nilai idealnya = 1 namun nilai $\geq 0,7$ masih dapat diterima	RSCR = 1,000	Baik (<i>good fit</i>) termasuk nilai yang ideal
9	Statistical suppression ratio (SSR)	Harus $\geq 0,7$	SSR = 1,000	Baik (<i>good fit</i>)
10	Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)	Harus $\geq 0,7$	NLBCDR = 1,000	Baik (<i>good fit</i>)

Uji Validitas Model

Uji validitas model untuk Mengukur Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Pembelajaran Online, menggunakan alat bantu/ tools berupa program/ aplikasi yang dapat melakukan uji validitas model yaitu program WarpPLS 4.0. Uji validitas model dapat dijelaskan dengan Tabel 7 Uji Validitas Model. Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas model (dapat dilihat pada Tabel 7 Uji Validitas Model), semua variabel memperoleh nilai hasil estimasi lebih besar dari standar ketentuan. Semua variabel yang digunakan dalam penelitian memperoleh validitas yang baik, maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan dalam Mengukur Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Pembelajaran Online memiliki tingkat validitas yang baik.

Tabel 7. Uji Validitas Model

Kriteria	Parameter	Ketentuan	Variabel	Hasil Estimasi	Validitas
Convergent Validity	Average Variance Extracted	$> 0,50$	Atribut Jasa	0,789	Baik
		$> 0,50$	Hubungan Pelanggan	0,729	Baik
		$> 0,50$	Citra Reputasi	1,000	Baik
		$> 0,50$	Kepuasan Pelanggan	0,792	Baik

Uji Reliabilitas Model

Uji reliabilitas model untuk Mengukur Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Pembelajaran Online, menggunakan alat bantu/ tools berupa program/ aplikasi yang dapat melakukan uji reliabilitas model yaitu program WarpPLS 4.0. Uji reliabilitas model dapat dijelaskan dengan Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Model.

Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas model (dapat dilihat pada Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Model), semua variabel memperoleh nilai hasil estimasi lebih besar dari standar

ketentuan. Semua variabel yang digunakan dalam penelitian memperoleh reliabilitas yang baik, maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan dalam Mengukur Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Pembelajaran Online memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Tabel 8. Uji Reliabilitas Model

No	Kriteria	Parameter	Ketentuan	Variabel	Hasil Estimasi	Reliabilitas
1	Indicator Reliability	Loading Factor	> 0,70	Atribut Jasa	0,911	Baik
			> 0,70	Hubungan Pelanggan	0,907	Baik
			> 0,70	Citra Reputasi	1,000	Baik
			> 0,70	Kepuasan Pelanggan	0,738	Baik
2	Internal Consistency Reliability	Composite Reliability	> 0,70	Atribut Jasa	0,937	Baik
			> 0,70	Hubungan Pelanggan	0,931	Baik
			> 0,70	Citra Reputasi	1,000	Baik
			> 0,70	Kepuasan Pelanggan	0,884	Baik

Uji Hipotesis

Hipotesis yang dibuat dalam penelitian yaitu hipotesis assosiatif (hubungan), yang dapat diuji dengan teknik korelasi. Korelasi yang digunakan yaitu korelasi Pearson Product Moment (r), rumus dapat dilihat pada rumus 2.1. Dalam menentukan nilai r Tabel terdapat berbagai macam taraf kesalahan, namun taraf kesalahan yang sering digunakan yaitu 1% (0,01), dan 5% (0,05). Uji Hipotesis dapat dijelaskan dengan Tabel 4.6 Uji Hipotesis dengan taraf kesalahan 1%, dan Tabel 9 Uji Hipotesis dengan taraf kesalahan 5%.

Tabel 9. Uji Hipotesis dengan taraf kesalahan 1%

Kode	Hipotesis yang Dibuat (H1)	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Ketentuan Uji Hipotesis	Kesimpulan
H _a	Atribut Jasa berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Layanan Pembelajaran Online	0,718	0,256	r Hitung < r Tabel (rh < rt), maka H ₀ Diterima dan H _a Ditolak. r Hitung > r Tabel (rh > rt) maka H _a Diterima.	Hipotesis H ₀ Ditolak
H _b	Hubungan Pelanggan berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Layanan Pembelajaran Online	0,764	0,256	r Hitung < r Tabel (rh < rt), maka H ₀ Diterima dan H _a Ditolak. r Hitung > r Tabel (rh > rt) maka H _a Diterima.	Hipotesis H ₀ Ditolak

H _c	Citra Reputasi berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Layanan Pembelajaran Online	0,415	0,256	r Hitung < r Tabel (rh < rt), maka H ₀ Diterima dan H _a Ditolak. r Hitung > r Tabel (rh > rt) maka H _a Diterima.	Hipotesis H ₀ Ditolak
H _a	Atribut Jasa berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Layanan Pembelajaran Online	0,718	0,195	r Hitung < r Tabel (rh < rt), maka H ₀ Diterima dan H _a Ditolak. r Hitung > r Tabel (rh > rt) maka H _a Diterima.	Hipotesis H ₀ Ditolak
H _b	Hubungan Pelanggan berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Layanan Pembelajaran Online	0,764	0,195	r Hitung < r Tabel (rh < rt), maka H ₀ Diterima dan H _a Ditolak. r Hitung > r Tabel (rh > rt) maka H _a Diterima.	Hipotesis H ₀ Ditolak
H _c	Citra Reputasi berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Layanan Pembelajaran Online	0,415	0,195	r Hitung < r Tabel (rh < rt), maka H ₀ Diterima dan H _a Ditolak. r Hitung > r Tabel (rh > rt) maka H _a Diterima.	Hipotesis H ₀ Ditolak

Berdasarkan hasil perhitungan hipotesis dengan menggunakan 2 taraf kesalahan yaitu 1% dan 5%, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang dibuat (H₁) dapat diterima. Hipotesis yang dibuat (H₁) dalam penelitian yaitu :

- H_a : Atribut Jasa berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Layanan Pembelajaran Online
- H_b : Hubungan Pelanggan berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Layanan Pembelajaran Online
- H_c : Citra Reputasi berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Layanan Pembelajaran Online

Untuk dapat memberikan interpretasi terhadap kuatnya hubungan yang ditemukan, maka dapat digunakan pedoman pemberian interpretasi koefisien korelasi, yang dapat dijelaskan dengan Tabel 2.1 Interpretasi Koefisien Korelasi. Interpretasi kuatnya hubungan yang ditemukan dapat dijelaskan dengan Tabel 10 Interpretasi Hubungan yang Ditemukan dan Tabel 4.9 Interpretasi Koefisien Korelasi.

Tabel 10. Interpretasi Hubungan yang Ditemukan

Kode	Hipotesis yang Dibuat (H ₁)	Nilai r Hitung	Tingkat Hubungan
H _a	Atribut Jasa berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Layanan Pembelajaran Online	0,718	Kuat

H _b	Hubungan Pelanggan berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Layanan Pembelajaran Online	0,764	Kuat
H _c	Citra Reputasi berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan Layanan Pembelajaran Online	0,415	Sedang

Tabel 11. Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Interpretasi kuatnya hubungan yang ditemukan pada hipotesis yang dibuat (H1) menghasilkan 2 hipotesis terbilang memiliki hubungan yang kuat yaitu H_a dan H_b, dan 1 hipotesis terbilang memiliki hubungan yang sedang yaitu H_c.

Evaluasi Hasil Pengolahan Data

Evaluasi Hasil Pengolahan Data dapat dimasukkan kedalam kerangka perspektif pelanggan dalam metode Balanced Scorecard. Evaluasi hasil pengolahan data dapat dilihat pada Tabel 12 Kerangka Perspektif Pelanggan Balanced Scorecard.

Tabel 12. Kerangka Perspektif Pelanggan Balanced Scorecard

Perspektif Pelanggan			
Tujuan	Ukuran	Sasaran	Inisiatif
Atribut Jasa	0,718	Kepuasan Pelanggan 0,256 (1%) dan 0,195 (5%)	Hipotesis H ₀ Ditolak
Hubungan Pelanggan	0,764	Kepuasan Pelanggan 0,256 (1%) dan 0,195 (5%)	Hipotesis H ₀ Ditolak
Citra Reputasi	0,415	Kepuasan Pelanggan 0,256 (1%) dan 0,195 (5%)	Hipotesis H ₀ Ditolak

Tujuan, diisi dengan variabel yang digunakan dalam penelitian. Ukuran, diisi dengan hasil pengujian hipotesis. Sasaran, diisi dengan nilai r tabel dengan dua taraf kesalahan yaitu taraf kesalahan 1% dan 5%. Inisiatif, diisi dengan hasil penelitian. Jadi, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil evaluasi semua hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian semuanya diterima.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian Mengukur Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Pembelajaran Online di SMK PGRI 2 Karawang yaitu sebagai berikut :

1. Variabel Atribut Jasa mempengaruhi secara positif tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Pembelajaran Online, dengan nilai korelasi (r Hitung) yaitu 0,718 lebih besar dibandingkan dengan nilai kritis (r Tabel) dengan taraf kesalahan 1% yaitu 0,256 dan 5% yaitu 0,195.
2. Variabel Hubungan Pelanggan mempengaruhi secara positif tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Pembelajaran Online, dengan nilai korelasi (r Hitung) yaitu 0,764 lebih

besar dibandingkan dengan nilai kritis (r Tabel) dengan taraf kesalahan 1% yaitu 0,256 dan 5% yaitu 0,195.

3. Variabel Citra Reputasi mempengaruhi secara positif tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Pembelajaran Online, dengan nilai korelasi (r Hitung) yaitu 0,415 lebih besar dibandingkan dengan nilai kritis (r Tabel) dengan taraf kesalahan 1% yaitu 0,256 dan 5% yaitu 0,195.
4. Pengguna Layanan Pembelajaran Online yang terdapat di SMK PGRI 2 Karawang, merasa puas dengan layanan yang sudah diberikan dalam proses Pembelajaran Online.
5. Layanan Pembelajaran Online yang terdapat di SMK PGRI 2 Karawang, merupakan layanan yang masih dipercaya oleh Siswa, sebagai layanan yang dapat melayani kebutuhan Siswa dengan baik dalam proses Belajar Mengajar secara Online.

Saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, yaitu:

1. Sesuai dengan perkembangan jaman yang semakin maju, terutama dalam bidang Teknologi Informasi, perusahaan atau organisasi harus dapat menerima Teknologi Informasi sebagai penunjang dalam berkerja, untuk meningkatkan kualitas layanan yang dapat diberikan kepada Pengguna layanan.
2. Sosialisasi perlu ditingkatkan, agar Pengguna layanan selalu percaya terhadap layanan yang dapat diberikan oleh Layanan Pembelajaran Online. Kepercayaan pengguna merupakan kunci utama kesuksesan perusahaan/ organisasi.
3. Sistem yang sudah berjalan tidak mesti dihilangkan, akan tetapi dapat diperbaiki dan dipadukan dengan sistem baru, yang mungkin akan menghasilkan layanan yang lebih baik.

Rekomendasi yang disampaikan dalam penelitian ini untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Diharapkan dapat melakukan pengukuran ketiga perspektif yang terdapat dalam metode Balanced Scorecard yang belum dilakukan penelitian, yaitu perspektif finansial, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.
2. Diharapkan dapat melakukan penelitian tentang penerimaan Teknologi Informasi dalam Pembelajaran Online, terutama pada populasi yang terletak didaerah atau pedesaan.
3. Diharapkan dapat melakukan penelitian untuk pengembangan Pembelajaran Online.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Belawati, Tian. Pembelajaran Online. Universitas Terbuka. Banten. 2019
- Ghozali, Imam & Latan, Hengky. Partial Least Squares Konsep. Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 4.0. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang. 2014.
- Ghozali, Imam. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang. 2013.
- Kaplan, Robert S & Norton, David P. Balanced Scorecard Menerapkan Strategi Menjadi Aksi. Erlangga. Jakarta. 2000.
- Kartika, Shinta Eka. Analisis Proses Penerimaan Sistem Informasi iCons dengan Menggunakan Technology Acceptance Model pada Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk di Kota Semarang. April 2009.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung. 2012.
- Supranto, J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar. Rineka Cipta. Jakarta. 2011
- Wijanto, Setyo Hari. Structural Equation Modeling dengan LISREL 8.8 Konsep dan Tutorial. Graha Ilmu. Yogyakarta. 2008.