

**EVALUASI PERSEPSI EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI
KEUANGAN DENGAN METODE DELONE DAN MCLEAN
(STUDI PADA UNIVERSITAS NEGERI MALANG)**

TESIS

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister

Kejuruan Perencanaan



Oleh

RISKI ARIFIYANTI

NIM. 186030302111013

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN TINGGI

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

MALANG 2020

LEMBAR PENGESAHAN

TESIS

EVALUASI PERSEPSI EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI KEUANGAN
DENGAN METODE DELONE DAN MCLEAN
(STUDI PADA UNIVERSITAS NEGERI MALANG)

Oleh:

RISKI ARIFIYANTI
NIM. 186030302111013

telah dipertahankan di depan penguji
pada tanggal 26 Juni 2020
dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui
Komisi Pembimbing

Ketua,

Anggota,

Dr. Muhammad Shobaruddin, MA
NIP. 195902191986011001

Dr. Alfi Haris Wanto, S.AP., M.AP., MMG
NIP. 198106012005011005

Ketua Program Magister Manajemen Pendidikan Tinggi

Dr. Bambang Santoso Haryono, MS.
NIP 196102041986011001



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya

Prof. Bambang Supriyono, MS.
NIP. 196109051986011006

JUDUL TESIS:

**EVALUASI PERSEPSI EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI KEUANGAN
DENGAN METODE DELONE DAN MCLEAN (STUDI PADA UNIVERISTAS
NEGERI MALANG)**

Nama Mahasiswa : Riski Arifiyanti

NIM : 186030302111013

Program Studi : MagisterManajemen Pendidikan Tinggi

Minat : Manajemen Pendidikan Tinggi

KOMISI PEMBIMBING:

Ketua : Dr. Muhammad Shobaruddin, MA

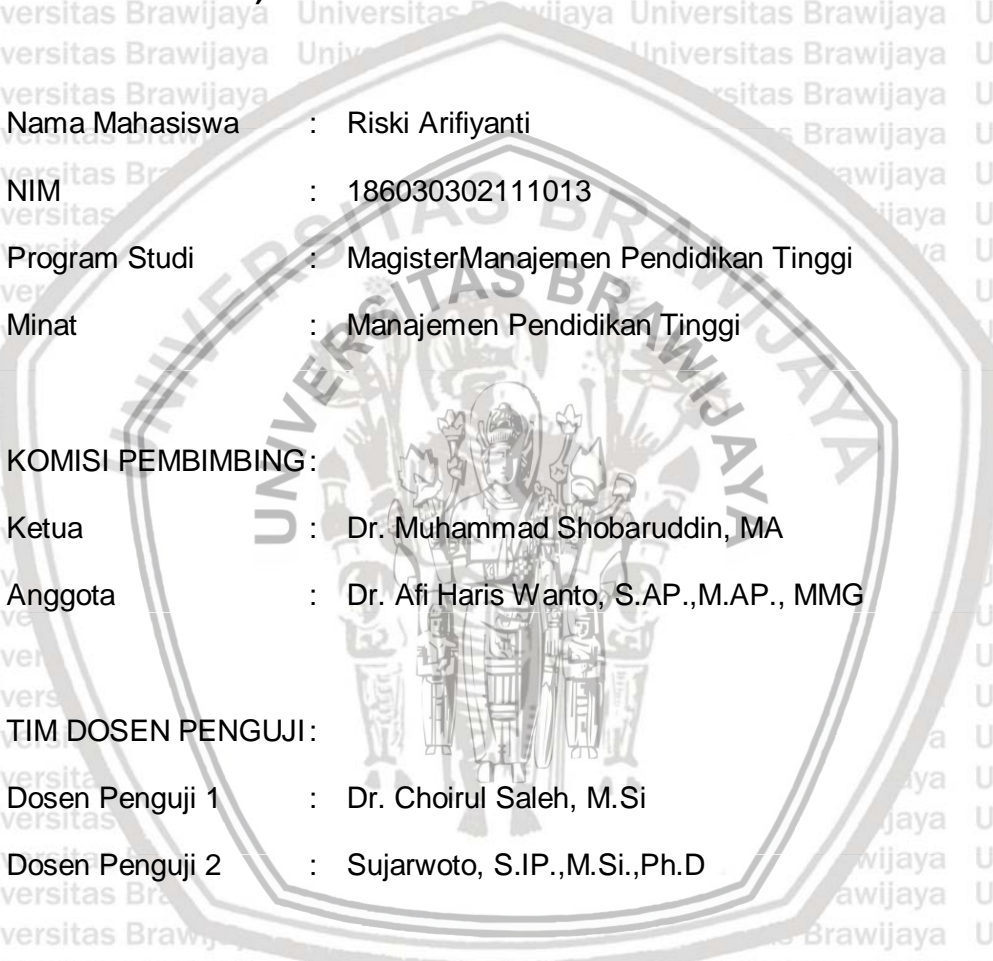
Anggota : Dr. Afi Haris Wanto, S.AP.,M.AP., MMG

TIM DOSEN PENGUJI:

Dosen Penguji 1 : Dr. Choirul Saleh, M.Si

Dosen Penguji 2 : Sujarwoto, S.IP.,M.Si.,Ph.D

Tanggal Ujian : 26 Juni 2020



PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan dengan sebenar – benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah TESIS ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah TESIS ini dapat dibuktikan terdapat unsur – unsur PLAGIASI, saya bersedia TESIS ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang,

Mahasiswa



Nama : Riski Arifiyanti

NIM : 186030302111013

PS : Magister Manajemen Pendidikan Tinggi



Karya ini kupersembahkan untuk seluruh keluarga dan teman-temanku.

Terutama Ibu dan Bapakku tercinta,

Suamiku, Eko Yudhianto,

RINGKASAN

Riski Arifiyanti, Program Magister Manajemen Pendidikan Tinggi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, Evaluasi Persepsi Efektivitas Sistem Informasi Keuangan Dengan Metode DeLone dan McLean (Studi pada Universitas Negeri Malang); Komisi Pembimbing: Ketua: Dr. Muhammad Shobaruddin, MA, Anggota: Alfi Haris Wanto, MAP.,MMG.,D.PolSc.

Sistem Informasi Keuangan Universitas Negeri Malang merupakan alat/aplikasi yang handal yang mampu memberikan kemudahan dan kecepatan dalam mengatasi beban kerja yang berat dan kompleks di bidang keuangan, aplikasi ini terintegrasi dan terkoneksi secara online dengan prosedur program yang telah didefinisikan dalam sistem aplikasi ini diharapkan mampu mengurangi kesalahan data yang diakibatkan oleh kesalahan manusia, menghindari proses kerja yang berulang, mampu menghasilkan laporan keuangan secara otomatis, sepat, akurat dan sesuai dengan standar formatnya, mudah dalam pemeliharaan jika sewaktu-waktu terjadi perubahan format.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji persepsi efektivitas sistem informasi keuangan di Universitas Negeri Malang menggunakan metode DeLone dan McLean. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuisioner. Pengujian hipotesis menggunakan *Structural Equation Modelling Partial Least Square* (SEM-PLS). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat-manfaat bersih. Objek dari penelitian ini adalah Sistem Informasi Keuangan Universitas Negeri Malang (SIKUM), dan subjek dari penelitian ini adalah pengguna informasi SIKUM, pengguna sistem SIKUM dan teknisi SIKUM dengan jumlah 117 orang.

Hasil penelitian menunjukkan dari 9 hipotesis yang diajukan, hanya 2 hipotesis yang terbukti secara empiris. Dengan demikian, secara umum SIKUM belum dapat dikatakan efektif menurut persepsi 3 kelompok subjek penelitian. SIKUM adalah sistem yang bersifat mandatory sehingga banyak dimensi variabel yang kurang terukur dengan baik. Selain itu sejak dikembangkan pada tahun 2008

SIKUM belum pernah dievaluasi keefektifan penggunaannya dan sistem ini dibangun berdasarkan aturan-aturan keuangan yang mengikat, sehingga keluwesan sistem ini perlu mendapatkan banyak masukan dari banyak pihak untuk dapat menggambarkan dan mengukur variabel-variabel kesuksesan sistem dengan baik. Kesimpulannya sistem ini belum dikatakan sukses, berdasarkan dimensi-dimensi yang ada dalam metode DeLone dan McLean.

Kata kunci: SIKUM, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih, *DeLone and McLean*



SUMMARY

Riski Arifiyanti, Master's candidate at Magister of Art in Higher Education Program, Faculty of Administrative Science, University of Brawijaya 2020. The Evaluation Effectivity Perception of Financial Information System with DeLone And McLean Method at The State University of Malang.; First Supervisor: Dr. Muhammad Shobaruddin, MA., Second Supervisor: Dr. Alfi Haris Wanto, S.AP.,M.AP.,MMG.,D.PolSc.

Financial Information System of Malang State University is reliable tool/application that is able to provide convenience and speed in overcoming heavy and complex workloads in the financial sector, this application is integrated and connected online with program procedures that have been defined in the application system, data error caused by human errors, avoiding repetitive work processes, able to produce financial reports automatically, promptly, accurately and in accordance with the format standards, easy to maintain if at any time there is a format change.

This study aims to examine the perception of the effectiveness of financial information system at State University of Malang using the DeLone and McLean methods. Data collection techniques used are using questionnaires. Hypothesis testing using Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM-PLS). The variables used in this study are system quality, information quality, service quality, usage, user satisfaction, and net benefits. The object of study is State Malang University Financial Information System (SIKUM), and the subjects if this study were SIKUM system users, SIKUM information users and SIKUM technicians with a total of 117 people.

The result showed that of the 9 hypotheses proposed, only 2 hypotheses were proven empirically. Thus, in general, SIKUM cannot be said to be effective according to the perceptions of the 3 groups of research subjects. SIKUM is a mandatory system so that many dimensions of variables are not measured properly. In addition, since it was developed in 2008, SIKUM has never been evaluated for its effectiveness and the system was built based on binding financial rules, so that the flexibility of this system needs to get a lot of input from many

parties to be able to describe and measure the success variables of system properly.

Keywords: SIKUM, system quality, information quality, service quality, usage, user satisfaction, net benefits, DeLone and McLean.



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan menyajikan tulisan tesis sebagai syarat untuk menyelesaikan program magister pada program studi Magister Manajemen Pendidikan Tinggi, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Tesis ini berjudul Evaluasi Persepsi Efektivitas Sistem Informasi Keuangan dengan Metode DeLone dan McLean (Studi Pada Universitas Negeri Malang). Topik tersebut dipilih, salah satu alasannya karena penulis pernah bertugas sebagai bendahara pengeluaran pembantu pada Biro Umum dan Keuangan Universitas Negeri Malang.

Perubahan yang cepat dalam bidang teknologi dan pemrosesan informasi telah mengubah cara suatu organisasi dikelola pada masa yang akan datang. Sebagai akibatnya, sudah seharusnya seorang pemimpin bertindak sebagai agen perubahan. Tantangan yang paling penting adalah perlunya sistem manajemen informasi yang handal untuk mengembangkan keahlian baru di sejumlah bidang, seperti strategi, sumber daya manusia, manajemen keuangan, dan teknologi informasi. Saat ini sudah banyak organisasi yang menyadari bahwa penggunaan teknologi informasi bukan merupakan suatu pilihan, melainkan keharusan. Organisasi menyadari bahwa keterbelakangan dalam bidang teknologi informasi berarti tertinggalnya informasi, dan menjadi ketidakmampuan untuk bersaing. Dalam perencanaan implementasi teknologi informasi, manajemen harus mampu melakukan analisis biaya dan manfaat secara akurat. Hal yang perlu dipertimbangkan bukan hanya biaya investasi, melainkan juga biaya perawatan dan biaya operasi, termasuk biaya tenaga ahli dan pemakaian jaringan pada pihak ketiga. Investasi teknologi informasi yang layak dilakukan, adalah berfungsi dalam mendukung proses penambahan nilai bagi organisasi.

Implementasi sistem informasi pada suatu organisasi akan menghasilkan tanggapan yang berbeda-beda terhadap tingkat kepuasan pengguna. Jika suatu organisasi telah melakukan perencanaan yang baik dan benar, dapat mengakomodasi kebutuhan para pengguna dan dapat dengan mudah digunakan, maka sistem tersebut dapat lebih mudah untuk diterima para penggunanya, sehingga dapat meningkatkan kinerja para pengguna akhir sistem informasi

tersebut. Namun sebaliknya, apabila organisasi kurang baik dalam melakukan perancangannya dan kurang responsive dalam mengakomodasi kebutuhan pengguna sistem informasi, maka akan menyebabkan tingkat kepuasan dari pengguna akhir menjadi rendah sehingga kinerja pengguna akhir dari sistem informasi tersebut kurang baik. Keberhasilan sistem informasi suatu organisasi tergantung pada bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan suatu sistem informasi.

Mempergunakan teknologi informasi seoptimum mungkin berarti harus merubah *mindset*. Merubah *mindset* merupakan hal yang teramat sulit untuk dilakukan, karena pada dasarnya "*people do not like change*". Terkadang terasa sulit bagi seorang praktisi teknologi informasi untuk membuat strategi yang cocok bagi organisasi. Di satu pihak harus meyakinkan manajemen puncak bahwa strategi jitu akan meningkatkan kinerja organisasi sehingga sepadan dengan investasi yang ditanam, sementara di pihak lain harus dapat mengatasi permasalahan pertumbuhan teknologi yang teramat sangat cepat. Lepas dari permasalahan itu semua, telah disepakati bahwa strategi sistem informasi harus sejalan dengan strategi organisasi. Di era modern yang serba dinamis ini, organisasi berusaha untuk selalu berubah dari waktu ke waktu. Semboyan "*today has to be better than yesterday*" berusaha untuk ditanamkan ke seluruh jajaran pimpinan dan karyawan. Sistem informasi sebagai salah satu komponen utama organisasi modern juga tidak lepas dari tuntutan untuk selalu memperbaiki kinerjanya. Masalah yang sering diperdebatkan adalah perubahan macam apakah cocok diterapkan dalam organisasi.

SIKUM (Sistem Informasi Keuangan Universitas Negeri Malang) sebagai salah satu tulang punggung sistem informasi dalam bidang keuangan, dapat memberikan dampak yang besar bagi organisasi, khususnya UM. Diharapkan dampak yang dihasilkan bukan hanya bersifat "*localised exploitation*", dimana wilayah perubahan hanya terjadi di sebuah fungsi atau bagian dalam organisasi dan dampaknya pun secara langsung hanya akan dinikmati oleh bagian yang bersangkutan, namun juga bersifat "*internal integration*", dimana tujuan utamanya adalah untuk melakukan integrasi antar fungsi-fungsi atau bagian-bagian yang ada dalam organisasi, manfaat yang didapatkan juga akan lebih besar karena proses

dan prosedur kerja lebih efisien dan efektif. Agar dapat selalu berfungsi dan bermanfaat seoptimal mungkin bagi organisasi, maka perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap sistem tersebut. Evaluasi sistem informasi manajemen berfungsi untuk mendefinisikan seberapa baik sistem informasi manajemen dapat beroperasi pada organisasi untuk memperbaiki prestasi di masa mendatang. Proses evaluasi bukan hanya menitikberatkan pada penentuan kelemahan dan keunggulan sistem informasi saja, tetapi lebih dari itu adalah pada usaha-usaha perbaikan yang perlu dilakukan. Tujuan dilakukannya evaluasi ini adalah untuk menilai kemampuan teknis, menilai pelaksanaan operasional dan menilai pendayagunaan sistem informasi manajemen.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih praktis bagi Universitas Negeri Malang terkait pengembangan sistem informasi keuangan dan integrasinya dengan sistem lain. Juga dalam hal dukungan kebijakan bagi penggunaan sistem-sistem informasi di Universitas Negeri Malang, demi terwujudnya visi, misi dan tujuan organisasi.

Penulis berharap semoga hasil dari penelitian tesis ini dapat memberi sumbangsih bagi perkembangan ilmu dalam disiplin Manajemen Pendidikan Tinggi, serta dapat memberi masukan guna peningkatan layanan akademik, layanan kemahasiswaan, layanan kepegawaian, layanan keuangan, dan layanan umum di Universitas Negeri Malang.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih banyak memiliki kekurangan dan jauh dari sempurna, sehingga perbaikan oleh peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbaiki serta meningkatkan hasil yang sudah di dapat pada penelitian tesis ini. Akhir kata semoga pembaca berkenan untuk memberikan saran dan masukan guna perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Malang, Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
RINGKASAN	x
SUMMARY	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Batasan Penelitian.....	15
1.6 Sistematika Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Dasar Teori.....	25
2.2.1 Konsep Dasar tentang Persepsi.....	30
2.2.2 Teknologi Informasi dan Komunikasi.....	32
2.2.3 Sistem Informasi.....	38
2.2.4 Sistem Informasi Keuangan.....	44
2.2.5 Model Keberhasilan Sistem DeLone dan McLean.....	48
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	57
3.1 Kerangka Pemikiran.....	57
3.2 Model Hipotesis.....	60
3.3 Hipotesis Penelitian.....	60
BAB IV METODE PENELITIAN	63
4.1 Jenis Penelitian.....	63
4.2 Responden Penelitian.....	64
4.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	65
4.3.1 Sumber Data.....	65
4.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	66
4.4 Jadwal dan Lokasi Penelitian.....	67
4.4.1 Jadwal Penelitian.....	67
4.4.2 Lokasi Penelitian.....	68
4.5 Definisi Operasional Variabel dan Indikator.....	68

4.6 Instrumen Penelitian	76
4.7 Uji Instrumen Penelitian	79
4.7.1 Uji Validitas Data	80
4.7.2 Uji Reliabilitas	81
4.8 Teknik Analisis Data	82
4.8.1 Analisis Statistika Deskriptif	82
4.8.2 Analisis Statistika Inferensial	83
4.8.2.1 Pengembangan Model Berbasis Teori	83
4.8.2.2 Pengembangan Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>) ..	84
4.8.2.3 Pengujian Kesesuaian Model	86
4.8.2.4 <i>Measurement Model</i> (Model Pengukuran)	87
4.8.2.5 Pengujian Asumsi	88
4.8.2.6 <i>Structural Model</i> (Model Struktural)	90
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	93
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	93
5.1.1 Sejarah Universitas Negeri Malang	93
5.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Universitas Negeri Malang	95
5.1.3 Struktur Organisasi Universitas Negeri Malang	96
5.1.4 Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi UM ..	97
5.1.5 Strategi dan Ruang Lingkup Program Pengembangan TIK ..	98
5.1.6 Sistem Informasi Keuangan UM	101
5.2 Karakteristik Umum Responden	107
5.2.1 Jenis Kelamin	107
5.2.2 Pendidikan	108
5.2.3 Unit Kerja	109
5.3 Analisis Data Hasil Penelitian	110
5.3.1 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	110
5.3.2 Deskripsi Variabel Penelitian	113
5.4 Hasil Analisis Data PLS	125
5.4.1 Pengujian Asumsi dalam Linieritas dan Q Predictive	125
5.4.2 Goodness of Fit SEM-PLS	128
5.4.3 Measurement Model (Model Pengukuran)	131
5.4.4 Structural Model (Model Struktural)	151
5.5 Pembahasan	163
5.5.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan	163
5.5.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan	164
5.5.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan	165
5.5.4 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna ..	166
5.5.5 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan	167
5.5.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan	168
5.5.7 Pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna	169
5.5.8 Pengaruh Penggunaan terhadap Manfaat-manfaat	170

5.5.9 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat-manfaat Bersih	170
5.6 Keterbatasan Penelitian	172
5.7 Implikasi Penelitian	172
5.7.1 Implikasi Teoritis	173
5.7.2 Implikasi Praktis	174
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	179
6.1 Kesimpulan	179
6.2 Saran	181
DAFTAR PUSTAKA	183
LAMPIRAN	185



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Hasil Klasterisasi Perguruan Tinggi Non-Vokasi 2018.....	5
1.2	Hasil Klasterisasi Perguruan Tinggi Non-Vokasi 2019.....	6
1.3	Penyusunan Strategi Perguruan Tinggi.....	8
2.1	Proses Pembentukan Persepsi.....	32
2.2	Model CBIS digunakan untuk memecahkan masalah.....	40
2.3	Input, Proses dan Output CBIS.....	41
2.4	Penggunaan CBIS dalam pemecahan masalah.....	41
2.5	Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003)....	50
3.1	Bagan Kerangka Pemikiran.....	59
3.2	Model Hipotesis.....	60
4.1	Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif.....	64
4.2	Diagram Alur.....	85
5.1	Struktur Organisasi Universitas Negeri Malang.....	96
5.2	Menu bagi PUMK.....	104
5.3	Menu bagi Bendahara Non PNBK.....	105
5.4	Menu bagi Bendahara PNBK.....	106
5.5	Menu bagi Bendahara Penerimaan.....	107
5.6	Menu bagi Bagian Akuntansi.....	107
5.7	Deskripsi rata-rata indikator pada variabel kualitas sistem (X1).....	116
5.8	Deskripsi rata-rata indikator pada variabel kualitas layanan (X3)....	118
5.9	Deskripsi rata-rata indikator pada variabel penggunaan (Y1).....	121
5.10	Deskripsi rata-rata indikator pada variabel kepuasan pengguna(Y2)	123
5.11	Deskripsi rata-rata indikator pada manfaat-manfaat bersih (Y3).....	126
5.12	Model Pengukuran variabel kualitas sistem (X1).....	135
5.13	Model Pengukuran variabel kualitas informasi (X2).....	139
5.14	Model Pengukuran variabel kualitas layanan (X3).....	143
5.15	Model Pengukuran Variabel Penggunaan (Y1).....	147
5.16	Model Pengukuran Variabel Kepuasan Pengguna (Y2).....	149
5.17	Model Pengukuran Variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3).....	152
5.18	Model Struktural SEM: Pengaruh Langsung.....	158
5.19	Model DeLone & McLean (2003).....	181

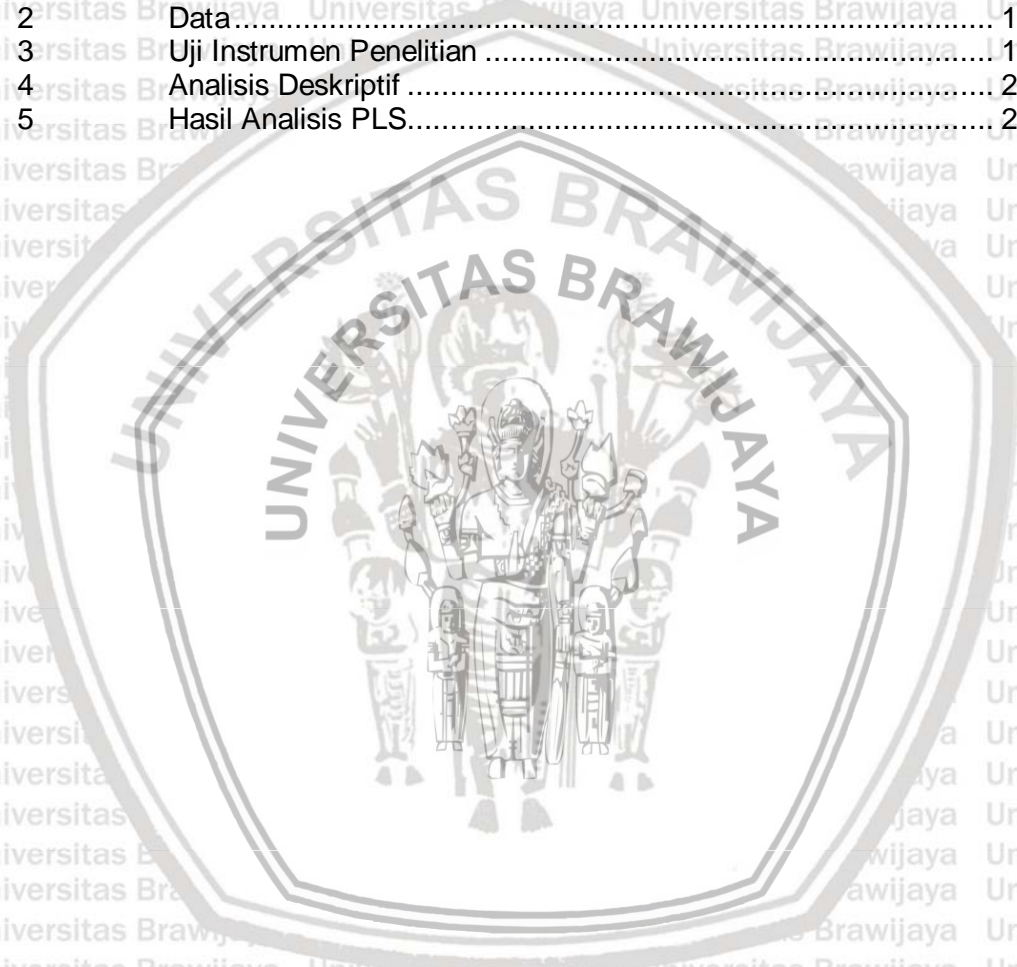


DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
4.1	Pengguna SIKUM di Universitas Negeri Malang.....	65
4.2	Jadwal Penelitian.....	67
4.3	Definisi Operasional Variabel dan Indikator Sistem Informasi DeLone dan McLean.....	74
4.4	Ukuran Skala Likert.....	77
4.5	Kisi-kisi instrument untuk kualitas sistem.....	78
4.6	Kisi-kisi instrument untuk kualitas informasi.....	78
4.7	Kisi-kisi instrument untuk kualitas layanan.....	78
4.8	Kisi-kisi instrument untuk penggunaan.....	79
4.9	Kisi-kisi instrument untuk kepuasan pengguna.....	79
4.10	Kisi-kisi instrument untuk manfaat bersih.....	79
4.11	Pedoman tingkat reliabilitas instrument.....	82
5.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	108
5.2	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	109
5.3	Karakteristik Responden berdasarkan Unit Kerja.....	110
5.4	Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	111
5.5	Uji Realibilitas Instrumen Penelitian.....	113
5.6	Deskripsi Variabel Kualitas Sistem (X1).....	115
5.7	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X3).....	117
5.8	Deskripsi Variabel Penggunaan (Y1).....	120
5.9	Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna (Y2).....	122
5.10	Deskripsi Variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3).....	125
5.11	Pengujian Asumsi Linieritas.....	128
5.12	Model Pengukuran Variabel Kualitas Sistem (X1).....	134
5.13	Model Pengukuran Variabel Kualitas Informasi (X2).....	138
5.14	Model Pengukuran Variabel Kualitas Layanan (X3).....	142
5.15	Model Pengukuran Variabel Penggunaan (Y1).....	146
5.16	Model Pengukuran Variabel Kepuasan Pengguna (Y2).....	149
5.17	Model Pengukuran Variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3).....	151
5.18	Model Struktural SEM: Pengaruh Langsung.....	156
5.19	Model Struktural Hasil SEM: Pengaruh Tidak Langsung.....	163

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Instrumen Penelitian	185
2	Data	191
3	Uji Instrumen Penelitian	195
4	Analisis Deskriptif	200
5	Hasil Analisis PLS.....	225



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman, perkembangan teknologi informasi dapat memudahkan manusia untuk beraktifitas dalam mencari berbagai informasi terbaru. Saat ini sektor teknologi informasi dan telekomunikasi merupakan sektor yang paling dominan. Siapa saja yang menguasai teknologi ini, maka ia akan menjadi pemimpin dalam dunianya. Perkembangan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat, sehingga akhirnya akan meningkatkan produktivitas. Perkembangan teknologi informasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi informasi, seperti *e-government*, *e-commerce*, *e-education*, *e-medicine*, *e-laboratory* dan lain sebagainya yang semuanya berbasis elektronika.

Menurut Ananta Sannai dalam (Rusman, 2011), teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan. Informasi yang dihasilkan ini merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global.

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi dalam bidang pemerintahan mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan, seperti menggunakan intranet dan internet yang mempunyai kemampuan menghubungkan keperluan penduduk, bisnis, dan kegiatan lainnya.

Indonesia sebagai negara berkembang melakukan perubahan-perubahan dalam berbagai bidang yang mana perubahan tersebut menitikberatkan pada perbaikan di bidang pemerintahan atau yang lebih dikenal sebagai era reformasi. Pemerintah Indonesia juga mengeluarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003, tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government*. Sejalan dengan Instruksi Presiden (Inpres) tersebut, pemerintah juga telah mengeluarkan Inpres Nomor 6 Tahun 2001, tentang pengembangan dan pendayagunaan telematika Indonesia serta Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 9 Tahun 2003, tentang tim koordinasi telematika Indonesia. Inpres dan Keppres tersebut tentunya dapat dijadikan pedoman dan respon pemerintah akan tuntutan perubahan menuju lingkungan global berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang sesuai dengan perkembangan dan tuntutan masyarakat yang terjadi saat ini. Namun respon pemerintah masih sangat lamban terhadap Inpres dan Keppres tersebut.

Reformasi birokrasi adalah upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan, terutama menyangkut aspek-aspek organisasi, ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur pemerintah dengan meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi sebagai salah satu sasaran utamanya. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dianggap sebagai tulang punggung percepatan reformasi birokrasi. Menurut Menteri PAN & RB Tahun 2012-2015, Azwar Abubakar,

“Dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi secara terintegrasi, (pelaksanaan reformasi birokrasi) bisa selesai dalam 10 tahun” (Humas MenPANRB, 2013). Penerapan teknologi informasi secara terintegrasi di lingkungan birokrasi akan meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengurangi peluang korupsi, serta meningkatkan efisiensi.

Revolusi Industri 4.0 akan memberikan dampak yang luas, dampak positifnya antara lain semakin meningkatnya efisiensi dan efektifitas kerja.

Revolusi Industri 4.0 ditandai dengan dimanfaatkannya teknologi digital dan informasi sepenuhnya. Organisasi yang mampu mengelola data secara fleksibel, efisien dan dapat memanfaatkannya dengan baik akan memenangkan persaingan dalam industri 4.0. Keunggulan akan kemampuan menghubungkan orang, obyek, dan sistem, terciptanya jaringan yang dinamis dioptimalkan secara *real-time* dan punya kemampuan mengorganisir dirinya sendiri akan mempunyai nilai tambah bagi organisasi, misalnya optimalisasi biaya, ketersediaan dan konsumsi sumber daya (Satya, 2018).

Indonesia sebagai bagian dari dunia, terdampak pada perubahan teknologi yang mendorong revolusi industri, sehingga mau tidak mau industri 4.0 perlu segera diimplementasikan untuk menjawab tantangan sektor industri tersebut. Revitalisasi yang sedang dilakukan oleh pemerintah diharapkan nantinya dapat mengejar ketertinggalan teknologi yang ada saat ini. Dengan menerapkan industri 4.0, pemerintah menargetkan visi besar nasional dapat tercapai. Dalam Making Indonesia 4.0 (Kemenperin, 2016), visi tersebut secara garis besar yaitu membawa Indonesia menjadi 10 besar ekonomi pada tahun 2030; mengembalikan angka *net export* industri 10 persen; peningkatan produktivitas tenaga kerja hingga dua kali lipat dibanding peningkatan biaya

tenaga kerja; dan pengalokasian dana sebesar 2 persen dari GDP (*Gross Domestic Product*) untuk aktivitas *research and development* teknologi dan inovasi, atau tujuh kali lipat dari saat ini. Dari prioritas pemerintah akan kesiapan menghadapi perubahan teknologi tersebut, terlihat bahwa belum dilirikinya sektor keuangan sebagai bagian penting dalam perubahan lingkungan bisnis di Indonesia, menjadi peluang dan tantangan di masa depan. Lee et. al (2013) menjelaskan industri 4.0 ditandai dengan peningkatan digitalisasi manufaktur yang didorong oleh empat faktor, yaitu: 1) peningkatan volume data, kekuatan komputasi, dan konektivitas; 2) munculnya analisis, kemampuan, dan kecerdasan bisnis; 3) terjadinya bentuk interaksi baru antara manusia dan mesin; dan 4) perbaikan instruksi transfer digital ke dunia fisik, seperti robotika dan 3D *printing*. Aspek-aspek tersebut sangat mendukung peningkatan pelayanan yang berkualitas, terutama bagi organisasi di sektor publik.

Menurut (Matasubrata, 2016), perguruan tinggi sebagai penyelenggara pelayanan akademik harus memberikan pelayanan yang terbaik terhadap stakeholder. Pelayanan yang baik akan membuahkan kepercayaan stakeholder sehingga dapat memberikan kepuasan bagi stakeholdernya. Dampak positifnya, apabila stakeholder merasa puas akan meningkatkan motivasi, membangun kepercayaan diri, memberikan kata positif berupa komunikasi dari mulut ke mulut kepada teman, relasi, dan kenalan, serta mereka bersedia memberikan usaha terbaik terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini memberikan keuntungan yang positif dalam persaingan dengan perguruan tinggi lain, juga menjadi salah satu ukuran dari keberhasilan lembaga pendidikan tinggi dalam mengelola lembaga pendidikannya, dimana lembaga pendidikan tetap memperhatikan mutu akademik sebagai produk jasa yang harus dicapai.

Klasterisasi perguruan tinggi oleh Kementerian Riset Teknologi dan

Pendidikan Tinggi merupakan salah satu cara untuk memacu perguruan tinggi untuk terus meningkatkan mutu, di tahun 2018 UM berada pada peringkat ke 14, namun pada tahun 2019 UM peringkat UM turun menjadi peringkat ke 19.

Penurunan peringkat ini dapat berarti bahwa UM belum serius dalam upaya menjaga dan meningkatkan mutu lembaganya. Pemingkatan Perguruan Tinggi 2019 berfokus pada indikator atau penilaian yang berbasis *output-outcome base*, yaitu dengan melihat kinerja masukan dan kinerja luaran. Penambahan indikator ini sebagai upaya agar perguruan tinggi dapat secara aktif merespon perkembangan zaman, terutama revolusi industri 4.0 dan kebutuhan tenaga kerja.



Gambar 1.1. Hasil Klasterisasi Perguruan Tinggi Non-Vokasi 2018
 Sumber: Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi, 2018



Gambar 1.2. Hasil Klasterisasi Perguruan Tinggi Non-Vokasi 2019
Sumber: Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi, 2019

Universitas Negeri Malang (UM) sebagai salah satu institusi perguruan tinggi yang bergerak di bidang layanan pendidikan, memiliki peran penting dalam mewujudkan layanan prima yang berlandaskan pada prinsip-prinsip *good governance*. Untuk mencapai tujuan tersebut disusunlah peta jalan (*road map*) reformasi birokrasi yang berisi berbagai langkah dan strategi UM dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas layanan menjadi tujuan penting dalam pengembangan kelembagaan UM, baik pada tingkat lokal, regional, nasional, dan internasional. Hal ini searah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PAN RB) No. 11 Tahun 2015 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi 2015-2019. Peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat akan dapat meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat dan sekaligus akan dapat meningkatkan kepercayaan (*trust*) masyarakat kepada aparatur penyelenggara pemerintah.

Sebagai bagian integral dari Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi, Universitas Negeri Malang bertekad mewujudkan kebijakan pengembangan perguruan tinggi untuk memenuhi tuntutan lokal, regional, maupun global secara berkesinambungan. Dalam Renstra Bisnis (UM, 2016) telah tertuang 9 (sembilan) program strategis untuk menjawab tantangan perkembangan perguruan tinggi ke depan, yaitu: 1) perluasan pembangunan nasional dalam bidang pendidikan; 2) demokratisasi pendidikan; 3) persaingan global; 4) perkembangan ipteks dan olahraga; 5) peningkatan citra lembaga; 6) pemberlakuan otonomi perguruan tinggi melalui Badan Layanan Umum (BLU); 7) implementasi Undang-Undang Guru dan Dosen; 8) keterpaduan tridharma perguruan tinggi; serta 9) kualitas dan efisiensi manajemen. Sembilan program strategis tersebut menjadi acuan UM untuk mengembangkan sistem kelembagaan yang menopang terwujudnya visi perguruan tinggi yaitu unggul dan menjadi rujukan bagi pengembangan keilmuan dan penyelenggaraan pembelajaran di bidang kependidikan, ilmu pengetahuan, teknologi, bahasa, seni, dan olahraga di masa mendatang.

Menurut (Indrajit), penyusunan strategi sistem informasi pada hakekatnya tidak boleh terlepas dari strategi organisasi secara keseluruhan, dimana visi dan misi dari perusahaan merupakan target tertinggi yang hendak dicapai. Strategi sistem informasi harus sejalan strategi organisasi. Visi merupakan cita-cita yang dicanangkan oleh organisasi, namun visi bukanlah mimpi tetapi adalah sesuatu yang mungkin terwujud di kemudian hari. Kemudian jajaran pimpinan manajemen menuangkannya dalam misi. Secara prinsip misi ditetapkan sebagai jawaban terhadap visi yang telah ada. Misi memiliki arti yang global dan umum, oleh karena itu perlu di tentukan beberapa obyektif yang ingin dicapai sehubungan dengan

pencapaian misi tersebut. Lalu ditetapkan faktor-faktor sebagai indikator tercapainya objektif yang telah ditetapkan hingga strategi dan aktivitas operasional di lapangan.



Gambar 1.3. Penyusunan Strategi Perguruan Tinggi
 Sumber: STIMIK Perbanas Renaissance Center

Searah dengan hal tersebut, Rencana Induk Pengembangan UM 2011 – 2030 mengamanatkan pengembangan UM sebagai *The Learning University*, utamanya sebagai berikut:

- 1) Pengembangan manajemen kelembagaan UM diarahkan pada pemantapan dan peningkatan sistem manajemen kelembagaan, baik bidang sarana prasarana, kepegawaian, keuangan, kemahasiswaan, serta manajemen akses kerjasama internal dan eksternal UM;
- 2) Pengembangan bidang akademik diarahkan pada peningkatan inovasi di bidang pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat;
- 3) Pembangunan gedung dan pengadaan sarana, serta penataan lingkungan kampus yang membelajarkan;

- 4) Pengembangan semua sumber daya manusia (pimpinan, dosen, peneliti, laboran, pustakawan, teknisi, dan pegawai administrasi) diarahkan pada peningkatan kualitas kinerja dan kualitas pelayanan kepada stakeholders;
- 5) Pengembangan TIK diarahkan untuk menopang sistem pendidikan dan pembelajaran, penelitian dan pengembangan ilmu, pengabdian kepada masyarakat, serta sistem manajemen kelembagaan yang efektif dan efisien;
- 6) Pendayagunaan alumni diarahkan untuk menopang keberhasilan studi mahasiswa, baik dalam bentuk sumbangan fasilitas maupun sumbangan pemikiran akademik;
- 7) Peningkatan kerjasama UM dengan berbagai pihak, baik dari dalam maupun dari luar negeri diarahkan untuk menunjang terwujudnya UM sebagai *The Learning University*.

Dalam mewujudkan Rencana Induk Pengembangan, UM menyusun 4 (empat) tahapan besar sebagai berikut:

- 1) Tahun 2011 – 2015 sebagai Tahap Transisi dan Reformasi UM sebagai Badan Layanan Umum (BLU), dimana dilaksanakan berbagai pembaharuan yang direncanakan dengan semangat *The Learning University*, yakni menata diri melalui penataan kelembagaan dan sumberdaya manusia secara berkelanjutan;
- 2) Tahun 2016 – 2020 sebagai Tahap Konsolidasi dan Reorientasi dimana konsolidasi pelaksanaan tata kelembagaan yang baru dengan berorientasi pada pengembangan bidang kependidikan dan nonkependidikan yang mantap dengan dukungan sistem manajemen dan pendanaan yang sehat. Pada tahap ini UM juga telah merencanakan sistem pembangunan fisik terpadu dalam memantapkan UM menuju perguruan tinggi internasional;

- 3) Tahun 2021 – 2025 sebagai Tahap Otonomisasi UM dimana dalam tahap ini perwujudan UM menjadi perguruan tinggi korporasi mandiri yang mantap dan menjunjung tinggi prinsip otonomi, transparansi, dan akuntabilitas;
- 4) Tahun 2026 – 2030 sebagai Tahap Improvisasi merupakan tahap pelaksanaan UM menjadi perguruan tinggi yang mapan, memiliki ketahanan organisasi yang tinggi, dan memiliki daya saing internal dan eksternal yang tangguh.

Dalam Laporan Kinerja UM 2018, pada misi 4 yaitu menyelenggarakan tata pamong yang tangguh, akuntabel, dan transparan dan memperkuat kemitraan dalam rangka meningkatkan kualitas berkelanjutan, pada program kerja, salah satunya disebutkan program peningkatan integrasi sistem perencanaan, informasi, dan promosi didukung keandalan infrastruktur, sumber daya manusia, dan teknologi informasi. Teknologi informasi dan komunikasi yang telah digunakan di Universitas Negeri Malang untuk meningkatkan pelaksanaan publik dalam bentuk layanan akademik, layanan kemahasiswaan, layanan kepegawaian, layanan keuangan, dan layanan umum. Namun analisis terhadap kesuksesan sistem belum dilakukan secara berkala, khususnya pada sistem informasi keuangan.

Berdasarkan Undang-undang No.71 Tahun 2010 tentang standar akuntansi pemerintahan, analisis terhadap kesuksesan suatu sistem yang dipergunakan di sektor pemerintahan sangat penting untuk dilakukan. Laporan keuangan yang disajikan oleh pemerintah harus memenuhi empat karakteristik kualitatif. Karakteristik tersebut adalah relevan, andal, dapat dibandingkan, dan mudah dipahami. Hal tersebut juga sejalan dengan Peraturan Pemerintah No.56 Tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah yang menerangkan

bahwa informasi keuangan daerah yang disajikan harus memenuhi prinsip akurat, relevan, serta dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, kebutuhan sistem informasi serta analisis terhadap kesuksesannya sangat perlu diperhatikan dengan maksud dan tujuan sistem tersebut benar-benar dapat meningkatkan kinerja di sektor pemerintahan. Dalam organisasi, yang paling diharapkan dalam penerapan sistem teknologi informasi adalah sistem teknologi informasi tersebut berhasil atau sukses dalam pelaksanaannya. Salah satu faktor penentu keberhasilan sebuah sistem yaitu ketika sistem dapat diterima oleh pengguna, karena kesuksesan dan kegagalan implementasi sistem sangat bergantung pada penerimaan pengguna sistem. Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penting yang mempengaruhi penerimaan pengguna (Yusof, 2006).

Sistem Informasi Keuangan Universitas Negeri Malang awalnya dibangun untuk memudahkan penyusunan laporan keuangan. Aplikasi Sistem Informasi Keuangan Universitas Negeri Malang dikembangkan sejak tahun 2008. Sejak digunakannya aplikasi Sistem Informasi Keuangan, perbaikan demi perbaikan telah dilakukan, baik dari sisi pengguna aplikasi maupun dari sisi sistem aplikasi itu sendiri. Sistem Informasi Keuangan ini berjalan secara online, realtime dan terintegrasi. Saat ini aplikasi ini dipergunakan oleh seluruh staf pengelola keuangan baik di kantor Pusat, Fakultas, UPT dan Lembaga di lingkungan Universitas Negeri Malang. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis implementasi sistem informasi keuangan serta manfaat yang didapatkan pengguna sistem dari keberadaan sistem akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem (Seddon, 1994).

Dalam penelitian Mulyono (2012) menggunakan variabel pada model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean. Hasil penelitiannya memberikan bukti bahwa model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean terbukti signifikan dalam kesuksesan implementasi SIKD pada Pemerintah Daerah Malang Raya. Pujo Hari Saputro et.al (2015) dalam jurnalnya dengan model DeLone and McLean, mengukur kesuksesan *e-government* Kota Pekalongan, menggunakan 6 (enam) variabel evaluasi antara lain: kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Model DeLone and McLean digunakan sebagai model mengukur kesuksesan *e-government* dimana tujuan dari penggunaan sistem tersebut adalah untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintahan di Kota Pekalongan. Harapan dari pengukuran kesuksesan sistem ini nantinya dapat mengetahui faktor-faktor apa saja baik yang mendukung ataupun menghambat pelaksanaan *e-government*, sehingga hasil dari pengukuran ini dapat dijadikan sebagai masukan untuk perbaikan.

Dalam jurnal (Noviyanti, 2016) yang bertujuan mengetahui persepsi pengguna terhadap Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrual (SAIBA) pada Kementerian/Lembaga di tahun pertama penggunaannya. Model kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean yang diperbaharui terhadap SAIBA yang penggunaannya bersifat wajib. Sampel penelitian menggunakan metode *purposive sampling*. Data primer diperoleh melalui kuisisioner dan dianalisis menggunakan *structural equation modeling*. Hasil penelitian menunjukkan SAIBA dikategorikan sebagai sistem informasi yang sukses untuk tiap dimensi kesuksesan dalam *Updated D&M IS Success Model*. Responden menilai kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan SAIBA cenderung baik. Namun

demikian, penggunaan SAIBA tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, berbeda dengan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta pengaruh kepuasan pengguna dan penggunaan sistem terhadap manfaat bersih dan pengaruh timbal baliknya terbukti menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Fenomena pelaporan keuangan pemerintah di Indonesia merupakan suatu hal yang menarik untuk dikaji lebih lanjut, juga karena masih banyak ditemukan sajian data-data keuangan yang tidak sesuai oleh BPK. Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin melakukan pengukuran kesuksesan sebuah sistem informasi keuangan yang diterapkan di Universitas Negeri Malang dimana sistem yang akan diteliti dapat meningkatkan kinerja aparaturnya, juga mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung sistem. Dengan menggunakan metode *Updated D&M IS Success Model*, diharapkan dapat mengukur tiap dimensi dalam sistem informasi keuangan dengan judul "Evaluasi Persepsi Efektivitas Sistem Informasi Keuangan dengan Metode DeLone and McLean (Studi pada Universitas Negeri Malang)"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas sistem terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna sistem?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna sistem?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan:

1. Pengaruh antara kualitas sistem dengan penggunaan kepuasan pengguna Sistem Informasi Keuangan Universitas Negeri Malang.
2. Pengaruh antara kualitas informasi dengan penggunaan dan kepuasan pengguna Sistem Informasi Keuangan Universitas Negeri Malang.
3. Pengaruh antara kualitas pelayanan dengan penggunaan dan kepuasan pengguna Sistem Informasi Keuangan Universitas Negeri Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi institusi tempat penelitian, yaitu:

1. Manfaat teoritik, dimana penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sistem informasi, khususnya di lingkup keuangan pemerintahan.
2. Manfaat praktik, diharapkan penelitian ini mampu memberikan manfaat secara langsung dibidang keuangan kepada pemerintahan pada umumnya dan kepada perguruan tinggi secara khusus.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang akan diteliti, maka perlu adanya batasan masalah dalam melakukan penelitian.

Pada penelitian yang berjudul "Evaluasi Persepsi Efektivitas Sistem Informasi Keuangan dengan Metode DeLone dan McLean (Studi pada Universitas Negeri Malang)", yang dimaksud dengan persepsi dalam penelitian ini adalah

proses pemahaman ataupun pemberian makna atas suatu informasi atau stimulus (Damayanti, 2000). Efektivitas sistem informasi keuangan merupakan kinerja dari suatu sistem informasi keuangan yang diukur dengan dimensi-dimensi tertentu yang terdapat dalam metode DeLone dan McLean. Dimensi-dimensi tersebut adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat-manfaat bersih yang di dapatkan oleh organisasi. Sistem informasi keuangan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagian dari sistem informasi manajemen yang digunakan untuk memecahkan masalah-masalah keuangan di suatu organisasi (Susanto,2002).

Dalam penelitian ini peneliti membatasi masalah berdasarkan teori tentang kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone & McLean (2003), yaitu: pada model analisis digunakan enam variabel yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, pemakaian, kepuasan pemakai dan manfaat bersih. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna Sistem Informasi Keuangan di Universitas Negeri Malang. Penelitian ini mengukur efektivitas Sistem Informasi Keuangan di Universitas Negeri Malang Tahun 2019.

1. 6 Sistematika Penelitian

BAB I Pendahuluan:

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka:

Dalam bab ini diuraikan dengan tinjauan penelitian terdahulu dan tinjauan teoritis.

BAB III Kerangka Konsep Penelitian:

Dalam bab ini diuraikan tentang kerangka pemikiran, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

BAB IV Metode Penelitian:

Dalam bab ini diuraikan tentang metode yang digunakan dalam penelitian, teknik pengumpulan data dan informasi.

BAB V Hasil dan Pembahasan:

Dalam bab ini diuraikan tentang profil objek penelitian, serta hasil dan pembahasan dari hasil analisis penulis berdasarkan metode penelitian yang digunakan.

BAB VI Kesimpulan dan Saran:

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan yang sesuai dengan analisis yang dihasilkan pada bab sebelumnya. Berdasarkan kesimpulan tersebut akan diajukan saran-saran yang berguna bagi pihak-pihak terkait.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

2.1.1 Penelitian Budiyanto (2009)

Penelitian ini menggunakan objek penelitian billing sistem (*billing system*), sebuah aplikasi bagian dari Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).

Tujuan utama dari penelitian ini adalah mengevaluasi apakah sistem informasi billing sistem yang dikembangkan pada sebuah institusi publik (RSUD) dapat dikatakan berhasil dan mempunyai dampak positif terhadap kinerja individu maupun organisasi dengan menggunakan pendekatan model DeLone dan McLean. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sragen. Metode pengambilan sampel menggunakan pendekatan *non random* dengan menggunakan *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan suatu kriteria tertentu. Pengambilan data dilakukan dengan kuisioner. Data yang didapatkan diolah menggunakan model analisis persamaan struktural (*Structural Equation Modelling*). SEM berbasis komponen dengan menggunakan PLS dipilih sebagai alat analisis.

Pengujian hipotesis menunjukkan, kualitas informasi memberikan pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pemakai, akan tetapi memberikan pengaruh negatif signifikan terhadap penggunaan. Kepuasan pemakai terbukti secara empiris memberikan pengaruh positif signifikan terhadap dampak individu. Penggunaan tidak terbukti secara empiris memberikan pengaruh positif signifikan terhadap dampak individu. Penggunaan tidak terbukti secara empiris memberikan pengaruh terhadap dampak individu. Kepuasan pemakai dan

penggunaan terbukti secara empiris tidak mempengaruhi satu sama lain. Dampak individu terbukti secara empiris memberikan pengaruh positif signifikan terhadap dampak organisasi.

2.1.2 Penelitian Arifin dan Pratolo (2012)

Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) adalah suatu sistem yang mendokumentasikan, mengadministrasikan, serta mengolah data pengelolaan keuangan daerah dan data terkait lainnya menjadi informasi yang disajikan kepada masyarakat dan sebagai bahan pengambilan keputusan dalam rangka perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan pertanggungjawaban pemerintah daerah (PP No.56 th 2005 tentang SIKD). Keberadaan sistem informasi mendukung peningkatan efisiensi, efektivitas dan produktivitas organisasi pemerintahan dan dunia usaha, serta mendorong perwujudan masyarakat yang maju dan sejahtera (Wiryawan, 2010).

Obyek penelitian ini adalah SKPD Pemerintah Kota Yogyakarta. Data yang digunakan adalah data primer. Kuisioner terdiri dari 100 kuisioner yang disebar kepada responden. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*.

Penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem DeLone dan McLean (1992), analisis data menggunakan PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian kualitas informasi yang dihasilkan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan para aparatur. Pengujian kualitas sistem SIKD tidak berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem. Kualitas informasi yang dihasilkan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan SIKD. Kepuasan aparatur pemerintah daerah tidak berpengaruh pada penggunaan SIKD. Penggunaan SIKD tidak berpengaruh terhadap kepuasan aparatur pemerintah.

Kepuasan aparatur pemerintah terbukti positif signifikan terhadap dampak individual para aparatur. Hasil pengujian penggunaan SIKD di Pemerintah Kota Yogyakarta tidak terbukti signifikan positif terhadap dampak individual.

2.1.3 Penelitian Nugroho (2013)

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 kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, 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 penelaian tiap-tiap variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan variabel kualitas informasi berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna.

2.1.4 Penelitian Arifiantika (2015)

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kesuksesan implementasi SIMKEUDA menggunakan model DeLone dan McLean di SKPD Pemerintah Kota Semarang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner yang diambil dari 135 responden pengguna aplikasi SIMKEUDA, observasi langsung dan survey. Analisis data menggunakan SEM AMOS V.21.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, kemudian penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Hal ini mungkin disebabkan oleh

implemmentasi SIMKEUDA di Kota Semarang baru diimplementasikan tahun 2014 dan hasil outputnya baru diketahui 2015, sehingga pengguna sistem belum sepenuhnya memahami mengenai sistem yang sedang dijalankan. Sedangkan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih, artinya kepuasan pengguna dapat meningkatkan manfaat bersih. Berdasarkan penjelasan diatas terbukti bahwa model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean tidak sepenuhnya terbukti secara empiris dalam implementasi SIMKEUDA di Pemkot Semarang.

2.1.5 Penelitian Puspitarini (2017)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas Sistem Informasi Perencanaan dan Keuangan Akrual (SIRKA) pada proses perencanaan pembangunan daerah Kabupaten Situbondo. Efektivitas SIRKA dinilai dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLane (2003). Model DeLone dan McLean (2003) memiliki 6 dimensi variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, kemauan penggunaan, dan manfaat bersih. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasinya adalah semua pengguna SIRKA pada Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Situbondo yaitu Kasubbag Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan dan operator SIRKA pada masing-masing OPD serta fasilitator dari masing-masing Kecamatan.

Teknik pengambilan sampel adalah sensus. Data diperoleh dengan cara pengisian kuisioner kepada 119 pengguna SIRKA sebagai responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square (PLS)* dengan software *SmartPLS* versi 3.2.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIRKA

dan *net benefit* Pemerintah Daerah Kabupaten Situbondo. Kemudahan dalam penggunaan sistem, keandalan, kecepatan waktu respon, integrasi dan aksesibilitas dari SIRKA membuat pengguna SIRKA dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat. Adanya kelengkapan data usulan kegiatan dari reses, musrenbang, Renja SKPD dan RKPD, keakuratan data, format data yang mudah dipahami dan perbaruan data yang ada menyebabkan kepuasan pengguna SIRKA, sehingga *job performance* pengguna SIRKA meningkat. SIRKA juga dapat membantu efektivitas penyusunan anggaran sehingga tepat waktu.

Kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna SIRKA dan *net benefit* Pemerintah Kabupaten Situbondo. Hal ini dikarenakan keamana sistem yang kurang menjanjikan. Tanggapan yang diberikan SIRKA terkadang lambat, hal ini disebabkan SIRKA berada pada satu portal egov.situbondo.go.id. kepuasan pengguna SIRKA berpengaruh signifikan terhadap *net benefits* Pemerintah Daerah Kabupaten Situbondo. Semakin tinggi kepuasan pengguna SIRKA akan semakin meningkatkan *net benefits* Pemerintah Daerah Kabupaten Situbondo. Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan secara menyeluruh dapat meningkatkan *job-performance* pengguna SIRKA. Hal ini juga dapat mempercepat penyusunan anggaran sehingga penetapan APBD tidak molor lagi. Kesesuaian program dan kegiatan pada usulan reses, musrenbang dan SKPD juga tercapai.

2.1.6 Penelitian Noviyanti (2016)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrual (SAIBA) pada Kementerian/Lembaga di tahun pertama penggunaannya pada pembuatan laporan keuangan pemerintah basis akrual. Model Kesuksesan Sistem Informasi yang diperbaharui digunakan

untuk menilai kesuksesan SAIBA yang penggunaannya bersifat wajib pada Akuntansi Pemerintah Indonesia yang berbasis akrual. Responden adalah operator Sistem Akuntansi Instansi (SAI) di setiap Kementerian/Lembaga pada acara Lokakarya Penyusunan dan Penelaahan Laporan Keuangan di Pusdiklat Anggaran dan Perbendaharaan, Bogor pada November 2015, dengan pemilihan sampel penelitian menggunakan metode *purposive sampling*. Analisis data menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa SAIBA dapat dikategorikan sebagai sistem informasi yang sukses untuk tiap-tiap dimensi kesuksesan dalam *Updated D&M IS Success Model*. Responden menilai kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan SAIBA cenderung baik. Namun, penggunaan SAIBA tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, berbeda dengan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta pengaruh kepuasan pengguna dan penggunaan sistem terhadap manfaat bersih dan pengaruh timbal baliknya terbukti menunjukkan pengaruh yang signifikan.

2.1.7 Penelitian Ningsih (2018)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Model Kesuksesan sistem Informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean pada Sistem Informasi Rencana Kerja dan Anggaran (SIREKA). Penelitian ini mengaplikasikan teori yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003) tentang kesuksesan sistem informasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuisisioner. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah dengan teknik analisis korelasi Product Moment Pearson. Variabel yang digunakan adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan

pengguna, dan manfaat-manfaat bersih. Objek dari penelitian ini adalah sistem informasi rencana kerja anggaran (SIREKA), dan subjek penelitian ini adalah pengguna SIREKA di Universitas Brawijaya, dengan jumlah responden 57 orang.

Hasil penelitian menunjukkan dari tingkat korelasi variabel yang paling signifikan adalah variabel kualitas informasi terhadap variabel kepuasan pengguna. Kualitas informasi adalah kunci dari kepuasan pengguna. Secara umum SIREKA dapat dikatakan sukses dan model kesuksesan DeLone dan McLean merupakan kerangka yang dapat dijadikan acuan untuk memberikan evaluasi atas implementasi penggunaan SIREKA.

No	Peneliti, Tahun & Judul	Metode & Variabel Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
1	Budiyanto (2009), tesis yang berjudul evaluasi kesuksesan sistem informasi dengan pendekatan model DeLone dan McLean (studi kasus implementasi billing system di RSUD Kabupaten Sragen) (Budiyanto, 2009, Magister Akuntansi, UNS)	Kuantitatif, persepsi kualitas informasi, persepsi kualitas sistem, penggunaan, kepuasan pemakai, dampak individual, dampak organisasi	Untuk mengevaluasi kesuksesan implementasi sistem billing di RSUD Kabupaten Sragen	Kualitas informasi dan kualitas sistem terbukti memerikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan penakai maupun penggunaan dan variabel lainnya. Secara umum model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean merupakan kerangka yang dapat memberi evaluasi atas implementasi sistem billing di RSUD Kabupaten Sragen
2	Jabal Firdaus Arifin & Suryo Pratolo (2013), jurnal yang berjudul pengaruh kualitas sistem informasi keuangan daerah terhadap kepuasan aparatur pemerintah daerah menggunakan model DeLone dan McLean	Kuantitatif, kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dampak individu	Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi keuangan daerah terhadap kepuasan aparatur SKPD Pemerintah Kota Yogyakarta	Kualitas sistem SIKD berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap dampak individual, sedangkan hubungan variabel yang lain tidak berdampak signifikan

	(Journal of Accounting and Investment, vol. 13, no.1 Tahun 2013)			
3	Nurhasan Nugroho <i>et al</i> (2013), jurnal berjudul analisis perbandingan kualitas pelayanan penerimaan mahasiswa baru (PMB) online menggunakan model IS D&M studi kasus PMB UKDW dan PMB STMIK AMIKOM Yogyakarta (Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi, Vol.8 No.24 Tahun 2013)	Kuantitatif, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas penggunaan, pengguna, kepuasan pengguna, manfaat bersih	Untuk menganalisis perbandingan kualitas sistem penerimaan mahasiswa baru online di UKDW dan STMIK AMIKON Yogyakarta	Tiap variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan variabel kualitas informasi berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna. PMB online STMIK AMIKOM Yogyakarta berdasarkan penilaian responden dirasa lebih baik.
4	Janis Arifiantika (2015), jurnal yang berjudul analisis tingkat keberhasilan penerapan sistem informasi manajemen keuangan daerah melalui Model DeLone dan McLean (Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi, Vol.11 Tahun 2015)	Kuantitatif, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih	Menganalisis tingkat keberhasilan penerapan sistem informasi manajemen keuangan daerah	Kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh positif penggunaan dan kepuasan pengguna serta manfaat bersih. hal ini dimungkinkan karena SIMKEUDA baru saja diimplementasikan. Sedangkan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih.
5	Diah Wahyu Puspitarini (2017), tesis yang berjudul efektifitas sistem informasi perencanaan dan keuangan akrual (SIRKA) pada proses perencanaan pembangunan daerah Kabupaten Situbondo (Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol.12 No.1 Tahun 2018)	Kuantitatif, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih	Mengetahui efektifitas sistem informasi perencanaan dan keuangan akrual (SIRKA) pada proses perencanaan pembangunan daerah Kabupaten Situbondo	Kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih. kualitas sistem, kualitas informasi

				dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan job performance.
6	Vivi Yanuari Ningsih (2018), tesis berjudul kesuksesan sistem informasi rencana kerja dan anggaran (SIREKA) menggunakan model DeLone dan McLean (studi pada Universitas Brawijaya)	Kuantitatif, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih	Menguji model kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan DeLone dan McLean pada sistem informasi rencana kerja anggaran (SIREKA)	Dari 9 hipotesis yang diajukan, 6 hipotesis terbukti secara empiris. Secara umum dapat disimpulkan model kesuksesan DeLone dan McLean merupakan kerangka acuan untuk memberi evaluasi atas implementasi SIREKA

Tabel 2.1. Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu

Berdasarkan uraian diatas mengenai penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti sebelumnya, maka perbedaan yang dimiliki dalam penelitian ini, dimana variabel yang digunakan yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Responden dalam penelitian ini merupakan stakeholder UM, yaitu operator sistem, teknis sistem dan pengguna informasi. Tiap kelompok responden ini akan diberikan kuisisioner yang sama, analisis yang digunakan adalah analisis regresi perkelompok responden lalu dilakukan uji beda, untuk mengetahui signifikan tidaknya suatu dimensi dalam kelompok yang berbeda.

2.2 Dasar Teori

Perubahan sosial yang fundamental menyebabkan lahirnya tuntutan dan tekanan baru. Kebutuhan akan demokratisasi pemerintahan dan administrasi, menyebabkan beban aparatur pemerintahan semakin bertambah besar, dan mau tidak mau adaptabilitas menjadi sangat penting dan menjadi kebutuhan. Semua perubahan dan transformasi ini menyebabkan timbulnya pertentangan antara nilai yang lama dan baru, antara nilai tradisional dan yang modern. Tekanan

pertentangan ini tidak hanya terbatas pada tubuh birokrasi, melainkan juga di kalangan masyarakat.

Sejak tahun 1980-an, menurut (Kartono, 2006), suatu gerakan reformasi global telah dimulai. Gerakan ini didorong oleh 4 (empat) variabel besar, yaitu: 1) keunggulan demokrasi dan kekuatan publik serta keunggulan sistem pasar yang menimbulkan tekanan politik di berbagai negara dunia untuk melakukan transformasi peran pemerintah untuk mengurangi peran dan fungsinya; 2) perubahan sosial yang mendasar, yaitu rekonstruksi ulang terhadap tatanan hukum, ekonomi, sosial, dan politik, dan ditandai juga oleh perubahan masyarakat industri kepada masyarakat informasi; 3) krisis ekonomi pada tahun 1990-an di berbagai negara dunia melakukan reformasi di bidang perpajakan untuk menarik investor dan juga melakukan langkah-langkah privatisasi sebagai respon terhadap tekanan ekonomi; 4) globalisasi ekonomi dan politik yang ditandai dengan berkembangnya kelembagaan luar negara, seperti *World Bank*, IMF, WTO, ADB yang mengatur globalisasi dunia.

Keempat tekanan di atas telah mendorong gerakan reformasi administrasi publik dengan 6 (enam) sifat pokok, yaitu: 1) produktivitas, dimana pemerintah dapat menghasilkan pelayanan lebih banyak dengan pajak lebih kecil; 2) pemasaran, dimana pemerintah menggunakan insentif gaya pemasaran untuk mencabut kelambanan birokrasi; 3) orientasi pada pelayanan, dimana pemerintah membangun kepercayaan warga negara dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan warga negara; 4) desentralisasi, dimana pemerintah membuat sebanyak mungkin program yang responsif dan efektif dengan mengurangi jarak antara pemerintah dengan warga negara dan mendelegasikan sebanyak mungkin tanggung jawab kepada pemerintah daerah dan manajer lini

pelayanan; 5) peningkatan kapasitas pemerintah dalam mendayagunakan kebijakan; dan 6) akuntabilitas yang mendorong pemerintah mementingkan *output* dan *outcome* dan merubah pendekatan *top-down* menjadi *bottom-up* serta *ruled-based* menjadi *result-based*.

Reformasi administrasi bertujuan juga mengupayakan individu, kelompok dan institusi dapat mencapai tujuan lebih efektif, ekonomis, dan lebih cepat.

Dengan kata lain reformasi administrasi publik adalah meningkatkan *performance*.

Kinerja yang dimaksud merupakan kinerja individu, kelompok dan institusi. Tujuan reformasi yang jamak itu di klasifikasikan dalam enam kelompok yang bersifat menyempurnakan administrasi internal dan yang bersifat berkenaan dengan peran masyarakat dalam sistem administrasi. Menurut (Dror, 1971), tujuan reformasi yang bersifat menyempurnakan administrasi internal, yaitu: 1) efisiensi administrasi, dalam arti hemat biaya yang dapat dicapai melalui penyederhanaan formulir, perubahan prosedur penghilangan duplikasi dan kegiatan organisasi yang lain; 2) penghapusan kelemahan administrasi seperti korupsi, pilih kasih dalam sistem politik, dll; 3) pengenalan dan penerapan sistem merit, pemrosesan data melalui sistem informasi yang otomatis, peningkatan penggunaan pengetahuan ilmiah, dll. Tujuan reformasi yang berkenaan dengan peran masyarakat dalam sistem administrasi, meliputi: 1) menyesuaikan sistem administrasi terhadap meningkatnya keluhan masyarakat; 2) mengubah pembagian pekerjaan antara sistem administrasi dan sistem politik, seperti meningkatkan otonomi profesional dari sistem administrasi dan meningkatkan pengaruhnya pada suatu kebijakan; dan 3) mengubah hubungan antara sistem administrasi dan penduduk, misalnya melalui relokasi pusat-pusat kekuasaan (desentralisasi).

Perkembangan Teknologi Informasi saat ini adalah untuk menjawab tujuan reformasi yaitu pengenalan dan penerapan sistem merit dimana pemrosesan data melalui sistem informasi yang otomatis dan peningkatan penggunaan pengetahuan ilmiah, dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat, sehingga akhirnya akan meningkatkan produktivitas. Teknologi Informasi, menurut wikipedia, adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi strategis untuk pengambilan keputusan.

Kemajuan teknologi informasi dan telekomunikasi begitu pesat, sehingga memungkinkan diterapkannya cara-cara baru yang lebih efisien untuk produksi, distribusi dan konsumsi barang dan jasa. Dalam kehidupan kita dimasa mendatang, sektor teknologi informasi dan telekomunikasi merupakan sektor yang paling dominan. Siapa saja yang menguasai teknologi ini, maka dia akan menjadi pemimpin dalam dunianya. Dalam bidang pemerintahan (*e-government*) mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan, seperti menggunakan intranet dan internet, yang mempunyai kemampuan menghubungkan keperluan penduduk, bisnis dan kegiatan lainnya. Bisa merupakan suatu proses transaksi bisnis antara publik dengan pemerintah melalui sistem otomatisasi dan jaringan internet. Pada intinya *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain.

Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan bentuk hubungan

baru seperti *G2C (Government to Citizen)*, *G2B (Government to Business)*, dan *G2G (Government to Government)*.

Manfaat *e-government* dapat dirasakan antara lain: pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukannya kantor pemerintahan. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari semua pihak. Pengembangan sektor keuangan juga sangat terbantu dengan adanya pengembangan teknologi dan infrastruktur telematika. Institusi perbankan dan keuangan telah dipengaruhi dengan kuat oleh pengembangan produk dalam teknologi informasi, bahkan mereka tidak dapat beroperasi lagi tanpa adanya teknologi informasi tersebut.

Tuntutan masyarakat akan pemerintahan yang baik sudah sangat mendesak untuk dilaksanakan oleh aparat pemerintah. Salah satu solusi yang perlu dilakukan adalah memadukan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan sistem informasi *online* antar instansi pemerintah baik pusat dan daerah untuk mengakses seluruh data dan informasi terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam sektor pemerintah, perubahan lingkungan strategis dan kemajuan teknologi mendorong aparat pemerintah untuk mengantisipasi paradigma baru dengan upaya peningkatan kinerja birokrasi serta perbaikan pelayanan menuju terwujudnya pemerintah yang baik (*good governance*). Hal ini menjadi penting karena sektor pemerintahan merupakan pendorong serta fasilitator dalam keberhasilan berbagai kegiatan pembangunan, oleh karenanya keberhasilan pembangunan perlu didukung oleh kecepatan arus data dan

informasi antar instansi agar terjadi keterpaduan sistem antara pemerintah dengan pihak lainnya.

2.2.1 Ekonomi Publik

Menurut (Hyman, 2010), keuangan publik adalah bagian ilmu ekonomi yang mempelajari aktivitas finansial pemerintah, menjelaskan belanja publik dan Teknik-teknik yang digunakan oleh pemerintah untuk membiayai belanja tersebut.

Keuangan publik juga menganalisis pengeluaran publik untuk membantu kita dalam memahami mengapa jasa tertentu harus disediakan oleh negara dan mengapa pemerintah menggantungkannya pada jenis-jenis pajak tertentu. Keuangan publik juga mempelajari proses pengambilan keputusan oleh pemerintah, karena setiap keputusan mempunyai pengaruh pada ekonomi, sehingga penting untuk mengembangkan model-model ekonomi yang membantu menjelaskan arti alokasi sumber daya yang efisien atau optimal, arti keadilan, dan antisipasi akibat finansial maupun ekonomi atau suatu keputusan publik. Dengan demikian, fokus keuangan publik adalah mempelajari pendapatan dan belanja pemerintah dan menganalisis implikasi dari kegiatan pendapatan dan belanja pada alokasi sumber daya, distribusi pendapatan, dan stabilitas ekonomi.

Tiga bidang utama yang menjadi ruang lingkup keuangan publik adalah: 1).

Permasalahan keuangan pemerintah itu sendiri, dengan keterbatasan yang ada;

2). Segala kegiatan yang berhubungan dengan alokasi sumber daya, distribusi pendapatan, dan aspek stabilisasi; dan 3). Analisis hubungan sektor publik dan sektor swasta. Dalam menilai pentingnya sektor publik, ada sejumlah kriteria dimana komposisi output pengeluaran publik harus sesuai dengan keinginan konsumen, adanya preferensi pengambilan keputusan yang terdesentralisasi, dan tidak menyerahkan ekonomi hanya pada kekuatan pasar, karena tidak semua

fungsi ekonomi dapat dilaksanakan oleh mekanisme pasar, dimana kebijakan publik memiliki karakteristik mengarahkan, mengoreksi dan melengkapi peranan mekanisme pasar. Kondisi-kondisi dimana terdapat eksternalitas yang perlu dikendalikan pemerintah, adanya barang publik yang perlu disediakan oleh pemerintah, adanya mekanisme pasar yang perlu diintervensi pemerintah karena berbagai alasan, perlunya pencapaian kondisi stabil dalam ekonomi dimana peran pemerintah sangat dominan.

Keuangan publik juga mencakup masalah-masalah kreasi memperoleh pendapatan yang dilakukan oleh pemerintah. Sumber pendapatan pemerintah dapat mencakup pajak dan non pajak, dan dalam keuangan publik sumber-sumber tersebut akan dihubungkan dengan aspek keadilan dan distribusi pendapatan. Kemudian dalam belanja publik yang merupakan aktivitas utama pemerintah dalam penyediaan barang dan jasa publik untuk kesejahteraan masyarakat yang meliputi bidang Pendidikan, Kesehatan dan pertahanan, dimana aspek efisiensi menjadi perhatian pemerintah dan masyarakat. Pemerintah sangat diperlukan dalam perekonomian dan berfungsi dalam mempercepat pertumbuhan ekonomi untuk meningkatkan standar kehidupan penduduk pada tingkat yang layak. Fungsi pemerintah dalam perekonomian dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Fungsi Alokasi

Fungsi alokasi dalam kebijakan publik adalah fungsi penyediaan barang publik atau proses alokasi sumber daya untuk digunakan sebagai barang pribadi atau barang publik dan bagaimana komposisi barang publik ditetapkan.

2. Fungsi Distribusi

Fungsi distribusi dalam kebijakan publik adalah penyesuaian atas distribusi pendapatan dan kekayaan untuk menjamin pemerataan dan keadilan.

3. Fungsi Stabilisasi

Fungsi stabilisasi dalam kebijakan publik adalah penggunaan kebijakan anggaran sebagai alat untuk mempertahankan tingkat kesempatan kerja, stabilitas ekonomi dan laju pertumbuhan ekonomi, dengan memperhitungkan akibat kebijakan pada perdagangan dan neraca pembayaran.

Anggaran Pendidikan, di Amerika Serikat, terutama dibiayai oleh pemerintah lokal dan negara bagian, meskipun pengendalian sistem Pendidikan tetap berada di bawah pemerintah lokal. Dana negara bagian yang disalurkan kepada pemerintah lokal dalam bentuk bantuan dan subsidi, terutama dalam mendanai Pendidikan tinggi. Pemerintah federal juga ikut membiayai pembangunan Pendidikan, meskipun tidak terlalu besar, karena Pendidikan pada dasarnya tetap merupakan jada publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Swasta ikut memberikan andil membiayai Pendidikan juga, meskipun kontribusinya tidak sebesar pemerintah. Permasalahan yang ada dalam kebijakan pendidikan menyangkut apa yang seharusnya diajarkan di sekolah negeri (kurikulum), bagaimana proses pengajaran berlangsung, siapa yang berhak memperoleh Pendidikan, dan apakah sebaiknya pemerintah memberikan bantuan kepada Lembaga Pendidikan swasta juga. Negara bagian pada umumnya memiliki kebebasan yang cukup memadai dalam merancang struktur fiskal masing-masing dan dalam mengendalikan pemerintah lokal yang secara langsung bertanggung jawab dalam penyediaan Pendidikan. Hal ini telah mendapat dukungan undang-undang di negara bagian dan telah pula diakui oleh Mahkamah Agung bahwa setiap warganegara berhak atas perlakuan yang sama dalam bidang Pendidikan. Namun demikian, tidak ada keharusan menurut konstitusi bahwa Pendidikan harus sebanding di seluruh negara bagian.

Di Indonesia, Pendidikan dasar dan menengah sebagian besar disediakan oleh pemerintah, melalui sekolah negeri. Pada tingkat ini, timbul perdebatan tentang perlunya monopoli pemerintah atas sekolah pada tingkatan itu. Hasil yang efisien akan dapat diperoleh jika terdapat persaingan yang sehat antara Lembaga Pendidikan negeri dan swasta. Pemerhati Pendidikan berpendapat bahwa Pendidikan merupakan kepentingan umum sehingga harus disediakan oleh pemerintah, akan tetapi mereka juga setuju bahwa tidaklah berarti bahwa Pendidikan harus disediakan oleh sekolah negeri. Konsumen Pendidikan mengharapkan pemberian Pendidikan yang sama atau paling tidak ada standar minimum. Dalam penyelenggaraan Pendidikan tinggi khususnya, pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi yang juga menambahkan satu bentuk institusi layanan publik yang memiliki otonomi dan diskresi jauh lebih besar yaitu berbentuk Badan Layanan Umum (BLU)

Konsep penyelenggaraan layanan publik dalam bentuk Badan Layanan Umum (BLU) didasarkan pada Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara, Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, juga didukung oleh berbagai peraturan perundang-undangan lainnya yaitu Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara; Undang-undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara; Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; maupun Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah. Dalam Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004, Badan Layanan Umum (BLU) adalah

“Instansi di lingkungan pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas

Selanjutnya dalam penjelasan umum Undang-undang tersebut ditegaskan bahwa pelayanan kepada masyarakat tersebut diperlukan dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Selain itu juga dinyatakan bahwa kekayaan Badan Layanan Umum merupakan kekayaan negara yang tidak dipisahkan serta dikelola dan dimanfaatkan sepenuhnya untuk menyelenggarakan kegiatan Badan Layanan Umum yang bersangkutan.”

Perbedaan antara instansi birokrasi/pemerintah biasa dengan BLU yaitu

sebatas pada pengecualian terhadap tata cara pengelolaan keuangannya.

Instansi pemerintah tunduk pada asas “universalitas” atau “universaliteit beginsel”,

sedangkan terhadap pengelolaan keuangan BLU tidak berlaku asas tersebut,

sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan

Kuangan BLU sebagai Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum

(PPK-BLU) , sebagai berikut:

“Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum yang selanjutnya disebut PPK-BLU, adalah pola pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah ini sebagai pengecualian dan ketentuan pengelolaan keuangan negara pada umumnya”.

2.2.2 Konsep Dasar tentang Persepsi

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya.

Persepsi mengandung pengertian yang sangat luas, menyangkut *intern* dan *ekstern*. Berbagai ahli telah memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama. Menurut Kamus Besar

Bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu. Proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.

Dalam Walgito (2004) mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dengan berbagai macam bentuk. Stimulus mana yang akan mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan. Berdasarkan hal tersebut, perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman yang dimiliki individu tidak sama, maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antar individu satu dengan individu lain.

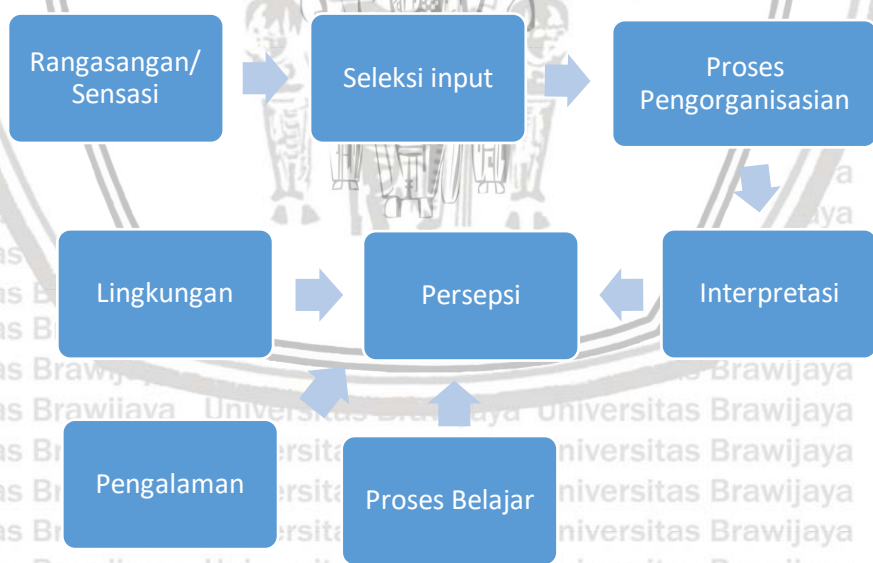
Menurut Robins (1999), persepsi adalah suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera mereka untuk memberikan makna terhadap lingkungannya. Sedangkan menurut Thoha (1999), persepsi pada hakekatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami setiap informasi tentang lingkungannya baik melalui pengelihatn, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan pencuman. Dalam Wikipedia Indonesia disebutkan bahwa persepsi adalah proses pemahaman ataupun pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. Stimulus sendiri didapat dari proses penginderaan terhadap objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan antar gejala yang selanjutnya diproses oleh otak.

Proses pembentukan persepsi dimulai dengan penerimaan stimulus dari berbagai sumber melalui panca indera yang dimiliki, setelah itu diberikan respon sesuai dengan penilaian dan pemberian arti terhadap stimulus lain. Setelah diterima stimulus atau data yang ada diseleksi. Untuk menghemat perhatian yang digunakan, stimulus-stimulus yang telah diterima diseleksi lagi untuk diproses pada tahapan yang lebih lanjut. Setelah diseleksi stimulus diorganisasikan

berdasarkan bentuk sesuai dengan stimulus yang telah diterima. Setelah diterima dan diatur, proses selanjutnya individu menafsirkan data yang diterima dengan berbagai cara. Dikatakan telah terjadi persepsi setelah data atau stimulus tersebut berhasil ditafsirkan.

Faktor-faktor fungsional yang menentukan persepsi seseorang berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, dan hal-hal lain yang dapat disebut sebagai faktor-faktor personal, yang menentukan persepsi bukan jenis atau bentuk stimuli, tetapi karakteristik orang yang memberi respon terhadap stimuli. Sejalan dengan hal tersebut, maka persepsi seseorang ditentukan oleh dua faktor utama yaitu pengalam masa lalu dan faktor pribadi (Sugiharto, 2001).

Damayanti (2000) dalam Prasilika (2007:12-13) menggambarkan proses pembentukan presepsi pada skema dibawah ini:



Gambar 2.1 Proses Pembentukan Persepsi (Damayanti, 2000)

2.2.3 Teknologi Informasi dan Komunikasi

Kata teknologi berasal dari bahasa Yunani, *techne* yang berarti 'keahlian' dan *logia* yang berarti 'pengetahuan'. Dalam pengertian sempit, teknologi mengacu pada obyek benda yang digunakan untuk kemudahan aktivitas manusia, seperti mesin, perkakas, atau perangkat keras. Dalam pengertian yang lebih luas, teknologi dapat meliputi: pengertian sistem, organisasi, juga teknik. Akan tetapi, seiring dengan perkembangan dan kemajuan zaman, pengertian teknologi menjadi semakin meluas, sehingga saat ini teknologi merupakan sebuah konsep yang berkaitan dengan jenis penggunaan dan pengetahuan tentang alat dan keahlian, dan bagaimana ia dapat memberi pengaruh pada kemampuan manusia untuk mengendalikan dan mengubah sesuatu yang ada di sekitarnya. Jadi teknologi adalah semacam perpanjangan tangan manusia untuk dapat memanfaatkan alam dan segala sesuatu yang ada di sekelilingnya secara lebih maksimal. Dengan demikian, secara sederhana teknologi bertujuan untuk mempermudah pemenuhan kebutuhan manusia.

Teknologi informasi dan komunikasi dalam bahasa Inggris biasa disebut dengan istilah *information and communication technology (ICT)*. Secara umum teknologi informasi dan komunikasi dapat diartikan sebagai semua teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi (Asmani, 2011). Teknologi informasi dan komunikasi mencakup dua aspek perpaduan yang tidak terpisahkan yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi. Sedangkan teknologi komunikasi berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat

satu ke perangkat yang lainnya. Kementerian Riset dan Teknologi menyebutkan bahwa teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai bagian dari ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) yang secara umum adalah semua teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi. Sedangkan menurut (Ismail, 2008) teknologi informasi dan komunikasi merupakan perpaduan seperangkat teknologi terutama mikroelektronik komputer, teknologi komunikasi yang membantu proses pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penghantaran, dan juga penyajian data informasi melalui berbagai media meliputi teks, audio, video, grafik, dan gambar.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, teknologi informasi dan komunikasi dapat diartikan sebagai semua teknologi atau alat yang membantu dalam upaya untuk pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi kepada orang lain.

Secara garis besar teknologi informasi dapat dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*).

Perangkat keras merupakan peralatan yang bersifat fisik seperti memori, *printer* dan *keyboard*. Perangkat lunak merupakan instruksi-instruksi untuk mengatur perangkat keras agar bekerja sesuai dengan instruksi-instruksi tersebut. Lebih lanjut disebutkan Hag dalam (Kadir, 2003) membagi teknologi informasi menjadi 6 kelompok, yaitu:

- 1) Teknologi masukan (*input technology*) yaitu segala perangkat yang digunakan untuk menangkap data/informasi dari sumber asalnya, contohnya *barcode scanner* dan *keyboard*;

- 2) Teknologi keluaran (*output technology*) yaitu semua perangkat yang digunakan untuk menyajikan informasi baik itu berupa *softcopy* maupun *hardcopy*, contohnya *monitor* dan *printer*;
- 3) Teknologi perangkat lunak (*software technology*) yaitu sekumpulan instruksi yang digunakan untuk mengendalikan perangkat keras komputer, contohnya Microsoft Office Word untuk pengolah kata;
- 4) Teknologi penyimpanan (*storage technology*) merupakan segala perangkat yang digunakan untuk menyimpan data, contohnya *tape*, *hardisk*, *flashdisk*, *disket*;
- 5) Teknologi komunikasi (*telecommunication technology*) merupakan teknologi yang memungkinkan hubungan jarak jauh, contohnya internet;
- 6) Mesin pemroses (*processing machines*) atau CPU, merupakan komponen yang berfungsi untuk mengingat data/program (berupa komponen memori), dan program berupa komponen CPU.

Senada dengan pendapat tersebut (Sutarman, 2009) menegaskan bahwa komponen dasar yang terdapat dalam sistem komputer terdiri dari:

- 1) Perangkat keras (*hardware*), perangkat keras merupakan perangkat keras yang terdapat dalam sistem komputer. Perangkat keras komputer terdiri dari beberapa bagian yaitu: alat input, alat pemroses, dan alat output;
- 2) Perangkat lunak (*software*), perangkat lunak merupakan suatu program yang berisi barisan instruksi yang ditulis ke dalam bahasa komputer dan dimengerti oleh *hardware*, *user*, *operator*, *administrator* (*brainware*), *user* atau *operator* adalah orang yang mampu mengoperasikan komputer, sedangkan *administrator* adalah orang yang mengatur atau merancang sistem kerja, urutan kerja, pengolahan data sampai dengan output.

Pengelolaan sistem informasi secara efektif dalam organisasi merupakan hal yang sangat penting, karena dapat menjadi dasar untuk memperoleh keunggulan kompetitif. Oleh karenanya, banyak organisasi yang mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada sistem informasi berbasis komputer untuk memperlancar arus informasi bagi seluruh stakeholder.

Sistem merupakan susunan atau objek-objek yang teratur dari kegiatan-kegiatan yang saling bergantung dan prosedur-prosedur yang saling berhubungan, yang mempermudah kegiatan organisasi. Menurut Azhar (2000), sistem adalah kumpulan dari bagian atau komponen apapun baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu. Menurut Ludwig (1991), sistem adalah seperangkat unsur yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi dalam satu lingkungan tertentu. Davis (1995) mengatakan bahwa sistem adalah bagian-bagian yang beroperasi secara bersama-sama untuk mencapai beberapa tujuan, sedangkan Mcleod (2001) berpendapat bahwa sistem merupakan sekelompok elemen yang terintegrasi untuk mencapai suatu tujuan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sistem merupakan kumpulan dari beberapa bagian yang memiliki keterkaitan dan saling bekerjasama serta membentuk suatu kesatuan untuk mencapai tujuan dari sistem tersebut.

Informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang berguna bagi penerimanya dan nyata, berupa nilai yang dapat dipahami di dalam keputusan sekarang maupun masa depan. Menurut Azhar (2000), informasi adalah data yang diolah menjadi suatu bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil suatu keputusan untuk saat ini dan masa mendatang. Menurut (Sutrabri, 2012), informasi adalah :

“Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan dan diinterpretasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Sistem pengolahan informasi mengolah data menjadi informasi atau tepatnya mengolah data dari bentuk tak berguna menjadi berguna bagi penerimanya. Nilai informasi berhubungan dengan keputusan. Keputusan dapat berkisar dari keputusan berulang sederhana sampai keputusan strategis jangka panjang. Nilai informasi dilukiskan paling berarti dalam konteks sebuah keputusan”.

Menurut Rommey dan Steinbart (2015), informasi adalah:

“Informasi adalah data yang telah dikelola dan di proses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang diproses menjadi suatu bentuk yang lebih berguna dan berarti bagi yang menerimanya dalam aktivitas mengambil keputusan.

Sistem informasi adalah suatu sistem yang berkaitan dengan pengumpulan, penyimpanan dan pemrosesan data, baik yang dilakukan secara manual maupun dengan bantuan komputer untuk menghasilkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan (Mulyono, 2009). Menurut Leitch dan Davis dalam (Jogiyanto H. , 2005), sistem informasi adalah suatu sistem dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategis dari suatu organisasi dan menyediakan laporan bagi pihak-pihak tertentu. Informasi dihasilkan oleh suatu proses sistem informasi dan bertujuan menyediakan informasi untuk membantu pengambilan keputusan manajemen.

Menurut (Azhar, 2000), sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem komponen baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. Menurut (Nugroho, 2008), sistem informasi manajemen merupakan sistem yang berfungsi mengelola informasi bagi

manajemen organisasi. SIM berfungsi mengelola transaksi, manajemen kontrol dan sistem pendukung pengambilan keputusan. Secara konsep, informasi harus dapat diolah dengan cepat, teliti dan andal. Komputer mewujudkan konsep tersebut menjadi nyata. Sistem Informasi Manajemen mengandung beberapa elemen, yaitu data, informasi, pengolah informasi dan manajer. Sistem informasi manajemen mendapat input berupa data yang diubah menjadi informasi oleh pengolah informasi. Pengolah informasi dapat berupa komputer, orang atau gabungan keduanya. Manajer bertugas menjalankan fungsi pengendalian. Informasi yang dihasilkan dipakai oleh manajer dalam pengambilan keputusan dan memecahkan masalah dalam organisasi (Nugroho, 2008).

Pemanfaatan dan pengembangan sistem informasi merupakan investasi yang mahal. Meskipun demikian, investasi yang mahal belum tentu mendapatkan sistem yang berkualitas dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi.

Keberhasilan implementasi sistem dipengaruhi oleh berbagai faktor yang kompleks. Sedangkan kegagalan implementasi sistem, biasanya terjadi karena tidak kompatibelnya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi (McLean, 2003).

Kegagalan-kegagalan dalam implementasi sebuah sistem informasi oleh (Jogiyanto, 2007b) dibedakan menjadi 2 aspek. Pertama adalah aspek teknis, yakni aspek yang menyangkut sistem itu sendiri yang merupakan kualitas teknis sistem informasi. Kualitas teknis yang buruk menyangkut masih banyaknya kesalahan-kesalahan sintak, logik dan bahkan kesalahan informasi. Aspek yang kedua adalah aspek non teknis. Kegagalan non teknis berkaitan dengan persepsi pengguna sistem informasi yang menyebabkan pengguna mau atau enggan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan. Pengukuran kegagalan

yang ditentukan berdasarkan persepsi dari penggunanya memiliki kelebihan, yaitu secara alami mengintegrasikan berbagai aspek. Hal ini menunjukkan bahwa masalah yang terjadi adalah lebih pada aspek sumber daya manusia pengguna yang tidak bisa menerima implementasi sistem informasi. Aspek ini lebih menyangkut kepada perilaku para pemakai sistem informasi tersebut.

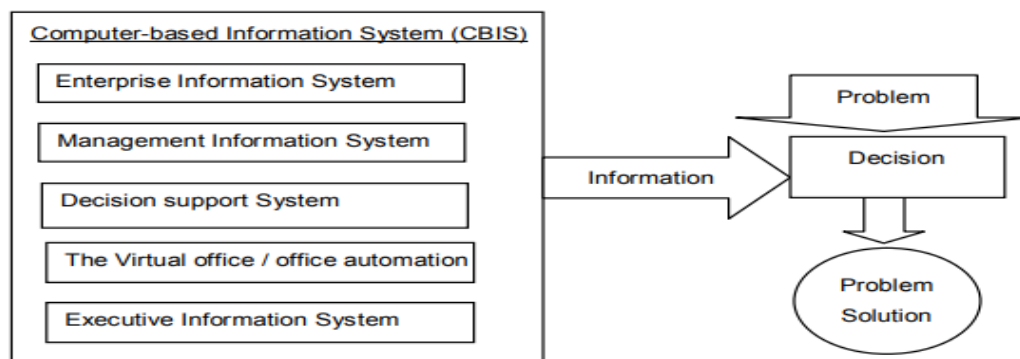
2.2.4 Sistem Informasi

Sistem informasi digunakan oleh organisasi untuk membantu operasi organisasi menjadi lebih efisien sampai dengan perannya sebagai alat untuk memenangkan kompetisi. Selain untuk membantu operasional rutin agar menjadi lebih efisien, sistem informasi juga merupakan faktor pembeda kompetitif yang utama (O'Brien, 2006). Organisasi akan menggunakan sistem informasi untuk mengembangkan produk, jasa dan kemampuan yang akan memberikan keunggulan dalam persaingan saat ini.

Sistem informasi ada yang berbasis manual dan sistem informasi yang berbasis komputer. Pada sistem informasi manual diperlukan banyak formulir, dimana tiap bagian yang membutuhkan harus mendapat tembusan sehingga departemen tersebut dapat ikut memonitor kegiatan yang sedang berlangsung atau yang akan berlangsung, karena sifatnya manual maka seseorang baru dapat melakukan monitoring jika dokumen telah diterima secara manual. Sistem informasi berbasis komputer (CBIS) adalah sistem informasi yang terhubung (*online*), tepat waktu (*real time*), dan dapat dipercaya (*reliable*), pengembangan sistem informasi berjalan seiring dengan kemajuan teknologi komunikasi, bahkan keduanya menciptakan lompatan-lompatan teknologi yang mempercepat perkembangan kemampuan keduanya secara bersama-sama (Alter, 2002). Menurut McLeod (2001), sistem informasi berbasis komputer mempunyai pola

yang jelas yaitu sistem induk (super sistem), subsistem dan subsubsistem sampai dengan sistem terkecil yang tak dapat diuraikan lagi.

Sistem informasi berbasis komputer terdiri dari sistem informasi enterprise (termasuk didalamnya sistem informasi akuntansi), sistem informasi manajemen dengan kelima sistem fungsional didalamnya, sistem penunjang keputusan, *virtual office* dan sistem informasi eksekutif. Kelima komponen sistem informasi berbasis komputer ini saling terkait dan saling berhubungan sehingga saling mendukung satu dengan yang lain untuk memberi informasi yang berguna bagi manajemen dalam memecahkan masalah. Berikut model sistem informasi berbasis komputer yang digunakan untuk memecahkan masalah :



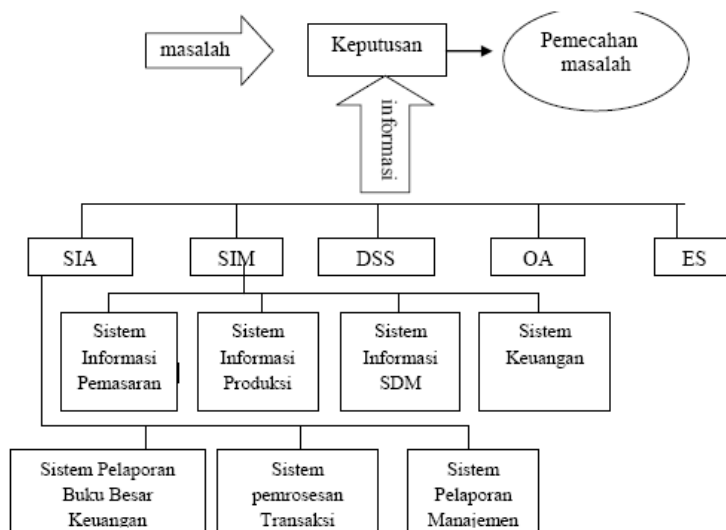
Gambar 2.2 Model CBIS digunakan untuk memecahkan masalah (Management Information System, McLeod & Schell, 2001)

Sistem informasi yang akurat dan efektif dalam kenyataannya selalu berhubungan dengan istilah *computer-based* atau pengolahan informasi berbasis komputer. Diharapkan dengan sistem informasi berbasis komputer menghasilkan informasi yang berkualitas sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien dan efektif dengan hasil yang maksimal dalam proses yang optimal. Berikut dijelaskan dalam tabel, input, proses dan output sistem informasi berbasis komputer menurut jenisnya:

Tipe CBIS	Input	Proses	Output
TPS (Transaction Processing System)	Transaksi Data	Penggolongan, penyortiran, penambahan, penghapusan, pembaharuan	Laporan yang terrinci, proses transaksi data
MIS (Management Information System)	Proses transaksi data, manajemen pengorganisasian data, model penrograman	Laporan manajemen data, simple modeling, metode statistik, query response	Summary and exception reports, keputusan rutin, penerapan pada permintaan manajemen
OAS (Office Automation System)	Appointments, dokumen, address lists	Jadwal, word processing, penyimpanan dan pencarian data	Jadwal, memorandum, bill mail, laporan administrasi
DSS (Decision Support System)	Proses transaksi data, manajemen pengorganisasian data, unique models	Query response, management science/operations research (MS/OR) modeling, simulasi	Special reports, input ke keputusan yg sulit, masukan ke permintaan manajemen
EIS (Executive Information System)	Proses transaksi data, laporan, dan analisis data	Pencarian informasi, personalized analysis	analisa status, memproyeksikan kecenderungan, meninjau kembali informasi
ES (Expert System)	Fakta dan aturan	Menyimpulkan respon ke permintaan/kebutuhan	Solusi untuk masalah yang biasanya membutuhkan kemampuan dari orang yg ahli

Gambar 2.3 Input, Proses dan Output CBIS (Management Infomation System, McLeod & Schell, 2001)

Dalam memecahkan masalah, penggunaan sistem informasi berbasis komputer dapat digambarkan dalam diagram berikut:



Gambar 2.4 Penggunaan CBIS dalam pemecahan masalah (Management Infomation System, McLeod & Schell, 2001)

Salah satu metode komputasi yang cukup berkembang saat ini adalah metode sistem pengambilan keputusan (*decision support system*). Dalam teknologi informasi, sistem pengambilan keputusan merupakan cabang ilmu yang terletak diantara sistem informasi dan sistem cerdas. Salah satu pengguna sistem cerdas ini adalah para manajer atau dikenal dengan istilah Sistem Pendukung Keputusan Manajemen (MSS), yaitu kumpulan teknologi komputer yang mendukung pekerjaan manajerial, khususnya pengambilan keputusan. Sistem pendukung manajemen memiliki banyak jenis. Elemen *management support system* adalah *transaction processing system* (TPS), *office automation* (OA), *decision support system* (DSS), dan *executive support system* (ESS) (Dr.H.A. Rusdiana, 2014).

Sistem pemrosesan transaksi adalah sistem yang menjadi pintu utama dalam pengumpulan dan pengolahan data pada suatu organisasi. Sistem yang berinteraksi langsung dengan sumber data adalah sistem pengolahan transaksi tempat data transaksi sehari-hari yang mendukung operasional organisasi dilakukan. Tugas pengolahan transaksi adalah pengumpulan data; dan manipulasi data yang berfungsi untuk klasifikasi dan sortir data. Tugas utama sistem pemrosesan transaksi adalah mengumpulkan dan mempersiapkan data untuk keperluan sistem informasi yang lain dalam organisasi, misalnya untuk kebutuhan sistem informasi manajemen, atau kebutuhan sistem informasi eksekutif (Dr.H.A. Rusdiana, 2014). *Office Automation System* (OAS), menurut (Dr.H.A. Rusdiana, 2014) adalah:

"*Office Automation System* (OAS) merupakan sebuah rencana untuk menggabungkan dan menerapkan teknologi tinggi dalam memperbaiki proses pelaksanaan pekerjaan demi meningkatkan produktivitas dan efektivitas pekerjaan. OAS dapat berupa sebuah sistem yang digunakan untuk membuat, menyimpan, mengambil, mengubah, dan mengkomunikasikan informasi yang terjadi dalam perusahaan atau perkantoran"

Tujuan *office automation system* yaitu menggabungkan dan menerapkan teknologi; memperbaiki proses pelaksanaan pekerjaan di kantor; dan meningkatkan produktivitas pekerja dan efektivitas pekerjaan.

Menurut Hick (1993), sistem pendukung (DSS) sebagai sekumpulan komputer yang terintegrasi dan mengizinkan seseorang pembuat keputusan untuk berinteraksi langsung dengan komputer untuk menciptakan informasi yang berguna dalam membuat keputusan semi terstruktur dan keputusan tidak terstruktur yang tidak terantisipasi. *Executive Support System* (ESS) adalah untuk mengintisarkan informasi dari berbagai sumber, untuk manajer level atas. Sistem berbasis komputer yang kompatibel dengan gaya kepemimpinan manajemen dan tanggung jawab eksekutif.

Sistem Informasi Akuntansi atau Sistem Informasi Keuangan melaksanakan aplikasi akuntansi perusahaan. Aplikasi ini ditandai dengan volume pengolahan data yang tinggi. Pengolahan data terdiri atas empat tugas utama, yaitu pengumpulan data, manipulasi data, penyimpanan data, dan penyiapan dokumen. Sistem Informasi Akuntansi lebih berorientasi pada data daripada informasi. Datanya sebagian besar bersifat historis.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan oleh organisasi. Efektivitas disebut juga efektif, jika tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Mahmudi, 2005) yang mendefinisikan efektivitas sebagai hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Sedangkan (Mardiasmo, 2002) menyatakan bahwa efektivitas merupakan

perbandingan tingkat pencapaian hasil program (*output*) dengan target yang ditetapkan (*outcome*).

Menurut (Seddon L. W., 2002), efektivitas sistem informasi merupakan suatu pertimbangan nilai yang dibuat berdasarkan titik pandang stakeholder, mengenai *net benefits* yang diperoleh dalam menggunakan suatu sistem informasi. (Maharsi, 2000) menyebutkan bahwa sebelum pihak manajemen organisasi mengimplementasikan teknologi informasi yang baru, mereka harus mempertimbangkan besarnya biaya yang diperlukan dan manfaat yang akan diperoleh (*cost-benefits analysis*). Teknologi informasi akan diterapkan apabila manfaat yang diperoleh dengan menggunakan teknologi informasi lebih besar dari pada biaya yang dikeluarkan untuk mengimplementasikan teknologi informasi.

Fokus utama penerapan sistem informasi pada suatu organisasi pemerintah adalah kesuksesan penerapan sistem dalam organisasi tersebut.

Kesuksesan sistem informasi dalam suatu organisasi bukan hanya tergantung dari sistem itu sendiri, tetapi kesuksesan itu bisa terwujud dengan adanya pemahaman dan manfaat yang didapat dari pemakaian sistem.

2.2.5 Sistem Informasi Keuangan

Sistem informasi keuangan merupakan bagian dari sistem informasi manajemen yang digunakan untuk memecahkan masalah-masalah keuangan di suatu organisasi. Menurut Susanto (2002), sistem informasi manajemen merupakan kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan, yaitu mengolah data menjadi informasi dalam proses pengambilan keputusan saat melaksanakan fungsinya. Sedangkan keuangan adalah ilmu dan seni dalam mengelola uang yang mempengaruhi kehidupan seseorang dan organisasi. Jadi

dapat disimpulkan bahwa sistem informasi keuangan adalah sub sistem dari sistem informasi manajemen yang dirancang untuk menyediakan informasi kepada orang atau kelompok baik di dalam maupun di luar organisasi mengenai arus keuangan serta permasalahan yang terdapat dalam organisasi tersebut.

Sistem informasi keuangan memiliki dua komponen, yaitu komponen input dan komponen output. Komponen input dalam sistem informasi keuangan terdiri dari audit internal, sistem informasi akuntansi, dan subsistem intelejen keuangan.

Menurut Mulyadi (2002) audit internal adalah auditor yang bekerja dalam suatu organisasi yang tugas pokoknya adalah menentukan apakah kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh manajemen puncak telah dipatuhi, menentukan baik atau tidaknya penjagaan terhadap kekayaan organisasi, menentukan efisiensi dan efektivitas prosedur kegiatan organisasi, serta menentukan keandalan informasi yang dihasilkan oleh berbagai bagian organisasi. Fungsi audit internal adalah membantu manajemen dengan jalan memberi landasan tindakan manajemen selanjutnya.

Komponen input dalam sistem informasi keuangan yang kedua adalah sistem informasi akuntansi. Menurut Wilkinson dan Cerullo (1995) sistem informasi akuntansi adalah struktur yang menyatu dalam suatu entitas yang memakai sumber daya fisik beserta komponen lainnya untuk mengubah data transaksi keuangan menjadi sebuah informasi akuntansi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan terhadap informasi dari para penggunanya. Sistem informasi akuntansi harus mengumpulkan, memasukkan, memproses, menyimpan dan melaporkan data dan informasi. Sistem informasi akuntansi mampu menjadi sistem informasi utama organisasi dan menyediakan informasi bagi pengguna yang dibutuhkan untuk menlalkan pekerjaan mereka.

Menurut (Marshall B. Romney, 2016), ada enam komponen dari sistem informasi akuntansi, yaitu:

- 1) Orang yang menggunakan sistem;
- 2) Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data;
- 3) Data mengenai organisasi dan aktivitas bisnisnya;
- 4) Perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data;
- 5) Infrastruktur teknologi informasi, meliputi komputer, perangkat perifer, dan perangkat jaringan komunikasi yang digunakan dalam sistem informasi akuntansi;
- 6) Pengendalian internal dan pengukuran keamanan yang menyimpan data sistem informasi akuntansi.

Keenam komponen tersebut memungkinkan sistem informasi akuntansi untuk memenuhi tiga fungsi bisnis penting sebagai berikut:

- 1) Mengumpulkan dan menyimpan data mengenai aktivitas, sumber daya, dan personel organisasi. Organisasi memiliki sejumlah proses bisnis, seperti transaksi-transaksi yang sering diulang;
- 2) Mengubah data menjadi informasi sehingga manajemen dapat merencanakan, mengeksekusi, mengendalikan, dan mengevaluasi aktivitas, sumber daya dan personel;
- 3) Memberikan pengendalian yang memadai untuk mengamankan aset dan data organisasi.

Komponen subsistem intelejen merupakan subsistem yang mengumpulkan data dari masyarakat keuangan, misalnya bank, pemerintah, dan sebagainya.

Karena fungsi keuangan adalah mengontrol arus uang dalam organisasi, maka

dibutuhkan informasi untuk fungsi ini. Subsistem intelegen keuangan berusaha untuk mengidentifikasi sumber pemasukan tambahan dan mencari sumber investasi dana surplus yang terbaik. Agar dapat melakukan fungsi ini dengan baik, subsistem intelegen keuangan mengumpulkan data dan informasi dari pemegang saham dan masyarakat keuangan.

Sistem informasi keuangan terdiri dari tiga subsistem output yaitu subsistem peramalan, subsistem manajemen dana, dan subsistem pengontrolan, dimana :

- 1) Subsistem peramalan memproyeksikan aktivitas organisasi untuk jangka waktu sepuluh tahun atau lebih. Aktivitas tahun yang akan datang terutama dipengaruhi oleh kondisi di masyarakat dan hambatan internal, seperti sumber daya organisasi itu sendiri.
- 2) Subsistem manajemen dana adalah bagian yang mempunyai pengaruh yang sangat kuat pada arus kas. Jumlah arus kas yang berasal dari aktivitas operasional organisasi merupakan indikator yang menentukan apakah operasional organisasi dapat menghasilkan arus kas yang cukup untuk membiayai kebutuhan organisasi tanpa mengandalkan sumber pendanaan dari luar.
- 3) Subsistem pengendalian terdiri atas program yang menggunakan data yang dikumpulkan oleh subsistem pemroses data, untuk menghasilkan laporan yang menunjukkan bagaimana uang tersebut digunakan. Laporan itu biasanya membandingkan jumlah belanja dengan anggaran. Subsistem pengendalian memungkinkan manajemen untuk mengontrol penggunaan anggaran.

Dalam penatausahaan keuangan, sistem informasi keuangan berbasis komputer sudah menjadi alat yang handal untuk menyerap, menyimpan dan

mengolah data-data keuangan menjadi informasi keuangan yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan informasi di bidang keuangan yang diperlukan oleh organisasi.

2.2.6 Model Keberhasilan Sistem DeLone dan McLean

Banyak riset dan penelitian yang telah dilakukan guna meneliti aspek perilaku dalam implementasi sebuah sistem informasi. Penelitian-penelitian tersebut mencoba mempelajari perilaku individual dalam organisasi dalam menggunakan sistem informasi. Jogiyanto (2007b) mengelompokkan penelitian-penelitian itu kedalam 2 aliran. Aliran yang pertama adalah aliran yang memfokuskan penelitian pada penerimaan, adopsi, dan penggunaan dari sistem informasi. Aliran ini juga memfokuskan pada penyebab-penyebab perilaku. Sedangkan aliran yang kedua memfokuskan pada kesuksesan implementasi di tingkat organisasi.

Aliran pertama dikelompokkan lagi dalam 2 kelompok, yaitu kelompok yang penyebab perilaku berupa suatu perasaan (*affect*) dan kognitif (*cognitive*), misalnya sikap, norma, persepsi terhadap penggunaan. Kelompok kedua adalah kelompok yang penyebab perilaku lebih berupa suatu proses, misalnya proses penilaian, proses partisipasi, dan keterlibatan serta proses mencocokkan teknologi dengan tugasnya.

Salah satu model yang populer pada aliran yang kedua yaitu aliran yang memfokuskan pada kesuksesan implementasi di tingkat organisasi adalah model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) yang dikenal dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Model ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kepuasan pemakai

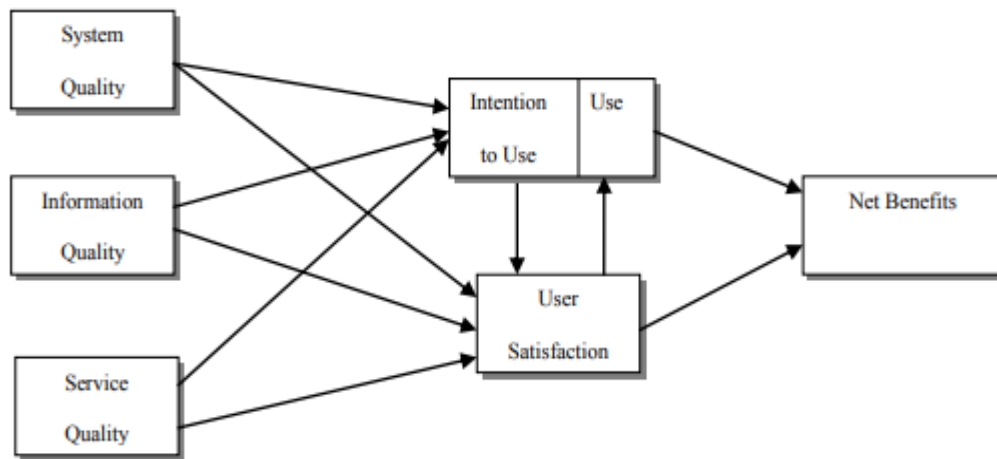
(*user satisfaction*), penggunaan (*use*), dampak individu (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organizational impact*).

Kesuksesan sistem informasi memiliki pengertian yang berbeda dilihat dari sisi teknis, semantik dan efektivitas, sehingga diperlukan suatu model kesuksesan yang mencakup ketiga faktor tersebut. Pendekatan yang digunakan adalah model kesuksesan DeLone dan McLean yaitu suatu model yang sederhana, lengkap dan valid dalam mengukur kesuksesan, serta mengerti akan sistem informasi yang bersifat multidimensional. Kesuksesan dari sisi teknis adalah kesuksesan sistem dalam pengolahan informasi. Kesuksesan dari sisi semantik adalah kesuksesan sistem dalam menyampaikan informasi secara tepat pada penggunanya. Sedangkan kesuksesan efektivitas dilihat dari bagaimana sistem memberikan layanan yang memuaskan pengguna dan memberikan manfaat bagi penggunanya.

Tujuan utama DeLone dan McLean saat menerbitkan penelitiannya pada tahun 1992 adalah untuk menggabungkan penelitian-penelitian sebelumnya yang melibatkan kesuksesan sistem informasi dalam bentuk yang lebih sederhana dan untuk memberikan panduan bagi peneliti lainnya. Di tahun 2003, DeLone dan McLean melakukan perubahan pada modelnya. Kesuksesan teknis diwakilkan dengan variabel kualitas sistem, kesuksesan semantik diwakilkan dengan variabel kualitas informasi, dan kesuksesan efektivitas diwakilkan dengan empat variabel lainnya yaitu kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Model ini dapat diinterpretasikan sebagai berikut: sistem dapat dievaluasi dipandang dari segi kualitas sistem, informasi dan layanan; kemudian mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Manfaat akan didapat

dengan menggunakan sistem. Manfaat bersih akan mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaan lebih jauh dari sistem informasi. DeLone dan McLean menekankan bahwa model ini setiap dimensinya saling berhubungan sehingga hasil dari evaluasi nantinya diharapkan dapat menunjukkan hubungan atau korelasi antar dimensi.



Gambar 2.5. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003)

Model ini dibangun dari tiga komponen, yaitu pembuatan sistem, pemakaian sistem, dan dampak dari pemakaian sistem. Komponen-komponen tersebut disusun dengan urutan pengukuran:

1. Sistem informasi dibuat dan diukur kualitasnya dengan tiga dimensi kualitas yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan.
2. Sistem informasi dipakai dan pengalaman penakainya ini diukur dengan dua dimensi yaitu penggunaan dan kepuasan pengguna.
3. Dampak dari pemakaian yang diukur dengan dua dimensi yaitu *individual impact* dan *organizational impact/ net benefit*.

2.2.6.1 Kualitas Sistem

kualitas sistem ditinjau dari sudut pandang teknik merupakan kualitas suatu produk atau pelayanan yang pada umumnya diukur berdasarkan kecocokan penggunaannya, dimana mampu diaplikasikan sesuai apa yang dipikirkan pemakai. Definisi kualitas yang paling sederhana adalah kesesuaian dengan spesifikasi pelanggan. Jadi kualitas sistem bukanlah memenuhi sejumlah kriteria yang ditetapkan oleh penyedia layanan, namun sebaliknya kualitas sistem adalah memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan.

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi itu sendiri. Beberapa peneliti telah mengembangkan beberapa pengukuran untuk menggunakan kualitas sistem. Indikator pengukuran kualitas sistem dari DeLone dan McLean (2003) yaitu:

- *Ease of use* (kemudahan penggunaan)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

- *Response Time* (kecepatan akses)

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Diukur melalui kecepatan pemrosesan dan waktu respon.

- *Reliability* (keandalan sistem)

Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan

- *Flexibility* (fleksibilitas)

Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna.

- *Security* (keamanan)

Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi

2.2.6.2 Kualitas Informasi

Pengertian informasi menurut (Sutabri, 2005) adalah data yang telah diklarifikasi atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Menurut Bodnar (2003) dalam Puspitarini (2017) informasi adalah data yang diolah sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat. Dalam bidang ilmu komputer, informasi adalah data yang disimpan, diproses, atau ditransmisikan. Jadi informasi adalah data yang diolah dalam bentuk yang lebih berguna sehingga dapat digunakan untuk mengambil keputusan.

Indikator pengukuran kualitas informasi dari DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007) yaitu:

- Kelengkapan (*completeness*), suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap.

Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi tersebut secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem informasi tersebut.

- Relevan (*relevance*), kualitas informasi suatu sistem informasi 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
- Akurat (*accurate*), informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunaannya. Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.
- Ketepatan waktu (*timeliness*), informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah usang tidak akan bernilai lagi, karena informasi merupakan landasan 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 sistem informasi baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu.
- Format (bentuk keluaran), format sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Jika informasi disajikan dalam bentuk yang tepat maka informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi.

2.2.6.3 Kualitas Pelayanan

Sebagai penyedia informasi, unit pelaksana teknis informasi dan komunikasi memproduksi produk informasi kepada pemakainya dan sebagai penyedia layanan. Unit ini menyediakan dukungan kepada pemakai akhir yang akan membangun sistemnya sendiri. Karena hasil yang diberikan tidak hanya berupa produk informasi saja tetapi juga berupa pelayanan, maka pengukuran keefektifan sistem informasi tidak hanya terbatas pada kualitas informasinya saja tetapi juga pada kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka dapatkan. Pengukuran kualitas pelayanan awalnya digunakan di penelitian pemasaran. Penelitian-penelitian sistem informasi yang memasukkan pengukuran kualitas pelayanan ke dalam model DeLone dan McLean meminjamnya dari penelitian pemasaran. Instrument yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan adalah:

- *Tangibles* (berwujud), misalnya sistem informasi mempunyai perangkat keras dan perangkat lunak yang mutakhir
- *Empathy* (kepedulian), misalnya sistem informasi mempunyai kepentingan terbaik di hati pengguna
- *Responsiveness* (ketanggapan), misalnya penyedia sistem memberikan pelayanan kepada para pengguna bila mengalami kesulitan dalam menjalankan sistem
- *Reliability* (keandalan), misalnya output dari sistem informasi bisa diandalkan sebagai dasar pengambilan keputusan
- *Assurance* (jaminan kepastian), misalnya penyedia sistem mempunyai pengetahuan untuk melakukan pekerjaan dengan baik.

2.2.6.4 Penggunaan

Penggunaan sistem informasi yang telah dikembangkan mengacu pada cara pengguna dalam memanfaatkan kemampuan sistem informasi dan seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Semakin sering pengguna memakai sistem informasi biasanya diikuti oleh semakin banyak tingkat pembelajaran yang didapat pengguna mengenai sistem informasi McGill et.al (2003). Peningkatan derajat pembelajaran ini merupakan salah satu indikator bahwa terdapat pengaruh keberadaan sistem terhadap kualitas pengguna. Dalam kasus dimana sistem bersifat mandatory atau wajib, pengukuran dilakukan secara subjektif dengan menanyakan tentang persepsi penggunaan sistem kepada pengguna. Indikatornya terdiri dari frekuensi penggunaan, tingkat kebutuhan penggunaan dan sifat penggunaan.

2.2.6.5 Kepuasan Pengguna

Menurut Kotler (2005) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Rangku (2002) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon masyarakat terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan pelanggan setelah pemakaian. Kepuasan pengguna akan meningkatkan produktivitas, efisiensi dan efektivitas dalam menggunakan sistem informasi yang pada akhirnya akan berpengaruh positif terhadap dampak individu dan dampak organisasi.

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Kepuasan pengguna dapat diukur

melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem informasi seperti kualitas sistem dari sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi berhasil memenuhi aspirasi atau kebutuhan pengguna.

2.2.6.6 Net Benefits

Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) menggabungkan variabel dampak individu dan dampak organisasi menjadi *net benefits* (manfaat bersih) sistem informasi. Manfaat bersih merupakan ukuran keberhasilan yang paling penting karena merupakan dampak positif dan negatif dari sistem informasi terhadap individu, organisasi bahkan masyarakat. *Net benefits* didefinisikan sebagai dampak keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi.

Net benefits adalah manfaat bersih yang dirasakan oleh individu dan juga organisasi setelah menerapkan suatu sistem informasi (Saputro, et.al, 2005).

Indikator yang dapat diadaptasi antara lain kecepatan penyelesaian tugas, efektivitas, manfaat dalam pekerjaan, dalam sisi keuangan kemampuannya meningkatkan akuntabilitas laporan keuangan.

BAB III

KERANGKA PEMIKIRAN, MODEL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan sintesa dari teori-teori yang digunakan dalam penelitian sehingga mampu menjelaskan secara operasional variabel yang diteliti, menunjukkan hubungan antar variabel yang diteliti dan mampu membedakan nilai variabel pada berbagai populasi yang berbeda (Sugiyono, 2014: 477).

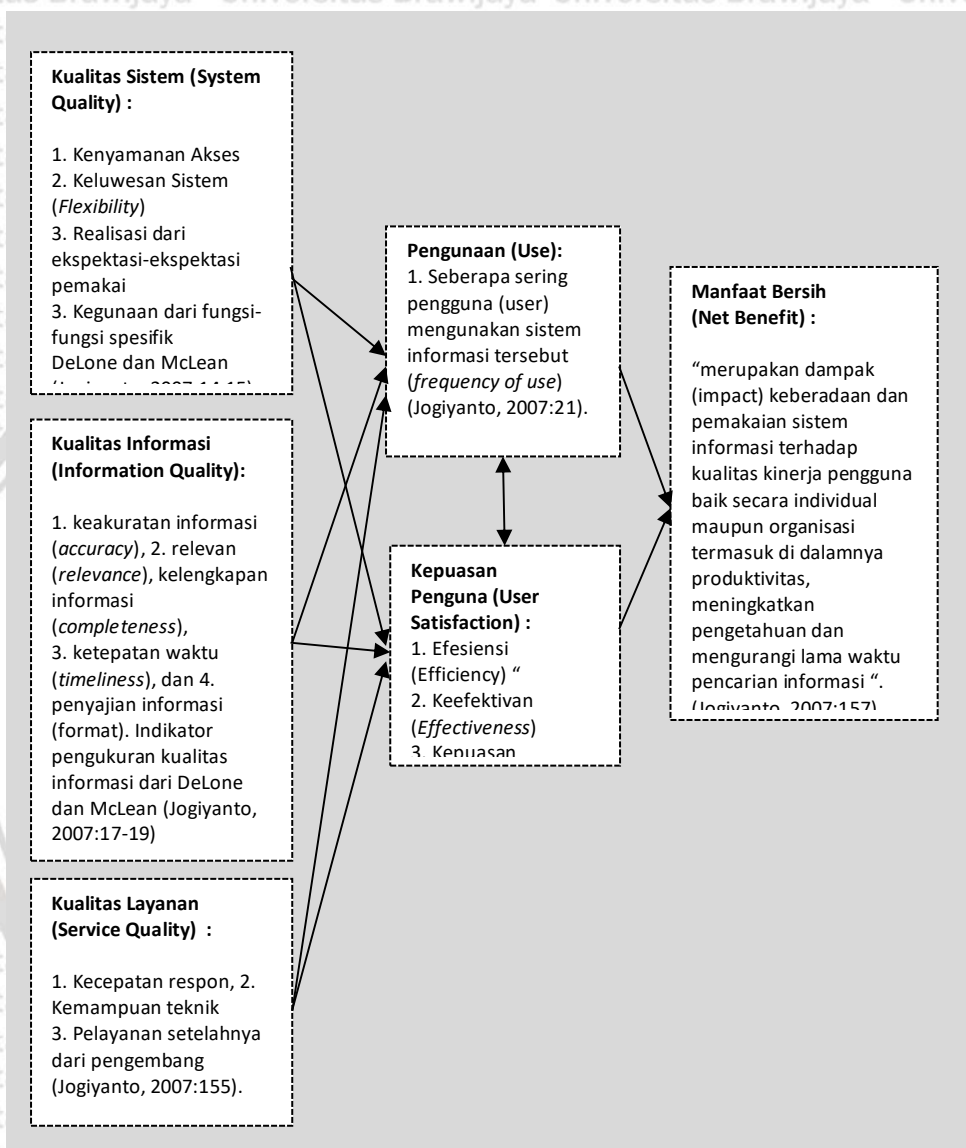
Saputro (2015) dalam jurnal yang berjudul pengujian Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan, dimana Pujo Hari Saputro et al ini menggunakan 6 variabel evaluasi yaitu: *information quality, system quality, service quality, use, user satisfaction* dan *net benefit*. Metode DeLone and McLean digunakan sebagai model mengukur kesuksesan Egovernment dalam penggunaannya untuk membantu kinerja pegawai pemerintahan kota pekalongan. Dengan model ini diharapkan dapat diketahui komponen-komponen yang mendukung atau menghambat dalam penggunaan E-government, sehingga ke depan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan.

Penelitian Ningsih (2018) bertujuan untuk menguji Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikemukakan Oleh DeLone dan McLean pada sistem informasi rencana kerja dan anggaran (SIREKA). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat-manfaat bersih. Penelitian mengaplikasikan teori yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003) tentang kesuksesan sistem informasi. Model kesuksesan Delone & Mclean ini

merupakan kerangka yang dapat dijadikan acuan untuk memberikan evaluasi atas implementasi penggunaan Sistem Informasi Rencana Kerja dan Anggaran (SIREKA) di Universitas Brawijaya.

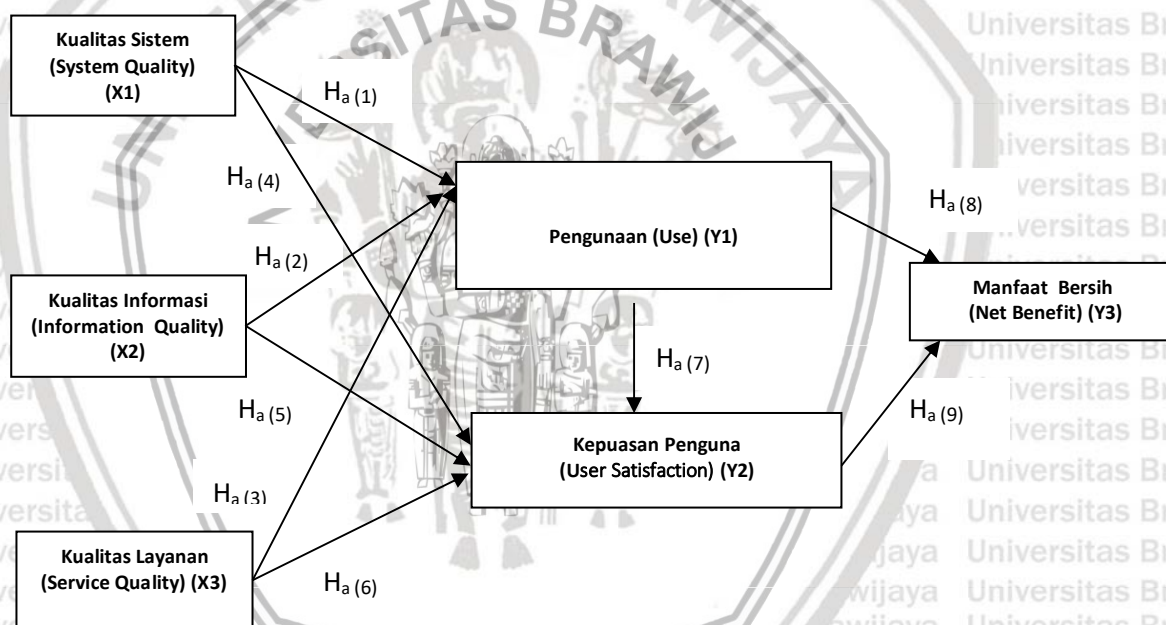
Berdasarkan latar belakang dengan teori di atas, peneliti menggunakan kerangka berpikir bahwa untuk mengukur Evaluasi Persepsi Efektivitas Sistem Informasi Keuangan pada Universitas Negeri Malang bisa menggunakan 6 variabel evaluasi yaitu: *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction* dan *net benefit*. Metode DeLone and McLean digunakan sebagai model mengukur Evaluasi Persepsi Efektivitas Sistem Informasi Keuangan dalam penggunaannya untuk membantu kinerja pegawai Universitas Negeri Malang. Kelompok responden merupakan stakeholders UM yang dibagi dalam 3 (tiga) kelompok yaitu operator sistem informasi, teknisi sistem informasi, dan pengguna informasi dari sistem informasi. Hasil analisis data akan dibandingkan pada tiap kelompok, sehingga diketahui dimensi mana yang paling berpengaruh pada setiap kelompok dan apakah terdapat perbedaan pada setiap kelompok. Dengan model ini diharapkan dapat diketahui komponen-komponen yang mendukung atau menghambat dalam penggunaan Sistem Informasi Keuangan, sehingga ke depan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan. Dengan demikian dapat digambarkan bagan kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 3.1. Bagan Kerangka Pemikiran



3.2. Model Hipotesis

Penelitian ini menggunakan 6 variabel evaluasi yaitu: *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction* dan *net benefit*. Metode DeLone and McLean digunakan sebagai model mengukur Evaluasi Persepsi Efektivitas Sistem Informasi Keuangan. Berdasarkan dari penjelasan-penjelasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat digambarkan model hipotesis penelitian sebagai berikut :



Gambar 3.2. Model Hipotesis

3.3. Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2015: 79) menjelaskan bahwa hipotesis menyatakan hubungan yang diduga secara logis antara dua variabel atau lebih dalam rumusan proposisi yang dapat diuji secara empiris. Hipotesis menjadi dasar untuk membuat kesimpulan penelitian. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas sistem terhadap penggunaan (use)

Ho(1) : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem (*system quality*) dengan penggunaan (*use*).

Ha(1) : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas sistem (*system quality*) dengan penggunaan (*use*).

2. Kualitas informasi terhadap penggunaan (use)

Ho(2) : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas informasi (*information quality*) dengan penggunaan (*use*).

Ha(2) : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas informasi (*information quality*) dengan penggunaan (*use*).

3. Kualitas layanan terhadap penggunaan (use)

Ho(3) : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan (*service quality*) dengan penggunaan (*use*).

Ha(3) : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan (*service quality*) dengan penggunaan (*use*).

4. Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

Ho(4) : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem (*system quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Ha(4) : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem (*system quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

5. Kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna

Ho(5) : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi (*information quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Ha(5) : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi (*information quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

6. Kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

Ho(6) : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan (*service quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Ha(6) : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan (*service quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

7. Penggunaan sistem terhadap kepuasan pengguna.

Ho(7) : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel penggunaan (*use*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Ha(7) : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel penggunaan (*use*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

8. Penggunaan terhadap manfaat-manfaat bersih.

Ho(8) : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel penggunaan (*use*) dengan manfaat-manfaat bersih (*net benefit*).

Ha(8) : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel penggunaan (*use*) dengan manfaat-manfaat bersih (*net benefit*).

9. Kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih.

Ho(9) : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan manfaat-manfaat bersih (*net benefit*).

Ha(9) : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan manfaat-manfaat bersih (*net benefit*).

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu Sugiyono (2014:3). Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian survey.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penelitian survey. Menurut Sugiyono (2017 : 7) Metode kuantitatif adalah :

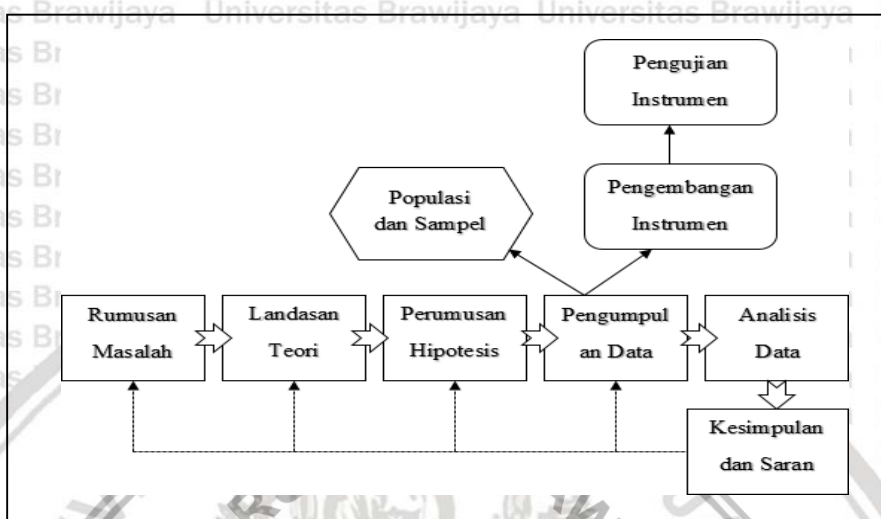
“Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode pasitivistik karena berlandasan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah/scintific karena telah memunuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/ empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode discovery, karena dengan metode ini ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitaif karena data dan penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.”

Kemudian yang dimaksud dengan survey menurut Sugiyono (2017:6) adalah sebagai berikut:

“Metode survey merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya.

Dalam penelitian survey ini, penulis melakukan penelitian langsung pada Universitas Negeri Malang untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penelitian ini. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan uji statistik agar ditemukan fakta dari masing-masing variabel yang diteliti serta diketahui pengaruhnya antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Berikut ini proses penelitian kuantitatif yang ada pada gambar 4.1 :



(Sumber: Sugiyono, 2014:49)

Gambar 4.1. Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif

Pada penelitian ini peneliti menggunakan variabel-variabel dikemukakan oleh McLean dan DeLone (2003) tentang analisis kesuksesan penggunaan sistem informasi yaitu : kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), manfaat-manfaat bersih (*net benefit*). Berdasarkan variabel penelitian yang dikemukakan oleh Mclean dan DeLone penelitian ini termasuk penelitian korelasi yaitu suatu penelitian yang melibatkan tindakan pengumpulan data guna menentukan apakah ada hubungan antara variabel-variabel tersebut.

4.2. Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah operator, teknisi dan pengguna informasi Sistem Informasi Keuangan. Pengguna tersebar di Fakultas maupun Unit di Universitas Negeri Malang, seperti yang dituangkan dalam tabel 4.1. di bawah ini :

Tabel 4.1. Pengguna SIKUM di Universitas Negeri Malang

No.	Fakultas/Biro/Lembaga/Unit	Pengguna Informasi	Pengguna sistem	Teknisi
1	Fakultas Ilmu Pendidikan	3	2	0
2	Fakultas Sastra	3	2	0
3	Fakultas MIPA	3	2	0
4	Fakultas Ekonomi	3	2	0
5	Fakultas Teknik	3	2	0
6	Fakultas Ilmu Sosial	3	2	0
7	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2	2	0
8	Fakultas Pendidikan Psikologi	2	2	0
9	Pascasarjana	1	1	0
10	Biro AKPIK :		1	0
11	Bagian Akademik	3	2	0
12	Bagian Kemahasiswaan	3	2	0
13	Bagian Perencanaan dan Sistem Informasi	3	2	0
14	Bagian Kerjasama dan Humas	3	2	0
15	Biro Umum dan Keuangan :		1	0
16	Bagian Umum, Hukum, Tatalaksana dan BMN	6	5	0
17	Bagian Keuangan	4	6	0
18	Bagian Kepegawaian	3	2	0
19	Satuan Pengawas Internal		1	0
20	LP2M	2	1	0
21	LP3	2	1	0
22	UPT Perpustakaan	2	1	0
23	UPT PTIK	1	1	16
24	UPT P2LP	1	1	0
25	UPT P2P	1	1	0
26	UPT SPM	1	1	0
	Sub Total	58	48	16
	Total		122	

4.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

4.3.1. Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer.

Menurut Sugiyono (2017: 137) mendefinisikan data primer adalah sebagai berikut:

“Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”.

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan yaitu Pengguna SIKUM.

4.3.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Peneliti melakukan pengumpulan data dan dilengkapi oleh berbagai keterangan melalui Penelitian Lapangan (Field Research) yang merupakan cara untuk memperoleh data primer yang secara langsung melibatkan pihak responden dan dijadikan sampel dalam penelitian. Metode penelitian lapangan yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan tujuan untuk memperoleh informasi-informasi yang relevan mengenai variabel-variabel penelitian yang akan diukur dalam penelitian ini. Kuesioner ini akan dibagikan kepada seluruh Pengguna SIKUM di Universitas Negeri Malang.

Berbagai definisi tentang kuesioner yang dikutip dari beberapa sumber, kuesioner merupakan teknik pengumpul data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014:199). kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap- sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik

beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada (Siregar, 2013:21). Dari beberapa uraian maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan kepada responden.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2010), pengertian wawancara adalah:

“Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil”

Dalam penelitian ini, teknik wawancara dilakukan untuk memperdalam informasi yang telah didapatkan dari kuisisioner, untuk mempertajam pendapat responden mengenai sistem informasi yang sedang diteliti.

Wawancara dilakukan langsung oleh peneliti dan mengharuskan peneliti dan narasumber bertatap muka sehingga dapat melakukan tanya jawab secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara.

4.4. Lokasi Penelitian

4.4.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Universitas Negeri Malang.

4.5. Definisi Operasional Variabel dan Indikator

Variabel merupakan sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, apa yang akan diteliti oleh peneliti sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Sugiyono (2014: 59) pengertian variabel penelitian adalah sebagai

berikut:

“Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya”.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 6 (tiga) variabel yaitu Kualitas Sistem (*System Quality*), Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan Sistem (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dan manfaat-manfaat bersih (*Net benefit*). Berikut Definisi dari Variabel dan Indikator yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*)

- a. Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (Dody dan Zulaika, 2007: 12). Indikator pengukuran kualitas sistem dari DeL Kenyamanan Akses

Tingkat kesuksesan sistem informasi dapat dilihat dari tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Dengan tingginya tingkat nyaman suatu sistem informasi maka pengguna akan sering menggunakan sistem informasi untuk mencari informasi yang dibutuhkan.

- b. Keluwesan Sistem (*Flexibility*)

Keluwesan (*Flexibility*) sistem informasi sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan sistem. Pengguna akan lebih memilih sistem yang lebih flexibel dibandingkan dengan sistem yang kaku. Dengan tingkat fleksibilitas yang tinggi maka pengguna dapat menggunakan sistem dengan lebih mudah.

c. Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai

Jika sebuah sistem dapat merealisasikan ekspektasi (harapan) dari pemakai dalam mencari sebuah informasi maupun penggunaan sistem maka sistem akan lebih diminati.

d. Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik

Setiap sistem informasi dapat dibedakan fungsi-fungsi yang dimilikinya. Banyak sistem informasi lebih diminati karena memiliki fungsi-fungsi yang lebih spesifik dari sistem informasi lain.

Dengan demikian, Indikator yang digunakan untuk menentukan kualitas sistem

yaitu :

1. Kenyamanan Akses
2. Keluwesan Sistem (*Flexibility*)
3. Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai
4. Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik

2. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi menggambarkan karakteristik output sistem informasi, apakah sistem informasi dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi organisasi. Karenanya variabel ini fokus pada pengukuran output sistem informasi dan manfaatnya bagi organisasi (Muller, 2011). Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi, (Muller, 2011), adalah:

- a. Keakuratan (*Accuracy*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Kelengkapan (*Completeness*)
- d. Ketepatan (*Precision*)
- e. Relevansi (*Relevance*)
- f. Kemudahan untuk dimengerti (*Understandability*)
- g. Kemanfaatan (*Usefulness*)

3. Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Menurut (Muller, 2011), kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang di dapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan response dari pengembang sistem, misalnya pelatihan penggunaan sistem, *hotline service* atau *helpdesk*. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel ini, dalam penelitian ini adalah:

(Muller, 2011)

- a. kecepatan respon (*responsiveness*)
- b. perangkat sistem informasi (*tangible*)
- c. kepastian (*assurance*)
- d. pelatihan (*IS training*)
- e. keandalan (*reliability*)

4. Variabel Penggunaan Sistem (*Use/Intention to Use*)

Penggunaan mengacu pada tingkat dan cara dimana pengguna memanfaatkan kemampuan dari suatu sistem informasi (McLean, 2003). Sebagai contoh pengukurannya adalah jumlah penggunaan, frekuensi penggunaan, tujuan penggunaan, dan kesesuaian penggunaan. Banyak peneliti berpendapat bahwa variabel penggunaan sistem harus dihapus dalam model DeLone dan McLean ketika penggunaan sistem informasi bersifat wajib, namun hal ini dibantah oleh DeLone dan McLean, mereka berpendapat bahwa tidak ada sistem yang sepenuhnya mandatori, misalnya pada level manajemen puncak mengharuskan menggunakan suatu sistem informasi pada pegawainya. Lebih lanjut ketika penggunaan sistem bersifat wajib pada tahap awal, selanjutnya penggunaan sistem akan menjadi sukarela sepenuhnya. Berdasarkan pengalaman, manajemen puncak selalu mempunyai pilihan untuk terus menggunakan atau berhenti menggunakan sistem informasi tersebut (McLean, 2003)

Dengan demikian, indikator yang digunakan untuk menentukan penggunaan sistem (use) dalam penelitian ini yaitu:

- a. *Frequency of use* (keseringan penggunaan)
- b. *Thoroughness of use* (ketelitian hasil)
- c. *Intention to reuse* (kemauan menggunakan kembali)
- d. *Number of function or feature used* (tingkat kegunaan)

5. Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.

Variabel ini diukur dengan indikator yang terdiri atas efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), dan kepuasan (*satisfaction*).

a. Efisiensi (*Efficiency*)

Kepuasan pengguna dapat tercapai jika sistem informasi membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Keefisienan ini dapat dilihat dari sistem informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan data secara efisien. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat.

b. Keefektifan (*Effectiveness*)

Keefektifan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Keefektifan sistem informasi ini dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang diinginkan.

c. Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem informasi seperti kualitas sistem dari sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan

oleh sistem informasi. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi berhasil memenuhi aspirasi atau kebutuhan pengguna.

Dengan demikian Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yaitu :

- a. Efisiensi (*Efficiency*)
- b. Keefektivan (*Effectiveness*)
- c. Kepuasan (*Satisfaction*)

6. Variabel manfaat-manfaat bersih (*Net benefit*)

Manfaat-manfaat bersih akan menggabungkan berbagai hal yang dapat berbeda bagi stakeholder yang berbeda. Untuk memilih indikator apa yang digunakan dalam mengukur variabel ini bergantung kepada sistem yang sedang dievaluasi, tujuan penelitian dan level analisisnya. Meskipun penggunaan dan kepuasan pengguna berkorelasi dengan manfaat bersih, namun tetap perlu untuk mengukur manfaat bersih secara langsung. Beberapa penelitian melihat nilai dari investasi teknologi ini dalam bentuk pengembalian investasi (*Return of Investment*), jangkauan pasar, biaya, analisa produktivitas, dan keuntungan.

Namun dalam penelitian yang lain disebutkan bahwa keuntungan tidak selalu bisa digambarkan dalam angka karena adanya dampak-dampak yang tidak nyata dan juga adanya faktor mediator lain dari lingkungan (McGill.T, 2003). Umumnya pengukuran manfaat bersih ini pada level individual dan organisasi. Dalam penelitian ini digunakan indikator-indikator sebagai berikut (Muller, 2011):

- a. Kefektifan pengambilan keputusan (*decision effectiveness*)
- b. Produktivitas individu (*individual productivity*)
- c. Efektifitas kerja (*job effectiveness*)
- d. Kinerja (*job performance*)

- e. Kemudahan kerja (*job simplification*)
- f. Produktivitas (*productivity*)
- g. Inovasi (*task inovation*)

Dari setiap elemen yang ada dalam *D&M Information System Success*

Model masih perlu diuraikan lebih lanjut agar dapat lebih mudah digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sistem informasi.

Uraian definisi operasional dari variabel sistem informasi model DeLone dan McLean dijelaskan pada tabel 4.3.

Tabel 4.3. Definisi Operasional Variabel dan Indikator Sistem Informasi DeLone dan Mclean

Variabel	Kode	Indikator	Sumber
Kualitas Sistem (Systems Quality)	SQ1	1. Kenyamanan Akses : Tingkat kesuksesan sistem informasi dapat dilihat dari tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Dengan tingginya tingkat kenyamanan suatu sistem informasi maka pengguna akan sering menggunakan sistem informasi untuk mencari informasi yang dibutuhkan.	DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15)
	SQ2	2. Keluwesan Sistem (<i>Flexibility</i>) : Keluwesan (<i>Flexibility</i>) sistem informasi sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan sistem. Pengguna akan lebih memilih sistem yang lebih flexibel dibandingkan dengan sistem yang kaku. Dengan tingkat flexibelitas yang tinggi maka pengguna dapat sistem dengan lbih mudah.	DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15)
	SQ3	3. Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai : Jika sebuah sistem dapat merealisasikan ekspektasi (harapan) dari pemakai dalam	DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15)

Variabel	Kode	Indikator	Sumber
		mencari sebuah informasi maupun penggunaan sistem makan sistem akan lebih diminati.	
	SQ4	4. Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik : Setiap sistem informasi dapat dibedakan fungsi-fungsi yang dimilikinya. Banyak sistem informasi lebih diminati karena memiliki fungsi-fungsi yang lebih spesifik dari sistem informasi lain.	DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15)
Variabel	Kode	Indikator	Sumber
Kualitas Informasi (Information Quality)	IQ1	1. Keakuratan (<i>Accuracy</i>)	(Muller, 2011)
	IQ2	2. Keandalan (<i>Realibility</i>)	
	IQ3	3. Kelengkapan (<i>Completeness</i>)	
	IQ4	4. Ketepatan (<i>Precision</i>)	
	IQ5	5. Relevansi (<i>Relevance</i>)	
	IQ6	6. Kemudahan untuk dimengerti (<i>Understandability</i>)	
	IQ7	7. Kemanfaatan (<i>Usefulness</i>)	
Kualitas Layanan (Service Quality)	SQ1	1. kecepatan respon (<i>responsiveness</i>)	(Muller, 2011)
	SQ2	2. perangkat sistem informasi (<i>tangible</i>)	
	SQ3	3. kepastian (<i>assurance</i>)	
	SQ4	4. pelatihan (<i>IS training</i>)	
	SQ5	5. keandalan (<i>reliability</i>)	
	U1	1. <i>Frequency of use</i> : Seberapa sering pengguna (user)	(McLean, 2003)

Variabel	Kode	Indikator	Sumber
Penggunaan (Use)		menggunakan sistem informasi tersebut.	
	U2	2. <i>Thoroughness of use</i> (ketelitian hasil) : seberapa teliti sistem bekerja	
	U3	3. <i>Intention to reuse</i> (kemauan menggunakan kembali) : kemauan pengguna untuk kembali menggunakan sistem	
	U4	4. <i>Number of function or feature used</i> (tingkat kegunaan): sejauh mana sistem mendukung pengguna	
Kepuasan pengguna (User Satisfaction)	US1	1. Efisiensi (<i>Efficiency</i>) : Kepuasan pengguna dapat tercapai jika sistem informasi membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Keefisienan ini dapat dilihat dari sistem informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan data secara efisien.	DeLone dan McLean
	US2	2. Keefektivan (<i>Effectiveness</i>) : Keefektivan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut.	
	US3	3. Kepuasan (<i>Satisfaction</i>) : Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem informasi seperti kualitas sistem dari sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh	

Variabel	Kode	Indikator	Sumber
Manfaat Bersih (Net benefits)		sistem informasi yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi berhasil memenuhi aspirasi atau kebutuhan pengguna	
	NB1	1. Kefektifan pengambilan keputusan (<i>decision effectiveness</i>)	(Muller, 2011)
	NB2	2. Produktivitas individu (<i>individual productivity</i>)	
	NB3	3. Efektifitas kerja (<i>job effectiveness</i>)	
	NB4	4. Kinerja (<i>job performance</i>)	
	NB5	5. Produktivitas (<i>productivity</i>)	
	NB6	6. Kemudahan kerja (<i>job simplification</i>)	
	NB7	7. Inovasi (<i>task inovation</i>)	

4.6. Instrumen Penelitian

Menurut Creswell, dalam (Sugiyono, 2018), menyatakan bahwa:

“Researcher uses instrument to measure achievement, asses individual ability, observe behavior, develop a psychology profile of an individual, or interview a person. Peneliti menggunakan instrumen untuk mengukur prestasi, kemampuan individu, mengamati perilaku, pengembangan profil perilaku individual dan sebagai alat untuk wawancara.”

“Researcher collect data on instrument. Instrument is a tool for measuring, observing, or documenting quantitave data. Peneliti kuantitatif dalam mengumpulkan data menggunakan instrumen. Instrumen merupakan alat untuk mengukur, mengobservasi atau melihat dokumentasi yang dapat menghasilkan data kuantitatif.”

Menurut (Sugiyono, 2018), instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti, sehingga jumlah instrumen bergantung pada jumlah variabel yang akan diteliti. Instrumen penelitian juga digunakan sebagai alat pengumpulan data, dan instrumen yang lazim digunakan dalam penelitian adalah beberapa daftar pertanyaan serta kuesioner yang disampaikan dan diberikan kepada masing-masing responden yang menjadi sampel dalam penelitian pada

saat observasi. Karena instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala pengukuran.

Dalam operasional variabel peneliti menggunakan skala ordinal. Skala ordinal digunakan untuk memberikan informasi nilai pada jawaban. Setiap variabel penelitian diukur dengan menggunakan instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe Skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2017 : 93) yang dimaksud dengan Skala *Likert* adalah sebagai berikut :

“Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.”

Tabel 4.4. Ukuran Skala Likert

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju/Tidak Pernah
2	Tidak Setuju/Hampir tidak pernah/Negatif
3	Ragu-ragu/Kadang-kadang/Netral
4	Setuju/Sering/Positif
5	Sangat Setuju/Selalu/Sangat positif

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teori tentang kesuksesan sistem informasi menurut Delone dan Mclean. Kuesioner dapat dilihat di lampiran 1.

Tabel 4.5. Kisi-kisi instrumen untuk kualitas sistem

Variabel	Indikator	Jumlah Butir	No. Butir
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i> /X1)	Kenyamanan Akses (X1.1)	1	1
	Keluwesannya Sistem (<i>Flexibility</i>) (X1.2)	1	2
	Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai (X1.3)	1	3
	Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik (X1.4)	1	4

Tabel 4.6. Kisi-kisi instrumen untuk kualitas informasi

Variabel	Indikator	Jumlah Butir	No. Butir
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i> / X2))	Keakuratan (<i>accuracy</i>) (X2.1)	1	5
	Keandalan (<i>reliability</i>) (X2.2)	1	6
	Kelengkapan (<i>completeness</i>) (X2.3)	1	7
	Ketepatan (<i>precision</i>) (X2.4)	1	8
	Relevansi (<i>relevance</i>) (X2.6)	1	9
	Kemudahan untuk dimengerti (<i>understandability</i>)	1	10
	Kemanfaatan (<i>usefulness</i>)	1	11

Tabel 4.7. Kisi-kisi instrumen untuk kualitas layanan

Variabel	Indikator	Jumlah Butir	No. Butir
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i> / X3)	Kecepatan Respon (<i>responsiveness</i>) (X3.1)	1	12
	Perangkat sistem informasi (<i>tangible</i>) (X3.2)	1	13
	Kepastian pelayanan (<i>Assurance</i>) (X3.3)	1	14
	Pelatihan sistem informasi (<i>IS taining</i>) (X3.4)	1	15
	Keandalan (<i>reliability</i>) (X3.5)	1	16

Tabel 4.8. Kisi-kisi instrumen untuk penggunaan

Variabel	Indikator	Jumlah Butir	No. Butir
Penggunaan (Use) (Y1)	<i>Frequency of use</i> (Y1.1)	1	17
	<i>Thoroughness of use</i> (Y1.2)	1	18
	<i>Intention to use</i> (Y1.3)	1	19
	<i>Number of function or featured use</i> (Y1.4)	1	20

Tabel 4.9. Kisi-kisi instrumen untuk kepuasan penggunaan

Variabel	Indikator	Jumlah Butir	No. Butir
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) (Y2)	Efisiensi (<i>Efficiency</i>) (Y2.1)	1	21
	Keefektivan (<i>Effectiveness</i>) (Y2.2)	1	22
	Kepuasan (<i>Satisfaction</i>) (Y2.3)	1	23

Tabel 4.10. Kisi-kisi instrumen untuk manfaat bersih

Variabel	Indikator	Jumlah Butir	No. Butir
Manfaat-manfaat bersih (<i>Net Benefit</i>) (Y3)	Keefektifan pengambilan keputusan (<i>decision effectiveness</i>) (Y3.1)	1	24
	Produktivitas individu (<i>individual productivity</i>) (Y3.2)	1	25
	Efektifitas kerja (<i>job effectiveness</i>) (Y3.3)	1	26
	Kinerja organisasi (<i>job performance</i>) (Y3.4)	1	27
	Produktivitas organisasi (<i>productivity</i>) (Y3.5)	1	28
	Kemudahan kerja (<i>job simplification</i>) (Y3.6)	1	29
	Inovasi (<i>task inovation</i>) (Y3.7)	1	30

4.7. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian dilakukan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Sugiyono (2014:172-173)

Menyatakan bahwa instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dan instrumen yang reliabel, yaitu instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Maka dari itu instrumen tersebut harus diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya. Menurut (Sugiyono, 2018), pengujian instrumen dapat dilakukan dengan pengujian konstruk instrumen. Pengujian dilakukan pada responden yang merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti sejumlah

sekitar 30 orang. Hasil uji coba selanjutnya dianalisis. Candisan (2011) dalam (Sugiyono, 2018) menyatakan:

“Tes atau instrumen untuk mengukur sebuah konstruk dikatakan memiliki validitas konstruk apabila setiap butir tes atau instrumen homogen. Butir instrumen dikatakan homogen jika skor butir tersebut memiliki korelasi tinggi dengan skor total.”

Instrumen yang telah teruji validitas dan realibilitasnya selanjutnya dapat digunakan untuk pengumpulan data yang berupa kuisioner, pedoman wawancara dan pedoman observasi.

4.7.1. Uji Validitas Data

Menurut Siregar (2013:46) Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it succesfully measure the phenomenon*). Menurut Siregar (2013, 48) ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengetahui konstruk yang digunakan telah valid atau tidak yaitu :

1. Jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3 (Azwar,1992, Soegiyono, 1999).
2. Jika koefisien korelasi *product moment* $> r_{tabel} (\alpha ; n - 2)$ $n =$ jumlah sampel.
3. Nilai $Sig. \leq \alpha$

Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas konstruk adalah dengan teknik korelasi *product moment*, dengan langkah-langkahnya sebagai berikut:

- a. Mendefinisikan secara operasional konsep yang diukur
- b. Melakukan uji coba pengukur tersebut pada sejumlah responden
- c. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban

- d. Menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total memakai rumus teknik korelasi product moment. Rumus yang digunakan untuk uji validitas konstruk dengan teknik korelasi product moment, yaitu:

$$r \text{ hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

(Sumber: Siregar, 2013:48) dimana :

- n = jumlah responden;
- X = skor variabel (jawaban responden);
- Y = skor total dari variabel (jawaban responden)

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner (disajikan pada Lampiran 1) menggunakan Skala Likert 5 pilihan jawaban dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Sebelum data dari pengumpulan kuesioner dapat digunakan untuk analisis selanjutnya, diperlukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen. Pengujian validitas dengan korelasi Pearson, instrumen dinyatakan valid jika nilai korelasi > 0.3.

4.7.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula (Siregar, 2013:55).

Teknik yang digunakan untuk mengukur reliabilitas instrumen pada penelitian ini yaitu teknik *Alpha Cronbach*. Teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala atau jawaban responden yang menginterpretasikan penilaian. *Alpha Cronbach* sangat umum digunakan, sehingga merupakan koefisien yang umum untuk mengevaluasi *Internal*

Consistency (Pengujian reliabilitas dengan cara mencoba alat ukur cukup hanya sekali).

Instrumen yang reliabel adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur object yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono,2012:121). Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan teknik Alfa Cronbach. Berikut pedoman reliabilitas instrumen :

Tabel 4.11 Pedoman tingkat reliabilitas instrumen

Koefisien Alfa Chronbach	Tingkat Reliabilitas
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Cukup
0,200 – 0,399	Rendah
Kurang dari 0,200	Sangat Raendah

4.8. Teknik Analisis Data

4.8.1 Analisis Statistika Deskriptif

Analisis ini berisi mengenai bahasan secara deskriptif mengenai tanggapan yang diberikan responden pada kuesioner. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2005: 169)

4.8.2 Analisis Statistika Inferensial

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah kausalitas atau hubungan pengaruh, untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini maka teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS) yang dioperasikan melalui program SMART PLS. Menurut Sugiyono (2007: 323), *Structural Equation Modeling* (SEM) adalah suatu

analisis yang menggabungkan pendekatan analisis faktor (*factor analysis*), model struktural (*structural model*), dan analisis jalur (*path analysis*).

Dengan menggunakan SEM, peneliti dapat mempelajari hubungan struktural yang diekspresikan oleh seperangkat persamaan, yang serupa dengan seperangkat persamaan regresi berganda. Persamaan ini akan menggambarkan hubungan antara konstruk (terdiri dari variabel dependen dan independen) yang terlibat dalam sebuah analisis. Keunggulan SEM karena kemampuannya untuk menampilkan sebuah model komprehensif bersamaan dengan kemampuannya untuk mengukur pengaruh hubungan secara teoritis. SEM juga dipandang sebagai kombinasi antara analisis faktor (*confirmatory factor analysis*) dan analisis regresi.

Langkah-langkah pembentukan model persamaan struktural (Hair.,2006) sebagai berikut.

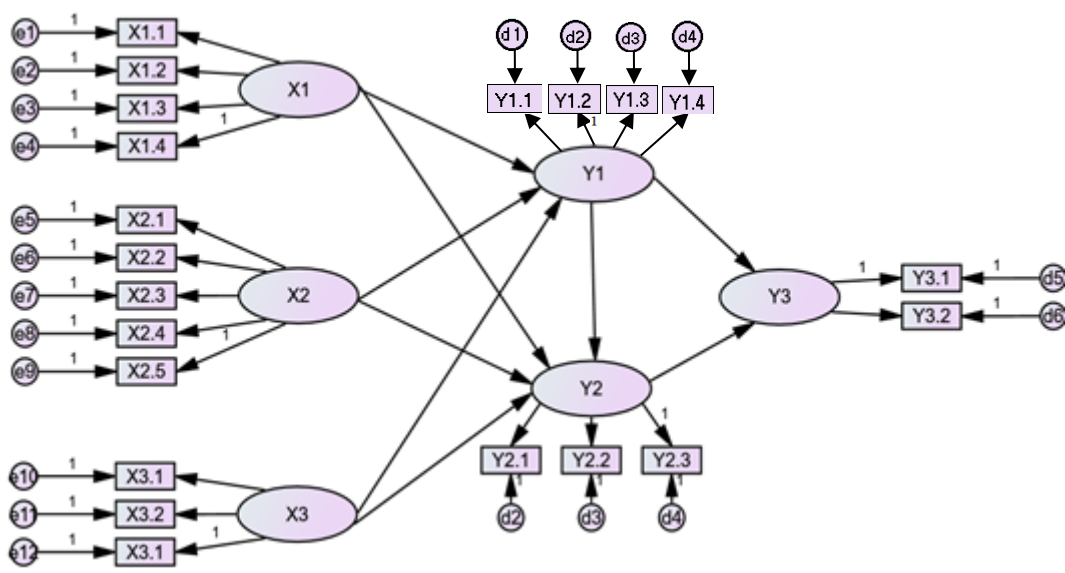
4.8.2.1 Pengembangan Model Berbasis Teori

Langkah pengembangan model teoretis dilakukan serangkaian eksplorasi ilmiah melalui telaah pustaka guna mendapatkan justifikasi atas model teoretis yang akan dikembangkan. SEM digunakan untuk mengkonfirmasi model teoretis tersebut melalui data empirik. SEM merupakan sebuah *confirmatory technique*. Teknik ini merupakan teknik menguji teori baru atau teori yang sudah dikembangkan dan yang akan diuji lagi secara empiris. Pengujian ini dapat dilakukan dengan mempergunakan SEM, tetapi SEM tidak dipergunakan untuk membentuk hubungan kausalitas baru, melainkan dipergunakan untuk menguji pengembangan kausalitas yang sudah ada justifikasi teorinya. Pada bab sebelumnya (Bab Tinjauan Pustaka) telah dijelaskan mengenai pengembangan model berbasis teori.

4.8.2.2 Pengembangan Diagram Alur (*Path Diagram*)

Model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama akan digambarkan dalam sebuah diagram alur, agar mempermudah untuk melihat hubungan-hubungan kausalitas yang ingin diuji. Dalam diagram alur, hubungan antar konstruk akan dinyatakan melalui anak panah. Anak panah yang lurus menunjukkan sebuah hubungan kausal yang langsung antara satu konstruksi dengan konstruksi lainnya, sedangkan garis-garis lengkung antar konstruk dengan anak panah pada setiap ujungnya menunjukkan korelasi antara konstruksi.

Konstruk yang dibangun seperti pada diagram alur di atas dapat dibedakan dalam dua kelompok variabel, yaitu: variabel eksogen yang terdiri dari Kualitas sistem (X1), Kualitas Informasi (X2) dan Kualitas Layanan (X3) serta variabel endogen yang terdiri dari variabel Penggunaan (Y1), Kepuasan Pengguna (Y2) dan Manfaat Bersih (Y3)



Gambar 4.2. Diagram Alur

Konversi diagram alur ke dalam persamaan struktural dan model pengukuran. Persamaan yang di dapat dari diagram alur yang dikonversi terdiri dari :

- Persamaan struktural (*structural equation*), yang dirumuskan untuk menyatakan hubungan kausalitas antar berbagai konstruk.

Variabel endogen = variabel eksogen + variabel endogen + error

- Persamaan spesifik model pengukuran (*measurement model*), dimana harus ditentukan variabel yang mengukur konstruk dan menentukan serangkaian matriks yang menunjukkan korelasi yang dihipotesiskan antar konstruk

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan pada bagian terdahulu maka persamaan struktural yang akan dicari dan diuji koefisiennya adalah sebagai berikut :

$$Y1 = \gamma_{11} X_1 + \gamma_{12} X_2 + \gamma_{13} X_3 + \zeta_1$$

$$Y2 = \gamma_{21} X_1 + \gamma_{22} X_2 + \gamma_{23} X_3 + \beta_{21} Y1 + \zeta_2$$

$$Y3 = \beta_{31} Y1 + \beta_{32} Y2 + \zeta_3$$

Keterangan:

γ (Gama) = koefisien pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen

β (Beta) = koefisien pengaruh variabel endogen terhadap variabel endogen

ζ (Zeta) = galat model

4.8.2.3 Pengujian Kesesuaian Model

Uji kesesuaian model merupakan uji yang digunakan untuk mengukur derajat kesesuaian antara model yang telah dibuat dan telah dihipotesiskan dengan data yang disajikan. Penelitian ini dilakukan pengujian 8 asumsi dalam

SEM yang harus dipenuhi dalam kriteria pengukuran model untuk mengetahui kebenaran model yang disajikan dengan melihat beberapa indeks. Kesesuaian dan *Cut of Value* apakah sebuah model dapat diterima/ditolak (Ferdinand, 2002: 54). Pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap kesesuaian model terhadap berbagai kriteria *goodness of fit*.

Menurut Ferdinand (2002: 52) ada beberapa indeks kesesuaian dan *cut of value* untuk menguji apakah sebuah model dapat diterima atau ditolak antara lain :

- a. χ^2 -*Chi Square* statistik, dimana model dipandang baik atau memuaskan bila nilai *Chi Square*-nya rendah. Semakin kecil nilai *Chi Square*, semakin baik model itu dan diterima berdasarkan dengan *cut off value* sebesar $p > 0.05$ atau $p > 0.10$.
- b. RMSEA (*Root Mean Square Error of Approximation*) merupakan ukuran yang mencoba memperbaiki kecenderungan statistik *Chi Square* menolak model dengan jumlah sampel yang besar. Nilai RMSEA antara 0,05 sampai 0.08 merupakan ukuran yang dapat diterima.
- c. GFI (*Goodness of Fit Index*) yaitu ukuran non statistik yang nilainya berkisar dari nilai 0 (*poor fit*) sampai 1.0 (*perfect fit*). Nilai yang tinggi dalam indeks ini menunjukkan sebuah "*good fit*".
- d. AGFI (*Adjusted Goodness of Fit Index*) dimana tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah nilai AGFI mempunyai nilai sama dengan atau lebih besar dari 0.90.
- e. CMIN/DF adalah *The Minimum Sample Discrepancy Function* yang dibagi dengan *Degree Freedom*. CMIN/DF tidak lain adalah statistik *Chi Square*,

X^2 dibagi Dfnya, disebut X^2 relatif bila nilainya kurang dari 2,0 atau 3,0 adalah indikasi dari *acceptable fit* antara model dan data.

- f. TLI (*Tucker Lewis Index*) merupakan *incremental index* yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap *base line model*, dimana nilai yang direkomendasikan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model adalah ≥ 0.950 dan nilai yang mendekati 1 menunjukkan a *very good fit*.
- g. CFI (*Comparative Fit Index*) dimana mendekati 1 mengindikasikan tingkat fit yang paling tinggi. Nilai yang direkomendasikan adalah ≥ 0.95 .

4.8.2.4 Measurement Model (Model Pengukuran)

Pada bagian pertama analisis SEM adalah interpretasi model pengukuran atau *measurement model*. Model pengukuran menyajikan pengukuran variabel (sebagai *unobservable variable*) dari tiap indikator pengukurannya (sebagai *observable variable*). Model pengukuran dilakukan pada tiap variabel penelitian. Model pengukuran ini setara dengan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Koefisien *measurement model* atau disebut *loading factor* menyatakan besaran/kontribusi indikator sebagai pengukur variabel. Indikator dengan *Loading factor* tertinggi mengindikasikan bahwa indikator tersebut sebagai pengukur terkuat variabel yang diukur. Indikator dinyatakan signifikan sebagai pengukur variabel jika nilai P-value < 0.05 , atau indikator dinyatakan *fix*.

Di dalam SEM reliabilitas instrumen (keseluruhan indikator) juga dapat diperiksa menggunakan construct reliability :

$$\rho_{\eta} = \frac{\left(\sum_{i=1}^p \lambda_{y_i} \right)^2 \text{var}(\eta)}{\left(\sum_{i=1}^p \lambda_{y_i} \right)^2 \text{var}(\eta) + \sum_{i=1}^p \text{var}(\varepsilon_{y_i})} ; \lambda_{y_i} = \text{unstandardized weight}$$

Suatu instrumen dikatakan reliabel bilamana $\rho_{\eta} \geq 0.70$.

Besaran $\rho_{v(\eta)}$ menunjukkan proporsi varians variabel laten yang dapat dijelaskan oleh variabel manifest (indikator), bilamana $\rho_{v(\eta)} > 0.70$ berarti varians yang terkandung di dalam variabel laten lebih besar daripada yang berada dalam error, sehingga validitas indikator (secara individu) dapat dipertimbangkan (Ferdinand, 2002).

4.8.2.5 Pengujian Asumsi

Analisis data guna pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Terdapat tiga asumsi (persyaratan) yang harus dipenuhi sebelum hasil analisis dapat diinterpretasikan yaitu:

1. Asumsi linieritas yaitu asumsi yang menghendaki semua hubungan berbentuk linier. Uji linearitas, untuk memeriksanya dapat dilakukan dengan membuat diagram pencar (*scatter diagram*) atau pendekatan *curve fit* (pada *software* SPSS). Pengujian asumsi linieritas menggunakan metode *curve fit* yang dilakukan dengan *software* SPSS. Rujukan yang digunakan adalah prinsip *parsimony*, yaitu bilamana seluruh model yang digunakan sebagai dasar pengujian signifikan atau nonsignifikan. Model tersebut dikatakan linier. Spesifikasi model yang digunakan sebagai dasar pengujian adalah model linier, kuadratik, kubik, *inverse*, *logarithmic*, *power*, *S*, *compound*, *growth* dan eksponensial.
2. Asumsi tidak adanya *outlier* (pencilan). *Outlier* merupakan observasi yang muncul dengan nilai ekstrim secara *univariate* maupun *multivariate*, karena kombinasi karakteristik unik dan terlihat sangat jauh berbeda dari observasi lainnya. *Outlier* muncul dengan empat (4) kategori berikut.

- a. *Outlier* muncul karena kesalahan prosedur seperti kesalahan dalam memasukkan data atau kesalahan dalam mengkode data.
 - b. *Outlier* muncul karena keadaan khusus yang memungkinkan profil data menjadi lain, khusus yang memungkinkan profil data menjadi lain, tetapi peneliti mempunyai penjelasan mengenai apa yang menyebabkan munculnya nilai ekstrim tersebut.
 - c. *Outlier* muncul karena adanya sesuatu alasan, tetapi tidak dapat diketahui perihal penyebab munculnya ekstrim itu.
 - d. *Outlier* muncul dalam rentang nilai yang ada, tetapi apabila dikombinasikan dengan variabel lainnya, kombinasinya menjadi tidak lazim atau sangat ekstrim, yang disebut dengan *multivariate outlier*, maka menggunakan metode pengujian *Mahalanobisdistance*.
3. Asumsi normalitas sebaran, yaitu data yang akan dianalisis (*variabellatent*) dengan menyebar normal (normal ganda). Dengan sampel yang besar (100), asumsi ini tidak terlalu kritis, landasannya adalah Dalil Limit Pusat (*Central Limit Theorm*), yaitu jika n (*sample size*) besar maka statistik dari sampel tersebut akan mendekati distribusi normal walaupun populasi dari mana sampel tersebut diambil tidak terdistribusi normal.

4.8.2.6 **Structural Model (Model Struktural)**

Setelah model tersebut memenuhi syarat, maka yang perlu dilakukan selanjutnya adalah uji *regression weight / loading faktor*. Uji ini dilakukan sama dengan uji t terhadap *regression weight /loading faktor/ koefisien model*).

Pengujian ini dilakukan terhadap:

1. Hipotesis mengenai *measurement model*:

Parameter Lambda (λ), yaitu parameter yang berkenaan dengan pengukuran variabel latent berdasarkan variabel manifest (berkaitan dengan validitas instrumen).

Hipotesis yang di uji:

$H_0 : \lambda_i = 0$ (tidak signifikan)

$H_1 : \lambda_i > 0$ (signifikan)

2. Hipotesis mengenai structural model:

a. Parameter Beta (β), yaitu parameter pengaruh variabel endogen terhadap variabel endogen dalam structural model.

Hipotesis yang di uji:

$H_0 : \beta_i = 0$ (tidak signifikan)

$H_1 : \beta_i \neq 0$ (signifikan)

b. Parameter Gama (γ), yaitu parameter pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam structural model.

Hipotesis yang di uji:

$H_0 : \gamma_i = 0$ (tidak signifikan)

$H_1 : \gamma_i \neq 0$ (signifikan)

Uji ini sama dengan uji t (uji parsial) dalam multiple regression, uji ini

dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, dengan ketentuan:

jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ berarti variabel tersebut signifikan dan

jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ berarti variabel tersebut tidak signifikan

Ferdinand (2002) menjelaskan bahwa t hitung identik dengan C.R (critical ratio) yang diuji dengan nilai probabilitas p , dimana jika $p < 0,05$ menunjukkan pengaruh yang signifikan dan jika $p > 0,05$ menunjukkan tidak signifikan.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

5.1.1 Sejarah Universitas Negeri Malang

Universitas Negeri Malang berawal dari Perguruan Tinggi Pendidikan Guru (PTPG) yang diresmikan pada tanggal 18 Oktober 1954, oleh J.M. Menteri Pendidikan, Pengajaran dan Kebudayaan (PP dan K), Mr. Muh. Yamin, dan J.M. Wakil Perdana Menteri RI, Zainul Arifin. Tempat peresmian di Aula SMA Tugu Malang dengan dihadiri para pejabat di Kota Malang. Penetapan dibukanya PTPG terhitung sejak tanggal 1 September 1954 yang tertera dalam SK Menteri PP dan K tanggal 4 Agustus 1954 No.33756/Kab yang secara yuridis formal diatur dalam SK Menteri PP dan K tanggal 1 September 1954 No.38742/Kab. Rektor pertama adalah Adam Bachtiar seorang kartograf yang sebelumnya menjabat sebagai Kepala Balai Penyelidik dan Perancangan Pendidikan dan Pengajaran pada Kementerian PP dan K.

Pada tanggal 1 November 1954 keluar Peraturan Pemerintah (PP) nomor 57 tahun 1954 tentang Pendirian Universitas Airlangga (UNAIR). Dalam PP tersebut dinyatakan bahwa PTPG di Malang menjadi bagian dari Universitas Airlangga Surabaya. Pada tahun 1958 keluar Peraturan Pemerintah (PP) nomor 71 tahun 1958 tentang perubahan PTPG menjadi "Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan" (FKIP) dengan status tetap menjadi bagian dari Universitas Airlangga.

Pada tahun 1963 keluar kebijakan untuk menyatukan beberapa FKIP dan Institut Pendidikan Guru (IPG) menjadi Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP).

Pada tanggal 20 Mei 1964, dilangsungkan Upacara Peresmian IKIP Malang yang berarti pula lepas dari Universitas Airlangga. IKIP Malang memiliki empat fakultas yaitu: Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP); Fakultas Keguruan Sastra dan Seni (FKSS); Fakultas Keguruan Ilmu Sosial (FKIS); dan Fakultas Keguruan Ilmu Eksakta (FKIE). Menteri PTIP pada tahun 1964 mengeluarkan SK nomor 35 tahun 1964 tentang cabang-cabang IKIP Malang yaitu Surabaya, Madiun, Singaraja, Jember dan Kupang. Berdasar SK Direktorat Jenderal Perguruan Tinggi nomor 176 tanggal 30 Desember 1967, IKIP Malang ditetapkan sebagai IKIP Pembina.

Seiring dengan dinamika sosial yang sangat pesat terjadi perubahan-perubahan kelembagaan dari IKIP Malang menjadi Universitas Negeri Malang (UM). Pada tanggal 4 Agustus 1999 lahir Keputusan Presiden Nomor 93 Tahun 1999 yang ditandatangani oleh Presiden Bacharuddin Jusuf Habibie tentang Perubahan Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) menjadi Universitas. Konsideran dari Kepres tersebut antara lain adalah upaya peningkatan mutu, relevansi, efisiensi, pemerataan dan akuntabilitas pendidikan tinggi secara nasional perlu ditingkatkan kinerjanya, khususnya menyangkut IKIP Malang menjadi Universitas Negeri Malang (UM). UM menerima perluasan mandat dengan tugas pokok yang diemban adalah menyelenggarakan program pendidikan akademik dan/atau pendidikan profesional dalam sejumlah disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau kesenian tertentu. Namun UM tetap mengemban tugas pokok mengembangkan ilmu pendidikan, ilmu keguruan, serta mendidik tenaga akademik yang profesional dalam bidang kependidikan.

Pada tahun 2008, berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan nomor 279/KMK.05/2008, UM ditetapkan sebagai perguruan tinggi yang menerapkan

Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK BLU) dengan status BLU penuh. Dengan sistem tata kelola ini, UM memiliki otonomi pengelolaan sumber daya keuangan yang lebih fleksibel, tanpa mengesampingkan prinsip-prinsip efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Status BLU yang disandang UM saat ini diharapkan mampu menjadi landasan bagi perubahan UM yang mandiri. Dengan status BLU, UM dapat mengembangkan diri menjadi universitas yang unggul sesuai dengan visi dan misi yang ditetapkan. Salah satu hasil dari status tersebut, pada tahun 2014 berdasarkan keputusan BAN PT nomor 250/SK/BAN-PT/Akred/PT/VII/2014, UM memperoleh peringkat akreditasi institusi A. Pada masa yang akan datang, dalam rangka meningkatkan kapasitas dan kapabilitas kelembagaan serta memperkokoh kemandirian, UM mempersiapkan diri menuju status Perguruan Tinggi Badan Hukum sesuai dengan UU nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Renstra Bisnis UM 2015—2019).

5.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Universitas Negeri Malang

Visi, misi, dan tujuan UM sebagaimana tertuang dalam Statuta UM tahun 2018 dirumuskan sebagai berikut.

1. Visi

Menjadi perguruan tinggi unggul dan menjadi rujukan dalam penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi.

2. Misi

a. Menyelenggarakan pendidikan dan pembelajaran di perguruan tinggi yang berpusat pada peserta didik, menggunakan pendekatan pembelajaran yang efektif, dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi.

b. Menyelenggarakan penelitian dalam ilmu kependidikan, ilmu pengetahuan, teknologi, ilmu sosial budaya, seni, dan/atau olahraga yang temuannya bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan kesejahteraan masyarakat.

c. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat yang berorientasi pada pemberdayaan masyarakat melalui penerapan ilmu kependidikan, ilmu pengetahuan, teknologi, ilmu sosial budaya, seni, dan/atau olahraga.

d. Menyelenggarakan tata pamong perguruan tinggi yang otonom, akuntabel, dan transparan yang menjamin peningkatan kualitas berkelanjutan.

3. Tujuan

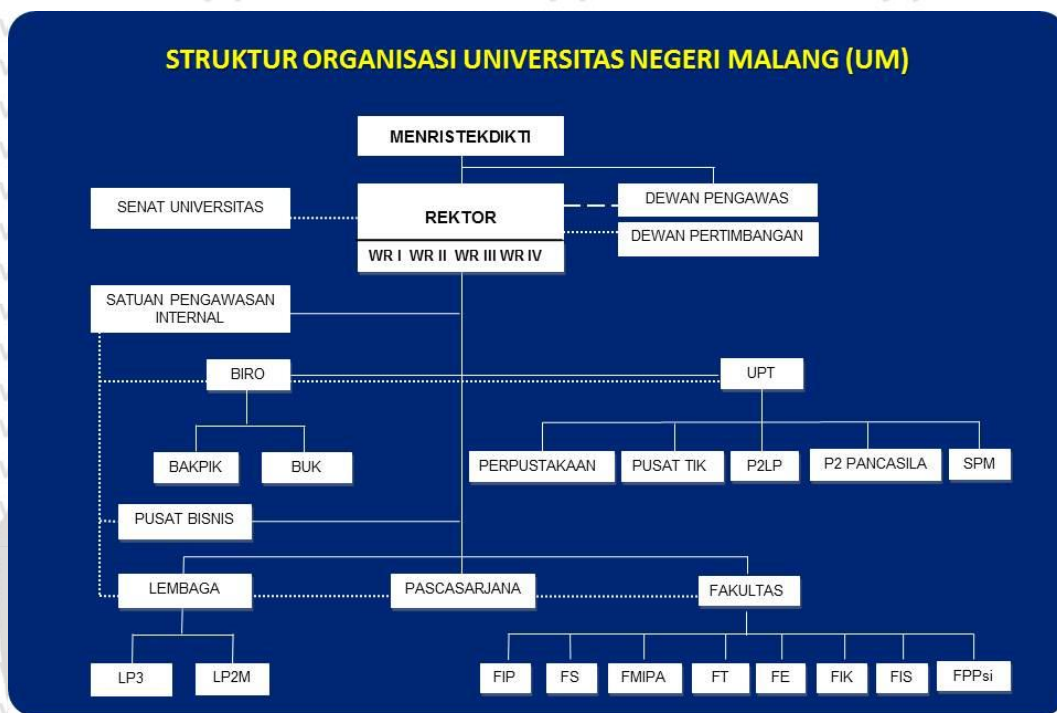
a. Menghasilkan lulusan yang cerdas, religius, berakhlak mulia, mandiri, dan mampu berkembang secara profesional.

b. Menghasilkan karya ilmiah dan karya kreatif yang unggul dan menjadi rujukan dalam ilmu kependidikan, ilmu pengetahuan, teknologi, ilmu sosial budaya, seni, dan/atau olahraga.

c. Menghasilkan karya pengabdian kepada masyarakat melalui penerapan ilmu kependidikan, ilmu pengetahuan, teknologi, ilmu sosial budaya, seni, dan/atau olahraga untuk mewujudkan masyarakat yang mandiri, produktif, dan sejahtera.

d. Menghasilkan kinerja institusi yang efektif dan efisien untuk menjamin pertumbuhan kualitas pelaksanaan tridharma perguruan tinggi yang berkelanjutan.

5.1.3 Struktur Organisasi Universitas Negeri Malang



Keterangan:
 Garis Komando: ————— Garis Pengawasan: - - - - - Garis Koordinasi:

Gambar 5.1 Struktur Organisasi Universitas Negeri Malang (Renstra Bisnis UM 2015-2019)

5.1.4 Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Negeri Malang

Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (Pusat TIK) dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Malang nomor 0117/KEP/H32/KL/2008 tanggal 18 Februari 2008. Pusat TIK merupakan unit kerja yang mengolah data dan informasi di bidang akademik dan administratif.

Pendukung penting dalam bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan ilmu, serta pengabdian kepada masyarakat adalah tersedianya fasilitas teknologi dan komunikasi yang memadai bagi seluruh sivitas akademik

UM. Dalam Rencana dan Strategi UM 2007-2011 menyatakan bahwa salah satu

kebijakan pengembangan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan sistem informasi adalah penerapan teknologi informasi yang berbasis TIK. Dalam pencapaian visi dan misi UM, keberadaan TIK sangat penting untuk menunjang terlaksananya pemerataan dan perluasan akses, peningkatan mutu, relevansi dan daya saing, penguatan tatakelola, akuntabilitas, dan pencitraan publik, serta peningkatan kerjasama dan pemberdayaan alumni. Layanan akademik dan nonakademik perlu dikelola secara terpadu, hal ini dilakukan agar data dapat diakses secara akurat dan cepat oleh *stakeholders*. Selain itu, informasi yang akurat dan cepat juga dibutuhkan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan kebijakan strategis di UM.

Visi Pengembangan TIK UM adalah mewujudkan dan memenuhi layanan informasi terpadu yang akurat dan lengkap serta efektif dan efisien bagi *stakeholders* UM. Misi yang diemban adalah (1) TIK UM menjadi sistem layanan informasi dan komunikasi dalam pemerataan dan memperluas akses bagi *stakeholders* UM, (2) TIK UM menjadi sistem layanan informasi dan komunikasi dalam meningkatkan mutu, relevansi, dan daya saing UM melalui pendidikan dan pembelajaran, penelitian dan pengembangan ilmu, dan pengabdian kepada masyarakat, (3) TIK UM menjadi sistem layanan informasi dan komunikasi dalam menguatkan tatakelola, akuntabilitas, dan pencitraan publik menuju perguruan tinggi yang otonom dan mandiri, (4) TIK UM menjadi sistem layanan informasi dan komunikasi dalam menguatkan kerjasama dan pemberdayaan alumni. Tujuan pengembangan TIK UM adalah (1) Mengintegrasikan dan mengembangkan sistem pendukung TK yang telah ada di UM sehingga dapat dikelola secara terpadu dan terlaksana, (2) Mengembangkan dan memelihara sistem informasi

yang telah ada agar dapat diakses secara proporsional oleh seluruh *stakeholders* UM secara *online* dan *realtime*.

5.1.5 Strategi dan Ruang Lingkup Program Pengembangan TIK UM

Strategi pengembangan teknologi dan komunikasi di UM adalah sebagai berikut (RIP Pengembangan TIK UM, 2008) :

1. Strategi pengembangan yang berkaitan dengan TK ditujukan untuk pemenuhan kebutuhan mahasiswa, dosen, karyawan dan institusi;
2. Pengembangan TIK dilakukan secara terencana, komprehensif, sistematis dan bertahap;
3. Komponen-komponen utama dari TIK akan dikembangkan melalui akses web bagi mahasiswa, dosen, karyawan dan *stakeholders* yang lainnya;
4. Setiap kegiatan pengembangan dilakukan dengan memaksimalkan semua sumber daya yang dimiliki oleh UM, seperti kerjasama dengan penyedia barang dan jasa, konsolidasi dalam pengadaan perangkat lunak dan perangkat keras, menyusun standarisasi sistem, merancang metodologi pelatihan, menyusun platform umum, dan lain sebagainya;
5. Program-program pengembangan TIK di UM secara bertahap didorong ke arah penggunaan perangkat lunak *open source* untuk mengurangi pembiayaan lisensi perangkat lunak dan juga untuk memacu penelitian dalam bidang rekayasa perangkat lunak untuk aplikasi pengembangan TIK perguruan tinggi. Produk-produk TIK yang dikembangkan dapat dijual ke institusi pendidikan lain. Sosialisasi dan pelatihan perangkat lunak *open source* dilakukan untuk seluruh sivitas akademik UM dengan memperhatikan tugas dan tuntutan pekerjaan yang ada;

6. Jaringan komputer (*local area network, LAN*) dibangun menggunakan *backbone* dari serat optik yang mampu menyediakan saluran komunikasi data dengan *bandwidth* yang mampu mencukupi kebutuhan UM;
 7. Data adalah aset institusi yang dikelola dalam sistem basis data dan terintegrasi antara satu dengan lainnya. Data disimpan dengan menggunakan teknologi yang mampu menyimpan data dalam jumlah sangat besar dan mudah untuk meningkatkan kapasitas penyimpanannya;
 8. Mekanisme penyimpanan data pada skala universitas dilakukan secara terpusat dan disediakan *backup* data secara *mirroring* pada satu unit kerja yang letaknya berjauhan. Salah satu unit kerja tempat penyimpanan data adalah UPT Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi serta satu unit lain yang akan ditentukan kemudian dengan pertimbangan teknis dan keamanan;
 9. Sosialisasi dan pelatihan TIK akan dilakukan secara terstruktur dan terencana yang diperuntukkan bagi dosen, karyawan dan mahasiswa UM;
 10. Pengembangan TIK UM dilaksanakan dengan memperhatikan aspek lingkungan, penghematan energi, dan kesehatan;
 11. Mekanisme penyelesaian masalah TIK harus dilakukan secara sistematis.
- Pengembangan teknologi dan komunikasi meliputi semua aspek kegiatan sivitas akademik yang terkait dan membutuhkan teknologi tersebut.

Aspek-aspek kegiatan dikelompokkan dalam ruang lingkup pengembangan yang meliputi : (1) Sistem Informasi, (2) Sistem Pembelajaran Elektronik (*e-learning*), (3) Sistem Pustaka Digital, (4) Sistem Pendukung TIK, dan (5) Sistem Manajemen

TIK. Ruang lingkup dalam pengembangan program sistem informasi meliputi:

Sistem Informasi Akademik, Sistem Informasi Keuangan, Sistem Informasi Sumber Daya Manusia, Sistem Informasi Mahasiswa, Sistem Informasi Penelitian,

Sistem Informasi Pengabdian kepada Masyarakat, Sistem Informasi Pengembangan Pendidikan dan Pembelajaran, Sistem Informasi Manajemen Aset, Sistem Informasi Organisasi, dan Sistem Informasi unit-unit lain.

Sistem *E-learning* dikembangkan dalam ruang lingkup program-program berikut:

1. Peningkatan kualitas pembelajaran melalui penyediaan fasilitas-fasilitas diskusi melalui internet;
2. Penyediaan bahan-bahan perkuliahan yang dikembangkan oleh para dosen yang dapat diakses secara terbatas oleh mahasiswa;
3. Penyelenggaraan kuliah melalui internet baik untuk perorangan maupun institusi;
4. Penyediaan bahan-bahan pelajaran/perkuliahan yang dikemas sebagai sarana pendidikan bagi masyarakat luas (*open source*);
5. Penyelenggaraan pembelajaran melalui siaran televisi dan/atau radio yang ditujukan baik untuk sivitas akademik maupun bagi masyarakat.

Sistem Manajemen Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah sistem pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di UM yang meliputi pengelolaan data, perangkat lunak, perangkat keras, infrastruktur, sumber daya manusia, dan aturan-aturan yang berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi. Tugas pokok dalam pengembangan teknologi informasi dan komunikasi di UM dilakukan oleh divisi perangkat lunak dan divisi infrastruktur dan SDM. Divisi perangkat lunak bertugas: (1) merancang, mengembangkan, dan merawat perangkat lunak aplikasi untuk sistem informasi akademik dan sistem informasi administrasi berbasis aplikasi web, (2) merancang, mengembangkan, dan merawat sistem informasi untuk aplikasi internet dan intranet, (3) merancang, mengembangkan

dan merawat perangkat lunak penunjang kegiatan akademik, (4) merancang, mengembangkan, dan merawat perangkat lunak untuk aplikasi perpustakaan, dan (5) merancang, mengembangkan, dan merawat perangkat lunak aplikasi lain yang dibutuhkan oleh UM. Divisi infrastruktur dan SDM bertugas: (1) merancang, mengembangkan, dan merawat sistem jaringan komputer utama UM (*core network*), (2) memberikan saran dan pertimbangan dalam perancangan, pengembangan, dan perawatan jaringan dan infrastruktur komputer, (3) melakukan inspeksi rutin terhadap jaringan komputer dan infrastruktur pendukungnya, (4) melakukan perawatan dan perbaikan yang diperlukan terhadap jaringan komputer utama UM, (5) menyusun dan melaksanakan pelatihan bidang TIK bagi seluruh sivitas akademika UM, (6) melakukan kerjasama pelatihan profesional bidang TIK dengan institusi pelatihan profesional.

Sejalan dengan perkembangan sistem akademik dan pengembangan institusi UM, Pusat TIK akan terus mengembangkan, menyempurnakan dan mengevaluasi program-program yang telah dikembangkan oleh tim pengembang TIK sebelumnya. Program pengembangan yang akan dilakukan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan Universitas Negeri Malang di masa depan.

5.1.6 Sistem Informasi Keuangan UM

Menurut Romney (2016), ada enam komponen dari sistem informasi keuangan, yaitu: (1) orang yang menggunakan sistem; (2) prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data; (3) data mengenai organisasi dan aktivitas bisnisnya; (4) perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data; (5) infrastruktur teknologi informasi, meliputi komputer, perangkat perifer, dan perangkat jaringan komunikasi yang digunakan dalam sistem informasi akuntansi; (6) pengendalian internal dan pengukuran keamanan

yang menyimpan data sistem informasi akuntansi. Keenam komponen tersebut memungkinkan sistem informasi keuangan memenuhi tiga fungsi bisnis penting sebagai berikut: (1) mengumpulkan dan menyimpan data mengenai aktivitas, sumber daya, dan personel organisasi. Organisasi memiliki sejumlah proses bisnis, seperti transaksi-transaksi yang sering diulang; (2) mengubah data menjadi informasi sehingga manajemen dapat merencanakan, mengeksekusi, mengendalikan, dan mengevaluasi aktivitas, sumber daya dan personel; (3) memberikan pengendalian yang memadai untuk mengamankan aset dan data organisasi.

Dalam penatausahaan keuangan, sistem informasi keuangan berbasis komputer sudah menjadi alat yang handal untuk menyerap, menyimpan dan mengolah data-data keuangan menjadi informasi keuangan yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan informasi di bidang keuangan yang diperlukan oleh organisasi.

Pengembangan aplikasi sistem informasi keuangan yang dikembangkan di Universitas Negeri Malang (UM) sejak tahun 2008 hingga saat ini adalah untuk memberikan kemudahan dan kecepatan dalam mengatasi beban kerja yang berat dan kompleks di bidang keuangan, sistem aplikasi yang terintegrasi dan terkoneksi secara online dapat mempersingkat waktu pengiriman data dari unit-unit kerja ke pangkalan data pusat. Prosedur program yang telah didefinisikan dalam sistem aplikasi diharapkan mampu mengurangi kesalahan data yang diakibatkan oleh kesalahan pengguna, menghindari pengulangan proses kerja yang sering terjadi secara manual, dan laporan keuangan dapat dihasilkan secara otomatis, cepat, akurat, sesuai dengan format yang sudah menjadi standar laporan akuntansi pemerintah.

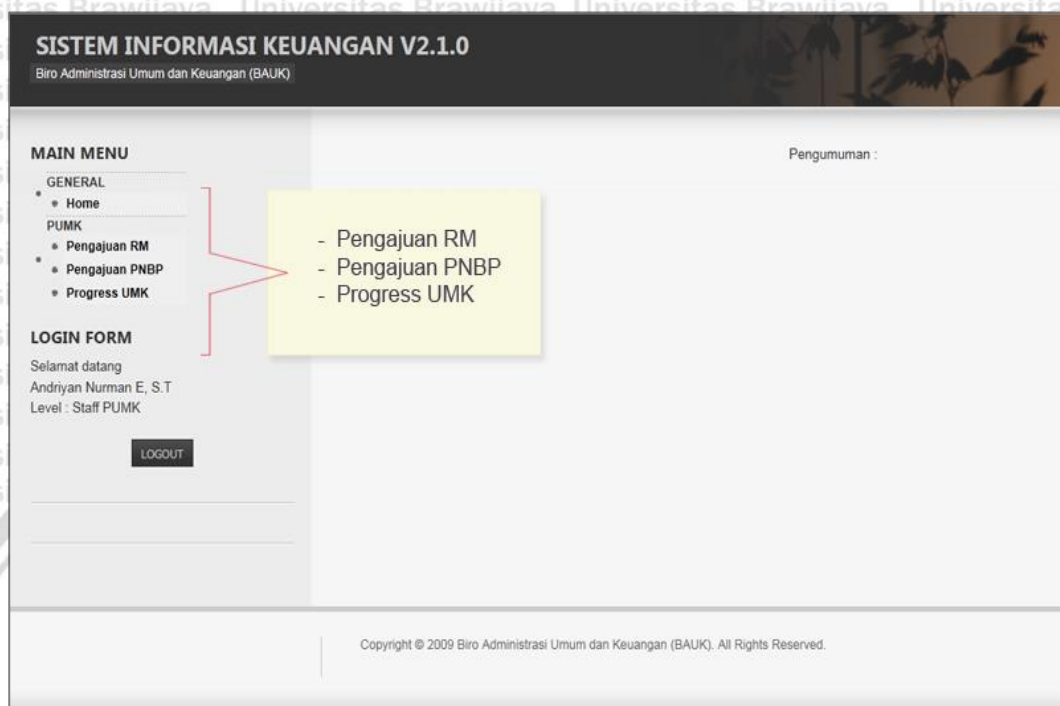
Membangun aplikasi SIKUM didasarkan pada beberapa pertimbangan

antara lain:

1. Adanya kebutuhan akan alat/aplikasi handal yang mampu memberikan kemudahan dan kecepatan dalam mengatasi beban kerja yang berat dan kompleks di bidang pengelolaan keuangan;
2. Sistem aplikasi yang terintegrasi dan terkoneksi secara online dapat mempersingkat waktu pengiriman data dari unit kerja ke pangkalan data di pusat;
3. Prosedur program yang telah didefinisikan dalam sistem aplikasi diharapkan mampu mengurangi kesalahan data yang diakibatkan oleh *human error*;
4. Menghindari pengulangan proses kerja yang sering terjadi dalam proses pekerjaan secara *offline*;
5. Laporan keuangan dapat dihasilkan secara otomatis, cepat, akurat, sesuai dengan format yang ditentukan/ standart;
6. Aplikasi berbasis web memiliki kemudahan dalam pemeliharaan jika sewaktu-waktu terjadi perubahan bentuk form isian atau output laporan keuangan.

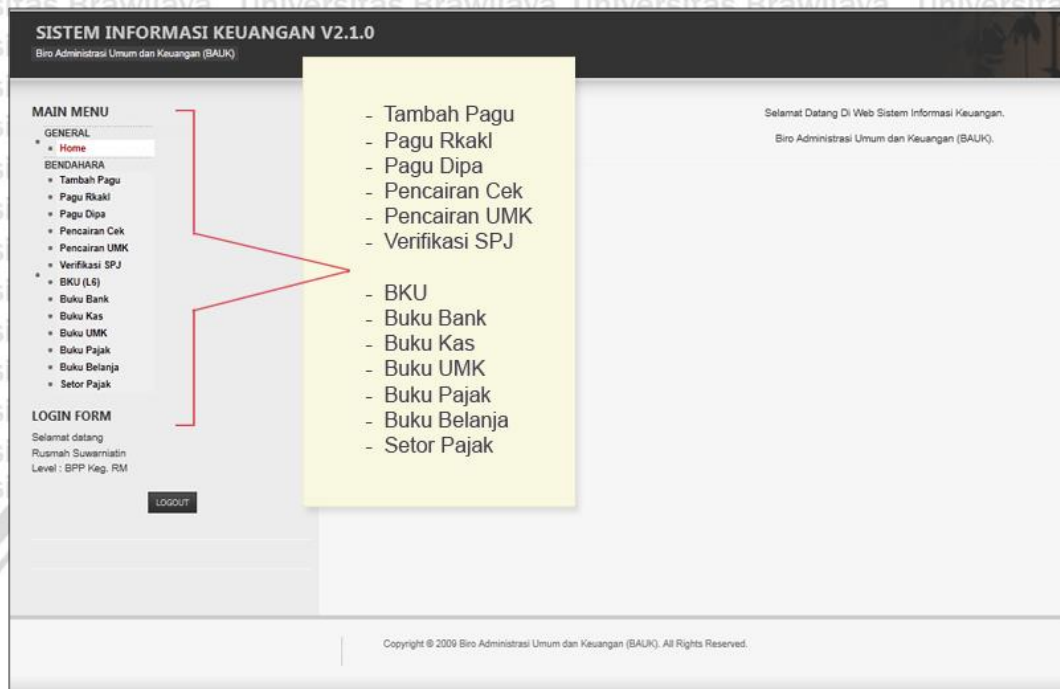
Terdapat empat pembagian kelompok pengguna aplikasi ini, masing-masing kelompok memiliki hak akses dan menu yang berbeda. Kelompok pengguna tersebut adalah sebagai berikut:

1. Staf Pemegang Uang Muka Kerja (PUMK0, bertugas mengajukan permintaan Uang Muka Kerja (UMK) dan membuat Surat Pertanggungjawaban Belanja (SPJ) atas penggunaan UMK kepada Bendahara Pengeluaran. Data UMK dan SPJ tersimpan dalam database pusat. Tanda bukti pembayaran yang sah harus dilampirkan saat penyerahan berkas SPJ ke Bendahara Pengeluaran. Tampilan menu Staf PUMK adalah sebagai berikut:



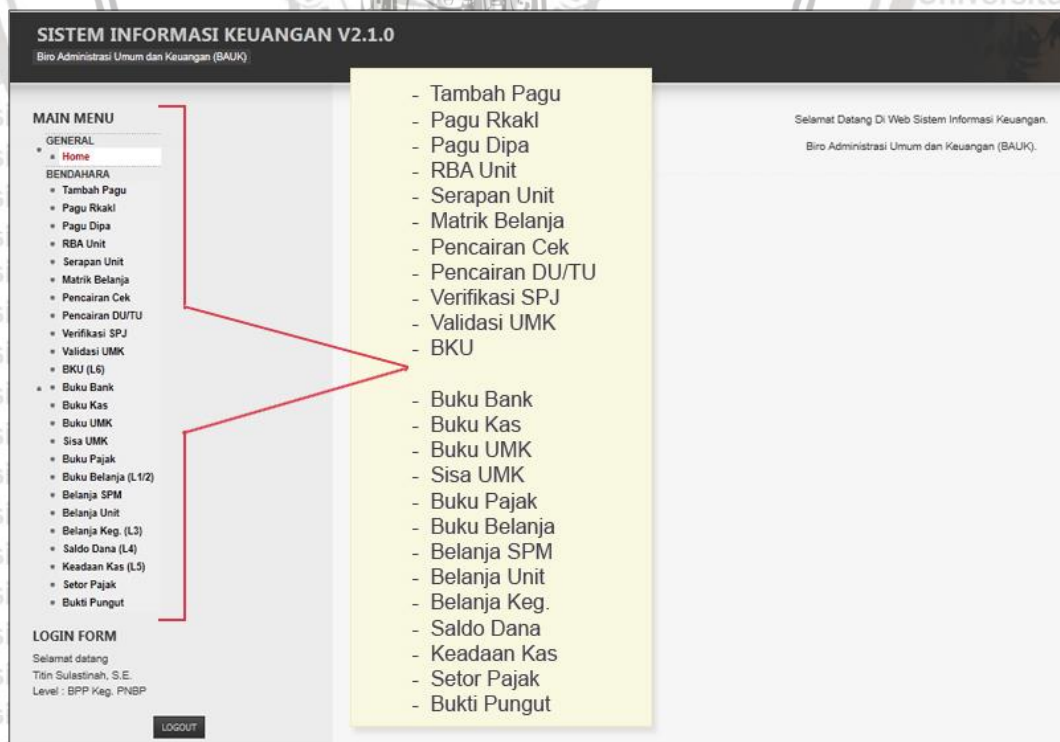
Gambar 5.2. Menu bagi PUMK (Manual SIKUM,2008)

2. Bendahara, dibagi menjadi tiga yaitu Bendahara PNBP, Bendahara Non PNBP, serta Bendahara Penerimaan. Bendahara PNBP berfungsi sebagai pengelola dana keuangan yang bersumber dari Non APBN. Bendahara non PNBP mengelola dana yang bersumber dari APBN. Sedangkan Bendahara Penerimaan mengelola dana yang masuk ke rekening Rektor. Tampilan menu bagi bendahara Non PNBP adalah sebagai berikut:



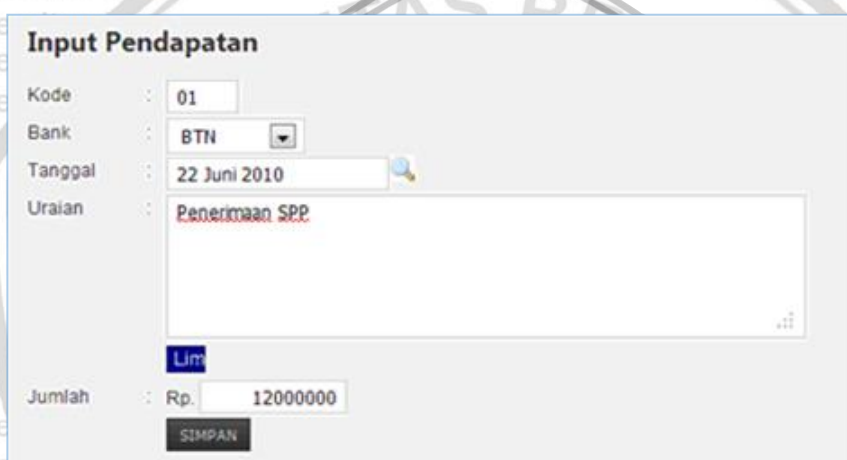
Gambar 5.3. Menu bagi Bendahara Non PNPB (Manual SIKUM, 2008)

Tampilan menu bagi bendahara PNPB adalah sebagai berikut:



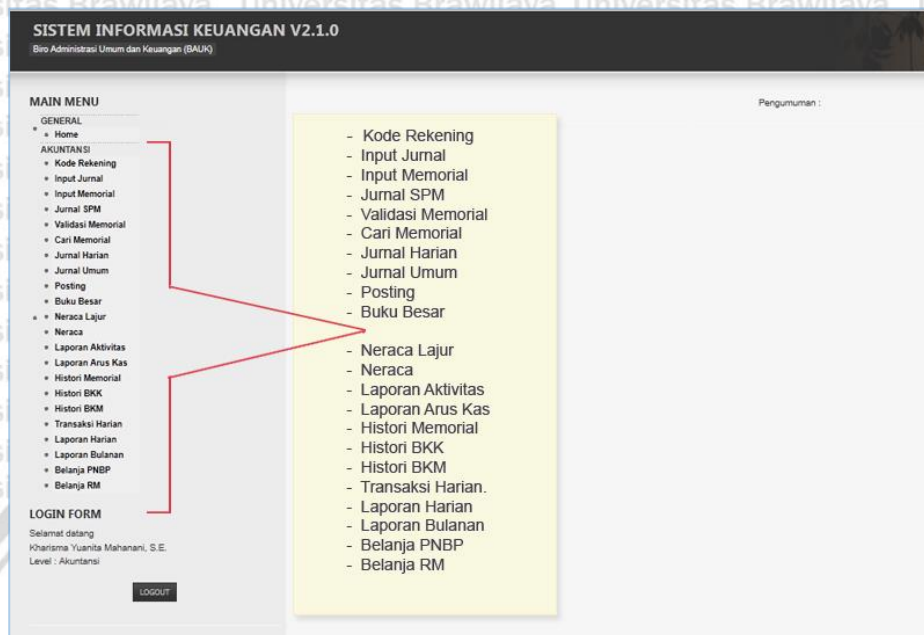
Gambar 5.4. Menu bagi Bendahara PNPB (Manual SIKUM, 2008)

Tampilan menu bagi bendahara penerimaan adalah sebagai berikut:



Gambar 5.5 Menu bagi Bendahara Penerimaan (Manual SIKUM,2008)

3. Bagian Akuntansi, bertugas melakukan pembukuan transaksi keuangan dan menyusun Laporan Keuangan sesuai dengan Standar Akuntansi Pemerintah secara Periodik. Tampilan menu bagian akuntansi adalah sebagai berikut:



Gambar 5.6 Menu bagi Bagian Akuntansi (Manual SIKUM,2008)

4. Admin, merupakan tingkatan pengguna tertinggi yang bertugas mengelola aplikasi.

5.2 Karakteristik Umum Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini didasarkan pada jenis kelamin, pendidikan, dan unit kerja. Karakteristik responden diidentifikasi berdasarkan hasil kuesioner yang terkumpul sebanyak 117 kuesioner, total sampel dalam penelitian ini yaitu 122 responden. Dari hasil uji statistik deskriptif untuk karakteristik responden dapat disajikan pada tabel 5.1, tabel 5.2, dan tabel 5.3.

5.2.1 Jenis Kelamin

Pada tabel 5.1 dibawah ini, yang menggambarkan sebagian besar tenaga kependidikan Universitas Negeri Malang yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan dengan prosentase sebesar 53.7% atau 62 orang dan sisanya sebesar 46.3% atau 55 orang adalah responden berjenis kelamin perempuan.

Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	55	46.3
2.	Perempuan	62	53.7
Total		300	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

5.2.2 Pendidikan

Tabel 5.2 berikut ini menggambarkan karakteristik responden yang berdasarkan pendidikan.

Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	SLTA/Sederajat	12	10.4
2.	Diploma	13	10.5
3.	Sarjana	73	62.7
4.	Magister	19	16.4
Total		117	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 5.2 yang menggambarkan tentang karakteristik responden berdasarkan pendidikan diatas, jumlah tenaga kependidikan Universitas Negeri Malang yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini yang menjadi mayoritas adalah Sarjana dengan prosentase sebesar 62.7% (73 orang). Kemudian terbesar kedua adalah tenaga kependidikan dengan pendidikan Magster yang memiliki prosentase sebesar 16.4% (19 orang). Selanjutnya 10.5% (13 orang) tenaga kependidikan adalah Diploma, 10.4% (12 orang) tenaga kependidikan adalah SLTA. Hal ini memperlihatkan bahwa responden yang terpilih

dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi, yang dirasa cukup memahami isi dari kuesioner yang diberikan.

5.2.3 Unit Kerja

Pada Tabel 5.3 dibawah ini, diketahui bahwa jumlah responden mayoritas yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini bekerja pada Biro Umum dan Keuangan sebanyak 36.7% atau 110 orang. Kemudian terbesar kedua adalah yang bekerja pada Fakultas Sastra sebanyak 7.3% atau 22 orang. Selanjutnya 7% atau 21 orang tenaga kependidikan yang bekerja di Fakultas Teknik. Untuk Unit Pelaksana Teknis (UPT), prosentase responden terbesar adalah yang bekerja pada UPT Pusat Teknologi Informasi sebanyak 5.3% atau 16 orang. Untuk Lembaga, prosentase responden terbesar adalah yang bekerja pada Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Pembelajaran (LP3) sebesar 2.3% atau 7 orang. Sedangkan paling sedikit tenaga kependidikan yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini bekerja pada UPT Pusat Pengkajian Pancasila sebanyak 0.7% atau 2 orang. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut ini

Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja

No.	Fakultas/Biro/Lembaga/Unit	Pengguna Informasi	Pengguna sistem	Teknisi
1	Fakultas Ilmu Pendidikan	3	2	0
2	Fakultas Sastra	3	2	0
3	Fakultas MIPA	3	2	0
4	Fakultas Ekonomi	3	2	0
5	Fakultas Teknik	3	2	0
6	Fakultas Ilmu Sosial	3	2	0
7	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2	2	0
8	Fakultas Pendidikan Psikologi	2	2	0
9	Pascasarjana	1	1	0
10	Biro AKPIK :		1	0
11	Bagian Akademik	3	2	0
12	Bagian Kemahasiswaan	3	2	0
13	Bagian Perencanaan dan Sistem Informasi	3	2	0
14	Bagian Kerjasama dan Humas	3	2	0
15	Biro Umum dan Keuangan :		1	0

No.	Fakultas/Biro/Lembaga/Unit	Pengguna Informasi	Pengguna sistem	Teknisi
16	Bagian Umum, Hukum, Tatalaksana dan BMN	6	5	0
17	Bagian Keuangan	4	6	0
18	Bagian Kepegawaian	3	2	0
19	Satuan Pengawas Internal		1	0
20	LP2M	2	1	0
21	LP3	2	1	0
22	UPT Perpustakaan	2	1	0
23	UPT PTIK	1	1	16
24	UPT P2LP	1	1	0
25	UPT P2P	1	1	0
26	UPT SPM	1	1	0
	Sub Total	58	48	11
	Total		117	

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

5.3 Analisis Data Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM).

SEM adalah Teknik modeling statistic yang bersifat sangat *cross-sectional*, lenear dan umum. Termasuk dalam SEM yaitu analisis factor, analisis jalur dan regresi (Sarwono, 2010). SEM merupakan Teknik statistic yang digunakan untuk membangun dan menguji model statistic yang biasanya dalam bentuk model-model sebab akibat, dapat juga dikatakan bahwa SEM merupakan teknik hibrida yang meliputi aspek-aspek penegasan dari analisis faktor, analisis jalur dan regresi yang dianggap sebagai kasus khusus dalam SEM. Dapat disimpulkan bahwa SEM mempunyai karakteristik yang bersifat sebagai teknik analisis untuk lebih menegaskan daripada menerangkan. Maksudnya, seorang peneliti lebih cenderung menggunakan SEM untuk menentukan apakah suatu model tertentu valid atau tidak daripada menggunakannya untuk menemukan suatu model tertentu cocok atau tidak, meski analisis SEM sering pula mencakup elemen-elemen yang digunakan untuk menerangkan.

Aplikasi utama *Structural Equation Modeling* meliputi:

1. Model sebab akibat (*causal modeling*) atau disebut juga analisis jalur (*path analysis*), yang menyusun hipotesa hubungan-hubungan sebab akibat (*causal relationship*) diantara variabel-variabel dan menguji model-model sebab akibat (*causal models*) dengan menggunakan sistem persamaan linier. Model-model sebab akibat dapat mencakup variabel-variabel manifest, variabel-variabel laten atau keduanya;
2. Analisis faktor penegasan (*confirmatory factor analysis*), suatu teknik kelanjutan dari analisis faktor dimana dilakukan pengujian hipotesis-hipotesis struktur *factor loadings* dan interkorelasinya;
3. Analisis faktor urutan kedua (*second order factor analysis*), suatu variasi dari Teknik analisis faktor, dimana matriks korelasi dari faktor-faktor tertentu dilakukan analisis pada faktornya sendiri untuk membuat faktor-faktor urutan kedua;
4. Model-model regresi (*regression models*), suatu teknik lanjutan dari analisis regresi linier, dimana bobot regresi dibatasi agar menjadi sama satu dengan lainnya, atau dilakukan spesifikasi pada nilai-nilai numeriknya;
5. Model-model struktur covariance (*covariance structure models*), yang mana model tersebut menghipotesakan bahwa matrix kovarian mempunyai bentuk tertentu. Contohnya, kita dapat menguji hipotesis yang Menyusun semua variabel yang mempunyai varian yang sama dengan menggunakan prosedur yang sama;
6. Model struktur korelasi (*correlation structure models*), yang mana model tersebut menghipotesakan bahwa matrix korelasi mempunyai bentuk tertentu. Contoh klasik adalah hipotesis yang menyebutkan bahwa matrix korelasi mempunyai struktur *circumplex*.

Dalam menggunakan SEM perlu pengetahuan mengenai asumsi-asumsi dasar penggunaannya. Beberapa asumsi tersebut diantaranya adalah:

1. Distribusi normal indikator-indikator multivariat. Masing-masing indikator mempunyai nilai yang berdistribusi normal terhadap indikator lainnya. Karena permulaan yang kecil normalitas multivariat dapat menuntun ke arah perbedaan yang besar dalam pengujian chi-square, dengan demikian akan melemahkan kegunaannya. Secara umum, pelanggaran asumsi ini menaikkan chi-square sekalipun demikian didalam kondisi tertentu akan menurunkannya. Selanjutnya penggunaan pengukuran ordinal atau nominal akan menyebabkan adanya pelanggaran normalitas multivariat. Perlu diperhatikan bahwa normalitas multivariat diperlukan untuk estimasi kemiripan maksimum, yang merupakan metode dominan dalam SEM yang akan digunakan membuat estimasi koefisien-koefisien (jalur) struktur.
2. Distribusi normal multivariat variabel-variabel tergantung laten. Masing-masing variabel tergantung laten dalam model harus didistribusikan secara normal untuk masing-masing nilai dari setiap variabel laten lainnya. Variabel-variabel laten dikotomi akan melanggar asumsi ini karena alasan-alasan tersebut.
3. Linieritas. SEM mempunyai asumsi adanya hubungan linier antara variabel-variabel indikator dan variabel-variabel laten, serta antara variabel-variabel laten itu sendiri. Sekalipun demikian, sebagaimana halnya regresi, peneliti dimungkinkan untuk menambah transformasi eksponensial, logaritma, atau non-linear lainnya dari suatu variabel asli ke dalam model yang dimaksud.
4. Pengukuran tidak langsung. Secara tipikal, semua variabel dalam model merupakan variabel-variabel laten.

5. Beberapa indikator harus digunakan untuk mengukur masing-masing variabel laten dalam model. Regresi dapat dikatakan sebagai kasus khusus dalam SEM dimana hanya ada satu indikator per variabel laten. Kesalahan pemodelan dalam SEM membutuhkan adanya lebih dari satu pengukuran untuk masing-masing variabel laten.

6. Rekursivitas. Suatu model disebut rekursif jika semua anak panah menuju satu arah, tidak ada arah umpan balik, dan faktor gangguan atau kesalahan tersisa untuk variabel-variabel endogen yang tidak dikorelasikan. Dengan kata lain, model-model rekursif merupakan model dimana semua anak panah mempunyai satu arah tanpa putaran umpan balik, dan peneliti dapat membuat asumsi kovarian-kovarian gangguan kesalahan semua 0. Hal itu berarti bahwa semua variabel yang tidak diukur yang merupakan determinan dan variabel-variabel endogen tidak dikorelasikan satu dengan lainnya sehingga tidak membentuk putaran umpan balik. Model-model dengan gangguan kesalahan yang berkorelasi dapat diperlakukan sebagai model rekursif hanya jika tidak ada pengaruh-pengaruh langsung diantara variabel-variabel endogen.

7. Data interval. Sebaiknya data interval digunakan dalam SEM. Sekalipun demikian, tidak seperti pada analisis jalur tradisional, kesalahan model-model SEM yang eksplisit muncul karena penggunaan data ordinal. Variabel-variabel eksogen berupa variabel-variabel dikotomi atau dummy dan variabel dummy tidak boleh digunakan dalam variabel endogen. Penggunaan data ordinal atau nominal akan mengecilkan koefisien matriks korelasi yang digunakan dalam SEM, data harus diubah ke interval dengan menggunakan *method of successive interval* (MSI).

8. Ketepatan tinggi. Apakah data berupa data interval atau ordinal, data-data tersebut harus mempunyai jumlah nilai yang besar. Jika variabel-variabel mempunyai jumlah nilai yang sangat kecil, maka masalah-masalah metodologi akan muncul pada saat peneliti membandingkan varian dan kovarian, yang merupakan masalah sentral dalam SEM.
9. Residual-residual acak dan kecil. Rata-rata residual-residual atau kovarian hasil perhitungan yang diestimasikan minus harus sebesar 0, sebagaimana dalam regresi. Suatu model yang sesuai akan mempunyai residual-residual kecil. Residual-residual besar menunjukkan kesalahan spesifikasi model, contohnya beberapa jalur mungkin diperlukan untuk ditambahkan ke dalam model.
10. Gangguan kesalahan yang tidak berkorelasi, seperti dalam regresi maka gangguan kesalahan diasumsikan saja. Sekalipun demikian, jika memang ada dan dispesifikasi secara eksplisit dalam model oleh peneliti, maka kesalahan yang berkorelasi dapat diestimasikan dan dibuat modelnya dalam SEM.
11. Kesalahan residual yang tidak berkorelasi, kovarian nilai-nilai variabel tergantung yang diprediksi dan residual-residual harus sebesar 0.
12. Multikolinieritas yang lengkap, multikolinearitas diasumsikan tidak ada, tetapi korelasi antara semua variabel bebas dalam dibuat model secara eksplisit dalam SEM. Multikolinearitas yang lengkap akan menghasilkan matriks-matriks kovarian tunggal, yang mana peneliti tidak dapat melakukan penghitungan tertentu, misalnya inversi matriks karena pembagian dengan 0 akan terjadi.

Untuk mengetahui apakah model yang dibuat didasarkan pada data observasi sesuai dengan model teori atau tidak diperlukan acuan indeks

kecocokan model. Berikut nilai-nilai indeks kecocokan model yang sering digunakan dalam SEM:

1. Nilai Chi Square: semakin kecil maka model semakin sesuai antara model teori dan data sampel. Nilai ideal sebesar <3 .
2. Rasio kritis: rasio deviasi tertentu dari nilai rata-rata standard deviasi. Nilai ini diperoleh dari estimasi parameter dibagi dengan standard error. Besar nilai CR adalah 1,96 untuk pembobotan regresi dengan signifikansi sebesar 0,05 untuk koefisien jalurnya.
3. Jika nilai CR $> 1,96$ maka kovarian-kovarian faktor mempunyai hubungan signifikan.
4. Jika koefisien structural dibu standar, misalnya 2; maka variabel laten tergantung akan meningkat sebesar 2.
5. Kesalahan pengukuran sebaiknya sebesar 0.
6. Pembobotan regresi sebesar 1, tidak boleh sama dengan 0.
7. Spesifikasi model dengan nilai konstan 1.
8. Maximum Likelihood Estimation akan bekerja dengan baik pada sampel sebesar >2500 .
9. Significance level sebaiknya <0.05
10. Reliabilitas konstruk minimal sebesar 0,70, untuk faktor loadings.
11. Varian ekstrak (uji lanjut reliabilitas) nilai minimal 0.5 semakin mendekati 1 semakin reliabel.
12. Nilai indeks keselarasan (*Goodness of Fit Index*) mengukur jumlah relatif dan kovarian yang besarnya berkisar dari 0 – 1. Jika nilai besarnya mendekati 1 maka model mempunyai kecocokan yang baik.

13. Nilai indeks keselarasan yang disesuaikan (*Adjusted Goodness of Fit Index*),

berfungsi sama dengan GFI dengan beda terletak pada penyesuaian nilai DF terhadap model yang dispesifikasi. Nilai AGFI sama dengan atau lebih besar dari 0,9. Jika nilai lebih besar dari 0,9 maka model mempunyai kesesuaian model keseluruhan yang baik.

14. Fungsi perbedaan sampel minimum yang merupakan nilai statistik Chi Square

dibagi dengan nilai derajat kebebasan (DF) disebut juga Chi Square relative dengan besaran nilai kurang dari 0,2 dengan toleransi dibawah 0,3 yang merupakan indikator diterimanya suatu kecocokan model dan data.

15. Indeks Tucker Lewis (TLI) dengan ketentuan sebagai penerimaan sebuah

model sebesar sama dengan atau lebih besar dari 0,95. Jika nilai mendekati 1 maka model tersebut menunjukkan kecocokan yang sangat tinggi.

16. Indeks kecocokan komparatif (CFI) dengan nilai antara 0 – 1 dengan

ketentuan jika nilai mendekati angka 1 maka model yang dibuat mempunyai kecocokan yang sangat tinggi, jika nilai mendekati 0, maka model tidak mempunyai kecocokan yang baik

17. Index Parsimony, untuk kecocokan model yang layak nilainya $>0,9$.

18. *Root mean square error of approximation* (RMSEA), berfungsi sebagai kriteria

untuk pemodelan struktur kovarian dengan mempertimbangkan kesalahan yang mendekati populasi. Kecocokan model yang cocok dengan matriks kovarian populasi. Model baik jika nilainya lebih kecil atau sama dengan 0,05; cukup baik sebesar atau lebih kecil dari 0,08.

19. Uji realibilitas, untuk menghitung reliabilitas model yang menunjukkan adanya

indikator-indikator yang mempunyai derajat kesesuaian yang baik dalam satu model satu dimensi. Reliabilitas merupakan ukuran konsistensi internal

indikator-indikator suatu konstruk yang menunjukkan derajat sejauh mana setiap indikator tersebut menunjukkan sebuah konstruk laten yang umum. Reliabilitas berikutnya adalah varian extracted dengan besar diatas atau sama dengan 0,5. Dengan ketentuan nilai yang semakin tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator sudah mewakili secara benar konstruk laten yang dikembangkan.

20. Parameter dengan nilai 0, mempunyai arti tidak ada hubungan antar variabel yang diobservasi. Parameter dapat secara bebas diestimasi dengan nilai tidak sama dengan 0. Fixed parameter diestimasi tidak berasal dari data, misalnya 1; free parameter diestimasi dari data sampel yang diasumsikan oleh peneliti tidak sama dengan 0.
21. Root mean square residual (RMR), merupakan nilai rata-rata semua residual yang distandarisasi. Nilai RMR berkisar mulai 0 – 1, suatu model yang cocok mempunyai nilai $RMR < 0.05$.
22. Parsimony Based Index of Fit (PGFI), Parsimony model yang berfungsi untuk mempertimbangkan kekompleksitasan model yang dihipotesiskan dalam kaitannya dengan kecocokan model secara menyeluruh. Nilai kecocokan ideal adalah 0.9.
23. Normed Fit Index (NFI), nilai NFI mulai 0 – 1 diturunkan dari perbandingan antara model yang dihipotesiskan dengan suatu model independen tertentu. Model mempunyai kecocokan tinggi jika nilai mendekati 1.
24. Relative Fit Index (RFI) merupakan turunan dari NFI dengan nilai 0 – 1. Model mempunyai kecocokan yang ideal dengan nilai 0.95.
25. First Fit Index (PRATIO) berkaitan dengan model parsimony.

26. Noncentrality Parameter (NCP) parameter tetap yang berhubungan dengan DF yang berfungsi untuk mengukur perbedaan antara matriks kovarian populasi dengan matriks kovarian observasi. Dengan confidence interval 90% maka NCP berkisar antara 29,983 – 98,953.

27. The expected cross validation index (ECVI) mengukur perbedaan antara matriks kovarian yang dicocokkan dalam sampel yang dianalisis dengan matriks kovarian yang diharapkan yang akan diperoleh dari sampel lain dengan ukuran yang sama. Nilai ECVI dapat berapa saja dan tidak ada kisarannya. Jika model mempunyai ECVI terkecil, maka model tersebut dapat direplikasi.

28. Hoelter's Critical N (CN) berfungsi untuk melihat kecukupan ukuran sampel yang digunakan dalam riset. CN mempunyai ketentuan suatu model mempunyai ukuran sampel yang cukup jika nilai $CN > 200$.

29. Residual, perbedaan antara matriks kovarian model dengan matriks kovarian sampel, semakin kecil perbedaan maka model semakin baik.

Karena banyaknya indeks kecocokan model dalam SEM, maka diperlukan pertimbangan-pertimbangan dalam menggunakan indeks kecocokan model tersebut. Sebaliknya kita menggunakan indeks kecocokan model yang umum seperti RMSEA, Chi Square, NNFI, dan CFI dalam pengujian kecocokan model.

Sekalipun demikian kita juga dapat menggunakan indeks-indeks lain, misalnya untuk melihat kesesuaian jumlah sampel ataupun nilai signifikansi.

Keunggulan-keunggulan SEM antara lain: memungkinkan adanya asumsi-asumsi yang lebih fleksibel; penggunaan analisis faktor penegasan untuk mengurangi kesalahan pengukuran dengan memiliki banyak indikator dalam satu variabel laten; daya tarik interface pemodelan grafis untuk memudahkan

pengguna membaca keluaran hasil analisis; kemungkinan adanya pengujian model secara keseluruhan dari pada koefisien-koefisien secara sendiri-sendiri; kemampuan untuk menguji model-model dengan menggunakan beberapa variabel tergantung; kemampuan untuk membuat model terhadap variabel-variabel perantara; kemampuan untuk membuat model gangguan kesalahan (*error term*); kemampuan untuk menguji koefisien-koefisien di luar antara beberapa kelompok subyek; dan kemampuan untuk mengatasi data yang sulit, seperti data time series dengan kesalahan otokorelasi, data yang tidak normal, dan data yang tidak lengkap (Sarwono, 2008).

5.3.1 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuisisioner (disajikan pada lampiran 1) menggunakan Skala Likert 5 pilihan jawaban dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Sebelum data dari pengumpulan kuisisioner dapat digunakan untuk analisis selanjutnya, diperlukan pengujian validitas dan realibilitas instrumen. Pengujian validitas dengan korelasi *Pearson*, instrumen dinyatakan valid jika nilai korelasi > 0.3 . Hasil lengkap disajikan pada Lampiran 2 dan teringkas pada tabel 5.4 berikut:

Tabel 5.4 Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Koefisien	Kesimpulan
Kualitas Sistem (X1)	Kenyamanan Akses (X1.1)	0.877	Valid
	Keluwesan Sistem (X1.2)	0.892	Valid
	Realisasi dari Ekspektasi-ekspektasi Pemakai (X1.3)	0.859	Valid

Kualitas Informasi (X2)	Kegunaan dari Fungsi-fungsi Spesifik (X1.4)	0.796	Valid
	Keakuratan (X2.1)	0.875	Valid
	Keandalan (X2.2)	0.877	Valid
	Kelengkapan (X2.3)	0.923	Valid
	Ketepatan (X2.4)	0.923	Valid
	Relevansi (X2.5)	0.920	Valid
	Kemudahan untuk Dimengerti (X2.6)	0.920	Valid
	Kemanfaatan (X2.7)	0.890	Valid
Kualitas Layanan (X3)	Kecepatan Respon (X3.1)	0.840	Valid
	Perangkat Sistem Informasi (X3.2)	0.826	Valid
	Kepastian Pelayanan (X3.3)	0.790	Valid
	Pelatihan Sistem Informasi (X3.4)	0.810	Valid
	Keandalan (X3.5)	0.824	Valid
Penggunaan (Y1)	<i>Frequency of Use</i> (Y1.1)	0.943	Valid
	<i>Thoroughness of Use</i> (Y1.2)	0.921	Valid
	<i>Intention to Use</i> (Y1.3)	0.961	Valid
	<i>Number of Function or Featured Use</i> (Y1.4)	0.893	Valid
Kepuasan Pengguna (Y2)	<i>Efficiency</i> (Y2.1)	0.910	Valid
	<i>Effectiveness</i> (Y2.2)	0.941	Valid

	Satisfaction (Y2.3)	0.888	Valid
Manfaat-manfaat Bersih (Y3)	Keefektifan Pengambilan Keputusan (Y3.1)	0.892	Valid
	Produktifitas Individu (Y3.2)	0.885	Valid
	Efektifitas Kerja (Y3.3)	0.900	Valid
	Kinerja Organisasi (Y3.4)	0.920	Valid
	Produktifitas Organisasi (Y3.5)	0.914	Valid
	Kemudahan Kerja (Y3.6)	0.912	Valid
	Inovasi (Y3.7)	0.851	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2020 (Lampiran 2)

Tabel 5.4 diatas memperlihatkan nilai korelasi semua item pertanyaan pada kuisioer untuk keseluruhan indikator dan item bernilai di atas 0.3. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item telah memenuhi validitas.

Tahapan berikutnya disajikan pengujian realibilitas instrumen. Instrumen dinyatakan reliabel jika nilai Alpha Cronbach's >0.6. Hasil lengkap disajikan pada Lampiran 3 dan teringkas pada Tabel 5.5 berikut:

Tabel 5.5 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Alpha Cronbach's	Kesimpulan
Kualitas Sistem (X1)	0.876	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	0.962	Reliabel
Kualitas Layanan (X3)	0.875	Reliabel
Penggunaan (Y1)	0.946	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y2)	0.901	Reliabel

Manfaat-manfaat Bersih (Y3)	0.958	Reliabel
-----------------------------	-------	----------

Sumber: Data Primer Diolah, 2020 (Lampiran 3)

Tabel 5.5 di atas memperlihatkan nilai Alpha Cronbach's ke enam variabel penelitian bernilai di atas 0.6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen telah memenuhi persyaratan valid dan reliabel, sehingga data yang diperoleh dari instrumen (kuesioner) dapat digunakan untuk analisis data pada tahapan selanjutnya.

5.3.2 Deskripsi Variabel Penelitian

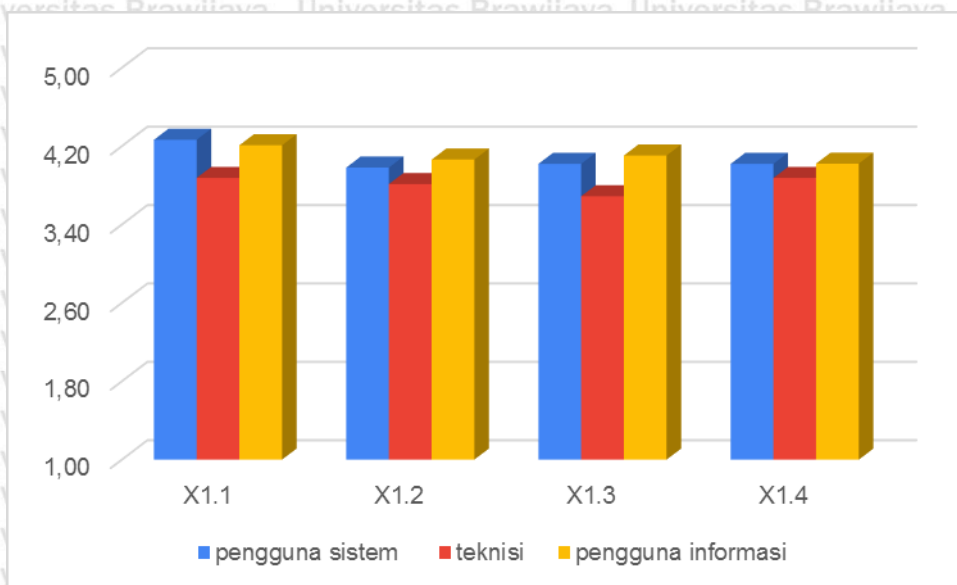
Penelitian ini melibatkan enam variabel yaitu Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3), Penggunaan (Y1), Kepuasan Pengguna (Y2), dan Manfaat-manfaat Bersih (Y3). Keenam variabel terukur menggunakan skala Likert 5 tingkatan. Pada bagian berikut disajikan deskripsi tiap variabel penelitian guna mengetahui gambaran tentang kondisi dari variabel-variabel yang diteliti, berbasis pengukuran distribusi frekuensi jawaban responden, serta rata-rata (mean) dengan kriteria yang disajikan pada tabel 5.6.

Pada bagian pertama disajikan deskripsi variabel Kualitas Sistem (X1). Variabel ini terukur oleh empat indikator yaitu Kenyamanan Akses (X1.1), Keluwesan Sistem (X1.2), Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai (X1.3), dan Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik (X1.4). indikator tersebut terukur oleh masing-masing 1 item. Distribusi frekuensi jawaban respon tiap item pertanyaan pada tiap indikator dan variabel secara lengkap disajikan pada Lampiran 4 dan teringkas pada tabel 5.6 dan gambar 5.7 berikut:

Tabel 5.6. Deskripsi Variabel Kualitas Sistem (X1)

Kelompok	Indikator	Persentase Pilihan Jawaban					Rata-rata	Rata-rata Tiap Kelompok
		STS	TS	N	S	SS		
Kelompok Pengguna Informasi	X1.1	1	2	4	20	21	4,21	4,10
	X1.2	1	1	8	22	16	4,06	
	X1.3	1	1	5	26	15	4,10	
	X1.4	1	0	7	29	11	4,02	
Kelompok Teknisi	X1.1	2	0	2	6	6	3,88	3,81
	X1.2	0	2	2	9	3	3,81	
	X1.3	0	2	4	7	3	3,69	
	X1.4	0	0	3	12	1	3,88	
Kelompok Pengguna Sistem	X1.1	1	0	5	25	22	4,26	4,07
	X1.2	0	2	9	30	12	3,98	
	X1.3	0	1	9	31	12	4,02	
	X1.4	0	0	9	34	10	4,02	

Sumber: Data Primer Diolah, 2020 (Lampiran 4)



Gambar 5.7 Deskripsi rata-rata indikator pada variabel kualitas sistem (X1)

Gambar 5.7 di atas memperlihatkan bahwa nilai rata-rata (mean) dari empat indikator pada ketiga kelompok berada pada kategori tinggi (rata-rata antara 3.41-4.20). Pada kelompok Pengguna Informasi indikator Kenyamanan Akses (X1.1) merupakan indikator dengan rata-rata tertinggi dengan nilai rata-rata (mean) 4.21, sedangkan indikator Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik (X1.4) merupakan indikator dengan rata-rata terendah dengan nilai rata-rata (mean) 4.02.

Pada kelompok Teknisi indikator Kenyamanan Akses (X1.1) dan Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik (X1.4) merupakan indikator dengan rata-rata tertinggi dengan nilai rata-rata (mean) 3.88, sedangkan indikator Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai (X1.3) merupakan indikator dengan rata-rata terendah dengan nilai rata-rata (mean) 3.69. Sedangkan pada kelompok Pengguna Sistem indikator Kenyamanan Akses (X1.1) merupakan indikator dengan rata-rata tertinggi dengan nilai rata-rata (mean) 4.26, sedangkan indikator Keluwesan Sistem (X1.2) merupakan indikator dengan rata-rata terendah dengan nilai rata-rata (mean) 3.98.

Secara keseluruhan, responden pada kelompok Pengguna Informasi

mempersiapkan variabel Kualitas Sistem (X1) dengan rata-rata 4.10 (kategori tinggi), pada kelompok teknisi mempersiapkan variabel Kualitas Sistem (X1) dengan rata-rata 3.81 (kategori tinggi), dan pada kelompok Pengguna Sistem mempersiapkan variabel Kualitas Sistem (X1) dengan rata-rata 4.07 (kategori tinggi). Hal ini mengindikasikan bahwa Kualitas Sistem (X1) yang dimiliki responden pada ketiga kelompok berada dalam kategori tinggi (rata-rata antara 3.41-4.20).

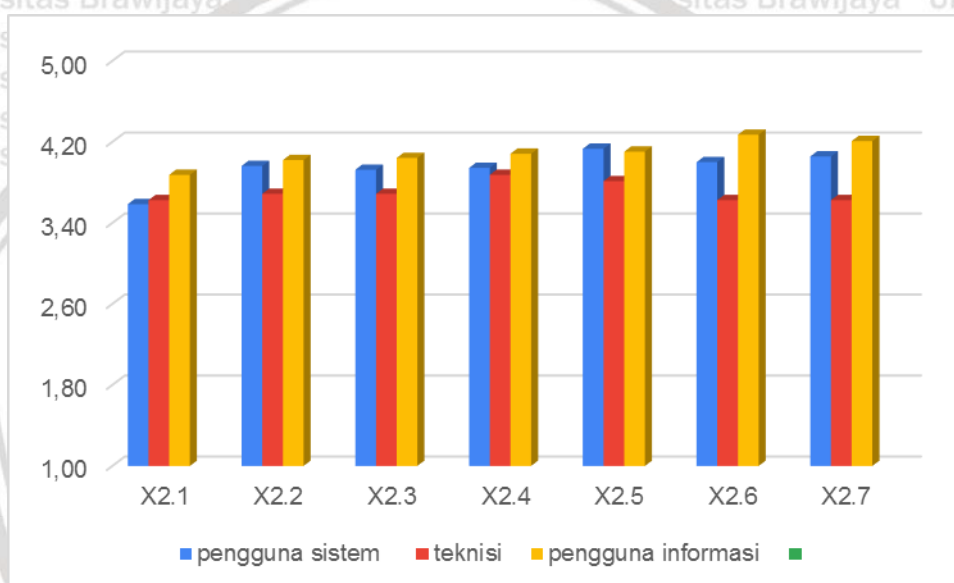
Pada bagian kedua disajikan deskripsi variabel Kualitas Informasi (X2). Variabel ini terukur oleh tujuh indikator yaitu Keakuratan (X2.1), Keandalan (X2.2), Kelengkapan (X2.3), Ketepatan (X2.4), Relevansi (X2.5), Kemudahan untuk dimengerti (X2.6), dan Kemanfaatan (X2.7). Masing-masing indikator terukur oleh 1 item. Distribusi frekuensi jawaban respon tiap item pertanyaan pada tiap indikator dan variabel secara lengkap disajikan pada lampiran 5, dan teringkas pada tabel 5.7 dan gambar 5.8 berikut:

Tabel 5.7 Deskripsi Variabel Kualitas Informasi (X2)

Kelompok	Indikator	Persentase Pilihan Jawaban					Rata-rata	Rata-rata Tiap Kelompok
		STS	TS	N	S	SS		
Kelompok Pengguna Informasi	X2.1	1	1	10	27	9	3,88	4,09
	X2.2	1	1	8	24	14	4,02	
	X2.3	1	3	4	25	15	4,04	
	X2.4	1	1	6	25	15	4,08	
	X2.5	1	2	6	21	18	4,10	
	X2.6	1	0	4	23	20	4,27	
	X2.7	1	0	5	24	18	4,21	
Kelompok Teknisi	X2.1	2	1	1	9	3	3,63	3,71
	X2.2	0	2	2	11	1	3,69	
	X2.3	2	0	2	9	3	3,69	
	X2.4	0	2	1	10	3	3,88	
	X2.5	2	0	2	7	5	3,81	
	X2.6	2	0	3	8	3	3,63	
	X2.7	2	0	2	10	2	3,63	

Kelompok Pengguna Sistem	X2.1	1	6	10	33	3	3,58	3,94
	X2.2	0	1	13	26	13	3,96	
	X2.3	1	0	12	29	11	3,92	
	X2.4	0	3	10	27	13	3,94	
	X2.5	1	0	8	26	18	4,13	
	X2.6	1	0	11	27	14	4,00	
	X2.7	1	0	8	30	14	4,06	

Sumber: Data Primer Diolah, 2020



Gambar 5.8 Deskripsi Rata-rata Indikator pada Variabel Kualitas Informasi (X2)

Gambar 5.8 di atas memperlihatkan bahwa nilai rata-rata (mean) dari tujuh indikator pada ketiga kelompok berada pada kategori tinggi (rata-rata antara 3.41-4.20). Selanjutnya pada Kelompok Pengguna Informasi indikator pertama yaitu Kemudahan untuk Dimengerti (X2.6) dengan nilai rata-rata (mean) 4.27 merupakan indikator dengan rata-rata tertinggi. Sedangkan indikator kedua yaitu Keakuratan (X2.1) dengan nilai rata-rata (mean) 3.88 merupakan indikator dengan rata-rata terendah. Pada Kelompok Teknisi indikator pertama yaitu Ketepatan (X2.4) dengan nilai rata-rata (mean) 3.88 merupakan indikator dengan rata-rata tertinggi. Sedangkan indikator kedua yaitu Keakuratan (X2.1), Kemudahan untuk Dimengerti (X2.6), dan Kemanfaatan (X2.7) dengan nilai rata-rata (mean) 3.63

merupakan indikator dengan rata-rata terendah. Pada Kelompok Pengguna Sistem indikator pertama yaitu Relevansi (X2.5) dengan nilai rata-rata (mean) 4.13 merupakan indikator dengan rata-rata tertinggi. Sedangkan indikator kedua yaitu Keakuratan (X2.1) dengan nilai rata-rata (mean) 3.58 merupakan indikator dengan rata-rata terendah. Secara keseluruhan, responden pada Kelompok Pengguna Informasi mempersepsikan variabel Kualitas Informasi (X2) dengan rata-rata 4.09 (kategori tinggi), pada Kelompok Teknisi mempersepsikan variabel Kualitas Informasi (X2) dengan rata-rata 3.71 (kategori tinggi), dan pada Kelompok Pengguna Sistem mempersepsikan variabel Kualitas Informasi (X2) dengan rata-rata 3.94 (kategori tinggi). Hal ini mengindikasikan bahwa Kualitas Informasi (X2) yang dimiliki responden berada dalam kategori tinggi (rata-rata antara 3.41-4.20).

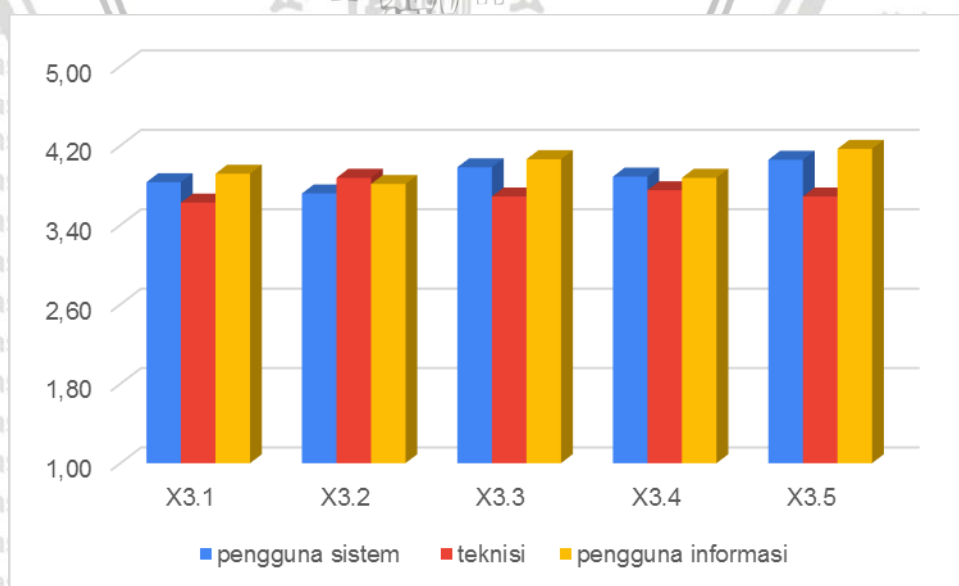
Pada bagian ketiga disajikan deskripsi variabel Kualitas Layanan (X3). Variabel ini terukur oleh lima indikator yaitu Kecepatan Respon (X3.1), Perangkat Sistem Informasi (X3.2), Kepastian Pelayanan (X3.3), Pelatihan Sistem Informasi (X3.4), dan Keandalan (X3.5). Masing-masing indikator terukur oleh 1 item. Distribusi frekuensi jawaban respon tiap item pertanyaan pada tiap indikator dan variabel secara lengkap disajikan pada Lampiran, dan teringkas pada Tabel 5.7 dan Gambar 5.8 berikut:

Tabel 5.7 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X3)

Kelompok	Indikator	Persentase Pilihan Jawaban					Rata-rata	Rata-rata Tiap Kelompok
		STS	TS	N	S	SS		
	X3.1	1	2	12	18	15	3,92	3,97
	X3.2	1	3	8	28	8	3,81	

Kelompok	X3.3	1	0	7	27	13	4,06	
Pengguna	X3.4	2	2	11	18	15	3,88	
Informasi	X3.5	1	0	7	22	18	4,17	
Kelompok Teknisi	X3.1	0	2	4	8	2	3,63	3,73
	X3.2	0	0	4	10	2	3,88	
	X3.3	0	2	3	9	2	3,69	
	X3.4	0	2	4	6	4	3,75	
	X3.5	0	2	4	7	3	3,69	
Kelompok Pengguna Sistem	X3.1	0	3	15	23	12	3,83	3,89
	X3.2	0	4	12	32	5	3,72	
	X3.3	0	1	15	21	16	3,98	
	X3.4	0	1	18	20	14	3,89	
	X3.5	0	1	10	27	15	4,06	

Sumber: Data Primer Diolah, 2020 (Lampiran 5)



Gambar 5.8 Deskripsi rata-rata indikator pada variabel kualitas layanan (X3)

Gambar 5.8 di atas memperlihatkan bahwa nilai rata-rata (mean) dari lima indikator pada ketiga kelompok berada pada kategori tinggi (rata-rata antara 3.41-4.20). Selanjutnya pada Kelompok Pengguna Informasi indikator pertama yaitu Keandalan (X3.5) dengan nilai rata-rata (mean) 4.17 merupakan indikator dengan rata-rata tertinggi. Sedangkan indikator kedua yaitu Perangkat Sistem Informasi (X3.2) dengan nilai rata-rata (mean) 3.81 merupakan indikator dengan rata-rata terendah. Pada Kelompok Teknisi indikator pertama yaitu Perangkat Sistem Informasi (X3.2) dengan nilai rata-rata (mean) 3.88 merupakan indikator dengan rata-rata tertinggi. Sedangkan indikator kedua yaitu Kecepatan Respon (X3.1) dengan nilai rata-rata (mean) 3.63 merupakan indikator dengan rata-rata terendah. Pada Kelompok Pengguna Sistem indikator pertama yaitu Keandalan (X3.5) dengan nilai rata-rata (mean) 4.06 merupakan indikator dengan rata-rata tertinggi. Sedangkan indikator kedua yaitu Perangkat Sistem Informasi (X3.2) dengan nilai rata-rata (mean) 3.72 merupakan indikator dengan rata-rata terendah. Secara keseluruhan, responden pada Kelompok Pengguna Informasi mempersepsikan variabel Kualitas Layanan (X3) dengan rata-rata 3.97 (kategori tinggi), pada Kelompok Teknisi mempersepsikan variabel Kualitas Layanan (X3) dengan rata-rata 3.73 (kategori tinggi), dan pada Kelompok Pengguna Sistem mempersepsikan variabel Kualitas Layanan (X3) dengan rata-rata 3.89 (kategori tinggi). Hal ini mengindikasikan bahwa Kualitas Layanan (X3) yang dimiliki responden berada dalam kategori tinggi (rata-rata antara 3.41-4.20).

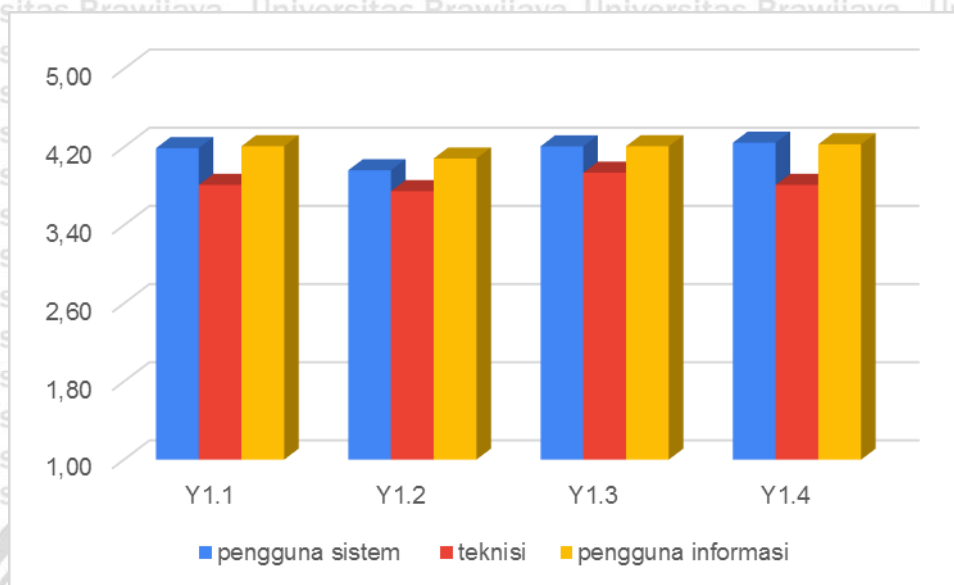
Pada bagian keempat disajikan deskripsi variabel Penggunaan (Y1). Variabel ini terukur oleh empat indikator yaitu *Frequency of Use* (Y1.1), *Thoroughness of Use* (Y1.2), *Intention to Use* (Y1.3), dan *Number of Function or Featured Use* (Y1.4) yang terukur oleh masing-masing 1 item. Distribusi frekuensi

jawaban respon tiap item pertanyaan pada tiap indikator dan variabel secara lengkap disajikan pada Lampiran 4, dan teringkas pada Tabel 5.8 dan Gambar 5.9 berikut:

Tabel 5.8 Deskripsi Variabel Penggunaan (Y1)

Kelompok	Indikator	Persentase Pilihan Jawaban					Rata-rata	Rata-rata Tiap Kelompok
		STS	TS	N	S	SS		
Kelompok Pengguna Informasi	Y1.1	1	1	6	19	21	4,21	4,18
	Y1.2	1	0	8	24	15	4,08	
	Y1.3	1	0	8	18	21	4,21	
	Y1.4	1	1	5	20	21	4,23	
Kelompok Teknisi	Y1.1	2	0	3	5	6	3,81	3,83
	Y1.2	0	2	4	6	4	3,75	
	Y1.3	0	2	2	7	5	3,94	
	Y1.4	0	2	2	9	3	3,81	
Kelompok Pengguna Sistem	Y1.1	1	0	7	25	20	4,19	4,15
	Y1.2	0	1	12	28	12	3,96	
	Y1.3	0	1	6	27	19	4,21	
	Y1.4	0	1	3	31	18	4,25	

Sumber: Data Primer Diolah, 2020 (Lampiran 4)



Gambar 5.9 Deskripsi Rata-rata Indikator pada Penggunaan (Y1)

Gambar 5.9 di atas memperlihatkan bahwa nilai rata-rata (mean) dari empat indikator pada ketiga kelompok berada pada kategori tinggi (rata-rata antara 3.41-4.20). Selanjutnya pada Kelompok Pengguna Informasi indikator pertama yaitu *Number of Function or Featured Use* (Y1.4) dengan nilai rata-rata (mean) 4.23 merupakan indikator dengan rata-rata tertinggi. Sedangkan indikator kedua yaitu *Thoroughness of Use* (Y1.2) dengan nilai rata-rata (mean) 4.08 merupakan indikator dengan rata-rata terendah. Pada Kelompok Teknisi indikator pertama yaitu *Intention to Use* (Y1.3) dengan nilai rata-rata (mean) 3.94 merupakan indikator dengan rata-rata tertinggi. Sedangkan indikator kedua yaitu *Thoroughness of Use* (Y1.2) dengan nilai rata-rata (mean) 3.75 merupakan indikator dengan rata-rata terendah. Pada Kelompok Pengguna Sistem indikator pertama yaitu *Number of Function or Featured Use* (Y1.4) dengan nilai rata-rata (mean) 4.25 merupakan indikator dengan rata-rata tertinggi. Sedangkan indikator kedua yaitu *Thoroughness of Use* (Y1.2) dengan nilai rata-rata (mean) 3.96 merupakan indikator dengan rata-rata terendah. Secara keseluruhan, responden

pada Kelompok Pengguna Informasi mempersepsikan variabel Penggunaan (Y1) dengan rata-rata 4.18 (kategori tinggi), pada Kelompok Teknisi mempersepsikan variabel Penggunaan (Y1) dengan rata-rata 3.83 (kategori tinggi), dan pada Kelompok Pengguna Sistem mempersepsikan variabel Penggunaan (Y1) dengan rata-rata 4.15 (kategori tinggi). Hal ini mengindikasikan bahwa Penggunaan (Y1) yang dimiliki responden berada dalam kategori sangat tinggi (rata-rata antara 3.41-4.20).

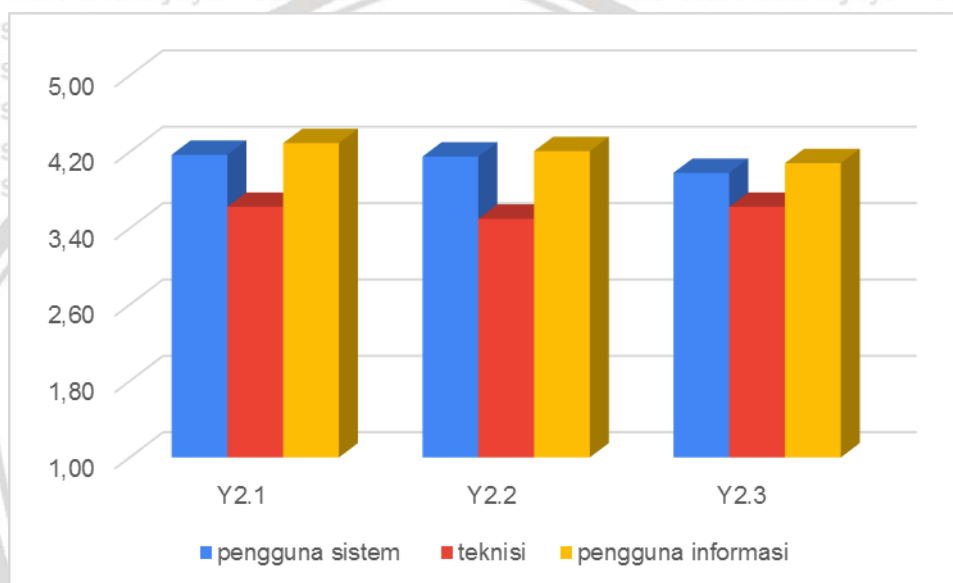
Pada bagian kelima disajikan deskripsi variabel Kepuasan Pengguna (Y2). Variabel ini terukur oleh tiga indikator yaitu *Efficiency* (Y2.1), *Effectiveness* (Y2.2), dan *Satisfaction* (Y2.3) yang terukur oleh masing-masing 1 item. Distribusi frekuensi jawaban respon tiap item pertanyaan pada tiap indikator dan variabel secara lengkap disajikan pada Lampiran 4, dan teringkas pada Tabel 5.9 dan Gambar 5.10 berikut:

Tabel 5.9 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna (Y2)

Kelompok	Indikator	Persentase Pilihan Jawaban					Rata-rata	Rata-rata Tiap Kelompok
		STS	TS	N	S	SS		
Kelompok Pengguna Informasi	Y2.1	1	0	5	20	22	4,29	4,19
	Y2.2	1	1	4	23	19	4,21	
	Y2.3	1	0	7	26	14	4,08	
Kelompok Teknisi	Y2.1	0	2	3	10	1	3,63	3,58
	Y2.2	2	0	3	10	1	3,50	
	Y2.3	0	2	3	10	1	3,63	
	Y2.1	0	1	6	29	17	4,17	4,10

Kelompok	Y2.2	1	0	2	37	13	4,15
Pengguna Sistem	Y2.3	0	3	7	31	12	3,98

Sumber: Data Primer Diolah, 2020 (Lampiran 4)



Gambar 5.10 Deskripsi Rata-rata Indikator pada Kepuasan Pengguna (Y2)

Sumber: Data Primer Diolah, 2020 (Lampiran 4)

Gambar 5.10 di atas memperlihatkan bahwa nilai rata-rata (mean) tiga indikator pada ketiga kelompok berada pada kategori tinggi (rata-rata antara 3.41-4.20). Selanjutnya pada Kelompok Pengguna Informasi indikator pertama yaitu *Efficiency* (Y2.1) dengan nilai rata-rata (mean) 4.29 merupakan indikator dengan rata-rata tertinggi. Sedangkan indikator kedua yaitu *Satisfaction* (Y2.3) dengan nilai rata-rata (mean) 4.08 merupakan indicator dengan rata-rata terendah. Pada Kelompok Teknisi indikator pertama yaitu *Efficiency* (Y2.1) dan *Satisfaction* (Y2.3) dengan nilai rata-rata (mean) 3.63 merupakan indikator dengan rata-rata tertinggi. Sedangkan indikator kedua yaitu *Effectiveness* (Y2.2) dengan nilai rata-rata

(mean) 3.50 merupakan indikator dengan rata-rata terendah. Pada Kelompok Pengguna Sistem indikator pertama yaitu *Efficiency* (Y2.1) dengan nilai rata-rata (mean) 4.17 merupakan indikator dengan rata-rata tertinggi. Sedangkan indikator kedua yaitu *Satisfaction* (Y2.3) dengan nilai rata-rata (mean) 3.98 merupakan indikator dengan rata-rata terendah. Secara keseluruhan, responden pada Kelompok Pengguna Informasi mempersepsikan variabel Kepuasan Pengguna (Y2) dengan rata-rata 4.19 (kategori tinggi), pada Kelompok Teknisi mempersepsikan variabel Kepuasan Pengguna (Y2) dengan rata-rata 3.58 (kategori tinggi), dan pada Kelompok Pengguna Sistem mempersepsikan variabel Kepuasan Pengguna (Y2) dengan rata-rata 4.10 (kategori tinggi). Hal ini mengindikasikan bahwa Kepuasan Pengguna (Y2) yang dimiliki responden berada dalam kategori tinggi (rata-rata antara 3.41-4.20).

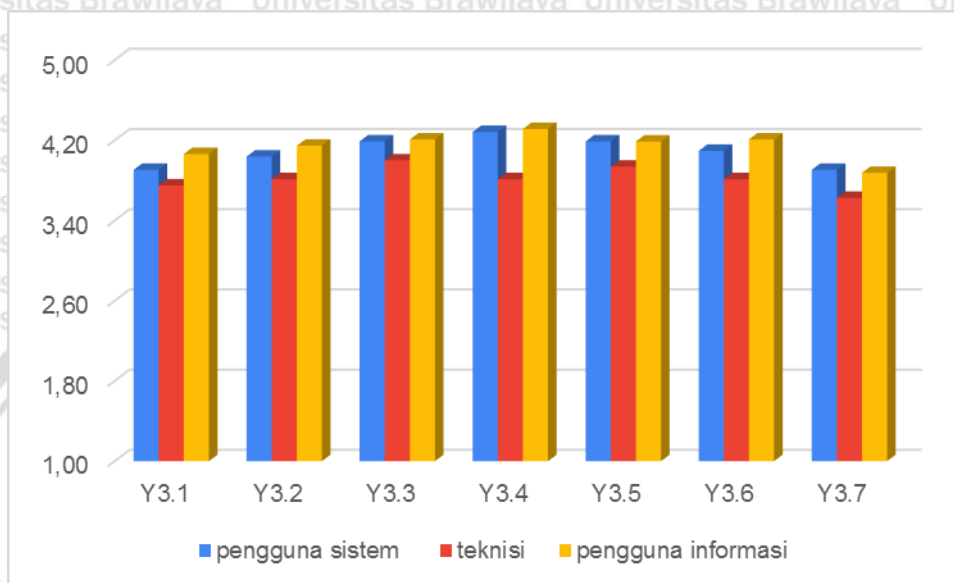
Pada bagian keenam disajikan deskripsi variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3). Variabel ini terukur oleh tiga indikator yaitu Keefektifan Pengambilan Keputusan (Y3.1), Produktifitas Individu (Y3.2), Efektifitas Kerja (Y3.3), Kinerja Organisasi (Y3.4), Produktifitas Organisasi (Y3.5), Kemudahan Kerja (Y3.6), dan Inovasi (Y3.7) yang terukur oleh masing-masing 1 item. Distribusi frekuensi jawaban respon tiap item pertanyaan pada tiap indikator dan variabel secara lengkap disajikan pada Lampiran 4, dan teringkas pada Tabel 5.10 dan Gambar 5.11 berikut:

Tabel 5.10 Deskripsi Variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3)

Kelompok	Indikator	Persentase Pilihan Jawaban					Rata-rata	Rata-rata Tiap Kelompok
		STS	TS	N	S	SS		
Kelompok Pengguna Informasi	Y3.1	1	1	10	27	9	3,88	4,09
	Y3.2	1	1	8	24	14	4,02	
	Y3.3	1	3	4	25	15	4,04	
	Y3.4	1	1	6	25	15	4,08	
	Y3.5	1	2	6	21	18	4,10	
	Y3.6	1	0	4	23	20	4,27	
	Y3.7	1	0	5	24	18	4,21	
Kelompok Teknisi	Y3.1	2	1	1	9	3	3,63	3,71
	Y3.2	0	2	2	11	1	3,69	
	Y3.3	2	0	2	9	3	3,69	
	Y3.4	0	2	1	10	3	3,88	
	Y3.5	2	0	2	7	5	3,81	
	Y3.6	2	0	3	8	3	3,63	
	Y3.7	2	0	2	10	2	3,63	
Kelompok Pengguna Sistem	Y3.1	1	6	10	33	3	3,58	3,94
	Y3.2	0	1	13	26	13	3,96	
	Y3.3	1	0	12	29	11	3,92	
	Y3.4	0	3	10	27	13	3,94	
	Y3.5	1	0	8	26	18	4,13	
	Y3.6	1	0	11	27	14	4,00	

Y3.7	1	0	8	30	14	4,06
------	---	---	---	----	----	------

Sumber: Data Primer Diolah, 2020 (Lampiran 4)



Gambar 5.11 Deskripsi Rata-rata Indikator pada Manfaat-manfaat Bersih (Y3)

Sumber: Data Primer Diolah, 2020 (Lampiran 4)

Gambar 5.11 di atas memperlihatkan bahwa nilai rata-rata (mean) dari tujuh indikator pada ketiga kelompok berada pada kategori tinggi (rata-rata antara 3.41-4.20). Selanjutnya pada Kelompok Pengguna Informasi indikator pertama yaitu Kemudahan Kerja (Y3.6) dengan nilai rata-rata (mean) 4.27 merupakan indikator dengan rata-rata tertinggi. Sedangkan indikator kedua yaitu Keefektifan Pengambilan Keputusan (Y3.1) dengan nilai rata-rata (mean) 3.88 merupakan indikator dengan rata-rata terendah. Pada Kelompok Teknisi indikator pertama yaitu Kinerja Organisasi (Y3.4) dengan nilai rata-rata (mean) 3.88 merupakan indikator dengan rata-rata tertinggi. Sedangkan indikator kedua yaitu Keefektifan Pengambilan Keputusan (Y3.1), Kemudahan Kerja (Y3.6), dan Inovasi (Y3.7) dengan nilai rata-rata (mean) 3.63 merupakan indikator dengan rata-rata terendah.

Pada Kelompok Pengguna Sistem indikator pertama yaitu Produktifitas Organisasi (Y3.5) dengan nilai rata-rata (mean) 4.13 merupakan indikator dengan rata-rata tertinggi. Sedangkan indikator kedua yaitu Keefektifan Pengambilan Keputusan (Y3.1) dengan nilai rata-rata (mean) 3.58 merupakan indikator dengan rata-rata terendah. Secara keseluruhan, responden pada Kelompok Pengguna Informasi mempersepsikan variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3) dengan rata-rata 4.09 (kategori tinggi), pada Kelompok Teknisi mempersepsikan variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3) dengan rata-rata 3.71 (kategori tinggi), dan pada Kelompok Pengguna Sistem mempersepsikan variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3) dengan rata-rata 3.94 (kategori tinggi). Hal ini mengindikasikan bahwa Manfaat-manfaat Bersih (Y3) yang dimiliki responden berada dalam kategori tinggi (rata-rata antara 3.41-4.20).

5.4 Hasil Analisis Data PLS

5.4.1 Pengujian Asumsi dalam Linieritas dan Q^2 Predictive

Terdapat satu asumsi dalam model PLS yang harus dipenuhi, yaitu asumsi linieritas. Asumsi linieritas yaitu asumsi yang menghendaki semua hubungan berbentuk linier. Uji linearitas, untuk memeriksanya dapat dilakukan dengan membuat diagram pencar (*scatter diagram*) atau pendekatan *curve fit* (pada software SPSS). Pengujian asumsi linieritas menggunakan metode *curve fit* yang dilakukan dengan software SPSS. Rujukan yang digunakan adalah prinsip parsimony, yaitu (1) bilamana model linier signifikan, atau (2) bilamana seluruh model yang mungkin adalah nonsignifikan. Spesifikasi model yang digunakan sebagai dasar pengujian adalah model linier, kuadratik, kubik, inverse, logarithmic, power, S, compound, growth dan eksponensial. Dua ketentuan tersebut mengindikasikan asumsi linieritas terpenuhi. Hasil pengujian linieritas hubungan

antar variabel disajikan lengkap pada Lampiran 5, dan secara ringkas disajikan pada Tabel 5.11.

Tabel 5.11. Pengujian Asumsi Linieritas

No	Hubungan	Kelompok Pengguna Informasi	Kelompok Teknisi	Kelompok Pengguna Sistem	Kelompok Kes
1	Kualitas Sistem (X1) terhadap Penggunaan (Y1)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Linier
2	Kualitas Informasi (X2) terhadap Penggunaan (Y1)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Linier
3	Kualitas Layanan (X3) terhadap Penggunaan (Y1)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Linier
4	Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Linier

5	Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Linier
6	Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.001 < 0.05)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Linier
7	Penggunaan (Y1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Linier
8	Penggunaan (Y1) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Linier
9	Kepuasan Pengguna (Y2) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.000 < 0.05)	Linier

Sumber: Data Primer Diolah, 2020 (Lampiran 5)

Hasil pengujian asumsi linieritas di atas memperlihatkan bahwa kesembilan hubungan yang dibangun dalam penelitian ini menunjukkan bahwa model linier signifikan (sig model linier < 0.05), yang mengindikasikan bahwa asumsi linieritas hubungan antar variabel dalam penelitian ini terpenuhi, mengingat

dalam SEM, hubungan yang digunakan adalah dalam bentuk linier. Paparan kesembilan pengujian asumsi di atas memperlihatkan bahwa asumsi yang melandasi model SEM terpenuhi, sehingga layak untuk dilakukan interpretasi.

5.4.2 Goodness of Fit SEM – PLS

Pemeriksaan *goodness of fit* model dalam PLS dapat dilihat dari nilai *predictive-relevance* (Q^2). Nilai Q^2 dihitung berdasarkan nilai R^2 dari masing-masing variabel endogen sebagai berikut:

1. Kelompok Pengguna Informasi

- a. Pengukuran variabel endogen Penggunaan (Y1), diperoleh R^2 sebesar 0.676 atau 67.6%. Hal ini mengindikasikan sebesar 67.6% Penggunaan (Y1) dipengaruhi oleh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3).
- b. Pengukuran variabel endogen Kepuasan Pengguna (Y2), diperoleh R^2 sebesar 0.735 atau 73.5%. Hal ini mengindikasikan sebesar 73.5% Kepuasan Pengguna (Y2) dipengaruhi oleh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3).
- c. Pengukuran variabel endogen Manfaat-manfaat Bersih (Y3), diperoleh R^2 sebesar 0.814 atau 81.4%. Hal ini mengindikasikan sebesar 81.4% Manfaat-manfaat Bersih (Y3) dipengaruhi oleh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3).

Pengujian *Goodness of Fit* model struktural pada inner model menggunakan nilai *predictive-relevance* (Q^2). Nilai R^2 variabel endogen dalam penelitian ini dapat dilihat sebagaimana visualisasi pada Tabel R Square diatas.

Sehingga Nilai *predictive-relevance* diperoleh dengan menggunakan rumus berikut:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2) (1 - R_3^2)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,676) (1 - 0,735) (1 - 0,814)$$

$$Q^2 = 0,984$$

$$Q^2 = 98,4$$

Hasil perhitungan Q^2 diatas, memperlihatkan nilai *predictive-relevance* sebesar 0,984 atau 98,4% lebih besar dari 0. Artinya, variasi variabel Y2 dijelaskan oleh variabel-variabel yang digunakan sebesar 98,4% dan sisanya sebesar 1,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Dengan demikian maka model dikatakan layak memiliki nilai prediktif yang relevan.

2. Kelompok Teknisi

a. Pengukuran variabel endogen Penggunaan (Y1), diperoleh R^2 sebesar 0.936 atau 93.6%. Hal ini mengindikasikan sebesar 93.6% Penggunaan (Y1) dipengaruhi oleh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3).

b. Pengukuran variabel endogen Kepuasan Pengguna (Y2), diperoleh R^2 sebesar 0.896 atau 89.6%. Hal ini mengindikasikan sebesar 89.6% Kepuasan Pengguna (Y2) dipengaruhi oleh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3).

c. Pengukuran variabel endogen Manfaat-manfaat Bersih (Y3), diperoleh R^2 sebesar 0.957 atau 95.7%. Hal ini mengindikasikan sebesar 95.7% Manfaat-manfaat Bersih (Y3) dipengaruhi oleh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3).

Pengujian *Goodness of Fit* model struktural pada inner model menggunakan nilai *predictive-relevance* (Q^2). Nilai R^2 variabel endogen dalam penelitian ini dapat dilihat sebagaimana visualisasi pada Tabel R Square diatas.

sehingga Nilai *predictive-relevance* diperoleh dengan menggunakan rumus berikut:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2) (1 - R_3^2)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,936) (1 - 0,896) (1 - 0,957)$$

$$Q^2 = 0,9997$$

$$Q^2 = 99,97$$

Hasil perhitungan Q^2 diatas, memperlihatkan nilai *predictive-relevance* sebesar 0,9997 atau 99,97% lebih besar dari 0. Artinya, variasi variabel Y2 dijelaskan oleh variabel-variabel yang digunakan sebesar 99,97% dan sisanya sebesar 0,03% dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Dengan demikian maka model dikatakan layak memiliki nilai prediktif yang relevan.

3. Kelompok Pengguna Sistem

a. Pengukuran variabel endogen Penggunaan (Y1), diperoleh R^2 sebesar 0.865 atau 86.5%. Hal ini mengindikasikan sebesar 86.5% Penggunaan (Y1) dipengaruhi oleh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3).

b. Pengukuran variabel endogen Kepuasan Pengguna (Y2), diperoleh R^2 sebesar 0.879 atau 87.9%. Hal ini mengindikasikan sebesar 87.9% Kepuasan Pengguna (Y2) dipengaruhi oleh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3).

c. Pengukuran variabel endogen Manfaat-manfaat Bersih (Y3), diperoleh R^2 sebesar 0,937 atau 93.7%. Hal ini mengindikasikan sebesar 93.7% Manfaat-manfaat Bersih (Y3) dipengaruhi oleh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3).

Pengujian *Goodness of Fit* model struktural pada inner model

menggunakan nilai *predictive-relevance* (Q^2). Nilai R^2 variabel endogen dalam penelitian ini dapat dilihat sebagaimana visualisasi pada Tabel R Square diatas.

sehingga Nilai *predictive-relevance* diperoleh dengan menggunakan rumus berikut:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2) (1 - R_3^2)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,865) (1 - 0,879) (1 - 0,937)$$

$$Q^2 = 0,999$$

$$Q^2 = 99,9$$

Hasil perhitungan Q^2 diatas, memperlihatkan nilai *predictive-relevance* sebesar 0,999 atau 99,9% lebih besar dari 0. Artinya, variasi variabel Y2 dijelaskan oleh variabel-variabel yang digunakan sebesar 99,97% dan sisanya sebesar 0,01% dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Dengan demikian maka model dikatakan layak memiliki nilai prediktif yang relevan.

5.4.3 *Measurement Model* (Model Pengukuran)

Pada bagian pertama analisis SEM adalah interpretasi model pengukuran atau *measurement model*. Model pengukuran menyajikan pengukuran variabel (sebagai *unobservable variable*) dari tiap indikator pengukurannya (sebagai *observable variable*). Model pengukuran dilakukan pada tiap variabel penelitian.

Model pengukuran ini setara dengan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA).

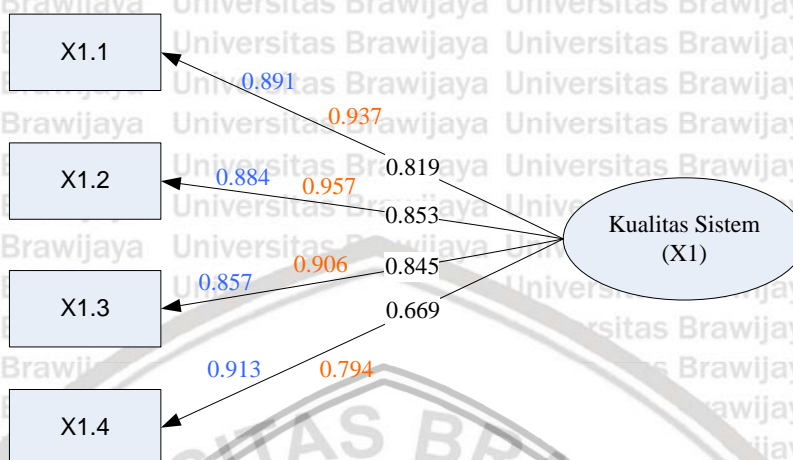
Koefisien *measurement model* atau disebut *loading factor* menyatakan besaran/kontribusi indikator sebagai pengukur variabel. Indikator dengan *Loading factor* tertinggi mengindikasikan bahwa indikator tersebut sebagai pengukur terkuat variabel yang diukur. Indikator dinyatakan signifikan sebagai pengukur variabel jika nilai P-value < 0.05, atau indikator dinyatakan *fix*.

Pada bagian pertama disajikan model pengukuran variabel Kualitas Sistem (X1). Variabel ini terukur oleh empat indikator yaitu Kenyamanan Akses (X1.1), Keluwesan Sistem (X1.2), Realisasi dari Ekspektasi-ekspektasi Pemakai (X1.3), dan Kegunaan dari Fungsi-fungsi Spesifik (X1.4). Tabel 5.12 dan Gambar 5.10 berikut menyajikan model pengukuran variabel Kualitas Sistem (X1).

Tabel 5.12. Model Pengukuran Variabel Kualitas Sistem (X1)

Indikator	Kelompok Pengguna Informasi		Kelompok Teknisi		Kelompok Pengguna Sistem		Kes
	Loading Factor	P-value	Loading Factor	P-value	Loading Factor	P-value	
Kenyamanan Akses (X1.1)	0.819	0.000	0.937	0.000	0.891	0.000	Sig.
Keluwesan Sistem (X1.2)	0.853	0.000	0.957	0.000	0.884	0.000	Sig.
Realisasi dari Ekspektasi-ekspektasi Pemakai (X1.3)	0.845	0.000	0.906	0.000	0.857	0.000	Sig.
Kegunaan dari Fungsi-fungsi Spesifik (X1.4)	0.669	0.000	0.794	0.000	0.913	0.002	Sig.

Sumber: Data Primer Diolah, 2020 (Lampiran 5)



Gambar 5.6. Model Pengukuran Variabel Kualitas Sistem (X1)

Indikator pertama pada pengukuran variabel Kualitas Sistem (X1) adalah Kenyamanan Akses (X1.1), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.819, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.937, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.891 dan p-value sebesar 0.000 (<0.05). Dengan demikian indikator Kenyamanan Akses (X1.1) signifikan sebagai pengukur Kualitas Sistem (X1). Tinggi rendahnya Kualitas Sistem (X1) ditentukan oleh tinggi rendahnya Kenyamanan Akses (X1.1).

Indikator kedua pada pengukuran variabel Kualitas Sistem (X1) adalah Keluwesan Sistem (X1.2), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.853, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.957, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.884 dan p-value sebesar 0.000 (<0.05). Dengan demikian indikator Keluwesan Sistem (X1.2) signifikan sebagai pengukur Kualitas Sistem (X1). Tinggi rendahnya Kualitas Sistem (X1) ditentukan oleh tinggi rendahnya Keluwesan Sistem (X1.2).

Indikator ketiga pada pengukuran variabel Kualitas Sistem (X1) adalah Realisasi dari Ekspektasi-ekspektasi Pemakai (X1.3), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.845, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.906, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.857 dan p-value sebesar 0.000 (<0.05). Dengan demikian indikator Realisasi dari Ekspektasi-ekspektasi Pemakai (X1.3) signifikan sebagai pengukur Kualitas Sistem (X1). Tinggi rendahnya Kualitas Sistem (X1) ditentukan oleh tinggi rendahnya Realisasi dari Ekspektasi-ekspektasi Pemakai (X1.3).

Indikator keempat pada pengukuran variabel Kualitas Sistem (X1) adalah Kegunaan dari Fungsi-fungsi Spesifik (X1.4), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.669 dan p-value sebesar 0.000 (<0.05), pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.794 dan p-value sebesar 0.002 (<0.05), sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.913 dan p-value sebesar 0.000 (<0.05). Dengan demikian indikator Kegunaan dari Fungsi-fungsi Spesifik (X1.4) signifikan sebagai pengukur Kualitas Sistem (X1). Tinggi rendahnya Kualitas Sistem (X1) ditentukan oleh tinggi rendahnya Kegunaan dari Fungsi-fungsi Spesifik (X1.4).

Keempat indikator yaitu Kenyamanan Akses (X1.1), Keluwesan Sistem (X1.2), Realisasi dari Ekspektasi-ekspektasi Pemakai (X1.3), dan Kegunaan dari Fungsi-fungsi Spesifik (X1.4) signifikan sebagai pengukur Kualitas Sistem (X1). Dari besarnya koefisien loading factor tertinggi pada Kelompok Pengguna Informasi dan Kelompok Teknisi diperoleh bahwa Keluwesan Sistem (X1.2) sebagai pengukur terkuat Kualitas Sistem (X1). Artinya, pada Kelompok Pengguna Informasi dan Kelompok Teknisi variabel Kualitas Sistem (X1), utamanya terlihat

dari tingginya Keluwesan Sistem (X1.2). Sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem indikator Kegunaan dari Fungsi-fungsi Spesifik (X1.4) sebagai pengukur terkuat Kualitas Sistem (X1). Artinya, pada Kelompok Pengguna Sistem variabel Kualitas Sistem (X1), utamanya terlihat dari tingginya Kegunaan dari Fungsi-fungsi Spesifik (X1.4).

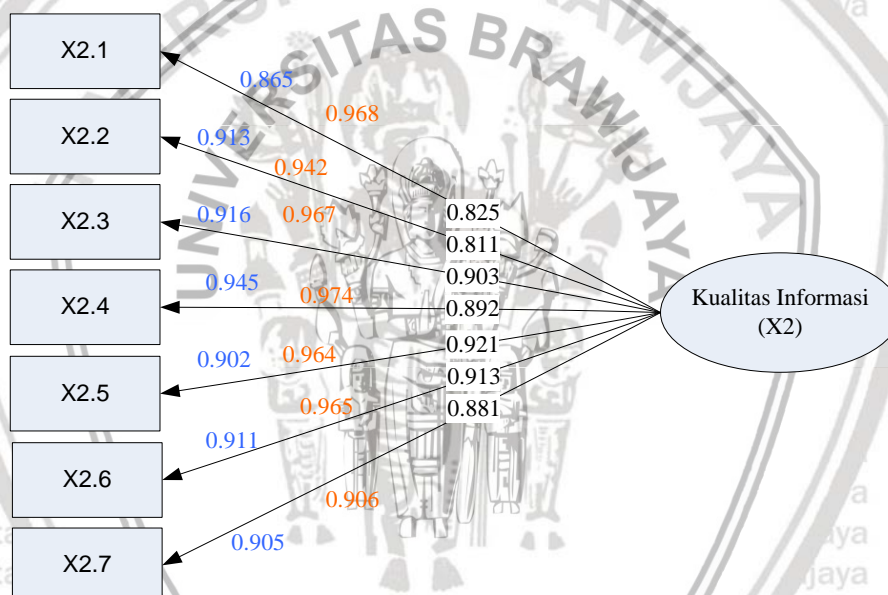
Pada bagian kedua disajikan model pengukuran variabel Kualitas Informasi (X2). Variabel ini terukur oleh tujuh indikator yaitu Keakuratan (X2.1), Keandalan (X2.2), Kelengkapan (X2.3), Ketepatan (X2.4), Relevansi (X2.5), Kemudahan untuk Dimengerti (X2.6), dan Kemanfaatan (X2.7). Tabel 5.13 dan Gambar 5.12 berikut menyajikan model pengukuran variabel Kualitas Informasi (X2).

Tabel 5.13. Model Pengukuran Variabel Kualitas Informasi (X2)

Indikator	Kelompok Pengguna Informasi		Kelompok II		Kelompok III		Kes
	Loading Factor	P-value	Loading Factor	P-value	Loading Factor	P-value	
Keakuratan (X2.1)	0.825	0.000	0.968	0.000	0.865	0.000	Sig.
Keandalan (X2.2)	0.811	0.000	0.942	0.000	0.913	0.000	Sig.
Kelengkapan (X2.3)	0.903	0.000	0.967	0.000	0.916	0.000	Sig.
Ketepatan (X2.4)	0.892	0.000	0.974	0.000	0.945	0.000	Sig.

Relevansi (X2.5)	0.921	0.000	0.964	0.000	0.902	0.000	Sig.
Kemudahan untuk Dimengerti (X2.6)	0.913	0.000	0.965	0.000	0.911	0.000	Sig.
Kemanfaatan (X2.7)	0.881	0.000	0.906	0.000	0.905	0.000	Sig.

Sumber: Data Primer Diolah, 2020 (Lampiran 5)



Gambar 5.13. Model Pengukuran Variabel Kualitas Informasi (X2)

Indikator pertama pada pengukuran variabel Kualitas Informasi (X2) adalah Keakuratan (X2.1), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.825, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.968, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.865 dan p-value sebesar 0.000 (<0.05). Dengan demikian indikator Keakuratan (X2.1) signifikan sebagai pengukur variabel Kualitas Informasi (X2).

Tinggi rendahnya Kualitas Informasi (X2) ditentukan oleh tinggi rendahnya Keakuratan (X2.1).

Indikator kedua pada pengukuran variabel Kualitas Informasi (X2) adalah Keandalan (X2.2), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.811, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.942, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.913 dan p-value sebesar 0.000 (<0.05). Dengan demikian indikator Keandalan (X2.2) signifikan sebagai pengukur variabel Kualitas Informasi (X2). Tinggi rendahnya Kualitas Informasi (X2) ditentukan oleh tinggi rendahnya Keandalan (X2.2).

Indikator ketiga pada pengukuran variabel Kualitas Informasi (X2) adalah Kelengkapan (X2.3), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.903, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.967, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.916, dan p-value sebesar 0.000 (<0.05). Dengan demikian indikator Kelengkapan (X2.3) signifikan sebagai pengukur variabel Kualitas Informasi (X2). Tinggi rendahnya Kualitas Informasi (X2) ditentukan oleh tinggi rendahnya Kelengkapan (X2.3).

Indikator keempat pada pengukuran variabel Kualitas Informasi (X2) adalah Ketepatan (X2.4), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.892, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.974, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.945, dan p-value sebesar 0.000 (<0.05). Dengan demikian indikator Ketepatan (X2.4) signifikan sebagai pengukur variabel Kualitas Informasi (X2).

Tinggi rendahnya Kualitas Informasi (X2) ditentukan oleh tinggi rendahnya Ketepatan (X2.4).

Indikator kelima pada pengukuran variabel Kualitas Informasi (X2) adalah Relevansi (X2.5), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.921, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.964, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.902, dan p-value sebesar 0.000 (<0.05). Dengan demikian indikator Relevansi (X2.5) signifikan sebagai pengukur variabel Kualitas Informasi (X2). Tinggi rendahnya Kualitas Informasi (X2) ditentukan oleh tinggi rendahnya Relevansi (X2.5).

Indikator keenam pada pengukuran variabel Kualitas Informasi (X2) adalah Kemudahan untuk Dimengerti (X2.6), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.913, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.965, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.911, dan p-value sebesar 0.000 (<0.05). Dengan demikian indikator Kemudahan untuk Dimengerti (X2.6) signifikan sebagai pengukur variabel Kualitas Informasi (X2). Tinggi rendahnya Kualitas Informasi (X2) ditentukan oleh tinggi rendahnya Kemudahan untuk Dimengerti (X2.6).

Indikator ketujuh pada pengukuran variabel Kualitas Informasi (X2) adalah Kemanfaatan (X2.7), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.881, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.906, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.905, dan p-value sebesar 0.000 (<0.05). Dengan demikian indikator Kemanfaatan (X2.7) signifikan sebagai pengukur variabel Kualitas

Informasi (X2). Tinggi rendahnya Kualitas Informasi (X2) ditentukan oleh tinggi rendahnya Kemanafaatan (X2.7).

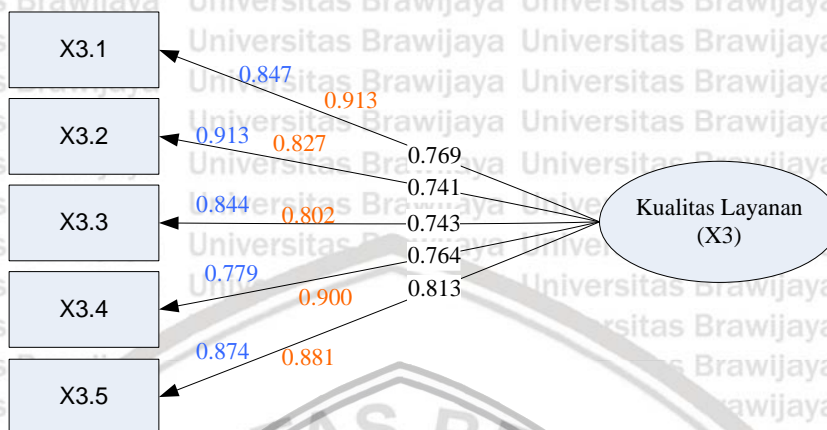
Ketujuh indikator yaitu Keakuratan (X2.1), Keandalan (2.2), Kelengkapan (X2.3), Ketepatan (X2.4), Relevansi (X2.5), Kemudahan untuk Dimengerti (X2.6), dan Kemanafaatan (X2.7) signifikan sebagai pengukur Kualitas Informasi (X2). Dari besarnya koefisien loading factor tertinggi pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh bahwa Relevansi (X2.5) sebagai pengukur terkuat Kualitas Informasi (X2). Artinya, pada Kelompok Pengguna Informasi variabel Kualitas Informasi (X2), utamanya terlihat dari tingginya indikator Relevansi (X2.5). Pada Kelompok Teknisi dan Kelompok Pengguna Sistem indikator Ketepatan (X2.4) sebagai pengukur terkuat Kualitas Informasi (X2). Artinya, pada Kelompok Teknisi dan Kelompok Pengguna Sistem variabel Kualitas Informasi (X2), utamanya terlihat dari tingginya indikator Ketepatan (X2.4).

Pada bagian ketiga disajikan model pengukuran variabel Kualitas Layanan (X3). Variabel ini terukur oleh lima indikator yaitu Kecepatan Respon (X3.1), Perangkat Sistem Informasi (X3.2), Kepastian Pelayanan (X3.3), Pelatihan Sistem Informasi (X3.4), dan Keandalan (X3.5). Tabel 5.14 dan Gambar 5.13 berikut menyajikan model pengukuran variabel Kualitas Layanan (X3).

Tabel 5.14. Model Pengukuran Variabel Kualitas Layanan (X3)

Indikator	Kelompok Pengguna Informasi		Kelompok Teknisi		Kelompok Pengguna Sistem		Kes
	Loading Factor	P-value	Loading Factor	P-value	Loading Factor	P-value	
Kecepatan Respon (X3.1)	0.769	0.000	0.913	0.000	0.847	0.000	Sig.
Perangkat Sistem Informasi (X3.2)	0.741	0.000	0.827	0.000	0.913	0.000	Sig.
Kepastian Pelayanan (X3.3)	0.743	0.000	0.802	0.000	0.844	0.000	Sig.
Pelatihan Sistem Informasi (X3.4)	0.764	0.000	0.900	0.000	0.779	0.000	Sig.
Keandalan (X3.5)	0.813	0.000	0.881	0.000	0.874	0.000	Sig.

Sumber: Data Primer Diolah, 2020 (Lampiran 5)



Gambar 5.14. Model Pengukuran Variabel Kualitas Layanan (X3)

Indikator pertama pada pengukuran variabel Kualitas Layanan (X3) adalah Kecepatan Respon (X3.1), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.769, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.913, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.847, dan p-value sebesar 0.000 (<0.05). Dengan demikian indikator Kecepatan Respon (X3.1) signifikan sebagai pengukur variabel Kualitas Layanan (X3). Tinggi rendahnya Kualitas Layanan (X3) ditentukan oleh tinggi rendahnya Kecepatan Respon (X3.1).

Indikator kedua pada pengukuran variabel Kualitas Layanan (X3) adalah Perangkat Sistem Informasi (X3.2), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.741, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.827, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.913, dan p-value sebesar 0.000 (<0.05). Dengan demikian indikator Perangkat Sistem Informasi (X3.2) signifikan sebagai pengukur variabel Kualitas Layanan (X3). Tinggi rendahnya Kualitas Layanan (X3) ditentukan oleh tinggi rendahnya Perangkat Sistem Informasi (X3.2).

Indikator ketiga pada pengukuran variabel Kualitas Layanan (X3) adalah Kepastian Pelayanan (X3.3), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.743, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.802, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.844, dan p-value sebesar 0.000 (<0.05). Dengan demikian indikator Kepastian Pelayanan (X3.3) signifikan sebagai pengukur variabel Kualitas Layanan (X3). Tinggi rendahnya Kualitas Layanan (X3) ditentukan oleh tinggi rendahnya Kepastian Pelayanan (X3.3).

Indikator keempat pada pengukuran variabel Kualitas Layanan (X3) adalah Pelatihan Sistem Informasi (X3.4), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.764, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.900, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.779, dan p-value sebesar 0.000 (<0.05). Dengan demikian indikator Pelatihan Sistem Informasi (X3.4) signifikan sebagai pengukur variabel Kualitas Layanan (X3). Tinggi rendahnya Kualitas Layanan (X3) ditentukan oleh tinggi rendahnya Pelatihan Sistem Informasi (X3.4).

Indikator kelima pada pengukuran variabel Kualitas Layanan (X3) adalah Keandalan (X3.5), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.813, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.881, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.874, dan p-value sebesar 0.000 (<0.05). Dengan demikian indikator Keandalan (X3.5) signifikan sebagai pengukur variabel Kualitas Layanan (X3). Tinggi rendahnya Kualitas Layanan (X3) ditentukan oleh tinggi rendahnya Keandalan (X3.5).

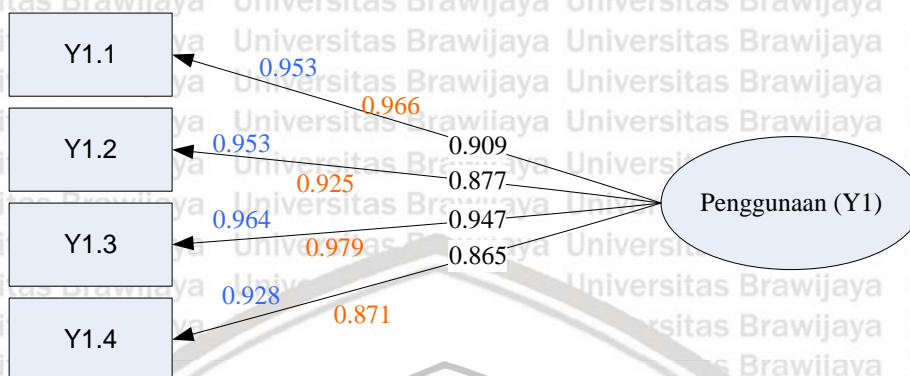
Kelima indikator yaitu Kecepatan Respon (X3.1), Perangkat Sistem Informasi (X3.2), Kepastian Pelayanan (X3.3), Pelatihan Sistem Informasi (X3.4), dan Keandalan (X3.5) signifikan sebagai pengukur Kualitas Layanan (X3). Dari besarnya koefisien loading factor tertinggi pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh bahwa Keandalan (X3.5) sebagai pengukur terkuat Kualitas Layanan (X3). Artinya, pada Kelompok Pengguna Informasi variabel Kualitas Layanan (X3), utamanya terlihat dari tingginya indikator Keandalan (X3.5). Pada Kelompok Teknisi indikator Kecepatan Respon (X3.1) sebagai pengukur terkuat Kualitas Layanan (X3). Artinya, pada Kelompok Teknisi variabel Kualitas Layanan (X3), utamanya terlihat dari tingginya indikator Kecepatan Respon (X3.1). Sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem indikator Perangkat Sistem Informasi (X3.2) sebagai pengukur terkuat Kualitas Layanan (X3). Artinya, pada Kelompok Pengguna Sistem variabel Kualitas Layanan (X3), utamanya terlihat dari tingginya indikator Perangkat Sistem Informasi (X3.2).

Pada bagian keempat disajikan model pengukuran variabel Penggunaan (Y1). Variabel ini terukur oleh empat indikator yaitu *Frequency of Use* (Y1.1), *Thoroughness of Use* (Y1.2), *Intention to Use* (Y1.3), dan *Number of Function or Featured Use* (Y1.4). Tabel 5.15 dan Gambar 5.14 berikut menyajikan model pengukuran variabel Penggunaan (Y1).

Tabel 5.15 Model Pengukuran Variabel Penggunaan (Y1)

Indikator	Kelompok Pengguna Informasi		Kelompok Teknisi		Kelompok Pengguna Sistem		Kes
	Loading Factor	P-value	Loading Factor	P-value	Loading Factor	P-value	
<i>Frequency of Use</i> (Y1.1)	0.909	0.000	0.966	0.000	0.953	0.000	Sig.
<i>Thoroughness of Use</i> (Y1.2)	0.877	0.000	0.925	0.000	0.953	0.000	Sig.
<i>Intention to Use</i> (Y1.3)	0.947	0.000	0.979	0.000	0.964	0.000	Sig.
<i>Number of Function or Featured Use</i> (Y1.4)	0.865	0.000	0.871	0.000	0.928	0.000	Sig.

Sumber: Data Primer Diolah, 2020 (Lampiran 5)



Gambar 5.15. Model Pengukuran Variabel Penggunaan (Y1)

Indikator pertama pada pengukuran variabel Penggunaan (Y1) adalah *Frequency of Use* (Y1.1), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.909, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.966, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.953, dan p-value sebesar $0.000 < 0.05$ (signifikan). Dengan demikian indikator *Frequency of Use* (Y1.1) signifikan sebagai pengukur variabel Penggunaan (Y1). Tinggi rendahnya Penggunaan (Y1) ditentukan oleh tinggi rendahnya *Frequency of Use* (Y1.1).

Indikator kedua pada pengukuran variabel Penggunaan (Y1) adalah *Thoroughness of Use* (Y1.2), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.877, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.925, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.953, dan P-value sebesar $0.000 < 0.05$ (signifikan). Dengan demikian indikator *Thoroughness of Use* (Y1.2) signifikan sebagai pengukur variabel Penggunaan (Y1). Tinggi rendahnya Penggunaan (Y1) ditentukan oleh tinggi rendahnya *Thoroughness of Use* (Y1.2).

Indikator ketiga pada pengukuran variabel Penggunaan (Y1) adalah *Intention to Use* (Y1.3), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.947, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.979, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.964, dan p-value sebesar $0.000 < 0.05$ (signifikan). Dengan demikian indikator *Intention to Use* (Y1.3) signifikan sebagai pengukur variabel Penggunaan (Y1). Tinggi rendahnya Penggunaan (Y1) ditentukan oleh tinggi rendahnya *Intention to Use* (Y1.3).

Indikator keempat pada pengukuran variabel Penggunaan (Y1) adalah *Number of Function or Featured Use* (Y1.4), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.865, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.871, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.928, dan p-value sebesar $0.000 < 0.05$ (signifikan).

Dengan demikian indikator *Number of Function or Featured Use* (Y1.4) signifikan sebagai pengukur variabel Penggunaan (Y1). Tinggi rendahnya Penggunaan (Y1) ditentukan oleh tinggi rendahnya *Number of Function or Featured Use* (Y1.4).

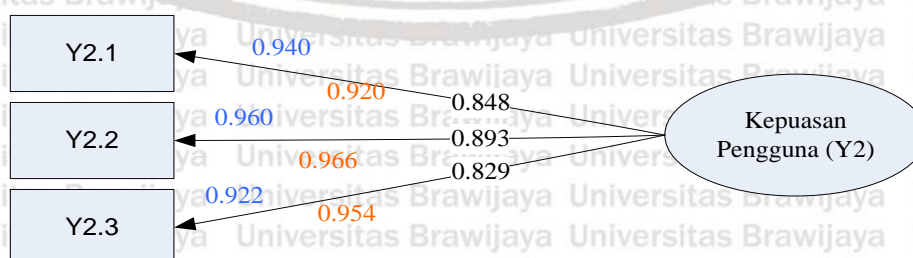
Keempat indikator yaitu *Frequency of Use* (Y1.1), *Thoroughness of Use* (Y1.2), *Intention to Use* (Y1.3), dan *Number of Function or Featured Use* (Y1.4) signifikan sebagai pengukur Penggunaan (Y1). Dari besarnya koefisien loading factor tertinggi pada ketiga kelompok yaitu Kelompok Pengguna Informasi, Kelompok Teknisi dan Kelompok Pengguna Sistem diperoleh bahwa *Intention to Use* (Y1.3) sebagai pengukur terkuat Penggunaan (Y1). Artinya, pada ketiga kelompok variabel Penggunaan (Y1), utamanya terlihat dari tingginya indikator *Intention to Use* (Y1.3).

Pada bagian kelima disajikan model pengukuran variabel Kepuasan Pengguna (Y2). Variabel ini terukur oleh tiga indikator yaitu *Efficiency* (Y2.1), *Effectiveness* (Y2.2), dan *Satisfaction* (Y2.3). Tabel 5.16 dan Gambar 5.15 berikut menyajikan model pengukuran variabel Kepuasan Pengguna (Y2).

Tabel 5.16 Model Pengukuran Variabel Kepuasan Pengguna (Y2)

Indikator	Kelompok Pengguna Informasi		Kelompok Teknisi		Kelompok Pengguna Sistem		Kes
	Loading Factor	P-value	Loading Factor	P-value	Loading Factor	P-value	
<i>Efficiency</i> (Y2.1)	0.848	0.000	0.920	0.000	0.940	0.000	Sig.
<i>Effectiveness</i> (Y2.2)	0.893	0.000	0.966	0.000	0.960	0.000	Sig.
<i>Satisfaction</i> (Y2.3)	0.829	0.000	0.954	0.000	0.922	0.000	Sig.

Sumber: Data Primer Diolah, 2020 (Lampiran 5)



Gambar 5.16. Model Pengukuran Variabel Kepuasan Pengguna (Y2)

Indikator pertama pada pengukuran variabel Kepuasan Pengguna (Y2) adalah *Efficiency* (Y2.1), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading

factor sebesar 0.848, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.893, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.829, dan p-value sebesar $0.001 < 0.05$ (signifikan). Dengan demikian indikator *Efficiency* (Y2.1) signifikan sebagai pengukur variabel Kepuasan Pengguna (Y2). Tinggi rendahnya Kepuasan Pengguna (Y2) ditentukan oleh tinggi rendahnya Menyusun *Efficiency* (Y2.1).

Indikator kedua pada pengukuran variabel Kepuasan Pengguna (Y2) adalah *Effectiveness* (Y2.2), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.920, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.966, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.954, dan p-value sebesar $0.001 < 0.05$ (signifikan). Dengan demikian indikator *Effectiveness* (Y2.2) signifikan sebagai pengukur variabel Kepuasan Pengguna (Y2). Tinggi rendahnya Kepuasan Pengguna (Y2) ditentukan oleh tinggi rendahnya *Effectiveness* (Y2.2).

Indikator ketiga pada pengukuran variabel Kepuasan Pengguna (Y2) adalah *Satisfaction* (Y2.3), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.940, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.960, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.922, dan p-value sebesar $0.000 < 0.05$ (signifikan). Dengan demikian indikator *Satisfaction* (Y2.3) signifikan sebagai pengukur variabel Kepuasan Pengguna (Y2). Tinggi rendahnya Kepuasan Pengguna (Y2) ditentukan oleh tinggi rendahnya *Satisfaction* (Y2.3).

Ketiga indikator yaitu *Efficiency* (Y2.1), *Effectiveness* (Y2.2), dan *Satisfaction* (Y2.3) signifikan sebagai pengukur Kepuasan Pengguna (Y2). Dari besarnya koefisien loading factor tertinggi pada ketiga kelompok yaitu Kelompok

Pengguna Informasi, Kelompok Teknisi dan Kelompok Pengguna Sistem diperoleh bahwa *Effectiveness* (Y2.2) sebagai pengukur terkuat Kepuasan Pengguna (Y2). Artinya, pada ketiga kelompok variabel Kepuasan Pengguna (Y2), utamanya terlihat dari tingginya indikator *Effectiveness* (Y2.2).

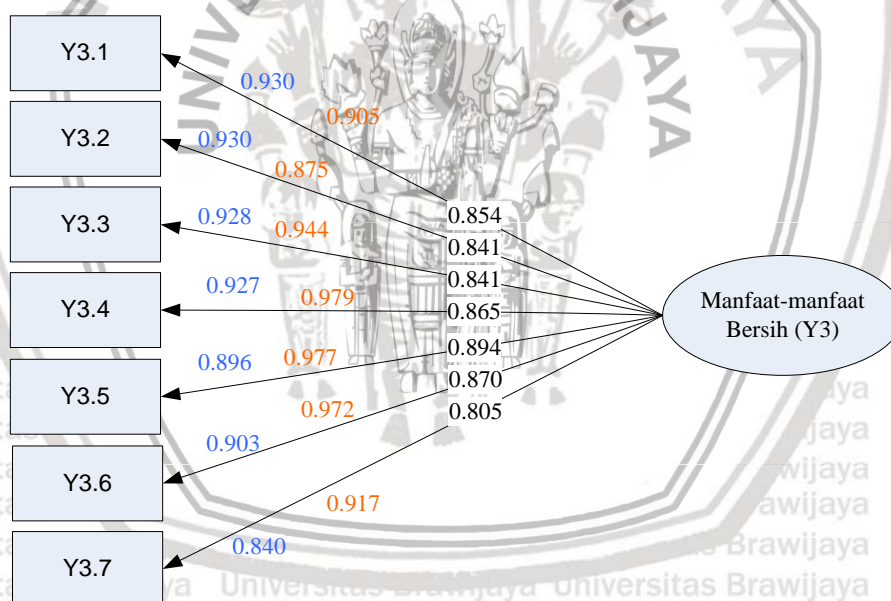
Pada bagian keenam disajikan model pengukuran variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3). Variabel ini terukur oleh tujuh indikator yaitu Keefektifan Pengambilan Keputusan (Y3.1), Produktivitas Individu (Y3.2), Efektifitas Kerja (Y3.3), Kinerja Organisasi (Y3.4), Produktifitas Organisasi (Y3.5), Kemudahan Kerja (Y3.6), dan Inovasi (Y3.7). Tabel 5.17 dan Gambar 5.17 berikut menyajikan model pengukuran variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3).

Tabel 5.17 Model Pengukuran Variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3)

Indikator	Kelompok Pengguna Informasi		Kelompok Teknisi		Kelompok Pengguna Sistem		Kes
	Loading Factor	P-value	Loading Factor	P-value	Loading Factor	P-value	
Keefektifan Pengambilan Keputusan (Y3.1)	0.854	0.000	0.905	0.000	0.930	0.000	Sig.
Produktivitas Individu (Y3.2)	0.841	0.000	0.875	0.000	0.930	0.000	Sig.
Efektifitas Kerja (Y3.3)	0.841	0.000	0.944	0.000	0.928	0.000	Sig.

Kinerja Organisasi (Y3.4)	0.865	0.000	0.979	0.000	0.927	0.000	Sig.
Produktifitas Organisasi (Y3.5)	0.894	0.000	0.977	0.000	0.896	0.000	Sig.
Kemudahan Kerja (Y3.6)	0.870	0.000	0.972	0.000	0.903	0.000	Sig.
Inovasi (Y3.7)	0.805	0.000	0.917	0.000	0.840	0.000	Sig.

Sumber: Data Primer Diolah, 2020 (Lampiran 5)



Gambar 5.17. Model Pengukuran Variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3)

Indikator pertama pada pengukuran variabel Manfaat-manfaat Bersih

(Y3) adalah Keefektifan Pengambilan Keputusan (Y3.1), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.854, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.905, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.930, dan p-value sebesar

0.001 < 0.05 (signifikan). Dengan demikian indikator Keefektifan Pengambilan Keputusan (Y3.1) signifikan sebagai pengukur variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3). Artinya, tinggi rendahnya Manfaat-manfaat Bersih (Y3) ditentukan oleh tinggi rendahnya Keefektifan Pengambilan Keputusan (Y3.1).

Indikator kedua pada pengukuran variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3) adalah Produktivitas Individu (Y3.2), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.841, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.875, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.930, dan p-value sebesar 0.001 < 0.05 (signifikan). Dengan demikian indikator Produktivitas Individu (Y3.2) signifikan sebagai pengukur variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3). Artinya, tinggi rendahnya Manfaat-manfaat Bersih (Y3) ditentukan oleh tinggi rendahnya Produktivitas Individu (Y3.2).

Indikator ketiga pada pengukuran variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3) adalah Efektifitas Kerja (Y3.3), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.841, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.944, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.928, dan p-value sebesar 0.000 < 0.05 (signifikan). Dengan demikian indikator Efektifitas Kerja (Y3.3) signifikan sebagai pengukur variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3). Artinya, tinggi rendahnya Manfaat-manfaat Bersih (Y3) ditentukan oleh tinggi rendahnya Efektifitas Kerja (Y3.3).

Indikator keempat pada pengukuran variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3) adalah Kinerja Organisasi (Y3.4), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.865, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.979, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh

loading factor sebesar 0.927, dan p-value sebesar $0.000 < 0.05$ (signifikan).

Dengan demikian indikator Kinerja Organisasi (Y3.4) signifikan sebagai pengukur variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3). Artinya, tinggi rendahnya Manfaat-manfaat Bersih (Y3) ditentukan oleh tinggi rendahnya Kinerja Organisasi (Y3.4).

Indikator kelima pada pengukuran variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3) adalah Produktifitas Organisasi (Y3.5), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.894, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.977, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.896, dan p-value sebesar $0.000 < 0.05$ (signifikan).

Dengan demikian indikator Produktifitas Organisasi (Y3.5) signifikan sebagai pengukur variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3). Artinya, tinggi rendahnya Manfaat-manfaat Bersih (Y3) ditentukan oleh tinggi rendahnya Produktifitas Organisasi (Y3.5).

Indikator keenam pada pengukuran variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3) adalah Kemudahan Kerja (Y3.6), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.870, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.972, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor sebesar 0.903, dan p-value sebesar $0.000 < 0.05$ (signifikan). Dengan demikian indikator Kemudahan Kerja (Y3.6) signifikan sebagai pengukur variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3). Artinya, tinggi rendahnya Manfaat-manfaat Bersih (Y3) ditentukan oleh tinggi rendahnya Kemudahan Kerja (Y3.6).

Indikator ketujuh pada pengukuran variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3) adalah Inovasi (Y3.7), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh loading factor sebesar 0.805, pada Kelompok Teknisi diperoleh loading factor sebesar 0.917, sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem diperoleh loading factor

sebesar 0.840, dan p-value sebesar $0.000 < 0.05$ (signifikan). Dengan demikian indikator Inovasi (Y3.7) signifikan sebagai pengukur variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3). Artinya, tinggi rendahnya Manfaat-manfaat Bersih (Y3) ditentukan oleh tinggi rendahnya Inovasi (Y3.7).

Ketujuh indikator yaitu Keefektifan Pengambilan Keputusan (Y3.1), Produktivitas Individu (Y3.2), Efektifitas Kerja (Y3.3), Kinerja Organisasi (Y3.4), Produktifitas Organisasi (Y3.5), Kemudahan Kerja (Y3.6), dan Inovasi (Y3.7) signifikan sebagai pengukur Manfaat-manfaat Bersih (Y3). Dari besarnya koefisien loading factor tertinggi pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh bahwa Produktifitas Organisasi (Y3.5) sebagai pengukur terkuat Manfaat-manfaat Bersih (Y3). Artinya, pada Kelompok Pengguna Informasi variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3), utamanya terlihat dari tingginya indikator Produktifitas Organisasi (Y3.5). Pada Kelompok Teknisi indikator Kinerja Organisasi (Y3.4) sebagai pengukur terkuat Manfaat-manfaat Bersih (Y3). Artinya, pada Kelompok Teknisi variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3), utamanya terlihat dari tingginya indikator Kinerja Organisasi (Y3.4). Sedangkan pada Kelompok Pengguna Sistem indikator Keefektifan Pengambilan Keputusan (Y3.1) dan Produktivitas Individu (Y3.2) sebagai pengukur terkuat Manfaat-manfaat Bersih (Y3). Artinya, pada Kelompok Pengguna Sistem variabel Manfaat-manfaat Bersih (Y3), utamanya terlihat dari tingginya indikator Keefektifan Pengambilan Keputusan (Y3.1) dan Produktivitas Individu (Y3.2).

5.4.4 **Structural Model (Model Struktural)**

Pada bagian kedua analisis SEM adalah interpretasi model struktural atau *structural model*. Model struktural menyajikan hubungan antar variabel penelitian Koefisien *structural model* menyatakan besaran hubungan antara variabel satu

terhadap variabel lainnya. Adanya pengaruh yang signifikan antar variabel satu terhadap variabel lainnya, jika nilai P-value < 0.05. Dalam SEM dikenal dua pengaruh yaitu pengaruh langsung (direct effect), serta pengaruh tidak langsung (indirect effect) Hasil analisis secara lengkap disajikan pada Lampiran 5A, dan teringkas pada Tabel 5.18 dan Gambar 5.18 untuk pengaruh langsung dan Tabel 5.19 untuk pengaruh tidak langsung.

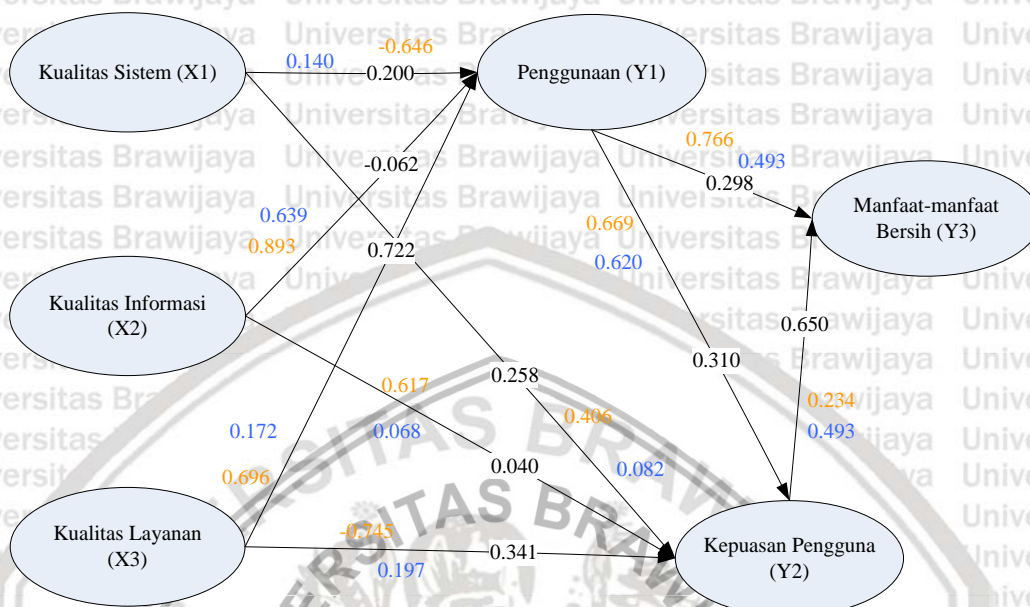
Tabel 5.18 Model Struktural SEM: Pengaruh Langsung

No	Hubungan	Kelompok Pengguna Informasi		Kelompok Teknisi		Kelompok Pengguna Sistem	
		Koef	P-value	Koef	P-value	Koef	P-value
1	Kualitas Sistem (X1) terhadap Penggunaan (Y1)	0.200 ⁿ _s	0.361	-	0.201	0.140 ⁿ _s	0.450
2	Kualitas Informasi (X2) terhadap Penggunaan (Y1)	0.062 ⁿ _s	0.797	0.893 ⁿ _s	0.093	0.639 [*]	0.012
3	Kualitas Layanan (X3) terhadap Penggunaan (Y1)	0.722 [*]	0.000	0.696 [*]	0.006	0.172 ⁿ _s	0.370
4	Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna	0.258 ⁿ _s	0.105	0.406 ⁿ _s	0.724	0.082 ⁿ _s	0.649

	(Y2)						
5	Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2)	0.040 ^{ns}	0.837	0.617 ^{ns}	0.637	0.068 ^{ns}	0.731
6	Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2)	0.341 ^{ns}	0.061	-	0.220	0.197 ^{ns}	0.152
7	Penggunaan (Y1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2)	0.310*	0.030	0.669 ^{ns}	0.197	0.620*	0.000
8	Penggunaan (Y1) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3)	0.298*	0.029	0.766*	0.000	0.493*	0.000
9	Kepuasan Pengguna (Y2) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3)	0.650*	0.000	0.234 ^{ns}	0.148	0.493*	0.000

Sumber: Data Primer Diolah, 2020 (Lampiran 5)

Ket : * signifikan, ^{ns} tidak signifikan



Gambar 5.18 Model Struktural SEM: Pengaruh Langsung

Sumber: Data Primer Diolah, 2020 (Lampiran 5)

Hasil pengujian model struktural pengaruh langsung seperti tersaji pada

Tabel 5.18 dan Gambar 5.11 sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Sistem (X1) terhadap Penggunaan (Y1) diperoleh koefisien structural pada Kelompok Pengguna Informasi sebesar 0.200, dan P-value 0.361, Kelompok Teknisi sebesar -0.646 dan P-value 0.201, dan Kelompok Pengguna Sistem sebesar 0.140 dan P-value 0.450. Karena P-value sama-sama bernilai >0.05, mengindikasikan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Sistem (X1) terhadap Penggunaan (Y1). Artinya, tinggi rendahnya Kualitas Sistem (X1), tidak akan mengakibatkan tinggi rendahnya Penggunaan (Y1).
2. Pengaruh Kualitas Informasi (X2) terhadap Penggunaan (Y1) diperoleh koefisien structural pada Kelompok Pengguna Informasi sebesar -0.062, dan P-value 0.797 dan Kelompok Teknisi sebesar 0.893, dan P-value 0.093. Karena

P-value sama-sama bernilai >0.05 , mengindikasikan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Informasi (X2) terhadap Penggunaan (Y1). Artinya, tinggi rendahnya Kualitas Informasi (X2), tidak akan mengakibatkan tinggi rendahnya Penggunaan (Y1). Beda halnya dengan Kelompok Pengguna Sistem diperoleh diperoleh koefisien struktural sebesar 0.639 dan P-value 0.012. Karena P-value <0.05 , serta koefisien bertanda positif mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara Kualitas Informasi (X2) terhadap Penggunaan (Y1). Artinya, semakin tinggi Kualitas Informasi (X2), akan mengakibatkan semakin tinggi pula Penggunaan (Y1).

3. Pengaruh Kualitas Layanan (X3) terhadap Penggunaan (Y1) diperoleh koefisien struktural pada Kelompok Pengguna Informasi sebesar 0.722, dan P-value 0.000 dan Kelompok Teknisi sebesar 0.696, dan P-value 0.006. Karena P-value sama-sama bernilai <0.05 , serta koefisien bertanda positif mengindikasikan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara Kualitas Layanan (X3) terhadap Penggunaan (Y1). Artinya, semakin tinggi Kualitas Layanan (X3), akan mengakibatkan semakin tinggi pula Penggunaan (Y1). Beda halnya dengan Kelompok Pengguna Sistem diperoleh diperoleh koefisien struktural sebesar 0.172, dan P-value 0.370. Karena P-value >0.05 , mengindikasikan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan (X3) terhadap Penggunaan (Y1). Artinya, tinggi rendahnya Kualitas Layanan (X3), tidak akan mengakibatkan tinggi rendahnya Penggunaan (Y1).

4. Pengaruh Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) diperoleh koefisien struktural pada Kelompok Pengguna Informasi sebesar 0.258, dan

P-value 0.105, Kelompok Teknisi sebesar 0.406 dan P-value 0.724, dan Kelompok Pengguna Sistem sebesar 0.082 dan P-value 0.649. Karena P-value sama-sama bernilai >0.05 , mengindikasikan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2). Artinya, tinggi rendahnya Kualitas Sistem (X1), tidak akan mengakibatkan tinggi rendahnya Kepuasan Pengguna (Y2).

5. Pengaruh Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) diperoleh koefisien struktural pada Kelompok Pengguna Informasi sebesar 0.040, dan P-value 0.837, Kelompok Teknisi sebesar 0.617 dan P-value 0.637, dan Kelompok Pengguna Sistem sebesar 0.068 dan P-value 0.731. Karena P-value sama-sama bernilai >0.05 , mengindikasikan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2). Artinya, tinggi rendahnya Kualitas Informasi (X2), tidak akan mengakibatkan tinggi rendahnya Kepuasan Pengguna (Y2).

6. Pengaruh Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) diperoleh koefisien struktural pada Kelompok Pengguna Informasi sebesar 0.341, dan P-value 0.061, Kelompok Teknisi sebesar 0.745 dan P-value 0.220, dan Kelompok Pengguna Sistem sebesar 0.197 dan P-value 0.152. Karena P-value sama-sama bernilai >0.05 , mengindikasikan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2). Artinya, tinggi rendahnya Kualitas Layanan (X3), tidak akan mengakibatkan tinggi rendahnya Kepuasan Pengguna (Y2).

7. Pengaruh Penggunaan (Y1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2), diperoleh koefisien struktural pada Kelompok Pengguna Informasi sebesar 0.310, dan P-value 0.030 dan Kelompok Pengguna Sistem sebesar 0.620, dan P-value

0.000. Karena P-value sama-sama bernilai <0.05 , serta koefisien bertanda positif mengindikasikan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara Penggunaan (Y1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2). Artinya, semakin tinggi Penggunaan (Y1), akan mengakibatkan semakin tinggi pula Kepuasan Pengguna (Y2). Beda halnya dengan Kelompok Teknisi diperoleh diperoleh koefisien struktural sebesar 0.669 dan P-value 0.197. Karena P-value >0.05 , mengindikasikan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Penggunaan (Y1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2). Artinya, tinggi rendahnya Penggunaan (Y1), tidak akan mengakibatkan tinggi rendahnya Kepuasan Pengguna (Y2).

8. Pengaruh Penggunaan (Y1) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3) diperoleh koefisien struktural pada Kelompok Pengguna Informasi sebesar 0.298, dan P-value 0.029, Kelompok Teknisi sebesar 0.766 dan P-value 0.000, dan Kelompok Pengguna Sistem sebesar 0.493 dan P-value 0.000. Karena P-value sama-sama bernilai <0.05 , serta koefisien bertanda positif mengindikasikan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara Penggunaan (Y1) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3). Artinya, semakin tinggi Penggunaan (Y1), akan mengakibatkan semakin tinggi pula Manfaat-manfaat Bersih (Y3).

9. Pengaruh Kepuasan Pengguna (Y2) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3), diperoleh koefisien struktural pada Kelompok Pengguna Informasi sebesar 0.650, dan P-value 0.000 dan Kelompok Pengguna Sistem sebesar 0.493, dan P-value 0.000. Karena P-value sama-sama bernilai <0.05 , serta koefisien bertanda positif mengindikasikan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara Kepuasan Pengguna (Y2) terhadap Manfaat-manfaat Bersih

(Y3). Artinya, semakin tinggi Kepuasan Pengguna (Y2), akan mengakibatkan semakin tinggi pula Manfaat-manfaat Bersih (Y3). Beda halnya dengan Kelompok Teknisi diperoleh diperoleh koefisien structural sebesar 0.234 dan P-value 0.148. Karena P-value >0.05, mengindikasikan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Pengguna (Y2) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3). Artinya, tinggi rendahnya Kepuasan Pengguna (Y2), tidak akan mengakibatkan tinggi rendahnya Manfaat-manfaat Bersih (Y3).

Selain pengujian pengaruh langsung, pada SEM juga dikenal pengaruh tidak langsung (*indirect effect*). Pengaruh tidak langsung adalah hasil perkalian 2 (dua) pengaruh langsung. Pengaruh tidak langsung dinyatakan signifikan jika kedua pengaruh langsung yang membentuknya adalah signifikan. Berikut disajikan hasil pengaruh tidak langsung:

Tabel 5.19 Model Struktural Hasil SEM: Pengaruh Tidak Langsung (Efek Mediasi)

Model	Pengaruh Tidak Langsung	Koefisien Pengaruh Langsung		Koefisien Pengaruh Tidak Langsung	Ket
Kelompok Pengguna Informasi	X1 → Y1 → Y3	X1 → Y1 = 0.200 ^{ns}	Y1 → Y3 = 0.298*	0.060	Tidak Sig.
	X2 → Y1 → Y3	X2 → Y1 = -0.062 ^{ns}	Y1 → Y3 = 0.298*	-0.018	Tidak Sig.
	X3 → Y1 → Y3	X3 → Y1 = 0.722*	Y1 → Y3 = 0.298*	0.215	Sig.

	X1 → Y2 → Y3	X1 → Y2 = 0.258 ^{ns}	Y2 → Y3 = 0.650*	0.168	Tidak Sig.
	X2 → Y2 → Y3	X2 → Y2 = 0.040 ^{ns}	Y2 → Y3 = 0.650*	0.026	Tidak Sig.
	X3 → Y2 → Y3	X3 → Y2 = 0.341 ^{ns}	Y2 → Y3 = 0.650*	0.222	Tidak Sig.
Kelompok	X1 → Y1 → Y3	X1 → Y1 = -0.646 ^{ns}	Y1 → Y3 = 0.766*	-0.495	Tidak Sig.
	X2 → Y1 → Y3	X2 → Y1 = 0.893 ^{ns}	Y1 → Y3 = 0.766*	0.684	Tidak Sig.
	X3 → Y1 → Y3	X3 → Y1 = 0.696*	Y1 → Y3 = 0.766*	0.533	Sig.
Teknisi	X1 → Y2 → Y3	X1 → Y2 = 0.406 ^{ns}	Y2 → Y3 = 0.234 ^{ns}	0.095	Tidak Sig.
	X2 → Y2 → Y3	X2 → Y2 = 0.617 ^{ns}	Y2 → Y3 = 0.234 ^{ns}	0.144	Tidak Sig.
	X3 → Y2 → Y3	X3 → Y2 = -0.745 ^{ns}	Y2 → Y3 = 0.234 ^{ns}	0.174	Tidak Sig.
Kelompok	X1 → Y1 → Y3	X1 → Y1 = 0.140 ^{ns}	Y1 → Y3 = 0.493*	0.069	Tidak Sig.
	X2 → Y1 → Y3	X2 → Y1 = 0.639*	Y1 → Y3 = 0.493*	0.315	Sig.
	X3 → Y1 → Y3	X3 → Y1 = 0.172 ^{ns}	Y1 → Y3 = 0.493*	0.085	Tidak Sig.
Pengguna Sistem	X1 → Y2 → Y3	X1 → Y2 = 0.082 ^{ns}	Y2 → Y3 = 0.493*	0.040	Tidak Sig.

	$X2 \rightarrow Y2 \rightarrow Y3$	$X2 \rightarrow Y2 = 0.068^{ns}$	$Y2 \rightarrow Y3 = 0.493^*$	0.034	Tidak Sig.
	$X3 \rightarrow Y2 \rightarrow Y3$	$X3 \rightarrow Y2 = 0.197^{ns}$	$Y2 \rightarrow Y3 = 0.493^*$	0.097	Tidak Sig.

Sumber: Lampiran 5

Ket : * signifikan, ^{ns} tidak signifikan

Berdasarkan Tabel 5.18 dan Gambar 5.11, terdapat enam pengaruh tidak langsung dalam masing-masing kelompok. Hasil selengkapnya diuraikan sebagai berikut :

1. Pengaruh tidak langsung antara Kualitas Sistem (X1) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3) melalui Penggunaan (Y1), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0.060, pada Kelompok Teknisi sebesar -0.495, dan pada Kelompok Pengguna Sistem sebesar 0.069. Pengaruh langsung Kualitas Sistem (X1) ke Penggunaan (Y1) adalah tidak signifikan, sedangkan pengaruh langsung antara Penggunaan (Y1) ke Manfaat-manfaat Bersih (Y3) adalah signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan antara Kualitas Sistem (X1) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3) melalui Penggunaan (Y1). Dengan kata lain, variabel Penggunaan (Y1) bukan merupakan variabel mediasi antara Kualitas Sistem (X1) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3) pada ketiga kelompok.
2. Pengaruh tidak langsung antara Kualitas Informasi (X2) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3) melalui Penggunaan (Y1), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh koefisien pengaruh tidak langsung sebesar -0.018 dan pada Kelompok Teknisi sebesar 0.684. Pengaruh langsung Kualitas Informasi

(X2) ke Penggunaan (Y1) adalah tidak signifikan, sedangkan pengaruh langsung antara Penggunaan (Y1) ke Manfaat-manfaat Bersih (Y3) adalah signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan antara Kualitas Informasi (X2) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3) melalui Penggunaan (Y1). Dengan kata lain, variabel Penggunaan (Y1) bukan merupakan variabel yang memediasi antara Kualitas Informasi (X2) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3). Beda halnya dengan Kelompok Pengguna Sistem diperoleh koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0.315. Pengaruh langsung Kualitas Informasi (X2) ke Penggunaan (Y1) adalah signifikan, dan pengaruh langsung antara Penggunaan (Y1) ke Manfaat-manfaat Bersih (Y3) juga signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan antara Kualitas Informasi (X2) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3) melalui Penggunaan (Y1). Dengan kata lain, variabel Penggunaan (Y1) merupakan variabel mediasi antara Kualitas Informasi (X2) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3). Koefisien bertanda positif berarti bahwa semakin tinggi Kualitas Informasi (X2) akan mempengaruhi semakin tinggi pula Manfaat-manfaat Bersih (Y3) yang melalui Penggunaan (Y1).

3. Pengaruh tidak langsung antara Kualitas Layanan (X3) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3) melalui Penggunaan (Y1), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0.215 dan pada Kelompok Teknisi sebesar 0.533. Pengaruh langsung Kualitas Layanan (X3) ke Penggunaan (Y1) adalah signifikan, dan pengaruh langsung antara Penggunaan (Y1) ke Manfaat-manfaat Bersih (Y3) juga signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan antara

Kualitas Layanan (X3) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3) melalui Penggunaan (Y1). Dengan kata lain, variabel Penggunaan (Y1) merupakan variabel mediasi antara Kualitas Layanan (X3) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3). Koefisien bertanda positif berarti bahwa semakin tinggi Kualitas Layanan (X3) akan mempengaruhi semakin tinggi pula Manfaat-manfaat Bersih (Y3) yang melalui Penggunaan (Y1). Beda halnya dengan Kelompok Pengguna Sistem diperoleh koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0.040. Pengaruh langsung Kualitas Layanan (X3) ke Penggunaan (Y1) adalah tidak signifikan, sedangkan pengaruh langsung antara Penggunaan (Y1) ke Manfaat-manfaat Bersih (Y3) adalah signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan antara Kualitas Layanan (X3) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3) melalui Penggunaan (Y1). Dengan kata lain, variabel Penggunaan (Y1) bukan merupakan variabel mediasi antara Kualitas Layanan (X3) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3).

4. Pengaruh tidak langsung antara Kualitas Sistem (X1) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3) melalui Kepuasan Pengguna (Y2), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0.168, pada Kelompok Teknisi sebesar 0.095, dan pada Kelompok Pengguna Sistem sebesar 0.040. Pada Kelompok Pengguna Informasi dan Pengguna Sistem pengaruh langsung Kualitas Sistem (X1) ke Kepuasan Pengguna (Y2) adalah tidak signifikan, sedangkan pengaruh langsung antara Kepuasan Pengguna (Y2) ke Manfaat-manfaat Bersih (Y3) adalah signifikan. Berbeda dengan Kelompok Teknisi pengaruh langsung Kualitas Sistem (X1) ke Kepuasan Pengguna (Y2) adalah tidak signifikan dan pengaruh langsung antara Kepuasan Pengguna (Y2) ke Manfaat-manfaat Bersih (Y3) juga tidak

signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan antara Kualitas Sistem (X1) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3) melalui Kepuasan Pengguna (Y2). Dengan kata lain, variabel Kepuasan Pengguna (Y2) bukan merupakan variabel mediasi antara Kualitas Sistem (X1) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3) pada ketiga kelompok.

5. Pengaruh tidak langsung antara Kualitas Informasi (X2) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3) melalui Kepuasan Pengguna (Y2), pada Kelompok Pengguna Informasi diperoleh koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0.026, pada Kelompok Teknisi sebesar 0.144, dan pada Kelompok Pengguna Sistem sebesar 0.034. Pada Kelompok Pengguna Informasi dan Pengguna Sistem pengaruh langsung Kualitas Informasi (X2) ke Kepuasan Pengguna (Y2) adalah tidak signifikan, sedangkan pengaruh langsung antara Kepuasan Pengguna (Y2) ke Manfaat-manfaat Bersih (Y3) adalah signifikan. Berbeda dengan Kelompok Teknisi pengaruh langsung pengaruh langsung Kualitas Informasi (X2) ke Kepuasan Pengguna (Y2) adalah tidak signifikan, dan pengaruh langsung antara Kepuasan Pengguna (Y2) ke Manfaat-manfaat Bersih (Y3) juga tidak signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan antara Kualitas Informasi (X2) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3) melalui Kepuasan Pengguna (Y2). Dengan kata lain, variabel Kepuasan Pengguna (Y2) bukan merupakan variabel mediasi antara Kualitas Informasi (X2) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3).

6. Pengaruh tidak langsung antara Kualitas Layanan (X3) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3) melalui Kepuasan Pengguna (Y2), pada Kelompok

Pengguna Informasi diperoleh koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0.222, pada Kelompok Teknisi sebesar 0.174, dan pada Kelompok Pengguna Sistem sebesar 0.097. Pengaruh langsung Kualitas Layanan (X3) ke Kepuasan Pengguna (Y2) adalah tidak signifikan, sedangkan pengaruh langsung antara Kepuasan Pengguna (Y2) ke Manfaat-manfaat Bersih (Y3) adalah signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan antara Kualitas Layanan (X3) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3) melalui Kepuasan Pengguna (Y2). Dengan kata lain, variabel Penggunaan (Y1) bukan merupakan variabel mediasi antara Kualitas Layanan (X3) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3).

5.5 Pembahasan

5.5.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan

Hipotesis pertama (H1) yang mengatakan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh terhadap penggunaan, diperoleh koefisien struktural pada kelompok Pengguna Informasi sebesar 0.200, dan P-value 0.361, kelompok Teknisi sebesar -0.646 dan P-value 0.201, dan pada kelompok Pengguna Sistem sebesar 0.140 dan P-value 0.450. Karena nilai P-value >0.05 mengindikasikan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan. Dengan demikian pada penelitian ini tinggi rendahnya Kualitas Sistem (X1), tidak akan mengakibatkan tinggi rendahnya Penggunaan (Y1).

Hasil negatif diatas dapat dijelaskan karena penggunaan sistem informasi ini bersifat mandatory, artinya Sistem Informasi Keuangan UM wajib digunakan bagi semua pengelola keuangan. Oleh karena itu penggunaan sistem informasi tidak dapat dijadikan ukuran untuk menilai penggunaan nyata sebuah

sistem informasi. Hasil uji hipotesis yang juga menunjukkan tidak adanya pengaruh antara kualitas informasi dengan penggunaan dapat dilihat pada penelitian McGill et.al (2003) dan Livari (2005). Seperti pada penelitian Rahayu (2018) diketahui hasil analisis terhadap penggunaan SIKMA ditolak. Hal ini membuktikan bahwa kualitas sistem merupakan hal yang vital namun tidak menjadi sesuatu yang penting ketika digunakan.

5.5.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan

Hipotesis kedua (H2) yang menyatakan Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Penggunaan, diperoleh koefisien struktural pada kelompok Pengguna Informasi sebesar -0.062 dan P-value 0.797. Pada kelompok Teknisi sebesar 0.893 dan P-value 0.093. Nilai P-value yang >0.05 mengindikasikan bahwa tinggi rendahnya Kualitas Informasi (X2) tidak akan mengakibatkan tinggi rendahnya Penggunaan (Y1) pada kedua kelompok tersebut. Pada kelompok Pengguna Sistem diperoleh koefisien struktural sebesar 0.693 dan P-value 0.012, dengan koefisien bertanda positif dan P-value <0.05 mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif. Dengan demikian pada kelompok Pengguna Sistem, semakin tinggi Kualitas Informasi (X2) akan mengakibatkan semakin tinggi pula Penggunaan (Y1).

Pada kelompok Pengguna Informasi dan Teknisi didapati hasil uji yang negatif pada pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan, hal ini dapat diakibatkan karena kedua kelompok tersebut tidak secara langsung menggunakan sistem informasi keuangan ini. Kelompok Pengguna Informasi hanya mendapat manfaat informasi dari data yang telah diolah oleh sistem. Sedangkan pada kelompok Teknisi tentunya tidak secara langsung berhubungan dengan substansi sistem informasi keuangan (SIKUM). Hal ini sejalan dengan penelitian McGill et.al

(2003) dan Livari (2005) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Penyajian informasi yang kurang menarik, relevansi informasi yang kurang tepat dan bahasa penyajian merupakan kekurangan SIKUM.

Berbeda pada kelompok Pengguna Sistem dimana mereka menggunakan langsung sistem informasi keuangan (SIKUM). Hasil uji yang didapatkan adalah signifikan positif dimana semakin tinggi Kualitas Informasi akan mengakibatkan semakin tinggi pula Penggunaan. Dengan kualitas informasi yang baik akan mendukung pekerjaan para pengguna sistem, sehingga mereka akan lebih sering menggunakan sistem, hal ini didukung dengan hasil pengukuran variabel Penggunaan didapatkan hasil bahwa indikator *Intention to Use* (Y1.3), merupakan indikator dengan loading factor tertinggi. Kualitas informasi sering digunakan sebagai kriteria untuk menilai fungsi kinerja sebuah sistem informasi. Salah satu alasannya adalah bahwa banyak organisasi memulai program komputerisasi sebagai upaya menghasilkan informasi yang lebih baik dalam rangka pengambilan keputusan. Kualitas informasi perlu selalu ditingkatkan karena data dapat dengan mudah diperbarui, dimanipulasi, dan diproses pada waktu yang tepat untuk menyediakan informasi yang relevan untuk pengambilan keputusan. Informasi yang lebih baik dapat menyebabkan peningkatan umum dalam lingkungan kerja dalam hal peningkatan moral staf dan membuat pekerjaan lebih menarik. Dengan kata lain jika kualitas informasi meningkat, akan lebih memungkinkan membawa dampak organisasi yang diinginkan (Teo, 1998).

5.5.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan

Hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Penggunaan, pada kelompok Pengguna Informasi diperoleh koefisien

struktural sebesar 0.722 dan P-value 0.000 dan pada kelompok Teknisi sebesar 0.696 dan P-value 0.006. Dengan nilai P-value bernilai <0.05 serta koefisien bertanda positif menandakan pada kedua kelompok diatas, semakin tinggi Kualitas Layanan (X3) akan mengakibatkan semakin tinggi pula Penggunaan (Y1). Berbeda pada kelompok Pengguna Sistem, dengan koefisien struktural sebesar 0.172 dan P-value 0.370, mengindikasikan tinggi rendahnya Kualitas Layanan (X3) tidak akan mengakibatkan tinggi rendahnya Penggunaan (Y1). Respon yang kurang cepat dan perangkat sistem informasi yang kurang handal menjadi penyebab kurangnya minat dalam penggunaan sistem informasi keuangan ini.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian McGill et.al (2003) dan Livari (2005) yang mengatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Dalam penelitian (Mardiana, 2015) hasil pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan ini dianalisa lebih dalam, bahwa di lembaga pemerintahan kualitas layanan umumnya tidak superior. Meskipun demikian para pegawai pemerintah ini tetap harus menggunakan sistem informasi tersebut meskipun dengan kualitas layanan yang rendah selama penggunaan sistem.

5.5.4 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Hipotesis keempat (H4) yang menyatakan Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna, diperoleh koefisien struktural pada kelompok Pengguna Informasi sebesar 0.258 dan P-value 0.105, pada kelompok Teknisi sebesar 0.406 dan P-value 0.724, serta pada kelompok Pengguna Sistem sebesar 0.082 dan P-value 0.649. Pada semua kelompok responden P-value bernilai >0.05 , mengindikasikan tidak adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2), sehingga tinggi rendahnya Kualitas Sistem tidak akan mengakibatkan tinggi rendahnya Kepuasan Pengguna.

Pada penelitian Livari (2005), Widodo, dkk (2016) dan Noviyanti (2016)

menyatakan bahwa pengaruh kualitas sistem dengan kepuasan pengguna adalah signifikan, hal ini menggambarkan bahwa kualitas sistem memenuhi harapan penggunanya. Bertolak belakang dengan hasil penelitian ini, dimana variabel penggunaan sifatnya mandatory, artinya sistem informasi keuangan ini wajib digunakan oleh para pengelola keuangan sesuai mandat/tugas atasannya, sehingga kepuasan pengguna belum dapat menjadi alat pengukur yang nyata.

5.5.5 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Hipotesis kelima (H5) yang menyatakan Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna, diperoleh koefisien struktural pada kelompok Pengguna Informasi sebesar 0.040 dan P-value 0.837, pada kelompok Teknisi sebesar 0.617 dan P-value 0.731, serta pada kelompok Pengguna Sistem sebesar 0.068 dan P-value 0.731. Pada semua kelompok responden nilai P-value >0.05 , mengindikasikan tidak adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2), sehingga tinggi rendahnya Kualitas Informasi tidak akan mengakibatkan tinggi rendahnya Kepuasan Pengguna.

Kualitas sistem informasi merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan (Davis et.al., 1989). Menurut DeLone dan McLean (1992) kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, amaka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut (Nurul Laksmiyati, 2015). Pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan

sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan.

Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai.

Penggunaan sistem informasi keuangan di UM merupakan mandat bagi seluruh pengelola keuangan, sehingga perilaku yang terukur adalah perilaku diwajibkan (*mandatory behavior*). Perilaku diwajibkan adalah perilaku yang bukan atas kemauannya sendiri tetapi karena memang tuntutan atau kewajiban dari kerja.

5.5.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Hipotesis keenam (H6) yang menyatakan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna, diperoleh koefisien struktural pada kelompok Pengguna Informasi sebesar 0.341 dan P-value 0.061. Pada kelompok Teknisi sebesar 0.745 dan P-value 0.220, dan pada kelompok Pengguna Sistem sebesar 0.197 dan P-value 0.152. Disemua kelompok responden, P-value >0.05 , hal ini mengindikasikan tidak adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2), sehingga tinggi rendahnya Kualitas Layanan tidak akan mengakibatkan tinggi rendahnya Kepuasan Pengguna.

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia sistem informasi. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan yang diberikan. Myers et.al (2007) menyatakan bahwa seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi, kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Ketika pengguna sistem informasi merasa bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia sistem informasi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas

menggunakan sistem tersebut. Begitu juga sebaliknya, ia akan merasa tidak puas ketika kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan sistem informasi kurang baik.

Perilaku tidak dapat terjadi apabila kondisi objek lingkungan tidak mendukung. Menurut Triandis (1980) kondisi yang memfasilitasi meliputi faktor objektif di luar lingkungan yang memudahkan pengguna dalam melakukan pekerjaan, termasuk dukungan penyediaan perangkat komputer. Dalam konteks pemanfaatan sistem informasi, kondisi yang memfasilitasi dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan individu dalam memanfaatkan sistem informasi. Persepsi seseorang akan lebih mudah untuk menerima atau menggunakan sistem informasi apabila terdapat faktor-faktor lain yang mendorongnya (seperti panduan atau pelatihan) yang akan membantu mereka dalam mengoperasikan sistem informasi tersebut sehingga dapat dirasakan manfaat dari sistem tersebut. Apabila kondisi yang diberikan dalam memfasilitasi penggunaan sistem informasi kurang baik, maka pengguna akan merasa tidak puas.

5.5.7 Pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Hipotesis ketujuh (H7) yang menyatakan Penggunaan Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna, diperoleh koefisien struktural pada kelompok Pengguna Informasi sebesar 0.310 dan P-value 0.030, dan pada kelompok Pengguna Sistem sebesar 0.620 dan P-value 0.000. Pada kedua kelompok tersebut P-value bernilai < 0.005 dan koefisien bertanda positif, hal ini mengindikasikan bahwa ada pengaruh signifikan dan positif antara Penggunaan (Y1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2). Berbeda pada kelompok Teknisi yang diperoleh koefisien struktural sebesar 0.669 dan P-value 0.197, dengan nilai P-

value >0.05 mengindikasikan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara Penggunaan (Y1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (F. S Rahayu, 2018) yang menyatakan bahwa hubungan antara penggunaan dan kepuasan pemakai sangat erat. Pada sebuah proses penggunaan harus berada sebelum kepuasan pemakai dan meningkatnya kepuasan pemakai juga akan meningkatkan intensitas penggunaan. Kepuasan pemakai yang meningkat ketika pengguna menggunakan sistem informasi dengan kredibilitas yang tinggi, informasi yang dihasilkan dan layanan yang baik memiliki efek tidak langsung terhadap meningkatnya penggunaan.

5.5.8 Pengaruh Penggunaan terhadap Manfaat-manfaat Bersih

Hipotesis kedelapan (H8) yang menyatakan Penggunaan berpengaruh terhadap Manfaat-manfaat Bersih, diperoleh koefisien struktural pada kelompok Pengguna Informasi sebesar 0.298 dan P-value 0.029, pada kelompok Teknisi sebesar 0.766 dan P-value 0.000, dan pada kelompok Pengguna Sistem sebesar 0.493 dan P-value 0.000. Pada semua kelompok P-value <0.05 , serta koefisien bertanda positif, hal ini mengindikasikan bahwa adanya pengaruh signifikan dan positif antara Penggunaan (Y1) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3), sehingga semakin tinggi penggunaan mengakibatkan semakin tinggi pula Manfaat-manfaat Bersih (Y3).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Noviyanti (2016) yang menunjukkan adanya pengaruh langsung yang signifikan secara positif penggunaan sistem terhadap manfaat bersih SAIBA. Hasil penelitian ini menggambarkan kesuksesan penggunaan sistem akan bermanfaat pada peningkatan kinerja individu dan organisasi.

5.5.9 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat-manfaat Bersih

Pada hipotesis kesembilan (H9) yang menyatakan Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Manfaat-manfaat Bersih, diperoleh koefisien struktural pada kelompok Pengguna Informasi sebesar 0.650 dan P-value 0.000 dan pada kelompok Pengguna Sistem sebesar 0.493 dan P-value 0.000. Pada kedua kelompok tersebut P-value < 0.05 , serta koefisien bertanda positif, hal ini mengindikasikan adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara Kepuasan Pengguna (Y2) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3), sehingga semakin tinggi Kepuasan Pengguna akan mengakibatkan semakin tinggi pula Manfaat-manfaat Bersih. Berbeda pada kelompok Teknisi dengan nilai koefisien struktural 0.234 dan P-value 0.148, karena P-value > 0.05 , mengindikasikan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Pengguna (Y2) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Noviyanti (2016) yang menyatakan pengaruh langsung kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih adalah signifikan. Kepuasan pengguna ini berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas, kelancaran pekerjaan, kemudahan penyelesaian pekerjaan dan lebih efisien. Hasil penelitian ini menambah bukti empiris bahwa manfaat bersih yang didapat dari penggunaan sistem seperti mempercepat penyelesaian pekerjaan, meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas. Menjadikan pekerjaan lebih efisien dan mudah.

Dalam penelitian ini diperoleh juga efek mediasi atau pengaruh tidak langsung pada beberapa model struktural. Berikut adalah model-model struktural yang mempunyai efek mediasi:

1. Pada kelompok Pengguna Sistem diperoleh koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0.315. pengaruh langsung Kualitas Informasi (X2) terhadap Penggunaan (Y1) adalah signifikan, dan pengaruh langsung antara Penggunaan (Y1) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3) juga signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan antara Kualitas Informasi (X2) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3) melalui Penggunaan (Y1). Dengan demikian semakin tinggi Kualitas Informasi yang melalui Penggunaan akan mempengaruhi tingginya Manfaat-Manfaat Bersih.

2. Pada kelompok Pengguna Informasi dan Teknisi, pengaruh langsung Kualitas Layanan (X1) terhadap Penggunaan (Y1) adalah signifikan, dan pengaruh langsung antara Penggunaan (Y1) terhadap Manfaat-manfaat Bersih (Y3) juga signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Penggunaan merupakan variabel mediasi antara Kualitas Layanan terhadap Manfaat-manfaat Bersih, dimana semakin tinggi Kualitas Layanan akan mempengaruhi semakin tingginya Manfaat-manfaat Bersih yang melalui Penggunaan.

Dari hasil analisis diatas, dimensi hubungan penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih menunjukkan hasil yang positif dan signifikan. Hal ini dapat diartikan bahwa Sistem Informasi Keuangan yang dibangun oleh UM ini memberikan manfaat yang nyata bagi organisasi, meskipun hubungan dimensi-dimensi yang lain belum menunjukkan hasil yang signifikan. Dimensi-dimensi yang berkaitan dengan sistem itu sendiri dan penggunaanya kurang mendapat perhatian karena sistem ini dibangun berdasarkan peraturan keuangan yang mengikat UM sebagai Badan Layanan Umum (BLU) dan juga prinsip-prinsip ekonomi publik yang tegas. Sebagai perguruan tinggi BLU, UM

harus berpedoman pada berbagai peraturan, utamanya peraturan pengelolaan keuangan yang sesuai bagi badan layanan umum. Sistem manajemen keuangan BLU dilakukan dengan kebutuhan dan praktik bisnis yang sehat, sedangkan setiap transaksi BLU harus diakuntansikan dan dokumen pendukungnya dikelola secara tertib. Hal ini sangat didukung oleh adanya sistem informasi keuangan yang dapat mengelola transaksi harian secara tertib. Pengelolaan keuangan BLU dilakukan oleh unsur pimpinan; pejabat keuangan dan pejabat teknis. Dengan dukungan data dan informasi yang akurat dari sistem maka tugas-tugas unsur pengelola keuangan BLU dapat terlaksana dengan baik.

Tiga unsur utama pengelola BLU memiliki fungsi dan kewajibannya masing-masing, yaitu:

1. Pimpinan, yang berfungsi sebagai penanggung jawab umum operasional dan keuangan BLU, dengan kewajiban antara lain: menyiapkan rencana strategis bisnis BLU, menyiapkan RBA tahunan. Mengusulkan calon pejabat keuangan dan pejabat teknis sesuai dengan ketentuan berlaku, dan menyampaikan pertanggungjawaban kinerja operasional dan keuangan BLU.
2. Pejabat keuangan, berfungsi sebagai penanggungjawab keuangan yang mempunyai kewajiban antara lain: mengkoordinasikan penyusunan RBA, menyiapkan dokumen pelaksanaan anggaran BLU, melakukan pengelolaan dan belanja, menyelenggarakan pengelolaan kas, melakukan pengelolaan utang-piutang, Menyusun kebijakan pengelolaan barang, asset tetap, dan investasi BLU, menyelenggarakan sistem informasi manajemen keuangan, dan menyelenggarakan akuntansi dan penyusunan laporan keuangan.
3. Pejabat teknis, berfungsi sebagai penanggung jawab teknis di bidang masing-masing yang berkewajiban antara lain: Menyusun perencanaan kegiatan

teknis di bidangnya, melaksanakan kegiatan teknis menurut RBA, dan mempertanggungjawabkan kinerja operasional di bidangnya.

Universitas Negeri Malang merupakan Badan Layanan Umum yang bertugas sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang maupun jasa. Secara yuridis BLU bukan merupakan badan hukum, namun BLU beroperasi sebagai unit kerja Kementerian negara/Lembaga/pemerintah daerah untuk tujuan pemberian layanan umum yang pengelolaannya berdasarkan kewenangan yang didelegasikan oleh instansi induk yang bersangkutan, oleh karenanya pengelolaan keuangannya tidak terpisah dari Kementerian negeri/Lembaga sebagai instansi induknya.

5.6 Keterbatasan Penelitian

Terdapat beberapa keterbatasan yang dapat dijadikan bahan informasi sebagai referensi penelitian selanjutnya di masa mendatang. Keterbatasan tersebut antara lain:

1. Penelitian ini bukan merupakan penelitian eksperimen atau bersifat longitudinal (penelitian jangka Panjang) akan tetapi penelitian ini termasuk penelitian eksplanatori dan dalam jangka waktu singkat. Sehingga penelitian ini kurang mampu menggambarkan peristiwa dalam satu periode.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada satu perguruan tinggi negeri yang tentunya akan berbeda dengan perguruan tinggi negeri lainnya atau dengan perguruan tinggi swasta, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan terhadap seluruh perguruan tinggi.
3. Dalam penelitian ini menggunakan instrument kuesioner yang dibagikan kepada responden penelitian, dikarenakan kesibukan dan terbatasnya waktu mayoritas responden ketika mengisi kuesioner dalam memberikan

pendapatnya, sehingga tidak memungkinkan untuk menggunakan instrument lain selain kuesioner seperti wawancara langsung guna mendapatkan informasi yang lengkap sebagai gambaran dari variable-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Sehingga jawaban yang dipersepsikan oleh responden atas kuesioner yang diberikan dimungkinkan dapat menimbulkan bias tertentu dalam penelitian.

5.7 Implikasi Penelitian

Implikasi dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yakni implikasi teoritis dan implikasi praktis. Implikasi teoritis berhubungan dengan pengembangan hasil penelitian bagi peneliti berikutnya terkait dengan kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat-manfaatnya bagi organisasi. Sedangkan implikasi praktis berhubungan dengan kontribusi langsung bagi para pembuat kebijakan terkait dengan pengembangan sistem informasi di Universitas Negeri Malang.

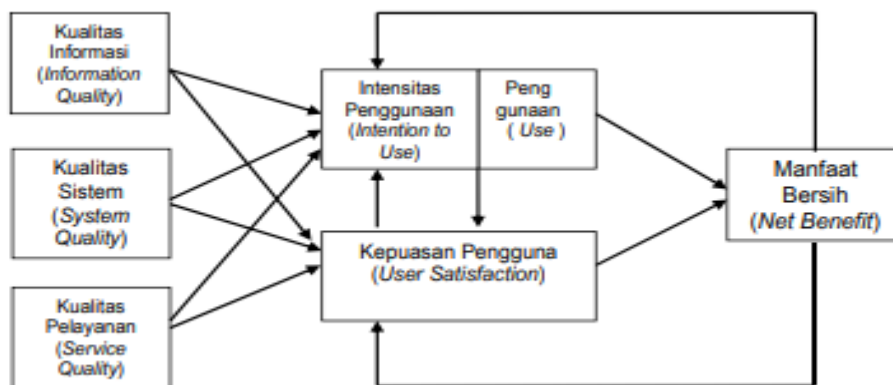
5.7.1. Implikasi Teoritis

Sistem Informasi berbasis komputer (CBIS) mengandung arti bahwa komputer memainkan peranan penting dalam sebuah sistem informasi. Secara teori, penerapan sebuah sistem informasi memang tidak harus menggunakan komputer dalam kegiatannya. Tetapi dalam prakteknya tidak mungkin sistem informasi yang sangat kompleks itu dapat berjalan dengan baik jika tanpa adanya komputer. Sistem informasi yang akurat dan efektif, dalam kenyataannya selalu berhubungan dengan istilah *computer-based* atau pengolahan informasi yang berbasis komputer.

Diharapkan dengan CBIS dapat menghasilkan informasi yang berkualitas, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien,

dengan hasil yang maksimal dalam proses yang optimal. Lima hal pokok yang merupakan manfaat dari sistem informasi dalam pengendalian manajemen organisasi, yaitu: penghematan waktu, penghematan biaya, peningkatan efektifitas, pengembangan teknologi dan pengembangan personal.

Sistem Informasi Keuangan UM diukur dengan menggunakan model DeLone & McLean. Model ini mengukur keenam dimensi pengukuran secara keseluruhan. Dari model tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan maupun kepuasan pengguna. Besarnya penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pemakai secara positif maupun negative. Penggunaan dan kepuasan pemakai mempengaruhi dampak organisasi.



Gambar 5.19. Model DeLone & McLean (2003)

Hasil penelitian yang kurang dapat mengukur pengaruh signifikan dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna disebabkan oleh sifat penggunaan sistem informasi keuangan ini adalah mandatory. Penggunaan sistem informasi yang bersifat mandatory membuat user tidak bebas memilih untuk menggunakan atau tidak menggunakan. Dalam *Theory of Planed Behavior* (TPB), penggunaan dipengaruhi

oleh banyaknya perilaku yang tidak sepenuhnya dibawah control individu atau pengaruh-pengaruh motivasional terhadap perilaku yang bukan di bawah kendali kemauan individu sendiri.

5.7.2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini akan dapat memberikan kontribusi praktis bagi para pimpinan dalam program kerja Universitas Negeri Malang, yaitu peningkatan integrasi sistem perencanaan, informasi dan promosi didukung oleh keandalan infrastruktur, sumber daya manusia dan teknologi informasi, hasil penelitian ini akan dapat memberikan kontribusi praktis bagi para pimpinan.

Bagi organisasi modern saat ini, memiliki strategi bisnis saja tidak cukup untuk menghadapi persaingan. Strategi bisnis yang biasa dituangkan dalam dokumen atau cetak biru *business plan* harus pula dilengkapi dengan strategi teknologi informasi. Tujuannya jelas, yaitu untuk memanfaatkan secara optimum penggunaan teknologi informasi sebagai komponen utama sistem informasi organisasi, berupa sistem yang terdiri dari komponen-komponen untuk melakukan pengolahan data dan pengiriman informasi hasil pengolahan ke fungsi-fungsi organisasi terkait.

Alasan mengapa strategi perlu dibuat, pertama karena sumber daya yang dimiliki organisasi sangat terbatas, sehingga harus digunakan seoptimal mungkin.

Kedua, untuk meningkatkan daya saing atau kinerja organisasi, karena organisasi lainnya juga memiliki daya teknologi yang sama. Alasan ketiga adalah untuk memastikan bahwa asset teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara langsung, maupun tidak langsung dalam meningkatkan keuntungan dan daya saing organisasi. Keempat adalah untuk mencegah terjadinya kelebihan investasi atau kekurangan investasi di bidang teknologi informasi. Alasan terakhir adalah

untuk menjamin bahwa teknologi informasi yang direncanakan dan dikembangkan benar-benar menjawab kebutuhan organisasi akan informasi.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dan dipertimbangkan untuk menghasilkan sebuah output teknologi informasi yang baik mencakup tiga hal yaitu:

1. Sistem Informasi, merupakan definisi secara jelas dan terperinci sehubungan dengan jenis-jenis informasi apa saja yang dibutuhkan oleh organisasi dan hal-hal yang berkaitan, seperti kecepatan proses pengolahan data menjadi informasi, tingkatan detail informasi, cara menampilkan informasi, volume dan transaksi informasi, penanggung jawab informasi dan lain sebagainya.
2. Teknologi Informasi, meliputi komponen-komponen perangkat keras seperti computer, infrastruktur, alat komunikasi, dll, dan perangkat lunak seperti aplikasi, sistem operasi, data base, dll, yang harus tersedia untuk menghasilkan sistem informasi yang telah didefinisikan.
3. Manajemen Informasi, menyangkut perangkat manusia (*brainware*) yang akan mengimplementasikan sistem informasi yang dibangun dan mengembangkan teknologi informasi sejalan dengan perkembangan organisasi di masa mendatang.

Untuk menghasilkan output yang berkualitas dengan karakteristik diatas, perlu disusun strategi dan dilakukan proses analisa. Setidaknya ada lima input utama sebagai langkah awal penyusunan strategi teknologi informasi, yaitu:

1. Strategi bisnis, merupakan dokumen yang harus dijadikan landasan berpijak utama dalam pembuatan strategi teknologi informasi, karena dalam dokumen tersebut disebutkan visi dan misi organisasi serta target kinerja masing-masing fungsi dalam struktur organisasi. Di dalam dokumen ini pula ditegaskan peranan teknologi informasi yang sesuai dengan strategi

organisasi, sehingga filosofi yang digunakan dalam pengembangannya sesuai.

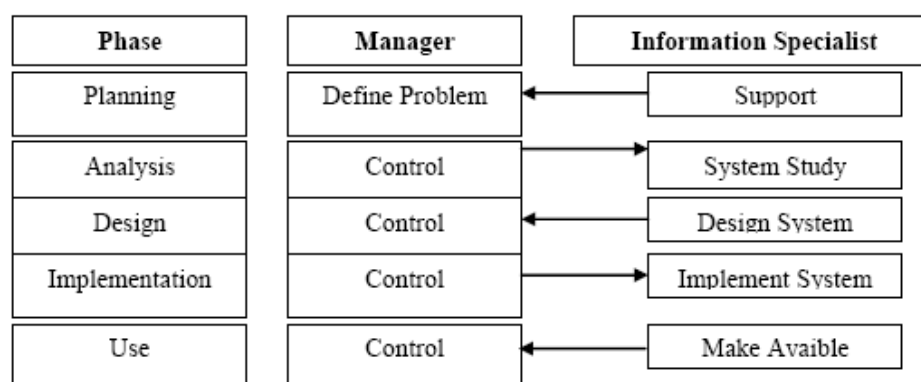
2. Trend bisnis, merupakan kecenderungan pola-pola bisnis yang akan terjadi di masa mendatang yang perlu dicermati dan dipelajari untuk mengantisipasi perubahan-perubahan yang mungkin terjadi dalam jangka pendek, menengah, atau Panjang yang dapat mempengaruhi infrastruktur teknologi informasi yang ada.
3. Analisa kompetitor, tujuan Analisa ini adalah untuk melihat seberapa murah, seberapa baik dan seberapa cepat layanan yang diberikan oleh kompetitor sehingga hal tersebut dapat menjadi patokan target organisasi.
4. Trend teknologi informasi, mempelajari trend perkembangan teknologi informasi untuk mengetahui produk teknologi informasi mana yang akan menjadi standar di masa mendatang. Selain itu juga dapat mempelajari kesempatan-kesempatan baru yang dapat meningkatkan kinerja organisasi di masa mendatang.
5. Teknologi informasi yang ada, hal ini perlu mendapat perhatian karena aspek ini merupakan dasar pijakan pembuatan rekomendasi yang sesuai. Secara garis besar ada aspek internal dan aspek eksternal yang perlu dicermati. Ada empat aspek internal yang harus dianalisa, yaitu struktur organisasi, proses dan prosedur organisasi, sumber daya manusia dan budaya organisasi, dan sumber daya dan infrastruktur organisasi. Dua aspek eksternal yang perlu dipelajari adalah produk dan jasa pelayanan organisasi serta pasar dan pelanggan organisasi.

Upaya pencapaian sistem informasi berbasis komputer menggunakan *end user computing*, yaitu pengembangan sistem berbasis komputer yang

dilakukan oleh pemakai sendiri, dimana para spesialis informasi tidak selalu berperan serta dalam pengembangan sistem berbasis komputer. *End user computing* dapat berkembang dengan baik karena empat pengaruh utama, yaitu:

1. Meningkatnya pengetahuan mengenai komputer
2. Antrian jasa informasi, yaitu banyaknya permintaan tidak sebanding dengan sumber daya yang tersedia
3. Perangkat keras yang harganya semakin murah
4. Perangkat lunak siap pakai semakin banyak.

Peranan *Information Specialist* berubah, dari pengembang menjadi konsultan. Siklus pengembangan CBIS terdiri dari : perencanaan, analisis, rancangan, penerapan, dan penggunaan. Seiring dengan berkembangnya CBIS, manajer merencanakan siklus hidup dan mengatur para spesialis informasi yang terlibat. Setelah penerapan, manajer mengendalikan CBIS untuk memastikan bahwa sistem tersebut terus menyediakan dukungan yang diharapkan. Peranan manajer dan *information specialist* dalam siklus hidup sistem dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 5.20. Peran manajer dan *information specialist*

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji persepsi efektivitas sistem informasi keuangan UM dengan metode DeLone dan McLean. Metode ini menggunakan 6 variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat-manfaat bersih, yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem, sesuai dengan hasil uji analisis dimana diperoleh koefisien struktural pada kelompok pengguna informasi sebesar 0.200, dan P-value 0.361, pada kelompok teknisi sebesar -0.646 dan P-value 0.201, dan pada kelompok pengguna sistem sebesar 0.140 dan P-value 0.450. Hasil negatif ini dapat dijelaskan bahwa sifat penggunaan sistem ini adalah mandatory atau wajib. Dengan demikian semua kelompok tidak memiliki kebebasan dalam memilih menggunakan atau tidak menggunakan sistem tersebut.
2. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan didapati pada kelompok pengguna sistem. Pada kelompok ini persepsi yang dihasilkan dapat didasarkan pada *theory of reasoned action* (TRA). Jogiyanto (2007) berpendapat bahwa intensi atau niat merupakan dua detrimen dasar, yaitu sikap individu terhadap perilaku (merupakan aspek personal) dan persepsi individu terhadap tekanan sosial untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang disebut dengan norma subjektif.

Secara singkat, perilaku menurut *theory of reasoned action* dipengaruhi oleh niat, sedangkan niat dipengaruhi oleh sikap dan norma subyektif. Teori ini mengatakan bahwa seseorang akan melakukan suatu perbuatan apabila ia memandang perbuatan itu positif dan bila ia percaya bahwa orang lain ingin agar ia melakukannya.

3. Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, hasil analisa yang lebih dalam dalam penelitian Mardiana (2015) mengetakan bahwa di lembaga pemerintahan, kualitas layanan umumnya tidak superior. Meskipun dengan kondisi demikian para pegawai pemerintah tetap harus menggunakan sistem informasi tersebut meskipun dengan kualitas layanan yang rendah.
4. Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, hasil penelitian ini didukung oleh nilai P-value > 0.05. Hasil penelitian ini dapat dikarenakan variabel kepuasan pengguna yang dipengaruhi sifat penggunaan sistem ini yang bersifat wajib atau mandatory, sehingga persepsi kepuasan pengguna tidak dapat terukur dengan baik.
5. Penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan ditemukan pada kelompok pengguna sistem dan pengguna informasi. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Rahayu (2018) yang mengatakan bahwa proses penggunaan harus berada sebelum kepuasan pemakai dan meningkatnya kepuasan pemakai juga akan meningkatkan intensitas penggunaan. Kepuasan pemakai yang meningkat ketika pengguna menggunakan sistem informasi dengan kredibilitas yang tinggi,

informasi yang dihasilkan dan layanan yang baik memiliki efek tidak langsung terhadap meningkatnya penggunaan.

6. Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi penggunaan akan mengakibatkan semakin tinggi pula manfaat-manfaat bersih bagi organisasi. Hal ini menggambarkan kesuksesan penggunaan sistem akan bermanfaat pada peningkatan kinerja individu dan organisasi.

7. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan dan positif terhadap manfaat-manfaat bersih diperoleh pada kelompok pengguna informasi dan pengguna sistem. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin puas pengguna informasi dan pengguna sistem maka akan membawa manfaat-manfaat bersih yang lebih baik terhadap organisasi. Kepuasan pengguna ini berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas, kelancaran pekerjaan, kemudahan penyelesaian pekerjaan dan lebih efisien. Hasil ini menambah bukti empiris bahwa manfaat bersih yang didapat dari penggunaan sistem menjadikan pekerjaan lebih efisien dan mudah.

6.2 Saran

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi persepsi efektivitas sistem informasi keuangan di Universitas Negeri Malang, adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan manajemen dalam menentukan strategi kebijakan teknologi informasi berkaitan dengan peningkatan kinerja dalam organisasi.

2. Penggunaan sistem informasi keuangan UM yang bersifat mandatory menyebabkan tidak terukurnya variabel kepuasan pengguna dan penggunaan dengan baik. Untuk mengetahui tingkat efektifitas kedua variabel ini perlu di lakukan penelitian lain yang dapat mengakomodir sifat penggunaan sistem keuangan di UM.
3. Pengembangan sumber daya manusia pengguna sistem , pengguna infomasi dan teknisi sistem perlu terus dilakukan secara berkala, sehingga mereka dapat memberikan kontribusi yang memadai dalam pengembangan sistem informasi di masa mendatang yang akan sangat bermanfaat bagi organisasi.
4. Penyusunan strategi pengembangan organisasi yang melibatkan pengembangan teknologi informasi perlu didasarkan kepada penelitian-penelitian serupa serta aspek-aspek yang berpengaruh terhadap sistem informasi, baik aspek internal maupun aspek eksternal.

DAFTAR PUSTAKA

Azhar, S. (2000). *Sistem Informasi Manajemen, Konsep dan Pengembangan*. Bandung: Linggajaya.

Bodnar, H. (2000). *Sistem Informasi Akuntansi. Penerjemah Amir Abadi Jusuf dan Rudi M Tambunan Buku 1 Edisi ke 6*. Jakarta: Salemba Empat.

Dr.H.A. Rusdiana, M. d. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia.

Dror, Y. (1971). *Strategies for Administrative Reform*. Netherland: Development and Change.

et.al, M. (2003).

Jogiyanto. (2001). *Analisis & Desain Sistem Informasi: pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis*. Yogyakarta: Andi.

Jogiyanto. (2007b). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi .

Jogiyanto. (2007b). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.

Jogiyanto, H. (2005). *Analisis dan Design Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Kartono, D. T. (2006). Reformasi administrasi: Dari Reinventing ke Pesimisme. *Jurnal Spirit Publik Volume 2 No 1, April*.

M.M Yusof, R. P. (2006). Towars a Framework for Health Information System Evaluation in Hawaii. *Hawaii International Conference on System Sciences vol. 39, 110*.

M.Yusup, P. (t.thn.). *Pedoman Praktis Mencari Informasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Maharsi, S. (2000). Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Bidang Akuntansi Manajemen. *Jurnal Akuntansi & Keuangan 2, 127-137*.

Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Mardiasmo. (2002). *Perpajakan.Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.

Marshall B. Romney, P. J. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi, Edisi 13*. Jakarta: Salemba Empat.

McLean, W. D. (2003). The Delone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten Year Update. *Journal of Management Information Systems* vol 19 Iss 4, 9-30.

Mulyono. (2009). Uji Empiris Model Kesuksesan Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) dalam rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Keuangan Daerah. *Simposium Nasional Akuntansi XII*.

Nugroho, E. (2008). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi.

O'Brien, J. A. (2006). *Pengantar Sistem Informasi Perspektif Bisnis dan Manajerial edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.11 Tahun 2015 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi 2015-2019. (t.thn.).

Seddon, L. W. (2002). Measuring Organizational IS effectiveness: An Overview and Update of Senior Management Perspectives. *The Database for Advances in Information System*, 33(2), ISSSN 0095-0033.

Seddon, P. a. (1994). A Partial Test and Development of the DeLone and McLean model of IS Success. *Australasian Journal of Informational System*, 4, 90-109.

Shang, P. S. (2002). Assessing ang managing the benefits of enterprise system: the business manager's perspective. *Information System Journal*, 271-300.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R7B*. Bandung: Alfabeta.

Sutabri, T. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi.

Sutrabri, T. (2012). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-undang No.71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintah. (t.thn.).

KUESIONER

Evaluasi Persepsi Efektivitas Sistem Informasi Keuangan (Studi Pada Universitas Negeri Malang)

Kami mohon partisipasi Bapak/Ibu untuk menjawab sesuai dengan kondisi yang sebenarnya terjadi pada satuan kerja saudara. Data dan identitas Bapak/Ibu akan kami rahasiakan.

A. Identitas Responden

Petunjuk A : Isilah titik-titik di bawah ini

- 1 Nama :
- 2 Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan *
- 3 Jabatan :
- 4 Pendidikan : (S3, S2, S1, Diploma, SLTA, Lainnya)*
- Fakultas/Biro/Unit :
- (Alamat Email :

*) Pilih salah satu

B. Pertanyaan Pilihan

Petunjuk B :

Berilah jawaban dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu kolom jawaban yang mencerminkan penilaian anda mengenai sistem informasi keuangan (SIKUM) yang digunakan oleh Pengguna SIKUM. Pilihan jawaban yang tersedia adalah :

(1) Sangat Tidak Setuju (STS),

(2) Tidak Setuju (TS),

(3) Netral (N),

(4) Setuju (ST),

(5) Sangat Setuju (SS)



1. KUALITAS SISTEM (SYSTEM QUALITY)

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	SIKUM nyaman dan mudah diakses					
2	SIKUM memiliki sistem yang fleksibel					
3	SIKUM dapat memberikan informasi terkait rencana kerja anggaran					
4	SIKUM memiliki fungsi-fungsi yang dibutuhkan pengguna					

2. KUALITAS INFORMASI (INFORMATION QUALITY)

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
5	SIKUM akurat dan bebas dari kesalahan					
6	SIKUM menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna					
7	Pengguna dapat memperoleh informasi yang lengkap					
8	SIKUM memberikan informasi yang tepat bagi pengguna					
9	SIKUM dapat memberikan informasi yang up to date					
10	Output dari SIKUM disajikan dalam bentuk yang tepat sehingga mudah dimengerti					

11	Output SIKUM memiliki manfaat yang jelas					
----	--	--	--	--	--	--

3. KUALITAS LAYANAN (SERVICE QUALITY)

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
12	Admin SIKUM memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna					
13	SIKUM memiliki perangkat keras dan perangkat lunak yang up to date					
14	Ada tenaga ahli yang berkompeten dalam menangani masalah yang ada pada SIKUM / memberikan pelayanan setelahnya (jaminan maintenace)					
15	Disediakan pelatihan dalam penggunaan SIKUM atau jika ada pembaruan sistem					
16	SIKUM dapat diandalkan dalam menunjang pekerjaan					

4. PENGGUNAAN (USE)

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
17	Pengguna sering menggunakan SIKUM dengan baik dalam memperlancar tugasnya					
18	Hasil dari SIKUM menunjukkan ketelitian yang tinggi					

19	Pengguna mau menggunakan SIKUM berulang kali					
20	SIKUM sangat bermanfaat dalam membantu dan memperlancar tugas pengguna					

5. KEPUASAN PENGGUNA (USER SATISFACTION)

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
21	Dengan menggunakan SIKUM pengguna dapat menghemat waktu, tenaga dan sumber daya lainnya					
22	Penggunaan SIKUM berdampak baik bagi penyelesaian tugas pengguna					
23	Pengguna puas dengan pelayanan yang terdapat dalam SIKUM					

6. MANFAAT-MANFAAT BERSIH (NET BENEFIT)

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
24	Output SIKUM dapat meningkatkan efektifitas dalam pengambilan keputusan					
25	SIKUM dapat meningkatkan produktivitas individu pengguna					

26	SIKUM dapat meningkatkan efektivitas kerja pengguna dalam menyelesaikan tugasnya				
27	SIKUM dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam bidang keuangan				
28	SIKUM dapat mempercepat penyusunan laporan yang akurat, meningkatkan analisa keuangan dan meminimalisir kesalahan output SIKUM				
29	SIKUM dapat menyederhanakan proses kerja di bidang keuangan				
30	Dengan menggunakan SIKUM pengguna dapat berinovasi dalam bidang keuangan				

Lampiran 1. Data

r	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	
r1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
r2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
r3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
r4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
r5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	
r6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	
r7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
r8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
r9	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
r10	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	
r11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
r12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
r13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
r14	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
r15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
r16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
r17	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	
r18	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
r19	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
r20	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
r21	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	
r22	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
r23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
r24	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	
r25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
r26	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
r27	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
r28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
r29	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	
r30	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

r	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30
r31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
r32	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
r33	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
r34	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
r35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3
r36	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
r37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
r38	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
r39	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
r40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
r41	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
r42	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
r43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
r44	5	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
r45	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
r46	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
r47	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
r48	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
r49	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
r50	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	3	3
r51	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
r52	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4
r53	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
r54	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
r55	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
r56	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
r57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
r58	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
r59	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
r60	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
r61	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
r62	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

r	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30
r63	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
r64	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
r65	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3
r66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
r67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
r68	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2
r69	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
r70	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
r71	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
r72	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
r73	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
r74	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
r75	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
r76	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
r77	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
r78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
r79	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
r80	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	
r81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
r82	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
r83	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
r84	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1
r85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
r86	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
r87	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2
r88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
r89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
r90	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
r91	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
r92	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
r93	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
r94	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

r	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	
r95	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
r96	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	
r97	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	
r98	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
r99	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
r100	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
r101	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
r102	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
r103	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	3	3	
r104	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
r105	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	
r106	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
r107	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
r108	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	
r109	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
r110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
r111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
r112	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
r113	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
r114	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	
r115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
r116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
r117	3	5	5	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Lampiran 2. Uji Instrumen Penelitian

1. Variabel Kualitas Sistem (X1)

Correlations		totX1
X1.1	Pearson Correlation	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
X1.2	Pearson Correlation	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
X1.3	Pearson Correlation	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
X1.4	Pearson Correlation	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	4

2. Variabel Kualitas Informasi (X2)

Correlations		totX2
X2.1	Pearson Correlation	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
X2.2	Pearson Correlation	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
X2.3	Pearson Correlation	.923**

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
X2.4	Pearson Correlation	.923**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
X2.5	Pearson Correlation	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
X2.6	Pearson Correlation	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
X2.7	Pearson Correlation	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.962	7

3. Variabel Kualitas Layanan (X3)

Correlations

		totX3
X3.1	Pearson Correlation	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
X3.2	Pearson Correlation	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
X3.3	Pearson Correlation	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
X3.4	Pearson Correlation	.810**

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
X3.5	Pearson Correlation	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.875	5

4. Variabel Penggunaan (Y1)

Correlations

		totY1
Y1.1	Pearson Correlation	.943**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
Y1.2	Pearson Correlation	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
Y1.3	Pearson Correlation	.961**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
Y1.4	Pearson Correlation	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.946	4

5. Variabel Kepuasan Pengguna (Y2)

Correlations		
		totY2
Y2.1	Pearson Correlation	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
Y2.2	Pearson Correlation	.941**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
Y2.3	Pearson Correlation	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	3

6. Variabel Manfaat Bersih (Y3)

Correlations		
		totY3
Y3.1	Pearson Correlation	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
Y3.2	Pearson Correlation	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
Y3.3	Pearson Correlation	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
Y3.4	Pearson Correlation	.920**

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
Y3.5	Pearson Correlation	.914**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
Y3.6	Pearson Correlation	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117
Y3.7	Pearson Correlation	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	117

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	7



Lampiran 3. Analisis Deskriptif
7. Variabel Kualitas Sistem (X1)

Kelompok Pengguna Informasi

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.9	1.9	1.9
	N	5	9.4	9.4	11.3
	S	25	47.2	47.2	58.5
	SS	22	41.5	41.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	3.8	3.8	3.8
	N	9	17.0	17.0	20.8
	S	30	56.6	56.6	77.4
	SS	12	22.6	22.6	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	1.9	1.9
	N	9	17.0	17.0	18.9
	S	31	58.5	58.5	77.4
	SS	12	22.6	22.6	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	9	17.0	17.0	17.0
	S	34	64.2	64.2	81.1
	SS	10	18.9	18.9	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Kelompok Teknisi

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	12.5	12.5	12.5
	N	2	12.5	12.5	25.0
	S	6	37.5	37.5	62.5
	SS	6	37.5	37.5	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	12.5	12.5	12.5
	N	2	12.5	12.5	25.0
	S	9	56.3	56.3	81.3
	SS	3	18.8	18.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	12.5	12.5	12.5
	N	4	25.0	25.0	37.5
	S	7	43.8	43.8	81.3
	SS	3	18.8	18.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	3	18.8	18.8	18.8
	S	12	75.0	75.0	93.8
	SS	1	6.3	6.3	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Kelompok Pengguna Sistem

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	TS	2	4.2	4.2	6.3
	N	4	8.3	8.3	14.6
	S	20	41.7	41.7	56.3
	SS	21	43.8	43.8	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	TS	1	2.1	2.1	4.2
	N	8	16.7	16.7	20.8
	S	22	45.8	45.8	66.7
	SS	16	33.3	33.3	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	TS	1	2.1	2.1	4.2
	N	5	10.4	10.4	14.6
	S	26	54.2	54.2	68.8
	SS	15	31.3	31.3	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	N	7	14.6	14.6	16.7
	S	29	60.4	60.4	77.1
	SS	11	22.9	22.9	100.0

Total	48	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

8. Variabel Kualitas Informasi (X2)

Kelompok Pengguna Informasi

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.9	1.9	1.9
	TS	6	11.3	11.3	13.2
	N	10	18.9	18.9	32.1
	S	33	62.3	62.3	94.3
	SS	3	5.7	5.7	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	1.9	1.9
	N	13	24.5	24.5	26.4
	S	26	49.1	49.1	75.5
	SS	13	24.5	24.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.9	1.9	1.9
	N	12	22.6	22.6	24.5
	S	29	54.7	54.7	79.2
	SS	11	20.8	20.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	5.7	5.7	5.7
	N	10	18.9	18.9	24.5
	S	27	50.9	50.9	75.5
	SS	13	24.5	24.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.9	1.9	1.9
	N	8	15.1	15.1	17.0
	S	26	49.1	49.1	66.0
	SS	18	34.0	34.0	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.9	1.9	1.9
	N	11	20.8	20.8	22.6
	S	27	50.9	50.9	73.6
	SS	14	26.4	26.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.9	1.9	1.9
	N	8	15.1	15.1	17.0
	S	30	56.6	56.6	73.6
	SS	14	26.4	26.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Kelompok Teknisi

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	12.5	12.5	12.5
	TS	1	6.3	6.3	18.8
	N	1	6.3	6.3	25.0
	S	9	56.3	56.3	81.3
	SS	3	18.8	18.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	12.5	12.5	12.5
	N	2	12.5	12.5	25.0
	S	11	68.8	68.8	93.8
	SS	1	6.3	6.3	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	12.5	12.5	12.5
	N	2	12.5	12.5	25.0
	S	9	56.3	56.3	81.3
	SS	3	18.8	18.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	12.5	12.5	12.5
	N	1	6.3	6.3	18.8
	S	10	62.5	62.5	81.3
	SS	3	18.8	18.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	12.5	12.5	12.5
	N	2	12.5	12.5	25.0
	S	7	43.8	43.8	68.8
	SS	5	31.3	31.3	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	12.5	12.5	12.5
	N	3	18.8	18.8	31.3
	S	8	50.0	50.0	81.3
	SS	3	18.8	18.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	12.5	12.5	12.5
	N	2	12.5	12.5	25.0
	S	10	62.5	62.5	87.5
	SS	2	12.5	12.5	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Kelompok Pengguna Sistem

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	TS	1	2.1	2.1	4.2
	N	10	20.8	20.8	25.0
	S	27	56.3	56.3	81.3
	SS	9	18.8	18.8	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	TS	1	2.1	2.1	4.2
	N	8	16.7	16.7	20.8
	S	24	50.0	50.0	70.8
	SS	14	29.2	29.2	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	TS	3	6.3	6.3	8.3
	N	4	8.3	8.3	16.7
	S	25	52.1	52.1	68.8
	SS	15	31.3	31.3	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	TS	1	2.1	2.1	4.2
	N	6	12.5	12.5	16.7
	S	25	52.1	52.1	68.8

SS	15	31.3	31.3	100.0
Total	48	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	TS	2	4.2	4.2	6.3
	N	6	12.5	12.5	18.8
	S	21	43.8	43.8	62.5
	SS	18	37.5	37.5	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	N	4	8.3	8.3	10.4
	S	23	47.9	47.9	58.3
	SS	20	41.7	41.7	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	N	5	10.4	10.4	12.5
	S	24	50.0	50.0	62.5
	SS	18	37.5	37.5	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

9. Variabel Kualitas Layanan (X3)

Kelompok Pengguna Informasi

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	5.7	5.7	5.7
	N	15	28.3	28.3	34.0
	S	23	43.4	43.4	77.4
	SS	12	22.6	22.6	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	7.5	7.5	7.5
	N	12	22.6	22.6	30.2
	S	32	60.4	60.4	90.6
	SS	5	9.4	9.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	1.9	1.9
	N	15	28.3	28.3	30.2
	S	21	39.6	39.6	69.8
	SS	16	30.2	30.2	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	1.9	1.9
	N	18	34.0	34.0	35.8
	S	20	37.7	37.7	73.6
	SS	14	26.4	26.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	1.9	1.9
	N	10	18.9	18.9	20.8
	S	27	50.9	50.9	71.7
	SS	15	28.3	28.3	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Kelompok Teknisi

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	12.5	12.5	12.5
	N	4	25.0	25.0	37.5
	S	8	50.0	50.0	87.5
	SS	2	12.5	12.5	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	4	25.0	25.0	25.0
	S	10	62.5	62.5	87.5
	SS	2	12.5	12.5	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	12.5	12.5	12.5
	N	3	18.8	18.8	31.3
	S	9	56.3	56.3	87.5
	SS	2	12.5	12.5	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	12.5	12.5	12.5
	N	4	25.0	25.0	37.5
	S	6	37.5	37.5	75.0
	SS	4	25.0	25.0	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	12.5	12.5	12.5
	N	4	25.0	25.0	37.5
	S	7	43.8	43.8	81.3
	SS	3	18.8	18.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Kelompok Pengguna Sistem

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	TS	2	4.2	4.2	6.3
	N	12	25.0	25.0	31.3
	S	18	37.5	37.5	68.8
	SS	15	31.3	31.3	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	TS	3	6.3	6.3	8.3
	N	8	16.7	16.7	25.0
	S	28	58.3	58.3	83.3
	SS	8	16.7	16.7	100.0

Total	48	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	N	7	14.6	14.6	16.7
	S	27	56.3	56.3	72.9
	SS	13	27.1	27.1	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	4.2	4.2	4.2
	TS	2	4.2	4.2	8.3
	N	11	22.9	22.9	31.3
	S	18	37.5	37.5	68.8
	SS	15	31.3	31.3	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	N	7	14.6	14.6	16.7
	S	22	45.8	45.8	62.5
	SS	18	37.5	37.5	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

10. Variabel Penggunaan (Y1)

Kelompok Pengguna Informasi

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.9	1.9	1.9
	N	7	13.2	13.2	15.1
	S	25	47.2	47.2	62.3
	SS	20	37.7	37.7	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	1.9	1.9
	N	12	22.6	22.6	24.5
	S	28	52.8	52.8	77.4
	SS	12	22.6	22.6	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	1.9	1.9
	N	6	11.3	11.3	13.2
	S	27	50.9	50.9	64.2
	SS	19	35.8	35.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	1.9	1.9
	N	3	5.7	5.7	7.5
	S	31	58.5	58.5	66.0
	SS	18	34.0	34.0	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Kelompok Teknisi

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	12.5	12.5	12.5
	N	3	18.8	18.8	31.3
	S	5	31.3	31.3	62.5
	SS	6	37.5	37.5	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	12.5	12.5	12.5
	N	4	25.0	25.0	37.5
	S	6	37.5	37.5	75.0
	SS	4	25.0	25.0	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	12.5	12.5	12.5
	N	2	12.5	12.5	25.0
	S	7	43.8	43.8	68.8
	SS	5	31.3	31.3	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	12.5	12.5	12.5
	N	2	12.5	12.5	25.0
	S	9	56.3	56.3	81.3
	SS	3	18.8	18.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Kelompok Pengguna Sistem

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	TS	1	2.1	2.1	4.2
	N	6	12.5	12.5	16.7
	S	19	39.6	39.6	56.3
	SS	21	43.8	43.8	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	N	8	16.7	16.7	18.8
	S	24	50.0	50.0	68.8
	SS	15	31.3	31.3	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	N	8	16.7	16.7	18.8
	S	18	37.5	37.5	56.3
	SS	21	43.8	43.8	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	TS	1	2.1	2.1	4.2
	N	5	10.4	10.4	14.6
	S	20	41.7	41.7	56.3
	SS	21	43.8	43.8	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

11. Variabel Kepuasan Pengguna (Y2)

Kelompok Pengguna Informasi

Y2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	1.9	1.9
	N	6	11.3	11.3	13.2
	S	29	54.7	54.7	67.9
	SS	17	32.1	32.1	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.9	1.9	1.9
	N	2	3.8	3.8	5.7
	S	37	69.8	69.8	75.5
	SS	13	24.5	24.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	5.7	5.7	5.7
	N	7	13.2	13.2	18.9
	S	31	58.5	58.5	77.4
	SS	12	22.6	22.6	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Kelompok Teknisi

Y2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	12.5	12.5	12.5
	N	3	18.8	18.8	31.3
	S	10	62.5	62.5	93.8
	SS	1	6.3	6.3	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Y2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	12.5	12.5	12.5
	N	3	18.8	18.8	31.3
	S	10	62.5	62.5	93.8
	SS	1	6.3	6.3	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Y2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	12.5	12.5	12.5
	N	3	18.8	18.8	31.3
	S	10	62.5	62.5	93.8
	SS	1	6.3	6.3	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Kelompok Pengguna Sistem

Y2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	N	5	10.4	10.4	12.5
	S	20	41.7	41.7	54.2
	SS	22	45.8	45.8	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Y2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	TS	1	2.1	2.1	4.2
	N	4	8.3	8.3	12.5
	S	23	47.9	47.9	60.4
	SS	19	39.6	39.6	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Y2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	N	7	14.6	14.6	16.7
	S	26	54.2	54.2	70.8
	SS	14	29.2	29.2	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

12. Variabel Manfaat Bersih (Y3)

Kelompok Pengguna Informasi

Y3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	5.7	5.7	5.7
	N	9	17.0	17.0	22.6
	S	31	58.5	58.5	81.1
	SS	10	18.9	18.9	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	5.7	5.7	5.7
	N	3	5.7	5.7	11.3
	S	36	67.9	67.9	79.2
	SS	11	20.8	20.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.9	1.9	1.9
	N	5	9.4	9.4	11.3
	S	30	56.6	56.6	67.9
	SS	17	32.1	32.1	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.9	1.9	1.9
	N	2	3.8	3.8	5.7
	S	30	56.6	56.6	62.3
	SS	20	37.7	37.7	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.9	1.9	1.9
	N	3	5.7	5.7	7.5
	S	33	62.3	62.3	69.8
	SS	16	30.2	30.2	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y3.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.9	1.9	1.9
	N	8	15.1	15.1	17.0
	S	28	52.8	52.8	69.8
	SS	16	30.2	30.2	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y3.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.9	1.9	1.9
	TS	3	5.7	5.7	7.5
	N	7	13.2	13.2	20.8
	S	31	58.5	58.5	79.2
	SS	11	20.8	20.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Kelompok Teknisi

Y3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	12.5	12.5	12.5
	N	3	18.8	18.8	31.3
	S	8	50.0	50.0	81.3
	SS	3	18.8	18.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Y3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	12.5	12.5	12.5
	N	3	18.8	18.8	31.3
	S	7	43.8	43.8	75.0

SS	4	25.0	25.0	100.0
Total	16	100.0	100.0	

Y3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	12.5	12.5	12.5
N	2	12.5	12.5	25.0
S	6	37.5	37.5	62.5
SS	6	37.5	37.5	100.0
Total	16	100.0	100.0	

Y3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	12.5	12.5	12.5
N	2	12.5	12.5	25.0
S	7	43.8	43.8	68.8
SS	5	31.3	31.3	100.0
Total	16	100.0	100.0	

Y3.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	12.5	12.5	12.5
S	9	56.3	56.3	68.8
SS	5	31.3	31.3	100.0
Total	16	100.0	100.0	

Y3.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	12.5	12.5	12.5
N	2	12.5	12.5	25.0
S	7	43.8	43.8	68.8
SS	5	31.3	31.3	100.0
Total	16	100.0	100.0	

Y3.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	12.5	12.5	12.5
	N	3	18.8	18.8	31.3
	S	8	50.0	50.0	81.3
	SS	3	18.8	18.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Kelompok Pengguna Sistem

Y3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	TS	1	2.1	2.1	4.2
	N	7	14.6	14.6	18.8
	S	24	50.0	50.0	68.8
	SS	15	31.3	31.3	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Y3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	N	6	12.5	12.5	14.6
	S	25	52.1	52.1	66.7
	SS	16	33.3	33.3	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Y3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	TS	1	2.1	2.1	4.2
	N	4	8.3	8.3	12.5
	S	23	47.9	47.9	60.4
	SS	19	39.6	39.6	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Y3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	TS	2	4.2	4.2	6.3
	N	2	4.2	4.2	10.4
	S	19	39.6	39.6	50.0
	SS	24	50.0	50.0	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Y3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	TS	1	2.1	2.1	4.2
	N	4	8.3	8.3	12.5
	S	24	50.0	50.0	62.5
	SS	18	37.5	37.5	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Y3.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	TS	1	2.1	2.1	4.2
	N	5	10.4	10.4	14.6
	S	21	43.8	43.8	58.3
	SS	20	41.7	41.7	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Y3.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	TS	4	8.3	8.3	10.4
	N	7	14.6	14.6	25.0
	S	24	50.0	50.0	75.0
	SS	12	25.0	25.0	100.0

Total	48	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Hasil untuk Keseluruhan
Construk Reliability

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	Akar AVE
X1	0.880	0.884	0.917	0.735	0.857
X2	0.963	0.965	0.969	0.818	0.904
X3	0.877	0.889	0.910	0.669	0.818
Y1	0.947	0.948	0.962	0.864	0.930
Y2	0.900	0.901	0.938	0.834	0.931
Y3	0.959	0.959	0.966	0.804	0.897

Diskriminan Validity

Cross Loadings

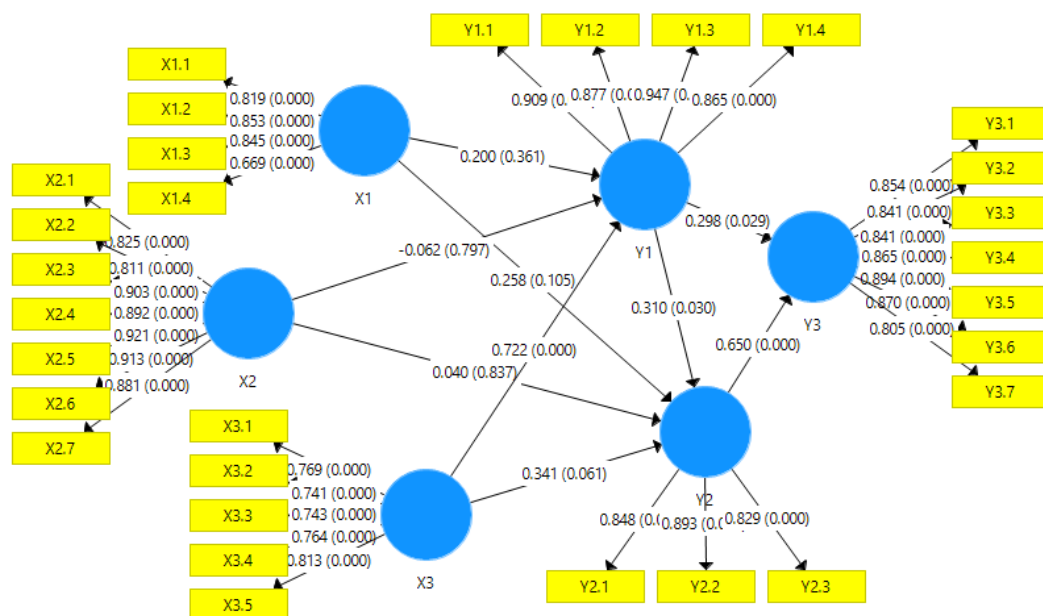
	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3
X1.1	0.869	0.831	0.729	0.767	0.767	0.845
X1.2	0.887	0.755	0.745	0.703	0.669	0.729
X1.3	0.862	0.752	0.662	0.669	0.742	0.700
X1.4	0.809	0.726	0.724	0.621	0.649	0.658
X2.1	0.777	0.870	0.737	0.715	0.681	0.787
X2.2	0.804	0.877	0.734	0.652	0.701	0.739
X2.3	0.900	0.923	0.811	0.779	0.836	0.854
X2.4	0.836	0.923	0.787	0.757	0.693	0.763
X2.5	0.825	0.920	0.794	0.786	0.794	0.866
X2.6	0.791	0.921	0.806	0.764	0.748	0.798
X2.7	0.738	0.894	0.767	0.800	0.810	0.808
X3.1	0.737	0.793	0.829	0.683	0.629	0.695
X3.2	0.707	0.667	0.822	0.603	0.620	0.635
X3.3	0.650	0.624	0.796	0.669	0.699	0.700
X3.4	0.585	0.592	0.792	0.650	0.584	0.654
X3.5	0.720	0.810	0.850	0.871	0.842	0.832
Y1.1	0.735	0.781	0.809	0.938	0.811	0.866
Y1.2	0.732	0.777	0.817	0.921	0.754	0.827
Y1.3	0.728	0.777	0.804	0.961	0.805	0.869
Y1.4	0.808	0.758	0.777	0.897	0.852	0.821
Y2.1	0.686	0.736	0.747	0.776	0.908	0.819
Y2.2	0.761	0.773	0.735	0.807	0.940	0.849
Y2.3	0.817	0.777	0.812	0.792	0.891	0.825

Y3.1	0.810	0.836	0.829	0.813	0.821	0.893
Y3.2	0.756	0.775	0.709	0.768	0.798	0.888
Y3.3	0.752	0.747	0.799	0.837	0.792	0.903
Y3.4	0.802	0.835	0.752	0.831	0.839	0.920
Y3.5	0.783	0.807	0.756	0.800	0.848	0.915
Y3.6	0.767	0.809	0.790	0.809	0.813	0.910
Y3.7	0.722	0.769	0.818	0.849	0.800	0.846



Lampiran 4. Analisis PLS

Hasil Analisis dengan Pendekatan PLS pada Kelompok 1



Gambar. Hasil Analisis dengan PLS (Full Model) Keompok 1

1. Hasil Analisis PLS pada Model Pengukuran

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1.1 <- X1	0.819	0.800	0.080	10.277	0.000
X1.2 <- X1	0.853	0.838	0.062	13.814	0.000
X1.3 <- X1	0.845	0.841	0.053	15.793	0.000
X1.4 <- X1	0.669	0.659	0.120	5.585	0.000
X2.1 <- X2	0.825	0.812	0.062	13.285	0.000
X2.2 <- X2	0.811	0.795	0.061	13.354	0.000
X2.3 <- X2	0.903	0.898	0.034	26.255	0.000
X2.4 <- X2	0.892	0.892	0.026	34.852	0.000
X2.5 <- X2	0.921	0.913	0.033	28.071	0.000
X2.6 <- X2	0.913	0.906	0.034	26.511	0.000
X2.7 <- X2	0.881	0.874	0.040	22.214	0.000
X3.1 <- X3	0.769	0.754	0.087	8.804	0.000
X3.2 <- X3	0.741	0.741	0.071	10.450	0.000

X3.3 <- X3	0.743	0.736	0.068	10.933	0.000
X3.4 <- X3	0.764	0.750	0.085	8.946	0.000
X3.5 <- X3	0.813	0.810	0.043	19.061	0.000
Y1.1 <- Y1	0.909	0.902	0.041	22.039	0.000
Y1.2 <- Y1	0.877	0.874	0.033	26.659	0.000
Y1.3 <- Y1	0.947	0.946	0.018	51.192	0.000
Y1.4 <- Y1	0.865	0.852	0.054	16.061	0.000
Y2.1 <- Y2	0.848	0.842	0.045	18.988	0.000
Y2.2 <- Y2	0.893	0.883	0.041	21.830	0.000
Y2.3 <- Y2	0.829	0.830	0.040	20.506	0.000
Y3.1 <- Y3	0.854	0.856	0.031	27.984	0.000
Y3.2 <- Y3	0.841	0.836	0.046	18.330	0.000
Y3.3 <- Y3	0.841	0.835	0.051	16.654	0.000
Y3.4 <- Y3	0.865	0.849	0.058	14.904	0.000
Y3.5 <- Y3	0.894	0.878	0.049	18.300	0.000
Y3.6 <- Y3	0.870	0.857	0.051	17.023	0.000
Y3.7 <- Y3	0.805	0.799	0.061	13.268	0.000

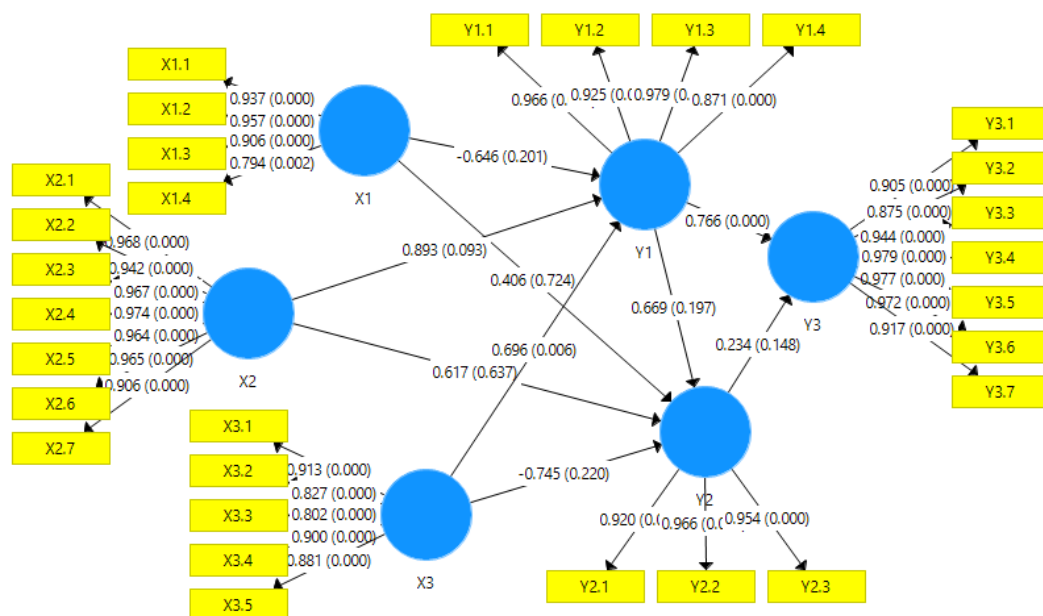
semua p-value bernilai <0.05 , sehingga semua indikator mampu menjelaskan variabel latennya.

2. Hasil Analisis PLS pada Model Struktural

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1 -> Y1	0.200	0.163	0.219	0.914	0.361
X1 -> Y2	0.258	0.271	0.159	1.624	0.105
X2 -> Y1	-0.062	-0.056	0.242	0.257	0.797
X2 -> Y2	0.040	-0.003	0.196	0.205	0.837
X3 -> Y1	0.722	0.738	0.107	6.737	0.000
X3 -> Y2	0.341	0.384	0.182	1.877	0.061
Y1 -> Y2	0.310	0.290	0.143	2.175	0.030
Y1 -> Y3	0.298	0.305	0.136	2.192	0.029
Y2 -> Y3	0.650	0.638	0.143	4.538	0.000

dari hasil PLS kelompok 1 dapat dilihat bahwa terdapat 4 hubungan yang signifikan pada level 0,05. Selebihnya tidak terdapat hubungan yang signifikan.

Hasil Analisis dengan Pendekatan PLS pada Kelompok 2



Gambar. Hasil Analisis dengan PLS (Full Model) Kelompok 2

1. Hasil Analisis PLS pada Model Pengukuran

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1.1 <- X1	0.937	0.931	0.040	23.387	0.000
X1.2 <- X1	0.957	0.952	0.034	28.147	0.000
X1.3 <- X1	0.906	0.878	0.100	9.088	0.000
X1.4 <- X1	0.794	0.741	0.253	3.144	0.002
X2.1 <- X2	0.968	0.960	0.033	29.721	0.000
X2.2 <- X2	0.942	0.922	0.082	11.468	0.000
X2.3 <- X2	0.967	0.953	0.051	19.074	0.000
X2.4 <- X2	0.974	0.967	0.025	38.281	0.000
X2.5 <- X2	0.964	0.952	0.041	23.460	0.000
X2.6 <- X2	0.965	0.949	0.050	19.241	0.000
X2.7 <- X2	0.906	0.859	0.152	5.970	0.000
X3.1 <- X3	0.913	0.886	0.103	8.898	0.000
X3.2 <- X3	0.827	0.822	0.097	8.490	0.000

X3.3 <- X3	0.802	0.777	0.136	5.896	0.000
X3.4 <- X3	0.900	0.886	0.101	8.903	0.000
X3.5 <- X3	0.881	0.869	0.068	12.934	0.000
Y1.1 <- Y1	0.966	0.960	0.040	24.204	0.000
Y1.2 <- Y1	0.925	0.919	0.043	21.318	0.000
Y1.3 <- Y1	0.979	0.977	0.011	90.855	0.000
Y1.4 <- Y1	0.871	0.841	0.112	7.810	0.000
Y2.1 <- Y2	0.920	0.883	0.154	5.985	0.000
Y2.2 <- Y2	0.966	0.953	0.053	18.138	0.000
Y2.3 <- Y2	0.954	0.946	0.039	24.269	0.000
Y3.1 <- Y3	0.905	0.889	0.064	14.033	0.000
Y3.2 <- Y3	0.875	0.854	0.097	9.044	0.000
Y3.3 <- Y3	0.944	0.936	0.042	22.643	0.000
Y3.4 <- Y3	0.979	0.972	0.023	41.908	0.000
Y3.5 <- Y3	0.977	0.973	0.016	61.561	0.000
Y3.6 <- Y3	0.972	0.964	0.031	31.327	0.000
Y3.7 <- Y3	0.917	0.893	0.091	10.036	0.000

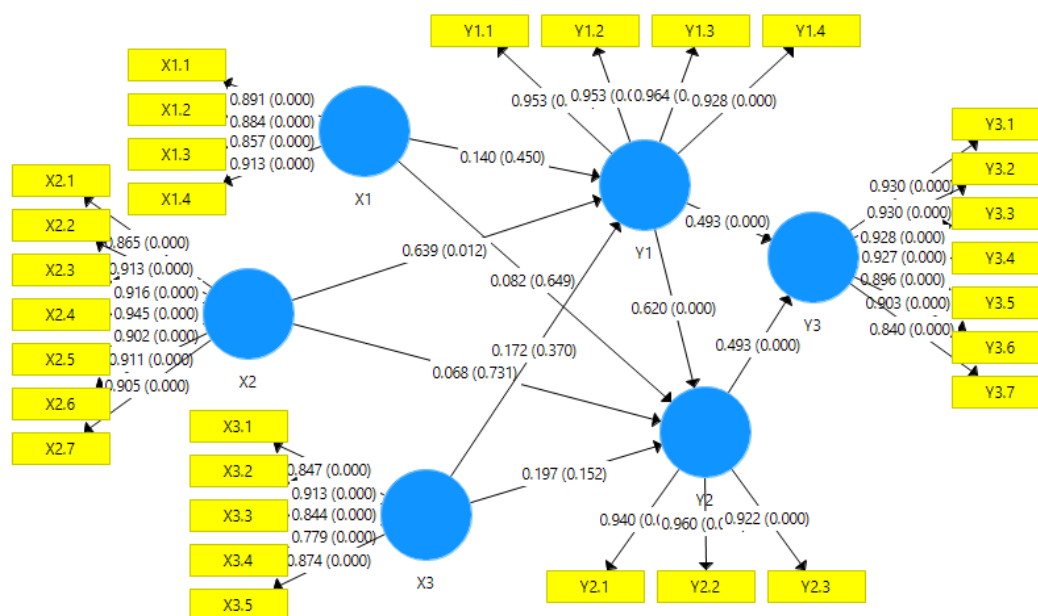
semua p-value bernilai <0.05, sehingga semua indikator mampu menjelaskan variabel latennya.

2. Hasil Analisis PLS pada Model Struktural

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1 -> Y1	-0.646	-0.807	0.505	1.280	0.201
X1 -> Y2	0.406	0.366	1.151	0.353	0.724
X2 -> Y1	0.893	1.013	0.531	1.683	0.093
X2 -> Y2	0.617	0.663	1.305	0.473	0.637
X3 -> Y1	0.696	0.730	0.252	2.758	0.006
X3 -> Y2	-0.745	-0.701	0.606	1.228	0.220
Y1 -> Y2	0.669	0.606	0.519	1.290	0.197
Y1 -> Y3	0.766	0.774	0.150	5.092	0.000
Y2 -> Y3	0.234	0.222	0.161	1.450	0.148

dari hasil PLS kelompok 2 dapat dilihat bahwa terdapat 2 hubungan yang signifikan pada level 0,05. Selebihnya tidak terdapat hubungan yang signifikan.

Hasil Analisis dengan Pendekatan PLS pada Kelompok 3



Gambar. Hasil Analisis dengan PLS (Full Model) Kelompok 3

1. Hasil Analisis PLS pada Model Pengukuran

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1.1 <- X1	0.891	0.882	0.043	20.932	0.000
X1.2 <- X1	0.884	0.869	0.069	12.784	0.000
X1.3 <- X1	0.857	0.836	0.081	10.580	0.000
X1.4 <- X1	0.913	0.905	0.039	23.645	0.000
X2.1 <- X2	0.865	0.854	0.049	17.574	0.000
X2.2 <- X2	0.913	0.905	0.036	25.209	0.000
X2.3 <- X2	0.916	0.913	0.028	32.819	0.000
X2.4 <- X2	0.945	0.942	0.021	45.548	0.000
X2.5 <- X2	0.902	0.899	0.031	28.890	0.000
X2.6 <- X2	0.911	0.902	0.044	20.914	0.000
X2.7 <- X2	0.905	0.896	0.042	21.684	0.000
X3.1 <- X3	0.847	0.835	0.062	13.679	0.000
X3.2 <- X3	0.913	0.906	0.038	23.894	0.000
X3.3 <- X3	0.844	0.824	0.076	11.044	0.000
X3.4 <- X3	0.779	0.777	0.090	8.669	0.000

X3.5 <- X3	0.874	0.871	0.037	23.731	0.000
Y1.1 <- Y1	0.953	0.949	0.021	46.235	0.000
Y1.2 <- Y1	0.953	0.950	0.021	46.083	0.000
Y1.3 <- Y1	0.964	0.960	0.018	54.374	0.000
Y1.4 <- Y1	0.928	0.921	0.031	30.002	0.000
Y2.1 <- Y2	0.940	0.932	0.032	29.203	0.000
Y2.2 <- Y2	0.960	0.956	0.018	52.795	0.000
Y2.3 <- Y2	0.922	0.911	0.036	25.388	0.000
Y3.1 <- Y3	0.930	0.924	0.028	33.672	0.000
Y3.2 <- Y3	0.930	0.923	0.029	32.011	0.000
Y3.3 <- Y3	0.928	0.921	0.032	28.916	0.000
Y3.4 <- Y3	0.927	0.921	0.031	29.882	0.000
Y3.5 <- Y3	0.896	0.883	0.050	17.890	0.000
Y3.6 <- Y3	0.903	0.893	0.045	20.014	0.000
Y3.7 <- Y3	0.840	0.831	0.062	13.490	0.000

semua p-value bernilai <0.05, sehingga semua indikator mampu menjelaskan variabel latennya.

2. Hasil Analisis PLS pada Model Struktural

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1 -> Y1	0.140	0.146	0.185	0.757	0.450
X1 -> Y2	0.082	0.059	0.180	0.456	0.649
X2 -> Y1	0.639	0.598	0.254	2.518	0.012
X2 -> Y2	0.068	0.067	0.197	0.344	0.731
X3 -> Y1	0.172	0.201	0.191	0.898	0.370
X3 -> Y2	0.197	0.223	0.137	1.436	0.152
Y1 -> Y2	0.620	0.611	0.127	4.896	0.000
Y1 -> Y3	0.493	0.503	0.126	3.908	0.000
Y2 -> Y3	0.493	0.482	0.125	3.944	0.000

dari hasil PLS kelompok 2 dapat dilihat bahwa terdapat 4 hubungan yang signifikan pada level 0,05. Selebihnya tidak terdapat hubungan yang signifikan.

