

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik data sampel yang akan diolah. Gambaran umum data dalam setiap variabel penelitian akan didefinisikan dalam hasil statistik deskriptif.

#### **5.1. Deskripsi Objek Penelitian**

Pemerintah Kota Batu bagian dari Karesidenan Malang, Salah satu Pemerintah Daerah di wilayah Malang Raya. Kota Batu terdiri dari 3 kecamatan, yaitu Kecamatan Batu, Kecamatan Junrejo, dan Kecamatan Bumiaji. Pemerintah Kota Batu memiliki 37 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terdiri atas 17 Dinas, 6 Badan, 9 Bagian, 1 Sekretariat DPRD, 1 Inspektorat Daerah, dan 3 Kecamatan.

Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan metode pengambilan *sampling* pertimbangan tertentu atau *judgement sampling* dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden. Penyebaran kuesioner dilakukan kurang lebih 3 minggu terhitung mulai 22 April sampai tanggal 12 Mei 2017. Jumlah responden yang layak dan masuk kriteria pertimbangan tertentu sebagai sampel penelitian sejumlah 147 orang. Tahapan yang ditempuh peneliti untuk mendapatkan sampel sejumlah 147 dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Peneliti memetakan jumlah populasi dengan bekal data kepegawaian yaitu seluruh pengelola keuangan di setiap SKPD dengan total keseluruhan berjumlah 377 orang yang terdiri dari staf keuangan, pejabat penatausahaan keuangan, bendahara, penyusun program dan kegiatan, dan operator SIKD.
- 2) Langkah selanjutnya peneliti masuk ke setiap SKPD untuk menyebarkan kuesioner hanya kepada pengelola keuangan yang berinteraksi langsung dengan SIKD. Jumlah yang didapatkan sebesar 162 orang. Jumlah ini lebih sedikit dari populasi karena tidak semua pengelola keuangan berinteraksi dengan SIKD.

3) Setelah 162 kuesioner kembali, tahap selanjutnya dilakukan verifikasi pada kriteria dengan melihat jawaban pertanyaan demografi tentang pengalaman menggunakan SIKD. Peneliti akan memroses responden dengan pengalaman menggunakan SIKD lebih dari 6 bulan. Dari 162 kuesioner yang kembali, terdapat 15 kuesioner yang tidak masuk kriteria sampel sehingga hanya 147 kuesioner yang ditetapkan menjadi sampel penelitian. Berikut prosedur pemilihan sampel yang ditunjukkan Tabel 5.1

**Tabel 5.1**  
**Prosedur Pemilihan Sampel**

No	Keterangan	Jumlah Sampel
1	Jumlah pegawai di bagian keuangan pada seluruh SKPD	377
2	Jumlah pegawai yang tidak berinteraksi langsung dengan SIKD	(215)
3	Jumlah pegawai yang berinteraksi langsung dengan SIKD	162
4	Pengguna SIKD yang tidak memenuhi kriteria (lama pengalaman dibawah 6 bulan)	(14)
5	Di drop karena data tidak lengkap	(1)
	<b>Sampel akhir</b>	<b>147</b>

Sumber : Data (diolah) 2017

Sampel penelitian yang siap diolah dan dianalisa sejumlah 147 sampel. Sebaran sampel tiap SKPD ditunjukkan pada Tabel 5.2

**Tabel 5.2**  
**Jumlah Sampel**

No	Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)	Populasi (orang)	Sampel (orang)
1	Dinas Pendidikan	11	4
2	Dinas Kesehatan	10	5
3	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	13	6
4	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	5	4
5	Satuan Polisi Pamong Praja	5	2
6	Dinas Penanggulangan Kebakaran	4	2
7	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Dalam Negeri	5	3
8	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	5	0
9	Dinas Sosial	8	3
10	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	7	3
11	Dinas Ketahanan Pangan	5	3
12	Dinas Lingkungan Hidup	6	3
13	Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil	6	5
14	Dinas Perhubungan	5	5
15	Dinas Komunikasi dan Informatika	6	3
16	Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan	8	3
17	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja	9	3
18	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	5	2
19	Dinas Pariwisata	6	3
20	Dinas Pertanian	11	4
21	Sekretariat Daerah - Bagian Hukum	5	2
22	Sekretariat Daerah - Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah	5	3
23	Sekretariat Daerah - Bagian Organisasi	5	2
24	Sekretariat Daerah - Bagian Administrasi Perekonomian dan Pembangunan	5	3
25	Sekretariat Daerah - Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial	6	2
26	Sekretariat Daerah - Bagian Layanan Pengadaan	4	3
27	Sekretariat Daerah - Bagian Umum	7	5
28	Sekretariat Daerah - Bagian Hubungan Masyarakat	5	3
29	Sekretariat Daerah - Bagian Protokol dan Rumah Tangga	5	3
30	Sekretariat DPRD	11	5
31	Kecamatan Batu	7	5
32	Kecamatan Bumiaji	6	2
33	Kecamatan Junrejo	7	3
34	Inspektorat	8	4
35	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	7	4
36	Badan Keuangan Daerah	137	26
37	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	7	6
	<b>JUMLAH</b>	377	147

Sumber (diolah) 2017

## 5.2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pengalaman bekerja menggunakan SIKD di Pemerintah Kota Batu. Karakteristik responden diuraikan pada Tabel 5.3.

**Tabel 5.3**  
**Karakteristik responden**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	
		Orang	Persentase (%)
1	Pria	87	59,18%
2	Wanita	60	40,82%
Jumlah		147	100,00

No	Usia	Frekuensi	
		Orang	Persentase (%)
1	21 - 30 Tahun	10	6,80
2	31 - 40 Tahun	117	79,59
3	41 - 50 tahun	20	13,61
Jumlah		147	100,00

No	Pendidikan	Frekuensi	
		Orang	Persentase (%)
1	SMA	18	12,24
2	DIII	5	3,40
3	S1	109	74,15
4	S2	15	10,20
Jumlah		147	100,00

No	Pengalaman menggunakan SIKD	Frekuensi	
		Orang	Persentase (%)
1	6 - 12 Bulan	15	10,20
2	> 1 Tahun	132	89,80
Jumlah		147	100,00

Sumber : Data primer (diolah) 2017

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini dengan jenis kelamin pria sebanyak 87 orang atau sebesar 59.18% dan yang berjenis kelamin wanita sebanyak 60 orang atau sebesar 40.82%. Berdasarkan komposisi tersebut menunjukkan kaum pria mendominasi pekerjaan pengelolaan keuangan yang memanfaatkan sistem informasi berbasis teknologi.

Karakteristik responden berdasarkan usia, golongan usia 21 – 30 tahun sebanyak 10 orang atau sebesar 6.80%, golongan usia 31 – 40 tahun sebanyak 117 orang atau 79.59%, dan golongan usia 41 – 50 tahun sebanyak 20 atau 13.61%. Berdasarkan komposisi tersebut menunjukkan golongan usia produktif 31 – 40 tahun mendominasi profesi pengelola keuangan daerah dan mempunyai pemahaman lebih pada sistem informasi berbasis teknologi.

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan, lulusan SMA sebanyak 18 orang atau sebesar 12.24%, lulusan DIII sebanyak 5 orang atau sebesar 3.40%, lulusan S1 sebanyak 109 orang atau sebesar 74.15%, dan lulusan S2 sebanyak 15 orang atau sebesar 10.20%. Berdasarkan komposisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat pendidikan merupakan hal penting untuk mendukung pekerjaan pengelolaan keuangan dengan memanfaatkan sistem informasi berbasis teknologi. Tingkat pendidikan juga meningkatkan determinasi pengelola keuangan dalam menilai baik-buruknya sistem informasi dalam menunjang profesinya.

Karakteristik responden berdasarkan pengalaman bekerja menggunakan sistem informasi, lama pengalaman 6 – 12 bulan sebanyak 15 orang atau sebesar 10.20% dan lama pengalaman diatas 1 tahun sebanyak 132 orang atau sebesar 89.80%. Berdasarkan komposisi tersebut menunjukkan mayoritas pengelola keuangan mempunyai pengalaman lebih dari 1 tahun berinteraksi dengan SIKD. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan orang-orang yang berpengalaman di bidangnya sehingga menunjang untuk dijadikan sampel penelitian.

### **5.3. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif jawaban responden bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator-indikator pada kuesioner berdasarkan skala dan indikator, kemudian mengolahnya secara statistik untuk mengetahui kategori skor berdasarkan kategori jawaban responden dengan menggunakan lima tingkatan. Tingkatan 0%-20% dikategorikan sangat rendah, tingkatan 21%-40% dikategorikan rendah, tingkatan 41%-

60% dikategorikan cukup tinggi, tingkatan 61%-80% dikategorikan tinggi, dan 81%-100% dikategorikan sangat tinggi.

### 5.3.1. Konstruk Kualitas Sistem

Kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dari sistem dapat menyediakan informasi bagi penggunanya (DeLone dan McLean 1992). Indikator untuk mengukur kualitas sistem ini gabungan dari Davis, *et al.* (1989), McGill, *et al.* (2003), dan Livari (2005) yang terdiri atas 7 pertanyaan yang berhubungan dengan keandalan, kemudahan operasional, fungsionalitas, waktu respon, keamanan, perbaikan kesalahan, dan kenyamanan akses. Setelah melalui uji *pilot test* didapatkan 2 indikator lolos uji *pilot test*, yaitu indikator kemudahan operasional (*ease of use*) dan fungsionalitas. Distribusi jawaban responden untuk konstruk kualitas sistem ditunjukkan Tabel 5.4.

**Tabel 5.4**  
**Sebaran Jawaban Responden Pada Konstruk Kualitas Sistem (KS)**

Indikator	Frekuensi jawaban responden (F) dan Persentase (%)										Rata-rata Skor	(%)
	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
KS2	45	30,61	74	50,34	26	17,69	2	1,36	0	0	4,10	82,04
KS3	23	15,65	109	74,15	15	10,20	0	0	0	0	4,05	81,09
<b>Rata-rata konstruk Kualitas Sistem</b>											<b>4,08</b>	<b>81,56</b>

Sumber : Data primer (diolah) 2017

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa konstruk Kualitas Sistem (KS) menurut tanggapan responden dikategorikan memiliki skor sangat tinggi. Kondisi ini terlihat dari nilai persepsi rata-rata responden sebesar 4,08 atau sebesar 81,56%. Kriteria utama yang dipilih responden dalam menilai baik buruknya kualitas sistem informasi adalah kemudahan operasional. Sistem Informasi Keuangan Daerah adalah sebuah sistem yang digunakan dalam membantu pengelolaan keuangan daerah. Pengguna sistem informasi berasal dari berbagai macam latar belakang pendidikan dan pengalaman sehingga kemudahan operasional menjadi sesuatu hal yang penting dan kritikal. Mereka menilai suatu sistem berkualitas dari kemudahan

pengoperasiannya. Secara keseluruhan, persepsi responden atas kualitas sistem pada SIKD di Pemerintah Kota Batu dinilai sangat baik.

### 5.3.2. Konstruk Kualitas Informasi

Kualitas Informasi didefinisikan sebagai kualitas keluaran dari sistem informasi. Indikator untuk mengukur kualitas informasi gabungan dari Weber (1999), McGill, *et al.* (2003), DeLone dan McLean (2003), dan Romney dan Steinbart (2005) yang terdiri atas 4 indikator, yaitu informasi yang disajikan tepat waktu, relevan, detail dan benar, dan konsisten. Distribusi jawaban responden untuk konstruk kualitas sistem ditunjukkan pada Tabel 5.5

**Tabel 5.5**  
**Sebaran Jawaban Responden Pada Konstruk Kualitas Informasi (KI)**

Indikator	Frekuensi jawaban responden (F) dan Persentase (%)										Rata-rata Skor	(%)
	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
KI3	61	41,50	75	51,02	11	7,48	0	0,00	0	0	4,34	86,80
KI4	53	36,05	83	56,46	11	7,48	0	0,00	0	0	4,29	85,71
KI6	52	35,37	90	61,22	5	3,40	0	0,00	0	0	4,32	86,39
KI7	55	37,41	81	55,10	11	7,48	0	0,00	0	0	4,30	85,99
<b>Rata-rata konstruk Kualitas Informasi</b>											<b>4,31</b>	<b>86,22</b>

Sumber : Data primer (diolah) 2017

Tabel 5.5 menunjukkan bahwa konstruk Kualitas Sistem (KI) menurut tanggapan responden dikategorikan memiliki skor sangat tinggi. Kondisi ini terlihat dari nilai persepsi rata-rata responden sebesar 4,31 atau sebesar 86,22%. Indikator yang paling tinggi menurut responden adalah ketepatan waktu dengan skor sebesar 4,34. Hal ini menunjukkan bahwa faktor utama yang menjadi pertimbangan responden dalam menilai kualitas informasi adalah informasi yang disajikan tepat waktu. Secara keseluruhan, persepsi responden atas kualitas informasi yang dihasilkan SIKD dinilai sangat baik.

### 5.3.3. Konstruk Kualitas Layanan

Kualitas layanan ini merujuk pada seberapa baik dukungan tim TI di lapangan dalam rangka penyelenggaraan sistem informasi. Indikator pengukuran kualitas

layanan gabungan dari Baroudi dan Orlikowski (1988) dan Wang, *et al.* (2007) yang terdiri atas 3 indikator berkaitan dengan perilaku staf TI, komunikasi staf TI, dan dukungan teknis yang memuaskan. Distribusi jawaban responden untuk konstruk kualitas sistem ditunjukkan pada Tabel 5.6.

**Tabel 5.6**  
**Sebaran Jawaban Responden Pada Konstruk Kualitas Layanan (KL)**

Indikator	Frekuensi jawaban responden (F) dan Persentase (%)										Rata-rata Skor	(%)
	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
KL2	59	40,14	86	58,50	2	1,36	0	0	0	0	4,39	87,76
KL3	56	38,10	87	59,18	4	2,72	0	0	0	0	4,35	87,07
KL5	75	51,02	67	45,58	5	3,40	0	0	0	0	4,48	89,52
<b>Rata-rata konstruk Kualitas Layanan</b>											<b>4,41</b>	<b>88,12</b>

Sumber : Data primer (diolah) 2017

Tabel 5.6 menunjukkan bahwa konstruk Kualitas Layanan (KL) menurut tanggapan responden dikategorikan memiliki skor sangat tinggi. Kondisi ini terlihat dari nilai persepsi rata-rata responden sebesar 4,41 atau sebesar 88,12%. Indikator yang paling tinggi menurut responden adalah dukungan teknis dari tim IT lapangan yang memuaskan dengan skor sebesar 4,48. Hal ini menunjukkan bahwa hal utama yang menjadi pertimbangan responden dalam menilai kualitas layanan adalah adanya dukungan teknis dari tim TI yang memuaskan. Responden akan menilai kualitas layanan itu baik jika tim TI di lapangan memberikan dukungan teknis yang baik dan memuaskan. Secara keseluruhan, persepsi responden atas kualitas layanan yang diberikan Tim TI dalam rangka penyelenggaraan SIKD dinilai sangat baik.

#### 5.3.4. Konstruk Kegunaan Persepsian

Kegunaan persepsian didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem informasi yang digunakan akan membawa manfaat dan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Indikator pengukuran kegunaan persepsian gabungan dari Davis (1989) dan Seddon dan Kiew (1996) yang terdiri atas 6 indikator, yaitu SIKD menyelesaikan tugas lebih cepat, SIKD meningkatkan kinerja, SIKD meningkatkan



produktivitas kerja, SIKD meningkatkan efektivitas, SIKD mempermudah penyelesaian pekerjaan, dan SIKD bermanfaat. Distribusi jawaban responden atas konstruk kegunaan persepsian disajikan pada Tabel 5.7.

**Tabel 5.7**  
**Sebaran Jawaban Responden Pada Konstruk Kegunaan Persepsian (KN)**

Indikator	Frekuensi jawaban responden (F) dan Persentase (%)										Rata-rata Skor	Persentase (%)
	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
KN1	79	53,74	66	44,90	2	1,36	0	0	0	0	4,52	90,48
KN2	76	51,70	70	47,62	1	0,68	0	0	0	0	4,51	90,20
KN3	74	50,34	71	48,30	2	1,36	0	0	0	0	4,49	89,80
KN4	73	49,66	73	49,66	1	0,68	0	0	0	0	4,49	89,80
KN5	83	56,46	62	42,18	2	1,36	0	0	0	0	4,55	91,02
KN6	87	59,18	58	39,46	2	1,36	0	0	0	0	4,58	91,56
<b>Rata-rata konstruk Kegunaan Persepsian</b>											<b>4,52</b>	<b>90,48</b>

Sumber : Data primer (diolah) 2017

Tabel 5.7 menunjukkan bahwa konstruk Kegunaan Persepsian (KN) menurut tanggapan responden dikategorikan memiliki skor sangat tinggi. Kondisi ini terlihat dari nilai persepsi rata-rata responden sebesar 4,52 atau sebesar 90,48%. Indikator yang paling tinggi menurut responden adalah kebermanfaatan sistem dalam menunjang pekerjaannya dengan skor 4,58. Hal ini menunjukkan bahwa yang menjadi pertimbangan utama responden dalam menilai kegunaan persepsian adalah tingkat kebermanfaatan SIKD dalam menunjang pekerjaannya. Responden menilai kegunaan persepsian itu tinggi jika SIKD yang digunakan mampu memberikan manfaat dalam menunjang pekerjaannya. Berdasarkan persepsi responden, SIKD yang digunakan sangat membawa manfaat dan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

### 5.3.5. Konstruk Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai perasaan akhir berupa rasa senang atau tidak senang yang dihasilkan interaksi dengan sistem (Seddon dan Kiew, 1996). Kepuasan pengguna dapat dicapai jika hasil sistem teknologi informasi sesuai dengan harapan penggunanya. Indikator pengukuran kepuasan pengguna mengadopsi indikator pada penelitian Seddon dan Kiew (1996) yang terdiri atas 4

indikator, yaitu SIKD sesuai dengan kebutuhan, efektivitas SIKD, efisiensi SIKD, dan kepuasan menggunakan SIKD. Distribusi jawaban responden mengenai konstruk kepuasan pengguna ditunjukkan pada Tabel 5.8.

**Tabel 5.8**  
**Sebaran Jawaban Responden Pada Konstruk Kepuasan Pengguna (KP)**

Indikator	Frekuensi jawaban responden (F) dan Persentase (%)										Rata-rata Skor	Persentase (%)
	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
KP1	69	46,94	75	51,02	2	1,36	1	0,68	0	0	4,44	88,84
KP2	70	47,62	75	51,02	2	1,36	0	0	0	0	4,46	89,25
KP3	68	46,26	75	51,02	3	2,04	1	0,68	0	0	4,43	88,57
KP4	85	57,82	59	40,14	3	2,04	0	0	0	0	4,56	91,16
<b>Rata-rata konstruk Kepuasan Pengguna</b>											<b>4,47</b>	<b>89,46</b>

Sumber : Data primer (diolah) 2017

Tabel 5.8 menunjukkan bahwa konstruk Kepuasan Pengguna (KP) menurut tanggapan responden dikategorikan memiliki skor sangat tinggi. Kondisi ini terlihat dari nilai persepsi rata-rata responden sebesar 4,47 atau sebesar 89,46%. Indikator yang paling tinggi menurut responden adalah kepuasan pengguna bekerja menggunakan SIKD. Hal ini menunjukkan bahwa pertimbangan utama responden dalam menilai kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan secara keseluruhan bekerja menggunakan SIKD. Berdasarkan Tabel 5.7 dapat ditarik simpulan bahwa responden merasa sangat puas dengan penyelenggaraan Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD).

#### **5.4. Model Pengukuran (*Outer Model*)**

Pengujian untuk mengukur model yang digunakan di penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas konstruk. Uji ini dilakukan untuk mengetahui kemampuan indikator mengukur tiap konstraknya. Ada tiga kriteria yang dipakai untuk menilai *outer model*, yaitu *convergen validity* dan *discriminant validity* untuk setiap indikator, dan *composite reliability* untuk blok konstruk.

### 5.4.1. Validitas Konvergen

Validitas konvergen pada model pengukuran dengan indikator reflektif dilihat berdasarkan korelasi antara *item score* dengan *construct score* yang dihitung menggunakan *PLS. Rule of thumb* yang ditentukan pada saat menyusun metode penelitian dengan batas nilai *loading factor* > 0,55. Hasil *loading factor* untuk setiap indikator ditunjukkan seperti pada Tabel 5.9.

**Tabel 5.9**  
**Indicator loadings and cross-loadings:**  
**View combined loadings and cross-loadings**

	KS	KI	KL	KN	KP	Type	SE	P value
KS2	<b>(0.909)</b>	-0.068	0.083	0.038	-0.084	Reflective	0.067	<0.001
KS3	<b>(0.909)</b>	0.068	-0.083	-0.038	0.084	Reflective	0.067	<0.001
KI3	-0.030	<b>(0.898)</b>	0.012	0.078	-0.076	Reflective	0.067	<0.001
KI4	-0.054	<b>(0.938)</b>	-0.005	-0.173	0.213	Reflective	0.067	<0.001
KI6	0.093	<b>(0.907)</b>	-0.024	0.115	-0.153	Reflective	0.067	<0.001
KI7	-0.007	<b>(0.935)</b>	0.017	-0.012	0.008	Reflective	0.067	<0.001
KL2	0.150	-0.057	<b>(0.896)</b>	0.065	-0.243	Reflective	0.067	<0.001
KL3	0.081	0.012	<b>(0.901)</b>	0.167	-0.228	Reflective	0.067	<0.001
KL5	-0.274	0.053	<b>(0.755)</b>	-0.276	0.561	Reflective	0.070	<0.001
KN1	0.035	0.046	0.045	<b>(0.935)</b>	-0.241	Reflective	0.067	<0.001
KN2	-0.015	-0.080	0.043	<b>(0.950)</b>	-0.037	Reflective	0.067	<0.001
KN3	-0.017	-0.078	-0.009	<b>(0.923)</b>	0.016	Reflective	0.067	<0.001
KN4	-0.002	-0.054	-0.018	<b>(0.929)</b>	0.040	Reflective	0.067	<0.001
KN5	0.005	0.086	-0.064	<b>(0.930)</b>	0.025	Reflective	0.067	<0.001
KN6	-0.007	0.088	0.000	<b>(0.867)</b>	0.213	Reflective	0.068	<0.001
KP1	0.091	-0.092	0.006	-0.146	<b>(0.907)</b>	Reflective	0.067	<0.001
KP2	0.006	-0.119	0.003	0.100	<b>(0.949)</b>	Reflective	0.067	<0.001
KP3	0.025	-0.063	0.002	-0.069	<b>(0.933)</b>	Reflective	0.067	<0.001
KP4	-0.140	0.320	-0.012	0.127	<b>(0.800)</b>	Reflective	0.069	<0.001

Sumber : Lihat lampiran 8

Tabel 5.9 menunjukkan 19 indikator memiliki *loading factor* > 0,55 dan signifikan pada *p-values* < 0,05. Hal ini berarti instrumen penelitian telah memenuhi syarat validitas konvergen. Tahap selanjutnya adalah mengantisipasi adanya indikasi kolinearitas lateral dengan menghapus indikator dengan *cross-loading* > 0,5. Pada Tabel 5.9 ditemukan 1 indikator (KL 5) yang nilai *cross-loading* > 0,5 sehingga diputuskan dihapus. Setelah dilakukan penghapusan, nilai *cross-loading* setiap

indikator  $< 0,5$ . Hal ini berarti model penelitian sudah bebas dari indikasi kolinearitas lateral. *Loading factor* dan *cross-loading* indikator ditunjukkan pada Tabel 5.10.

**Tabel 5.10**  
**Indicator loadings and cross-loadings:**  
**View combined loadings and cross-loadings (Re-estimasi)**

	KS	KI	KL	KN	KP	Type	SE	P-Value
<b>KS2</b>	<b>(0.909)</b>	-0.069	0.094	0.017	-0.052	Reflective	0.060	<0.001
<b>KS3</b>	<b>(0.909)</b>	0.069	-0.094	-0.017	0.052	Reflective	0.078	<0.001
<b>KI3</b>	-0.011	<b>(0.898)</b>	-0.025	0.115	-0.115	Reflective	0.060	<0.001
<b>KI4</b>	-0.059	<b>(0.938)</b>	0.004	-0.182	0.222	Reflective	0.046	<0.001
<b>KI6</b>	0.075	<b>(0.907)</b>	0.013	0.078	-0.116	Reflective	0.053	<0.001
<b>KI7</b>	-0.004	<b>(0.935)</b>	0.007	-0.004	0.000	Reflective	0.053	<0.001
<b>KL2</b>	0.035	-0.031	<b>(0.940)</b>	-0.046	-0.009	Reflective	0.039	<0.001
<b>KL3</b>	-0.035	0.031	<b>(0.940)</b>	0.046	0.009	Reflective	0.052	<0.001
<b>KN1</b>	0.055	0.061	0.000	<b>(0.935)</b>	-0.283	Reflective	0.038	<0.001
<b>KN2</b>	-0.005	-0.071	0.018	<b>(0.950)</b>	-0.057	Reflective	0.031	<0.001
<b>KN3</b>	-0.030	-0.087	0.018	<b>(0.923)</b>	0.044	Reflective	0.033	<0.001
<b>KN4</b>	-0.022	-0.068	0.022	<b>(0.929)</b>	0.083	Reflective	0.033	<0.001
<b>KN5</b>	0.022	0.090	-0.081	<b>(0.930)</b>	-0.010	Reflective	0.046	<0.001
<b>KN6</b>	-0.021	0.080	0.024	<b>(0.867)</b>	0.243	Reflective	0.059	<0.001
<b>KP1</b>	0.106	-0.083	-0.022	-0.117	<b>(0.907)</b>	Reflective	0.076	<0.001
<b>KP2</b>	-0.018	-0.134	0.046	0.054	<b>(0.949)</b>	Reflective	0.036	<0.001
<b>KP3</b>	0.018	-0.068	0.015	-0.082	<b>(0.933)</b>	Reflective	0.069	<0.001
<b>KP4</b>	-0.120	0.331	-0.047	0.164	<b>(0.800)</b>	Reflective	0.064	<0.001

Sumber : lampiran 9

Tabel 5.10 menunjukkan sudah tidak ada *cross-loading*  $> 0,5$ . Hal ini berarti model penelitian bebas dari kolinearitas lateral. Jumlah indikator penelitian setelah uji kolinearitas lateral menjadi 18 indikator

#### 5.4.2. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan pada model pengukuran dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *cross loading* dan *loading factor*. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, menunjukkan konstruk laten memprediksi ukuran blok tersebut lebih baik dari blok lainnya. (Ghozali, 2008:42). Pada Tabel 5.10 telah menunjukkan bahwa nilai *loading factor*  $>$  *crossloading*. Tahap selanjutnya adalah melihat nilai akar kuadrat *AVE* yang harus  $>$  korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya yang dapat dilihat pada Tabel 5.11.

**Tabel 5.11**  
**Correlations among latent variables and errors:**  
**View correlations among latent variables wit sq. rts. of AVEs**

	KS	KI	KL	KN	KP
KS	<b>(0.909)</b>	0.338	0.319	0.265	0.352
KI	0.338	<b>(0.920)</b>	0.419	0.645	0.697
KL	0.319	0.419	<b>(0.940)</b>	0.427	0.350
KN	0.265	0.645	0.427	<b>(0.923)</b>	0.818
KP	0.352	0.697	0.350	0.818	<b>(0.899)</b>

Sumber: Lihat Lampiran11

Berdasarkan Tabel 5.11 dapat disimpulkan bahwa akar AVE konstruk KS sebesar 0,909, konstruk KI sebesar 0,920, konstruk KL sebesar 0,940, konstruk KN sebesar 0,923, dan konstruk KP sebesar 0,899 yang masing-masing nilainya lebih tinggi daripada korelasi antar konstruk lainnya pada kolom yang sama. Hal ini menunjukkan semua konstruk memprediksi indikator pada bloknya lebih baik dibandingkan dengan indikator pada blok yang lain. Pada akhirnya membuktikan bahwa 18 indikator yang digunakan telah memenuhi syarat validitas diskriminan.

#### 5.4.3. Reliabilitas

Pengujian selanjutnya adalah dengan menguji reliabilitas konstruk. Uji ini dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Pengukuran reliabilitas konstruk dilakukan dengan 2 cara, yaitu dengan *composite reliability* dan *Cronbach's Alpha*. *Rule of thumb* yang digunakan untuk *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dengan nilai lebih besar dari 0,7. Hasil uji reliabilitas ditunjukkan pada Tabel 5.12.

**Tabel 5.12**  
**Composite Reliability dan Cronbach's Alpha**

	KS	KI	KL	KN	KP
<b>Composite Reliability</b>	0.905	0.956	0.938	0.972	0.944
<b>Cronbach's Alpha</b>	0.790	0.939	0.868	0.965	0.919

Sumber: Lihat lampiran 10

Tabel 5.12 menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* terendah dimiliki oleh konstruk kualitas sistem dengan nilai sebesar 0,905 dan nilai tertinggi dimiliki oleh konstruk kegunaan persepsian dengan nilai sebesar 0,972. Nilai *cronbach's alpha* terendah dimiliki oleh konstruk kualitas sistem dengan nilai sebesar 0,790 dan

nilai tertinggi dimiliki oleh konstruk kegunaan persepsian dengan nilai sebesar 0,965. Nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* untuk semua konstruk lebih dari batas minimal yang ditentukan pada *rule of thumb* sebesar 0,7. Kondisi ini menunjukkan semua konstruk dalam penelitian ini mempunyai reliabilitas baik.

#### 5.4.4. Kolinearitas

Berkaitan dengan masalah kolinearitas yang dapat membuat hasil penelitian salah dan menjerumuskan (*miss-leading results*), penelitian ini menguji masalah kolinearitas vertikal dan lateral. Model penelitian sudah menunjukkan bebas dari indikasi kolinearitas vertikal yang ditunjukkan dengan nilai *Average full collinearity VIF (AFVIF)* sebesar 2,354 dan bebas dari kolinearitas lateral yang ditunjukkan dengan hasil nilai *cross loading* tiap indikator  $< 0,5$ . Dapat diambil simpulan konstruk bebas dari masalah kolinearitas baik vertikal maupun lateral<sup>1</sup>.

#### 5.5. Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model struktural dengan menggunakan *PLS* dilakukan dengan melihat *R-squared*, *Q-squared*, dan signifikansi dari koefisien parameter jalur strukturalnya yang didapat melalui metode *bootstrapping*. Nilai *R-squared* digunakan untuk setiap konstruk endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. *R-Squared* menunjukkan presentase variansi konstruk endogen dapat dijelaskan oleh konstruk eksogen. Semakin tinggi nilai *R-Squared* menunjukkan model yang baik. Hasil nilai *R-squared* ditunjukkan pada Tabel 5.13.

**Tabel 5.13**  
***R-Squared***

Konstruk Endogen	<i>R-squared</i>	Keterangan
KN	<b>0.490</b>	<b>Lemah</b>
KP	<b>0.776</b>	<b>Kuat</b>

Sumber: Lihat lampiran10

Pada Tabel 5.13 menunjukkan nilai *R-Squared* Kegunaan Pengguna (KP) sebesar 0,776. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk Kepuasan Pengguna (KP) dapat dijelaskan sebesar 77,60% oleh Kualitas Sistem (KS), Kualitas Informasi (KI), Kualitas

<sup>1</sup> Lihat lampiran 12 dan Tabel 5.10

Layanan (KL), dan Kegunaan Persepsian (KP), sisanya sebesar 22,40% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

Pengujian model struktural selanjutnya adalah dengan menghitung nilai *predictive relevance (Q-squared test)*. Nilai *Q-squared* digunakan untuk penilaian validitas prediktif atau relevansi dari sekumpulan variabel laten prediktor pada variabel kriteria. Hasil uji *Q-Squared* ditunjukkan dalam Tabel 5.14.

**Tabel 5.14**  
**Q-Squared**

Konstruk Endogen	Q-squared
KN	0.499
KP	0.746

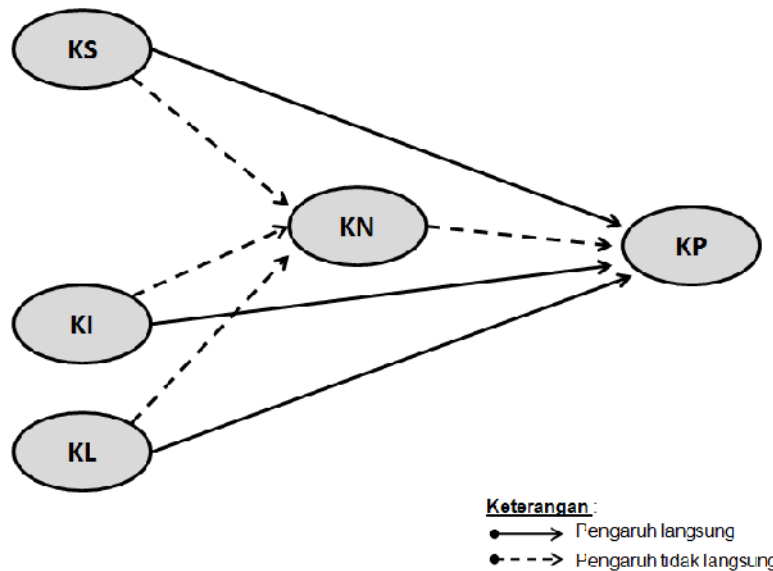
Sumber : Lihat lampiran 10

Tabel 5.14 menunjukkan nilai *Q-Squared* sebesar 0,746 menjelaskan bahwa hasil estimasi model memiliki validitas prediktif yang baik karena bernilai lebih dari nol.

### 5.6. Pengujian Konstruk Dengan Efek Mediasi

Pengujian konstruk dengan efek mediasi ini menggunakan prosedur 2 tahapan yang dikembangkan oleh Baron dan Kenny (1986) dalam Sholihin dan Ratmono (2013:56-57) Diagram alur model struktural ditunjukkan pada Gambar 5.1.

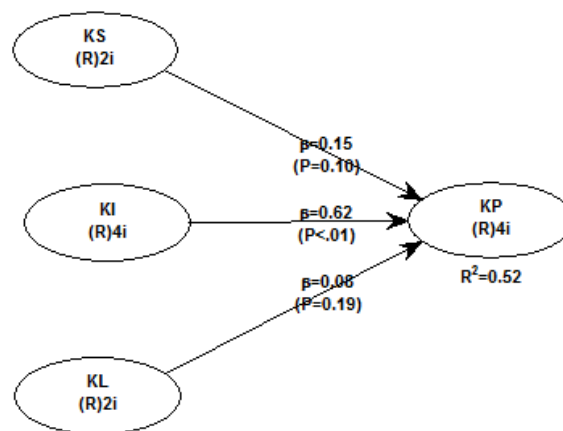
**Gambar 5.1**  
**Model struktural**



Sumber : Data (diolah) 2017

Langkah pertama yang akan dilakukan untuk menguji efek mediasi adalah dengan menguji pengaruh langsung (*direct effect*) konstruk eksogen terhadap konstruk endogen. Pengujian dilakukan dengan melihat pengaruh langsung konstruk Kualitas Sistem, konstruk Kualitas Informasi (KI), dan konstruk Kualitas Layanan (KL) terhadap konstruk Kepuasan Pengguna (KP). Metode yang digunakan dalam menguji pengaruh langsung ini dengan *one-tailed test* karena hipotesis penelitian memiliki arah positif. Diagram jalur pengaruh langsung ditunjukkan pada Gambar 5.2.

**Gambar 5.2**  
**Pengaruh Langsung Konstruk KS, KI, dan KL terhadap Konstruk KP**



Sumber : Lampiran 13

Besaran nilai koefisien jalur, *p-values*, dan hasil pengujian pengaruh langsung (*direct effect*) konstruk KS, KI, dan KL terhadap KP dapat disimpulkan seperti pada Tabel 5.15

**Tabel 5.15**  
**Hasil Uji Pengaruh Langsung KS, KI, dan KL terhadap KP**

Hipotesis	Koefisien	<i>P-Values one-tailed</i>	Keputusan
H1 : KS $\rightarrow$ KP	0,152	0,098	Ditolak
H2 : KI $\rightarrow$ KP	0,617	< 0,001	Diterima
H3 : KL $\rightarrow$ KP	0,076	0,193	Ditolak

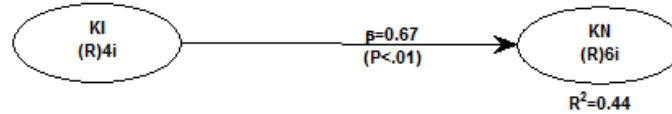
Sumber : Lampiran 14

Selanjutnya menguji pengaruh konstruk eksogen terhadap konstruk mediasi. Pengujian dilakukan dengan melihat pengaruh Kualitas Informasi (KI) terhadap Kegunaan Persepsian (KN). Hasil pengujian pengaruh konstruk KI terhadap KN



signifikan dengan koefisien sebesar 0,667 dan  $p$ -values < 0,001 seperti ditunjukkan pada Gambar 5.3.

**Gambar 5.3**  
**Pengaruh Konstruk KI terhadap Konstruk KN**

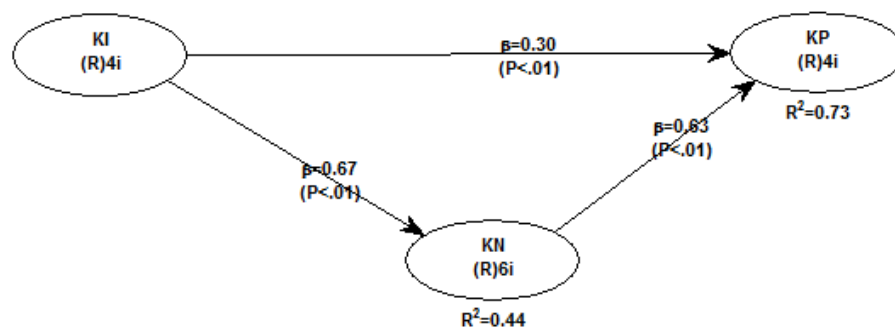


Sumber : Lihat lampiran 15

\*Gambar 5.3 didapatkan dari hasil menghapus KS dan KL , karena keduanya tidak signifikan terhadap KP

Langkah kedua yang dilakukan untuk menguji efek mediasi adalah dengan menguji secara simultan pengaruh konstruk eksogen dan konstruk mediasi terhadap konstruk endogen. Pengujian secara simultan ditunjukkan seperti pada Gambar 5.4.

**Gambar 5.4**  
**Pengujian secara simultan pengaruh konstruk eksogen dan konstruk mediasi terhadap konstruk endogen**



Sumber : Lihat Lampiran 17 dan Lampiran 18

\*Gambar 5.4 didapatkan dari menghapus konstruk KS dan KL, karena keduanya tidak signifikan terhadap KP

Setelah langkah pertama dan kedua dilaksanakan, hasil uji efek mediasi ditunjukkan pada Tabel 5.16.

**Tabel 5.16**  
**Hasil pengujian efek mediasi**

Gambar 5.2. Pengaruh Langsung		
Konstruk	Koefisien Jalur	
		KP
KS		0,152
KI		0,617*
KL		0,076

Gambar 5.4. Simultan ( <i>Full Model</i> )		
Konstruk	Koefisien Jalur	
	KN	KP
KI	0,667*	0,296*
KN		0,634*

\* $p < 0,05$

Sumber : Lampiran 14 dan lampiran 18

Pengambilan simpulan tentang mediasi sesuai dengan Sholihin dan Ratmono (2013:57) sebagai berikut :

- 1. Kegunaan Persepsian (KN) tidak memediasi pengaruh Kualitas Sistem (KS) terhadap Kepuasan Pengguna (KP).** Hal ini dibuktikan pada langkah pertama,  $KS \rightarrow KP$  tidak signifikan. Berdasarkan uji mediasi yang telah dilakukan, hipotesis ke 5 dinyatakan ditolak.
- 2. Kegunaan Persepsian (KN) memediasi secara parsial pengaruh Kualitas Informasi (KI) terhadap Kepuasan Pengguna (KP).** Hal ini dibuktikan saat nilai koefisien jalur setelah mediasi  $<$  nilai koefisien sebelum mediasi (pengaruh langsung) tetapi tetap signifikan. Hal ini menunjukkan kegunaan persepsian memediasi parsial pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil uji mediasi membuktikan hipotesis ke 6 diterima.
- 3. Kegunaan Persepsian (KN) tidak memediasi pengaruh Kualitas Layanan (KL) terhadap Kepuasan Pengguna (KP).** Hal ini dibuktikan pada langkah pertama,  $KL \rightarrow KP$  tidak signifikan. Berdasarkan uji mediasi yang telah dilakukan, hipotesis ke 7 dinyatakan ditolak.

## 5.7. Pengujian Hipotesis

Penelitian ini menggunakan alat analisis *WarpPLS 5.0 regression* dengan teknik *resampling bootstrapping* sejumlah 100 *resample*. *Bootstrapping* dipilih karena merupakan pilihan terbaik untuk ukuran sampel lebih dari 100 sampel (Sholihin dan Ratmono, 2013:40). Pengujian hipotesis dilakukan dengan mengevaluasi nilai koefisien jalur dan *p-values*. Koefisien jalur menunjukkan arah hubungan antar konstruk, sedangkan *p-values* menunjukkan tingkat signifikansi hubungan antar konstruk. Hipotesis 1,2,3, dan 4 menggunakan arah (positif), sedangkan hipotesis 5,6, dan 7 tidak menggunakan arah. Hipotesis diterima jika koefisien jalur sesuai dengan arah hipotesis dan  $p\text{-values} < 0,05$ . Hasil uji hipotesis berdasarkan model struktural ditunjukkan pada Tabel 5.17.

**Tabel 5.17**  
**Hasil uji hipotesis**

No	Hipotesis	Koefisien Path	<i>p-values</i> (one tailed)	Arah Hubungan	Keputusan
1	KS → KP	0,152	0,098	Positif	<b>Ditolak</b>
2	KI → KP	0,617	< 0,001	Positif	<b>Diterima</b>
3	KL → KP	0,076	0,193	Positif	<b>Ditolak</b>
4	KN → KP	0,634	< 0,001	Positif	<b>Diterima</b>
5	KS → KN → KP	KN tidak memediasi KS → KP karena tidak ada pengaruh langsung antara KS → KP			<b>Ditolak</b>
6	KI → KN → KP	KN memediasi parsial pengaruh KI → KP			<b>Diterima</b>
7	KL → KN → KP	KN tidak memediasi KL → KP karena tidak ada pengaruh langsung antara KL → KP			<b>Ditolak</b>

Ket : menyatakan signifikan jika  $p\text{-values} < 0,05$

Sumber : Data (diolah) 2017

Tabel 5.17 menunjukkan hasil uji hipotesis yang dijabarkan sebagai berikut:

- Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena *p-values* yang dihasilkan sebesar 0,098. Jadi, **hipotesis pertama ditolak**.
- Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan *p-values* < 0,001. Jadi, **hipotesis kedua diterima**.
- Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena *p-values* yang dihasilkan sebesar 0,193. Jadi, **hipotesis ketiga ditolak**.

- d) Kegunaan persepsian berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan  $p\text{-values} < 0,001$ . Jadi, **hipotesis keempat diterima**.
- e) Kualitas sistem tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kepuasan Pengguna melalui kegunaan persepsian karena pada tahap awal uji mediasi ditemukan tidak ada pengaruh langsung antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Jadi **hipotesis kelima ditolak**.
- f) Kualitas informasi berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pengguna melalui kegunaan persepsian. Hipotesis keenam ini telah memenuhi syarat uji mediasi sehingga **hipotesis keenam diterima**.
- g) Kualitas layanan tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan pengguna melalui kegunaan persepsian karena pada tahap awal uji mediasi ditemukan tidak ada pengaruh langsung antara Kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Jadi, **hipotesis ketujuh ditolak**.

## 5.8. Pembahasan

Pada sub bab ini akan dibahas hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan. Ada 3 hipotesis (H2, H4, H6) dinyatakan diterima dan 4 hipotesis (H1, H3, H5, dan H7) yang dinyatakan ditolak.

### 5.8.1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Hipotesis satu menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis satu ditolak. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan Harjito, *et al.* (2015). Harjito, *et al.* (2015) melakukan penelitian pada pengguna sistem *e-procurement* di Pemerintah Kota Surakarta hasilnya menyatakan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan penggunaan sistem *e-procurement* hanya sebagai alternatif, tidak selalu digunakan sebagai tulang punggung yang mendukung pekerjaan staf pengadaan. Ada beberapa proses pengadaan yang tidak menggunakan *e-procurement* sehingga staf pengadaan tidak begitu peduli dengan kualitas sistem *e-procurement* yang digunakan

Hasil penelitian membuktikan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Karaman dan Bolen (2015), Muharor (2015), Indriasari (2008), Rukmiyati dan Budiarta (2016), dan Saleh, *et al.* (2012). Baik atau buruknya sistem bukan fokus utama dan tidak memengaruhi kepuasan pengguna Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) di Kota Batu. Pengguna SIKD di Kota Batu lebih mementingkan *output* yang dihasilkan oleh sistem daripada kualitas sistem itu sendiri. Selama *output* sesuai dengan harapan, kepuasan pengguna akan meningkat. Alasan lain kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena pengelola keuangan dalam melakukan tugasnya tidak hanya berinteraksi dengan SIKD saja namun ada beberapa hal teknis pekerjaan yang harus dikerjakan dan diselesaikan tanpa sistem informasi berbasis teknologi, salah satunya verifikasi berkas pengajuan pencairan dari seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Oleh karena itu, kepuasan pengguna tidak dipengaruhi oleh kualitas sistem.

Hasil penelitian ini tidak mendukung model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean (2003), yang menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kesuksesan sistem informasi.

### **5.8.2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna**

Hipotesis dua menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis dua diterima. Hasil penelitian membuktikan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang telah Indriasari (2008), Rukmiyati dan Budiarta (2016), dan Saleh, *et al.* (2012). Semakin baik kualitas informasi akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi. Informasi yang berkualitas diukur dari ketepatan waktu penyajian, relevan, detail dan benar, dan konsisten. Informasi yang berkualitas dapat digunakan sebagai dasar membuat keputusan strategis yang dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi. Sebaliknya, jika kualitas informasi buruk atau informasi tidak akurat,

informasi tersebut tidak dapat digunakan sebagai dasar membuat keputusan. Informasi yang tidak akurat atau tidak berkualitas akan memunculkan ketidakpercayaan dan penolakan dari individu penggunanya. Semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan akan semakin meningkatkan kepuasan penggunanya.

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan Muharor, *et al.* (2015) yang menyatakan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Muharor, *et al.* (2015) dilakukan pada pengguna Sistem Informasi Akuntansi (SIA) Komunikasi Data Nasional (Komdanas) dibawah Koordinator Wilayah Pengadilan Tinggi Mataram. Alasan tidak berpengaruh karena informasi yang berkualitas diperuntukkan untuk satuan kerja, bukan untuk individu pengguna sehingga pengguna Komdanas tidak begitu peduli dengan kualitas informasi yang dihasilkan.

Hasil penelitian ini mendukung model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean (2003), Seddon dan Kiew (1996), dan Al-Adaileh (2009) yang menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kesuksesan sistem informasi.

### **5.8.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Hipotesis tiga menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis tiga ditolak. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan Karaman dan Bolen (2015) pada *Learning Management Systems (LMS)* di Ataturk University Turkey. Penyebabnya adalah sistem informasi yang sifat penggunaannya “wajib” menjadikan penggunanya tidak peduli dengan kualitas dan eksistensi layanan. Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan Muharor, *et al.* (2015) dan Nursudi (2013) yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas layanan yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ini disebabkan karena pengguna SIKD di Pemerintah Kota Batu menganggap layanan

yang diberikan oleh tim TI bukan bagian dari penyelenggaraan sistem informasi. Oleh sebab itu, baik atau buruknya kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Tim TI SIKD di Pemerintah Kota Batu adalah staf Badan Keuangan Daerah (BKD) yang merangkap tugas sebagai tim TI SIKD. Jadi, tim TI disini bukan tim TI profesional yang tugas pokoknya menyelenggarakan SIKD namun tim TI ini sehari-harinya masih mengerjakan pekerjaan rutin di Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu. Pada akhirnya pengguna SIKD menilai masih ada bias tugas antara staf BKD dan sebagai Tim TI yang bekerja memberikan layanan dan mengawal penyelenggaraan SIKD. Hal ini menyebabkan kepuasan pengguna tidak dipengaruhi oleh baik atau buruknya layanan.

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan DeLone dan McLean (2003) tentang model kesuksesan sistem informasi yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

#### **5.8.4. Pengaruh Kegunaan Persepsian Terhadap Kepuasan Pengguna**

Hipotesis empat menyatakan bahwa kegunaan persepsian berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis empat diterima. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan Rukmiyati dan Budiarta (2016) dan Seddon dan Kiew (1996) dan Palm, *et al.* (2006) yang menyatakan kegunaan persepsian berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kegunaan persepsian adalah persepsi responden atas manfaat yang didapatkan dengan menggunakan SIKD. Davis (1989) mendefinisikan kegunaan persepsian sebagai suatu tingkatan seseorang yang percaya bahwa penggunaan suatu subjek tertentu akan dapat meningkatkan kinerja. Meningkatnya kepercayaan ini didapatkan setelah responden merasakan manfaat dan percaya bahwa SIKD mendukung pekerjaannya. Pada akhirnya dengan meningkatnya kepercayaan terhadap sistem informasi maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. Semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin meningkat kepuasan penggunanya.

Sebaliknya, semakin sedikit manfaat yang dirasakan akan menurunkan kepuasan penggunanya.

Seddon dan Kiew (1996) menyatakan kegunaan persepsian ini adalah salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kesuksesan sistem informasi. Sukses tidaknya sistem informasi salah satunya dapat dilihat dari seberapa besar kepercayaan penggunanya bahwa sistem yang digunakan tersebut dapat memberikan manfaat dan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

#### **5.8.5. Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Melalui Kegunaan Persepsian**

Hipotesis kelima yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pengguna melalui kegunaan persepsian dinyatakan ditolak. Hasil analisis menunjukkan bahwa kegunaan persepsian tidak memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Alasan ditolaknya hipotesis ini karena pengguna SIKD lebih tertarik dan mementingkan output informasi yang dihasilkan oleh sistem daripada kualitas sistem itu sendiri. Baik atau buruknya sistem yang digunakan belum menjadi hal penting bagi pegawai pengelola keuangan daerah. Hal ini disebabkan pekerjaan mereka tidak dapat diselesaikan hanya dengan mengandalkan SIKD saja. Ada banyak pekerjaan teknis pengelolaan keuangan yang harus diselesaikan secara manual tanpa menggunakan sistem informasi berbasis teknologi. Kepercayaan pengguna atas sistem informasi yang bermanfaat dan dapat meningkatkan kinerja itu bukan karena sistem yang berkualitas sehingga pada akhirnya kualitas sistem tidak berhasil memengaruhi kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian kesuksesan sistem informasi yang dilakukan Seddon dan Kiew (1996) dan DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.



#### **5.8.6. Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Melalui Kegunaan Persepsian**

Hipotesis keenam yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pengguna melalui persepsi kegunaan dinyatakan diterima. Hasil analisis menunjukkan bahwa kegunaan persepsian memediasi secara parsial pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Bentuk *partial mediation* ini menunjukkan bahwa kegunaan persepsian bukan satu-satunya pemediasi hubungan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna namun terdapat faktor pemediasi yang lain (Baron dan Kenny (1986) dalam Sholihin dan Ratmono (2013:59)). Semakin baik kualitas informasi akan meningkatkan kepercayaan penggunanya bahwa informasi yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan semakin baik dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pengguna. Sebaliknya, menurunnya kualitas informasi akan menurunkan tingkat kepercayaan penggunanya bahwa informasi yang dihasilkan sistem tidak bermanfaat dan tidak meningkatkan kinerjanya sehingga berdampak menurunkan kepuasan penggunanya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian kesuksesan sistem informasi Seddon dan Kiew (1996) dan DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan kualitas informasi dan kegunaan persepsian berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

#### **5.8.7. Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Melalui Kegunaan Persepsian**

Hipotesis tujuh yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pengguna melalui kegunaan persepsian dinyatakan ditolak. Hasil menunjukkan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Karaman dan Bolen (2015). Alasan hipotesis ini ditolak karena pengguna SIKD tidak melihat layanan Tim TI ini sebagai bagian dari penyelenggaraan SIKD.

Tim TI yang bertugas tidak fokus pada penyelenggaraan SIKD saja namun Tim TI ini adalah staf Badan Keuangan Daerah (BKD) yang sehari-harinya mengerjakan tugas rutin di BKD. Oleh karena itu, baik atau buruknya layanan tidak memengaruhi kepuasan pengguna SIKD. Kepercayaan pengguna atas sistem informasi yang bermanfaat dan dapat meningkatkan kinerja itu bukan karena dukungan atau *support* dari tim TI.

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

## **5.9. Implikasi Penelitian**

### **5.9.1. Implikasi Teoretis**

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi teoretis, yaitu bukti empiris tentang teori *Technology Acceptance Model* (TAM) bahwa kepercayaan seseorang terhadap suatu teknologi bahwa teknologi yang digunakan bermanfaat dan meningkatkan kinerja (*perceived usefulness*) dipengaruhi oleh beberapa variabel eksternal salah satunya informasi yang berkualitas. Temuan yang mendukung Model TAM dibuktikan bahwa kepercayaan pengguna terhadap sistem informasi dipengaruhi oleh informasi yang berkualitas. Semakin berkualitas informasi yang dihasilkan akan semakin meningkatkan kepercayaan pengguna bahwa sistem informasi tersebut bermanfaat.

Selain itu, hasil penelitian ini mendukung model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) dan Seddon dan Kiew (1996) yang menyatakan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan akan meningkatkan kepuasan penggunanya.

Hasil penelitian ini juga mendukung model kesuksesan sistem informasi Seddon dan Kiew (1996) yang memberikan bukti bahwa kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan kegunaan persepsian merupakan salah satu faktor penting dalam

mengukur kesuksesan sistem informasi. Sukses atau tidaknya implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh teknis kualitas informasi saja namun juga dilihat dari seberapa besar kepercayaan pengguna bahwa sistem informasi yang digunakan bermanfaat dan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Semakin besar kepercayaan terhadap sistem informasi, semakin meningkat pula kepuasan pengguna

### **5.9.2. Implikasi Praktik**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam melakukan perbaikan penyelenggaraan Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesuksesan sistem informasi ditentukan oleh beberapa faktor penting, yaitu kualitas informasi, kegunaan persepsian, dan kepuasan pengguna sehingga nantinya semua *stakeholder* yang terlibat dalam SIKD dapat lebih memperhatikan faktor-faktor penting yang berkaitan dengan kesuksesan penyelenggaraan SIKD. Langkah awal yang bisa dilakukan adalah perbaikan dari sisi teknis peningkatan kualitas informasi dengan meningkatkan ketepatan waktu pada saat penyajian informasi, meningkatkan relevansi informasi, informasi yang dihasilkan harus detail dan benar, dan konsisten. Tahap selanjutnya melakukan evaluasi pada sisi kegunaan persepsian dan kepuasan pengguna dengan melihat kecepatan SIKD dalam menyelesaikan pekerjaan, meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas, efektif, mempermudah pekerjaan, dan yang paling utama adalah pengguna dapat langsung merasakan manfaatnya.