# TESIS

# ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI PADA SISTEM INFORMASI TERPADU TAMZIS (ICS 1RO1)

***Real Time Online***

Diajukan oleh

Rizky Maulidi

14919022

PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2016

**TESIS**

# ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI PADA SISTEM INFORMASI TERPADU TAMZIS (ICS 1RO1) *Real Time Online*

Program Magister Akuntansi




Diajukan oleh

Rizky Maulidi

14919022

PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2016

TESIS

# ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI PADA SISTEM INFORMASI TERPADU TAMZIS (ICS 1RO1) *Real Time Online*

Diajukan oleh

Rizky Maulidi

14919022

Telah disetujui oleh :

Yogyakarta,

Dosen Pembimbing

Dra. Yuni Nustini, MAFIS., Ak., CA., Ph.D.

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 22 November 2016

Rizky Maulidi, S.E

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesuksesan penerapan sistem informasi pada sistem informasi terpadu Tamzis (ICS RO1). Penelitian ini dilaksanakan di semua cabang KSPPS Tamzis Bina Utama. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan yang dalam kesehariannya menggunakan sistem informasi, metode sampling yang digunakan adalah *Judgment Sampling* dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 152 responden. Kemudian

Analisis data menggunakan pendekatan *structural equation modeling* menggunakan *partial least square* (PLS) Ver 3.0 M3.hasil penelitian menunjukkan kualitas sistem, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna tetapi kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, kesesuaian tugas – teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan dan dampak individual, kemudahan penggunaan yang dipersepsikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individual.



Kata kunci : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kesesuaian tugas – teknologi, persepsi kemudahan penggunaan, dampak individual.

*Abstract*

*This Research aim to evaluate the succsess of Information System application on integrated information system in Tamzis (ICS RO1). This Research is conducted on all branches of KSPPS Tamzis Bina Utama. The Population of the Research covers all employees who use this information System on daily basis. Furthermore, researcher selects Judgment sampling as method for sampling with 152 respondent obtained as samples.*

*The data analysis applies structural equation modeling approach which is specifically the partial least square (PLS) Ver 3.0 M3. The Research outcome shows that system quality , service quality, information quality influence positively and significantly towards user's satisfaction. task - technology fit gives positive and significant influence toward perceived ease of use and individual impact, ease of use is perceived gives positive and significant influence toward user's satisfaction, user's satisfaction gives positive and significant influence toward individual impact*

*Keywords : system quality, information quality, service quality, task – Technology fit, perceived ease of use, individual impact*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas semua karunia dan limpahan nikmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul " Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Pada Sistem Informasi Terpadu Tamzis (ICS 1 RO1) Real Time Online (Studi Kasus pada KSPPS Tamzis Bina Utama)". Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister pada program studi Magister Akuntansi pada Program Pascasarjana Universitas Islam Indonesia.

Selama studi dan dalam proses penyusunan tesis ini penulis telah memperoleh petunjuk, bimbingan, dan arahan serta pemikiran dari berbagai pihak untuk itu dengan segala ketundukan hati diucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Zainal Mustafa EQ., MM selaku Direktur Program Pascasarjana Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Ibu Dra. Yuni Nustini, MAFIS., Ak., CA., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan keluangan waktu dan memberikan pencerahan dalam membimbing penulis menyelesaikan tesis ini.
3. Bapak Drs. Dekar Urumsah, S.Si., M.Com. (IS), Ph.D. selaku tim penguji yang telah memberikan masukan dan kritik untuk menyempurnakan tesis ini.
4. Seluruh Staf Dosen dan Staf Administrasi pada program studi magister akuntansi UII yang telah memberikan banyak tambahan ilmu yang bermanfaat dan mendukung proses pembelajaran menjadi lebih efektif.

5. Kedua Orangtua (Almarhum Drs. H. Moch Ichwan dan Hj. Zainab Nailiyah) dan Bapak/Ibu Mertua (H. M. Hasyim, S.Pdi dan Hj. Siti Latifah) yang selalu mendukung dan memohonkan doa dengan ikhlas untuk kesuksesan, kelancaran penulis.
6. Istriku (Zakiyah Ariyani), dua jagoanku (mas Zidan dan Zhafran), atas semua dukungan, perhatian, kasih sayang, dan semangat tak kenal lelah.
7. Teman – teman Maksi angkatan IX yang telah mendukung dan memberikan bantuan kepada penulis.
8. Rekan – rekan Dosen Universitas Sains Al – Quran (Unsiq) di Wonosobo (Pak Yusqi, Pak Elvan, Bu Nia) atas bantuan dan semangat untuk penyelesaian tesis ini.
9. Rekan – rekan di KSPPS Tamzis Bina Utama (Bp. Gatit, Pak Edy Ryanto, Pak Andi) terima kasih atas izin untuk studi dan penelitiannya, serta untuk Bu Indri dan Fentri yang selalu memberikan semangat.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis sangat menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik. Akhirnya semoga tesis ini memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi banyak pihak.

Yogyakarta, 22 November 2016

Penulis

Rizky Maulidi

## Daftar Isi

Halaman

Halaman Judul..... i

Halaman Persetujuan..... ii

Pernyataan ..... iv

Abstraksi .....v

Abstract ..... vi

Kata Pengantar ..... viii

Daftar Isi ..... ix

Daftar Tabel ..... xiv

Daftar Gambar .....xv

Daftar Lampiran..... xvi

Bab I Pendahuluan .....1

1.1 Latar Belakang Masalah .....1

1.2 Rumusan Masalah.....8

1.3 Tujuan Penelitian .....10

1.4 Manfaat Penelitian .....11

1.5 Sistematika Penulisan .....12

Bab II Tinjauan Pustaka .....13

2.1 Landasan Teori .....13

2.1.1 Sistem Informasi ICS RO1 .....13

2.1.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi .....15

2.1.3 Kualitas Sistem (System Quality) .....17

2.1.4 Kualitas Informasi *(Information Quality)* .....19

2.1.5 Kualitas Pelayanan *(Service Quality)* .....21

2.1.6 Kepuasan Pengguna *(User Satisfaction)* .....23

2.1.7 *Task – Technology Fit* .....25

2.1.8 Persepsi Kemudahan Penggunaan *(Perceived Ease Of Use)*…..26

2.2 Telaah Penelitian Sebelumnya .....28

2.3 Model Penelitian .....32

2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian .....32

2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna .....32

2.4.2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna .....34

2.4.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penggunanya .34

2.4.4. Pengaruh Kesesuaian Tugas - Teknologi Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan .....36

2.4.5. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna ..... 36

2.4.6. Pengaruh *Task – Technology Fit* (TTF) Terhadap Dampak Individual .....37

2.4.7. Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Dampak Individual .....39

Bab III Metode Penelitian .....42

3.1 Populasi dan Sampel.....42

3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....43

3.3 Profil Perusahaan (KSPPS Tamzis Bina Utama) .....43

3.4 Definisi Operasional .....46

3.4.1 Kualitas Sistem .....46

3.4.2 Kualitas Informasi.....46

3.4.3 Kualitas Pelayanan.....47

3.4.4 Kepuasan Pengguna .....47

3.4.5 Dampak Individu .....48

3.4.6 Kesesuaian Tugas – Teknologi .....48

3.4.7 Persepsi Kemudahan Penggunaan .....49

3.5 Pengukuran Variabel Penelitian .....50

3.6 Pengujian Hipotesis .....50

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan .....54

4.1 Deskripsi Data .....54

4.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....56

4.3 Hasil Uji *Partial Least Square* (PLS) .....58

4.3.1 Goodness of Fit .....60

4.3.2 Pengujian Hipotesis .....89

4.3 Pembahasan .....94

4.3.1 Analisis Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna .94

4.3.2 Analisis Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna .....95

4.3.3 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna .....96

4.3.4 Analisis Pengaruh Kesesuaian Tugas – Teknologi *(Task – Technology Fit)* terhadap persepsi kemudahan pengguna *(Perceived Ease of Use)* .....97

4.3.5 Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* terhadap Kepuasan Pengguna .....98

4.3.6 Analisis Pengaruh Kesesuaian Tugas – Teknologi *(Task – Technology Fit)* terhadap Dampak Individual .....99

4.3.7 Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Dampak Individual .....101

Bab V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....102

5.1 Kesimpulan .....102

5.2 Implikasi .....105

5.3 Saran .....106

DAFTAR PUSTAKA .....108

LAMPIRAN .....113

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....30

Tabel 3.1 Pengukuran Variabel Penelitian.....50

Tabel 4.1 Deskripsi Responden.....54

Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Penelitian .....57

Tabel 4.3 Uji Convergent Validity .....79

Tabel 4.4 *Average Variance Extracted* (AVE) .....82

Tabel 4.5 *Cross Loadings* .....83

Tabel 4.6 *Composite Reliability*.....87

Tabel 4.7 R *Square* .....88

Tabel 4.8 Hasil Uji T – Statistik.....90

Tabel 5.1 Kesimpulan Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....102

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

2.1 Model DeLone dan McLean yang dimodifikasi (2003)..... 25

2.2 Model Penelitian ..... 32

2.3 Rerangka Hipotesis dalam Model Penelitian ..... 41

4.1 Hasil Uji *PLS Algorithm* ..... 59

4.2 Uji Signifikansi ..... 90

## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman


1. Kuesioner ..... 114
2. Statistik Deskriptif ..... 121
3. *Cross Loadings* ..... 122
4. *Overview* dan *Laten Variable Correlations* ..... 124
5. Uji T – Statistik ..... 125
6. Gambar Uji Signifikansi ..... 126
7. *Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)* ..... 127

**TESIS**

# ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI PADA SISTEM INFORMASI TERPADU TAMZIS (ICS 1RO1) *Real Time Online*

Program Magister Akuntansi

Diajukan oleh

Rizky Maulidi

14919022

PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2016

**BERITA ACARA UJIAN TESIS**

Pada hari Rabu tanggal 23 November 2016, Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Akuntansi Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis yang disusun

oleh :

**RIZKY MAULIDI**

No. MHS. : 14919022

Konsentrasi : Perpajakan

Dengan Judul:

**ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI PADA SISTEM INFORMASI TERPADU TAMZIS (ICS 1RO1)**

**Real Time Online**

Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji,

maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

| Penguji I | Penguji II |
|---|---|
| Dra. Yuni Nustini,MAFIS.,Ak.,CA.,Ph.D. | Drs. Dekar Urumsah,S.Si.,M.Com.(IS),Ph.D. |

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana

Dr. Zainal Mustafa EQ., MM.

## HALAMAN PENGESAHAN

Yogyakarta, 28 November 2016

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing

Dra. Yuni Nustini, MAFIS., Ak., CA., Ph.D.

TESIS

# ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI PADA SISTEM INFORMASI TERPADU TAMZIS (ICS 1RO1) *Real Time Online*

Diajukan oleh

Rizky Maulidi

14919022

Telah disetujui oleh :

Yogyakarta,

Dosen Pembimbing

Dra. Yuni Nustini, MAFIS., Ak., CA., Ph.D.

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 22 November 2016




Rizky Maulidi, S.E

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem infomasi bertumbuh dan berkembang dengan pesat. Hal ini dapat dilihat dengan adanya perkembangan peralatan yang berteknologi canggih dan mampu membantu manusia memenuhi kebutuhan hidup. Contohnya perkembangan komputer yang komponennya terdiri dari CPU, monitor, dan keyboard, berkembang dengan ukuran yang relatif kecil, dan ringan sehingga mudah dibawa kemana-mana. Selain itu perkembangan internet juga membawa pengaruh positif untuk perkembangan sistem informasi.

Sistem informasi (SI) di bidang ekonomi memberikan kontribusi dalam menciptakan nilai tambah bagi organisasi karena meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat. Sistem informasi menawarkan sinergi dan efisiensi informasi pada suatu organisasi (Rini, 2010). Dengan SI, karyawan organisasi dapat mencari dan menyerap pengetahuan untuk menjalankan pekerjaannya atau menyelesaikan masalah-masalah dalam pekerjaannya sehingga SI dapat mempengaruhi efisiensi organisasi. Sistem informasi juga menawarkan kemudahan komunikasi dengan memperpendek jarak dan mempersingkat waktu penyampaian informasi sehingga akan tercipta efisiensi komunikasi.

Sistem Informasi yang diterapkan di organisasi adalah komponen yang menjadi bagian dari organisasi dan bersama – sama dengan individu didalam

organisasi saling berinteraksi dan memanfaatkan Sistem Informasi yang efektif dan Efisien (Susanti, 2010).

Didalam sistem informasi terdapat *Hardware* dan *Software* yang dipakai untuk menunjang sistem informasi perusahaan tersebut. *Hardware* adalah perangkat keras yang mendukung aplikasi operasi *(software)* dimana *software* adalah perangkat lunak dari sistem informasi perusahaan. Kedua hal tersebut sangat penting dalam menunjang sistem informasi perusahaan. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan bergantung pada bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue, 1995).

Sistem informasi dapat diartikan sebagai sistem yang menggabungkan komputasi (Jaringan Komputer) dengan jalur komunikasi yang membawa data, suara, atau video (Dita 2011). Peran sistem informasi bagi perusahaan sangat dibutuhkan untuk efisiensi waktu dan biaya. Penerapan teknologi informasi dapat menyebabkan perubahan pada kebiasaan kerja. Penggunaan IT dalam sebuah organisasi sangatlah penting, untuk menerapkan IT haruslah dilihat karakteristik organisasi tersebut. Apakah dengan IT mampu meningkatkan efisiensi sebuah perusahaan, sehingga dalam penerapan IT dibutuhkan orang yang handal sehingga dapat berjalan dengan baik.

Nurul (2010) menyatakan bahwa di era 1990 an sistem informasi merupakan sumberdaya keempat setelah sumberdaya manusia, uang, dan mesin yang digunakan oleh manajer untuk membentuk dan mengoperasikan

perusahaan.Penelitian Sunarta (2005) menyatakan bahwa teknologi informasi akan membawa perubahan dasar bagi organisasi.

Sistem informasi suatu organisasi digunakan untuk meningkatkan kinerja individual sebagai anggota organisasi yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi. Sumber daya manusia memainkan peran penting dalam kesuksesan sistem informasi dimana sumber daya manusia memainkan peran sebagai pengguna dan pemakaian sistem informasi. Peran sumberdaya manusia ini menyebabkan perubahan lingkungan didalam suatu organisasi dan perubahan tersebut menyebabkan *shock culture*bagi para pemakai dengan lingkungan barunya (Kurniawan dan Aldo, 2010).

Selain sumberdaya manusia terdapat dampak lain atau pengaruh dari sistem informasi, dimana dengan penerapan sistem informasi akan tercipta keanekaragaman fitur dan fungsi yang ada dalam sistem informasi tersebut. Keanekaragaman terkait fitur dan fungsi pada tiap – tiap individu akan memberikan penilaian yang berbeda. Ketidaksamaan antara kebutuhan dengan realitas fitur dalam sistem informasi tersebut juga bertambah dengan masalah teknis operasional, yang dapat membuat pengguna tidak puas, dan dapat menurunkan kinerja pengguna. Sistem informasi dikatakan sukses jika faktor kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan sistem mampu memberikan rasa puas terhadap pengguna sehingga pengguna bersedia untuk menggunakannya lagi dan akhirnya dapat meningkatkan kinerja pengguna secara keseluruhan dalam perusahaan.

Model yang dapat digunakan untuk meneliti apakah suatu sistem informasi itu berhasil dalam penerapannya adalah model yang dilakukan DeLone dan McLean yang dimodifikasi oleh McGill, dkk (2003) model ini digunakan sebagai dasar dalam melakukan penelitian. Model kesuksesan sistem informasi telah banyak dikembangkan oleh para peneliti peneliti sebelumnya, diantaranya penelitian oleh Shannon dan Weaver (1949) dan Mason (1978) dalam Purwaningsih (2010) dan penelitian – penelitian sebelumnya (Jogiyanto, 2007).

Penelitian yang dilakukan oleh Purwaningsih (2010) serta Livari (2005) menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan *system quality* terhadap *user satisfaction*, dan hasil ini mendukung penelitian dari Kurniawan dan Aldo (2010) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir.

Penelitian yang dilakukan oleh Purwaningsih (2010) tentang analisa penerapan sistem informasi pelayanan terpadu pada Kantor Jamsostek Indonesia, memasukkan variabel mediator yakni kesesuaian tugas dan teknologi *(Task – Technology Fit)* serta menilai keberhasilan penerapannya. Dalam penelitian Purwaningsih menunjukkan hasil bahwa variabel mediator kesesuaian tugas dan teknologi tidak menunjukkan korelasi positif terhadap kepuasan pengguna kepada dampak individual.

Dalam penelitian ini akan menguji ulang penelitian tentang kesuksesan sistem informasi menggunakan Model kesuksesan sistem dari DeLone dan McLean (2003) dan memasukkan variabel tambahan yaitu Kesesuaian Tugas dan teknologi yang mana dari hasil penelitian Purwaningsih (2010) menyatakan

bahwa variabel mediator kesesuaian tugas dan teknologi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, peneliti disini akan menguji variabel Task – Technology Fit apakah berpengaruh terhadap persepsi kemudahan pengguna serta dampak individual. Selain memasukkan variabel *Task – Technology Fit*, peneliti memasukkan variabel *perceived ease of use*yang mana dari variabel itu merupakan salah satu variabel dari Model TAM *(Technology Acceptance Model)*dimana variabel *perceived ease of use*dianggap paling baik dalam menjelaskan perilaku user terhadap sistem informasi yang baru.

Penelitian ini akan dilakukan pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) Tamzis Bina Utama dengan sampel individu yang bekerja dan berhubungan langsung dengan sistem informasi keuangan tamzis. Penelitian ini dilakukan pada KSPPS Tamzis Bina Utama dengan beberapa pertimbangan. Pertimbangan pertama, perkembangan teknologi informasi memacu insan tamzis untuk menciptakan sistem informasi yang terpadu untuk semua divisi dalam perusahaan. Pertimbangan kedua, pada tahun 2012 telah diciptakan sistem informasi keuangan Tamzis yang terpadu (ICS RO1), yang terus memperbaharui sistem informasi tersebut dengan perbaikan berkelanjutan yang disesuaikan dengan permintaan anggota dan pengguna sistem, sehingga perlu diketahui dampak sistem informasi terhadap kinerja. Pertimbangan ketiga, penelitian tentang analisa kesuksesan sistem informasi keuangan pada Lembaga Keuangan Koperasi berbasis syari'ah belum banyak dilakukan.

Pada penelitian ini menggunakan studi empiris pada KSPPS Tamzis Bina Utama. Hal ini dikarenakan dalam operasional sehari – hari untuk pemrosesan

data Tamzis sudah menggunakan suatu sistem informasi yang berhubungan dengan teknologi informasi yang berbasis *real time online.* Sampel pada penelitian ini adalah para pegawai KSPPS Tamzis di 37 Kantor Cabang yang terdiri dari Account Officer, staf administrasi dan Kepala cabang serta para manajer area, manajer wilayah, serta Middle Manajer dan Top Manajer pada KSPPS Tamzis. Pertimbangan ini diambil karena para pegawai tersebut berhubungan langsung dalam kesehariannya dengan sistem informasi tamzis yang terpadu (ICS RO1).

KSPPS Tamzis Bina Utama adalah salah satu lembaga keuangan yang berbadan hukum Koperasi dan berbasis Syari'ah dan masuk dalam rangking 5 besar Koperasi Syari'ah terbesar di Indonesia. Sistem informasi keuangan Tamzis dapat diklaim paling maju bila dibandingkan dengan lembaga sejenis karena sistem informasi tersebut sudah terintegrasi dan *real time.* Sebelum menggunakan sistem informasi yang terpadu dan *real time*, tamzis sudah menggunakan sistem informasi *offline* yaitu Coopus Xp yang berbasis *mysql* tetapi sistem tersebut masih mempunyai beberapa kekurangan dan oleh insan IT Tamzis diperbaharui dan diciptakanlah sistem informasi yang sekarang digunakan.

Sistem informasi Tamzis yang terpadu (ICS RO1) adalah sistem informasi yang mengalami perkembangan dari sistem informasi yang sebelumnya dan dirasa sudah usang mengikuti kebutuhan anggota dengan memanfaatkan IT agar setara dengan kemampuan IT suatu lembaga perbankan umum. Sistem informasi tamzis memiliki karakteristik yang berbeda karena disesuaikan dengan kepentingan, kebutuhan dan juga terkait dengan strategi pencapaian masing – masing. Ada lima

karakteristik yang dikembangkan Tamzis dalam melayani anggota, antara lain :*pertama,* sistem informasi administrasi, sistem informasi keanggotaan, dan sistem informasi keuangan yang memiliki format yang sama disemua kantor Tamzis. *Kedua,* sistem informasi administrasi yang mampu merekam dan menyajikan data anggota Tamzis secara lengkap, efisien, dan aktual. *Ketiga,* sistem informasi keuangan Tamzis *(core Tamzis syariah system),* mampu menyajikan data pendanaan dan data pembiayaan anggota beserta sejarah mutasi dan transaksinya secara lengkap, akurat dan *real – time.Keempat, software* sistem informasi Tamzis, dirancang, mudah digunakan *(user friendly)* dengan tetap mengutamakan keamanan data *(data security)*. *Kelima,* sistem informasi Tamzis sangat *upgradetable* (dapat ditingkatkan) dan dapat terus dikembangkan *(development),* sehingga mampu mengikuti kebutuhan pengelolaan data dan informasi. Hal ini memungkinkan karena *source code* dimiliki oleh Tamzis.

Sistem informasi Tamzis sudah mengakomodir suatu sistem yang berbasis *Online*dimana sistem *online* ini diupayakan untuk menjadi jalan penghubung antar individu dengan individu yang lain maupun individu dengan lembaga dalam merealisasikan keinginannya dalam waktu yang cepat tanpa dibatasi tempat dan waktu. Oleh karenanya, sistem informasi online ini menjadikan Tamzis dapat memberikan pelayanan prima kepada anggota, sehingga anggota dapat melakukan transaksi keuangan di semua kantor cabang, karena sistem informasi Tamzis terintegrasi dan saling terkoneksi *(online)*di semua kantor.

Terdapat beberapa alasan mengapa Tamzis memilih mengembangkan sistem informasi secara *Online,* antara lain :*pertama,* kantor Tamzis yang semakin

banyak akan memerlukan kecepatan dan ketepatan data. Misalnya, ketika anggota Tamzis Yogyakarta pergi ke Jakarta bisa mengakses pembiayaaan, ijabah maupun pelayanan – pelayanan yang lain. *Kedua,* sistem informasi terkait dengan laba rugi, pertumbuhan aset, produktifitas marketing akan terlihat secara otomatis (terkait dengan point – point). *Ketiga,* bagi personalia (HRD), bisa digunakan untuk memonitoring kinerja marketing maupun kerja administrasi terkait dengan nilai produktifitasnya. *Keempat,* bagi anggota, dapat melihat sejarah transaksi pembiayaan, simpanan maupun ijabah. Terutama, ketika anggota mengajukan pembiayaan. Lebih khusus lagi, ketika akan mengambil keputusan berapa nominal yang akan dicairkan. *Kelima,* bagi manajemen. Sistem informasi berbasis *Online*ini dapat digunakan untuk mengawasi, mengontrol dan mengevaluasi perkembangan seluruh komponen dalam lembaga keuangan. Sehingga bisa dengan sigap mengambil sikap bila ada perubahan dalam satu waktu tertentu. *Keenam,* mengetahui pertumbuhan kantor secara *real-time.* Karena database dari IT akan menunjukkan secara otomatis baik melalui neraca, aset maupun omset setiap waktu. Contoh, bila ada pertumbuhan kantor yang menunjukkan trend menurun (merugi) marketing bisa dilakukan mutasi *(rolling)* dari kantor yang mengalami laba. Dengan begitu, pertumbuhan kantor akan bersifat stabil bahkan meningkat secara terus menerus.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan untuk mengetahui keberhasilan sistem informasi Tamzis yang terpadu (ICS RO1) tersebut membawa dampak positif dalam peningkatan kinerja individual maka dilakukan suatu penelitian

**“ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI PADA SISTEM INFORMASI TAMZIS TERPADU (ICS 1RO1)”.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Sistem informasi telah membawa perubahan yang sangat mendasar bagi organisasi baik swasta maupun organisasi publik. Dengan adanya teknologi informasi pemrosesan data akan mengalami perubahan dari manual ke otomatisasi dan sistem tersebut akan memberikan nilai tambah bagi perusahaan dari perubahan tersebut, namun penggunaan sistem informasi tersebut akan memberikan dampak yang baik apabila memenuhi kebutuhan para pengguna untuk menunjang kinerja operasional mereka. Hal ini yang mendorong dilakukannya penelitian untuk menganalisa kesuksesan sistem informasi terpadu (ICS 1RO1) yang digunakan oleh KSPPS Tamzis Bina Utama. Model penelitian ini sendiri mengadaptasi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) yang diperbaharui oleh McGill, dkk (2003).

Dengan mengacu pada hasil penelitian McGill, dkk (2003) maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Sistem ICS RO1 *(System Quality)* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *(User Satisfaction).*
2. Apakah Kualitas Informasi ICS RO1 *(Information Quality)* dari sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *(User Satisfaction).*
3. Apakah Kualitas Pelayanan ICS RO1 *(Service Quality)* berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya *(User Satisfaction).*

4. Apakah Kesesuaian Tugas - Teknologi ICS RO1 *(Task – Technology Fit)* berpengaruh terhadap persepsi kemudahan pengguna *(Perceived Ease of Use).*
5. Apakah Persepsi Kemudahan Pengguna ICS RO1 *(Perceived Ease of Use)* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *(User Satisfaction).*
6. Apakah Kesesuaian Tugas - Teknologi ICS RO1 *(Task – Technology Fit)* berpengaruh terhadap dampak individual *(Individual Impact).*
7. Apakah Kepuasan pengguna ICS RO1 *(User Satisfaction)* berpengaruhterhadap dampak individual *(Individual Impact).*

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka uraian secara rinci tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Sistem *(System Quality)* terhadap kepuasan pengguna *(User Satisfaction).*
2. Untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Informasi *(Information Quality)* dari sistem informasi terhadap kepuasan pengguna *(User Satisfaction).*
3. Untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *(Service Quality)* terhadap kepuasan penggunanya *(User Satisfaction).*
4. Untuk menganalisis Pengaruh Kesesuaian Tugas - Teknologi *(Task – Technology Fit)* terhadap persepsi kemudahan pengguna *(Perceived Ease of Use).*

5. Untuk menganalisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Pengguna *(Perceived Ease of Use)* terhadap kepuasan pengguna *(User Satisfaction).*
6. Untuk menganalisis Pengaruh Kesesuaian Tugas - Teknologi *(Task – Technology Fit)* terhadap dampak individual *(Individual Impact).*
7. Untuk menganalisis Pengaruh Kepuasan pengguna *(User Satisfaction)* terhadap dampak individual *(Individual Impact).*

## 1.3 Manfaat Penelitian

### 1.3.1 Manfaat Teoritis

Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empris tentang faktor – faktor penentu keberhasilan penerapan Sistem Informasi Tamzis yang Terpadu serta menilai keberhasilan penerapannya ditinjau dari Kepuasan Pengguna dan Persepsi Kemudahan Penggunaan dengan menambahkan variabel Kesesuaian Tugas – Teknologi *(Task – Technology Fit)* yang dikembangkan berdasarkan Model DeLone & McLean yang dikembangkan oleh Mc Gill, et al sehingga dapat memberikan pengetahuan mengenai model kesuksesan sistem informasi serta sebagai dasar bagi penelitian selanjutnya.

### 1.3.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengembang ICS RO1 yaitu divisi IT dan Litbang pada KSPPS Tamzis untuk meningkatkan pemanfaatan sistem informasi ICS RO1, sehingga dapat

meningkatkan kinerja individual yang berdampak pada organisasi secara keseluruhan.

### 1.4. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan, berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka, berisi telaah teori yang berhubungan dan menjadi acuan dalam penulisan proposal tesis "ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI PADA SISTEM INFORMASI TAMZIS TERPADU (ICS 1RO1)"..

Bab III Metode Penelitian, berisi Desain Penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan uji reliabilitas, dan metode analisis data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan. Berisi karakteristik responden, hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan, hasil pengujian asumsi klasik, hasil pengujian analisis jalur, hasil pengujian hipotesis, dan uraian analisis data yang berisi pengolahan data serta interpretasi terhadap hasil tersebut.

Bab V Penutup. Berisi kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian dan saran – saran untuk penelitian selanjutnya.

# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Landasan Teori

### 2.1.1 Sistem Informasi ICS RO1

Sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam organisasi (Laudon dan Laudon, 2008). Sedangkan informasi didefinisikan sebagai data yang telah dibuah menjadi sesuatu yang lebih berguna bagi manusia atau organisasi.

Nurul (2010) mendefinisikan Sistem Informasi sebagai suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang diperlukan. Dengan kata lain sistem informasi adalah kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia dan komputer) untuk mengubah masukan (Input) menjadi keluaran (Output / informasi) guna mencapai sasaran – sasaran organisasi/ perusahaan.

Sistem informasi melakukan sebuah proses yang disebut dengan pemrosesan transaksi, dimana dalam proses pemrosesan transaksi ini terdiri dari 3 hal yaitu Input,

Proses, dan Output. Input biasa disebut dengan transaksi diubah dan dikonversi dengan proses untuk menjadi output yang digunakan untuk pengambilan keputusan bagi internal perusahaan dan eksternal perusahaan. Bodnar dan Hopwood (2000) menyatakan bahwa sistem informasi berbasis komputer merupakan sekelompok perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang bermanfaat. Penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak tersebut dimaksudkan untuk menghasilkan informasi secara cepat dan akurat.

Pada tahun 2012 telah diciptakan sistem informasi keuangan Tamzis yang terpadu (ICS RO1), yang terus memperbaharui sistem informasi tersebut dengan perbaikan berkelanjutan yang disesuaikan dengan permintaan anggota dan pengguna sistem. Sistem informasi keuangan Tamzis dapat diklaim paling maju bila dibandingkan dengan lembaga sejenis karena sistem informasi tersebut sudah terintegrasi dan *real time.* Sebelum menggunakan sistem informasi yang terpadu dan *real time*, tamzis sudah menggunakan sistem informasi *offline* yaitu Coopus Xp yang berbasis *mysql* tetapi sistem tersebut masih mempunyai beberapa kekurangan dan oleh insan IT Tamzis diperbaharui dan diciptakanlah sistem informasi yang sekarang digunakan.

Sistem informasi Tamzis yang terpadu (ICS RO1) adalah sistem informasi yang mengalami perkembangan dari sistem informasi yang sebelumnya dan dirasa sudah usang mengikuti kebutuhan anggota dengan memanfaatkan IT agar setara dengan kemampuan IT suatu lembaga perbankan umum. Infrastruktur dibidang IT

oleh Tamzis sudah dikembangkan mulai tahun 1994 yang kemudian dikenal sebagai *Integrated Accounting System generasi 1*, meskipun masih dibawah sistem operasi DOS, akan tetapi pada jamannya sudah merupakan sistem yang cukup canggih, apalagi sudah terhubung dengan LAN *(Local Area Network)* yang pada waktu itu masih terhitung langka. Pada tahun 1998 sistem generasi pertama tadi mengalami perubahan karena dirasa telah usang, dan diganti dengan IAS generasi 2 seri 1 yang beroperasi dengan sistem Windows dan Linux. IAS generasi 2 seri 1 dikembangkan terus hingga tahun 2010.

### 2.1.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi

Model kesuksesan sistem informasi digunakan untuk menilai keberhasilan implementasi suatu sistem informasi didalam organisasi pada bidang masing – masing. Model kesuksesan sistem informasi banyak dikembangkan oleh para peneliti diantaranya Bailey dan Pearson (1983), DeLone dan McLean (1992), Seddon (1997), Rai dkk., (2002), dan Sabherwal dkk ., (2004). Dari beberapa model kesuksesan sistem informasi tersebut, model DeLone dan McLean (1992) banyak mendapat perhatian dari para peneliti selanjutnya, yaitu Walstrom dan Hardgrave (1996), Walstron dan Leonard (2000), Mc Gill dkk., (2003), dan Livari,. (2005).

Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) ini cepat mendapat tanggapan karena model ini merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid. DeLone dan McLean membahas model kerangka kerja yang memfokuskan pada keberhasilan sistem informasi (SI) yang

sudah digunakan atau yang sudah ada dan model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi pengukur yaitu Kualitas sistem *(system quality);* Kualitas informasi *(information quality);* Penggunaan *(use);* Kepuasan pemakai *(user satisfaction);* Dampak individual *(individual impact)* dan Dampak Organisasional *(organizational impact).*

Model kesuksesan sistem informasi ini setelah digunakan mendapatkan banyak tanggapan dari para peneliti. Diantaranya kritik yang disampaikan Seddon (1997) dalam Susanti (2010) yang mengangkat permasalahan tercampurnya model proses dan model kausal dalam model yang dibangun DeLone dan McLean (1992). Kritikan Seddon oleh DeLone dan McLean dijawab dengan memperbarui model menjadi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang diperbarui (2003), diantaranya dengan memasukkan :

a. Menambah dimensi kualitas pelayanan *(service quality)* sebagai tambahan dari dimensi – dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem *(system quality)* dan kualitas informasi *(information quality).*
b. Menggabungkan dampak individual *(individual impact)* dan dampak organisasional *(organizational impact)* menjadi satu variabel yaitu manfaat – manfaat bersih *(net benefits).* Alasan terjadinya penggabungan adalah dampak dari sistem informasi yang dipandang sudah meningkat tidak hanya dampaknya pada pemakai individual dan organisasi saja, tetapi dampaknya sudah ke grup pemakai, ke antar organisasi, konsumen, pemasok bahkan ke

negara. Tujuan penggabungan ini adalah untuk menjaga model tetap sederhana *(parsiomony).*

c. Menambahkan dimensi minat memakai *(intention to use)*sebagai alternatif dari dimensi pemakaian *(use).* DeLone dan McLean (2003) mengusulkan pengukuran alternatif, yaitu minat memakai *(intention to use)*. Minat memakai adalah suatu sikap *(attitude),* sedang pemakaian (*Use)* adalah suatu perilaku *(behaviour).* DeLone dan McLean (2003) juga berargumentasi dengan mengganti pemakaian *(use)* memecahkan masalah yang dikritik oleh Seddon (1997) tentang model proses lawan model kausal.

### 2.1.3 Kualitas Sistem*(System Quality)*

Kualitas sistem informasi menunjukkan kualitas dari *hardware* dan *software*yang digunakan organisasi. Hardware yang baik serta dikombinasikan dengan software yang canggih akan mempermudah kerja dari pengguna sistem (DeLone & McLean, 1992). Sistem yang berkualitas berimplikasi pada kinerja sistem dan pada gilirannya dapat meningkatkan niat untuk menggunakan sistem.

Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem.Menurut DeLone dan McLean dalam Iivari (2005) kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk.Kualitas sistem dalam sistem informasi dalam sistem informasi ini menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk performa sistem dan user interface.Dalam penelitian ini, variabel kualitas sistem

dilambangkan dengan KS.Berikut merupakan indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem dari sistem informasi :

1) Kemudahan Penggunaan

   Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna, salah satunya melalui kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut. Hal ini berarti dengan penggunaan sistem informasitersebut dapat memudahkan pengguna dalam melakukan pekerjaan tertentu dibandingkan dengan cara manual.

2) Kemudahan Dipelajari

   Selain memudahkan pengguna dalam melakukan pekerjaan, sistem informasi yang baik diharapkan mudah dipelajari, mudah dipahami dan tidak memerlukan waktu yang dalam dalam mempelajarinya.Dalam hal ini adalah kemudahan dipelajari oleh pengguna yang baru menggunakan sistem informasi atau pun pengguna yang beralih dari sistem informasi serupa.

3) Kecepatan Akses

   Kecepatan akses suatu sistem informasi merupakan salah satu kualitas sistem informasi.Jika kecepatan akses sistem informasi cepat, maka sistem informasi tersebut memiliki kualitas yang baik.

4) Keandalan Sistem

   Keandalan sistem dalam hal ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan.Keandalan sistem informasi dapat juga dilihat dari mampu atau

tidaknya sistem informasi untuk melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah berarti.

5) Fleksibilitas

   Fleksibilitas merupakan kemampuan sistem informasi untuk melakukan perubahan-perubahan dalam memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga pengguna merasa lebih puas.

6) Kegunaan Fitur dan Fungsi Sistem

   Kegunaan dan ketersediaan fitur-fitur serta fungsi dari sistem informasi merupakan salah satu indikator untuk mengukur kualitas sistem informasi. Pengguna akan merasa puas bila sistem informasidapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan fitur dan fungsi yang disediakan.

7) Keamanan

   Sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem dapat dilihat melalui data pengguna yang disimpan oleh sistem informasi, dan bagaimana sistem informasi mengatur akses pengguna yang satu dengan pengguna yang lain.

### 2.1.4 Kualitas Informasi*(Information Quality)*

Definisi kualitas adalah bahwa kualitas merupakan kemampuan mencapai tujuan dan penyesuaian kebutuhan antara pengguna dan pelanggan (Indriani & Adryan : 2009). DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh

sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan (reports). Kualitas informasi merujuk pada output dari sistem informasi menyangkut nilai, manfaat, relevansi dan urgensi dari informasi yang dihasilkan (Radityo dan Zulaikha, 2007). Berikut merupakan indikator-indikator kualitas informasi.

1) Akurasi

   Diana Garcia Smith (2007) menyatakan bahwa akurasi merupakan kebenaran dari informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi.Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan (DeLone dan McLean, 1992).Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan dan bebas dari bias.

2) Kelengkapan

   Bailey dan Pearson dalam Diana Garcia Smith (2007) menyatakan bahwa kelengkapan dari kualitas informasi adalah kelengkapan isi dari informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi.Informasi yang lengkap adalah informasi yang mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sistem informasi tersebut.

3) Format

   Format/bentuk penyajian informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, menggambarkan kualitas informasi sistem informasi tersebut. Jika penyajian informasi dalam bentuk yang tepat maka informasi yang

dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan

4) Ketepatan Waktu

   Kualitas informasi dari sistem informasi dapat dikatakan baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu,bila informasi yang dibutuhkan terlambat, maka hal ini akan berpengaruh dalam kecepatan pengambilan keputusan, dan bila pengambilan keputusan terlambat maka akan berakibat fatal terhadap pengguna maupun organisasi.

5) Relevansi

   Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik bila relevan terhadap kebutuhan pengguna, bila informasi yang dihasilkan relevan, maka informasi tersebut akan berguna. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna berbeda yang satudengan yang lain.

Berdasarkan kriteria diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi memiliki beberapa kriteria yaitu relevansi, ketepatan waktu, penyajian informasi, akurasi, dan kelengkapan.

### 2.1.5 Kualitas Pelayanan*(Service Quality)*

Kualitas pelayanan diartikan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas pelayanan pengguna yang diberikan. Kualitas layanan merupakan kualitas dukungan yang didapatkan oleh pengguna dari departemen sistem informasi (dalam hal ini merupakan pengembang sistem

informasi).Beberapa indikator kualitas layanan diantaranya adalah *responsiveness* (kecepatan respon), *technical competence* (kemampuan teknik), dan *empathy* (empati) dari pihak pengembang sistem informasi (Stacie, 2008).Sedangkan Jogiyanto (2007) menyatakan bahwa salah satu indikator kualitas layanan adalah pelayanan setelahnya(*following-up service*).

Menurut Kotler (2006) terdapat lima dimensi pelayanan/ jasa, antara lain :

a. *Tangible*

   Didefinisikan sebagai wujud yang disajikan, berupa bangunan, fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personil pemberi jasa.

b. *Reliability*

   Didefinisikan sebagai kemampuan dalam memberikan pelayanan jasa dengan segera, konsistensi kerja secara tepat, memuaskan, serta memberikan jasa dengan dapat diandalkan dan akurat.

c. *Responsiveness*

   Didefinisikan sebagai kemampuan penyedia jasa saat memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan konsumen yang harus segera untuk dapat dilayani.

*d. Assurances*

Definisi nya adalah kemampuan penyedia jasa untuk memberikan jaminan pelayanan yang diberikan kepada para konsumen, serta pengetahuan dan tata krama dari pemberi jasa dan kemampuan mereka untuk memberi rasa percaya.

*e. Empathy*

Definisinya adalah kemampuan dari para karyawan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan dengan lebih komunikatif, perhatian secara pribadi dan pemahaman terhadap apa yang dibutuhkan oleh konsumen.

Berdasarkan pada kriteria diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang baik meliputi *tangible* atau ketampakan fisik, reliabilitas, responsivitas, kepastian, dan empati sebagai satu kesatuan yang utuh untuk menjadikan pelayanan yang prima.

### 2.1.6 Kepuasan Pengguna*(User Satisfaction)*

Kepuasan dapat diartikan sebagai sebagai sesuatu dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Dalam literatur lain menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan – harapannya (Kotler 2002 : 42). Jika pengguna tidak puas dengan suatu sistem informasi, maka sulit untuk mempertimbangkan keberhasilan suatu sistem informasi Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan oleh pengguna

dalam menggunakan sistem informasi.Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna.

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi.Sikap pengguna tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang telah diterapkan dan digunakan. Berikut ini merupakan indikator-indikator pengukur kepuasan pengguna :

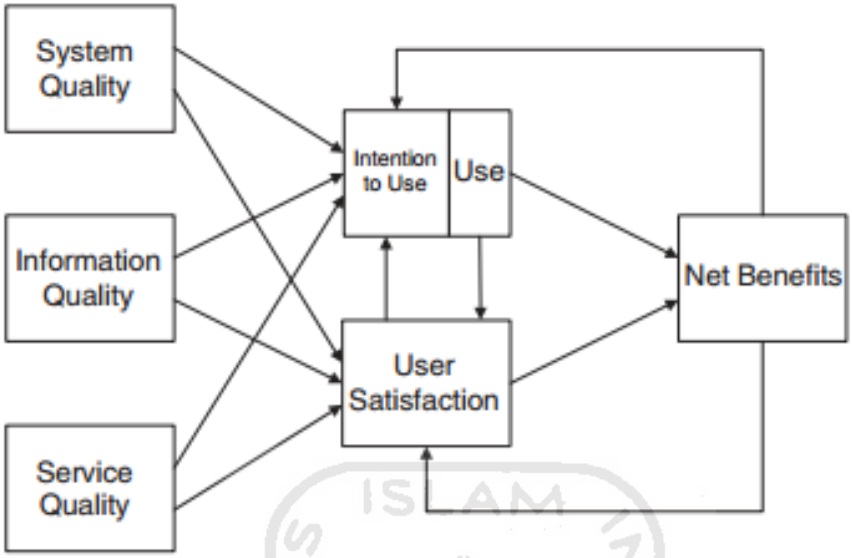
1) Efisiensi

   Kepuasan pengguna dapat tercapai bila sistem informasi dapat membantu pekerjaan pengguna secara efisien.Hal ini dapat dilihat dari bagaimana pengembang sistem informasi dapat memberikan solusi.

2) Keefektivan

   Keefektivan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kupuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Keefektivan sistem informasi dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang telah ditentukan.

Dengan adanya beberapa penambahan variabel pada model, maka model DeLone dan McLean yang telah diperbaharui (2003) terlihat sebagai berikut :




Gambar 2.1 Model DeLone dan McLean yang dimodifikasi (2003)

### 2.1.7 *Task Technology Fit (TTF)*

*Task Technology Fit (TTF)* dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995). *TTF* adalah tingkat dimana teknologi membantu individu dalam pelaksanaan tugas – tugasnya atau tugas jabatan. *TTF* merupakan persesuaian antara kebutuhan akan tugas tugasnya atau tugas jabatan. Secara lebih spesifik *TTF* merupakan persesuaian antara kebutuhan akan tugas – tugas, kemampuan individu dan fungsi teknologi.

Pengaruh *TTF* terhadap pemanfaatan ditunjukkan melalui hubungan antara TTF dan kepercayaan mengenai konsekuensi penggunaan sistem. Hal ini dikarenakan h0apakah sistem dipercaya dapat lebih bermanfaat, lebih penting atau relatif dapat memberikan keuntungan yang lebih.

*Task Technology Fit (TTF)* diukur menggunakan pengukuran yang dikembangkan oleh Goodhue (1995). Semula terdapat 14 dimensi Goodhue (1995), kemudian dalam penelitian TPC Goodhue dan Thompson (1995) dengan menggunakan analisis faktor komponen – komponen prinsipal dengan rotasi promax maka jumlah dimensi yang diusulkan menjadi delapan yaitu : kualitas *(quality),* lokatabilitas *(locatability),* autorisasi *(authorization),* kompatabilitas *(compatability),* kemudahan digunakan *(ease of use),* ketepatan waktu produksi *(production timeliness),* keandalan sistem *(system reliability),* hubungan dengan pengguna - pengguna *(relationship with users).*

Penggunaan variabel Kesesuaian Tugas-Teknologi *(Task-Technology Fit)* atau *TTF* sebagai variabel tambahan digunakan untuk memprediksi dampaknya terhadap kinerja individual.

### 2.1.7 Persepsi Kemudahan Penggunaan *(Perceived Ease Of Use)*

Persepsi kemudahan penggunaan *(Perceived Ease Of Use)*menurut Widjana (2010) dalam Bambang dan Ahmad (2014), persepsi kemudahan penggunaan berarti keyakinan individu bahwa menggunakan sistem informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan**.** Kemudahan dalam penggunaan teknologi dapat menjadi suatu harapan yang potensial untuk meningkatkan minatdalam penggunaan teknologi informasi. Selain itu, Davis (1989) mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan sebagai “derajat kepercayaan seseorang bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan bebas dari usaha. Davis

menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu variabel kausal yang mempengaruhi persepsi kegunaan.

Menurut Amijaya (2010) persepsi kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Kusuma dan Susilowati (2007) mengungkapkan bahwa intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang sering digunakan dalam intesitasnya akan lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan, dan lebih mudah digunakan oleh penggunaannya.

Beberapa penelitian yang berkaitan dengan *perceived ease of use* dilakukan Subramanian (1994), menunjukkan *perceived ease of use* tidak mempunyai pengaruh yang sigfinikan dalam memprediksi pemanfaatan teknologi pada masa yang akan datang. Sedangkan penelitian lain yang dilakukan oleh Davis (1989) yang menunjukkan pengaruh baik *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* sebagai determinan pemanfaatan sistem tetapi untuk *perceived ease of use* hubungannya dengan penggunaan sistem tidak sekuat *perceived usefulness.* Menurut Fahmi (2004), intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna *(user)*dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunaanya.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari komputer. Perbandingan kemudahan tersebut memberikan indikasi bahwa orangyang menggunakan TI bekerja lebih mudah dibandingkan dengan orang yang bekerja tanpa menggunakan TI (secara manual). Pengguna TI mempercayai bahwa TI yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya *(compartible)* sebagai karakteristik kemudahan penggunaan. Davis.F.D (1989) memberikan beberapa indikator kemudahan penggunaan TI antara lain meliputi; (1) Komputer sangat mudah dipelajari, (2) Komputer mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna (3) Keterampilan pengguna bertambah dengan menggunakan komputer (4) Komputer sangat mudah untuk dioperasikan. Untuk variabel kemudahan pemakaian, Iqbaria (1994) juga telah menguji dalam studinya apakah penerimaan penggunaan mikro komputer dipengaruhi oleh kemudahanpenggunaan yang diharapkan oleh sipengguna atau karena tekanan sosial. Temuan studi Iqbaria (1994) membuktikan bahwa TI digunakan bukan mutlak karena adanya tekanan sosial, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan TI bukan karena adanya unsur tekanan, tetapi karena memang mudah digunakan.

## 2.2 Telaah Penelitian Sebelumnya

Kesuksesan sebuah sistem informasi yang digunakan oleh suatu instansi/ organisasi dipengaruhi oleh kualitas sistem yang digunakan tersebut. Yunus , dkk. (2014) menjelaskan bahwa kesuksesan sistem informasi dalam organisasi diharapkan

mampu mengatasi kegagalan – kegagalan yang pernah terjadi dalam organisasi tersebut. Pengguna sistem yang memperoleh hasil yang diinginkan dari sistem yang dipakai tersebut akan merasa lebih puas dan akan terus menggunakan sistem tersebut.

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi (Jogiyanto, 2008). Seddon dan Yip (1992) dalam Yunus ,dkk. (2014) mengindikasikan dari hasil penelitian mereka bahwa kualitas informasi merupakan faktor penentu yang penting terhadap kepuasan pemakai. Penegasan dilakukan oleh penelitian Radityo dan Zulaikha (2007) memberikan penegasan bahwa kualitas informasi menunjukkan output dari sistem informasi yang berhubungan dengan nilai, manfaat dan relevansi dari informasi yang dihasilkan bagi pengguna sistem. Suatu sistem yang dapat memberikan informasi berkualitas yakni lengkap, akurat, up to date dan relevan, maka seseorang pengguna akan merasa lebih puas dengan informasi yang diperoleh (Yunus ,dkk. 2014).

Beberapa penelitian yang telah dilakukan untuk menguji kesuksesan sistem informasi menggunakan model yang dikembangkan DeLone dan McLean, baik dalam model aslinya maupun yang dimodifikasi serta penelitian yang menggunakan variabel mediator *Task Technology – Fit*, antara lain :

**Tabel 2.1**

**Penelitian Terdahulu**

| Peneliti | Metode | Sampel | Hasil |
|---|---|---|---|
| Yunus, Fatchan, Payamta (2014) | Survey | 57 individual (Panitia pengadaan barang) | Hasil penelitian menunjukkan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan nyata dan kepuasan pengguna, serta penggunaan nyata terhadap kepuasan pengguna. |
| Purwaningsih (2010) | Survey | 1.210 individual | Hasil penelitian menunjukkan moderasi kesesuaian teknologi terhadap pengaruh kepuasan pengguna kepada dampak individual tidak menunjukkan korelasi positif. |
| Petter, DeLone, McLean (2008) | Kualitatif | 180 paper | Menguji kesuksesan sistem informasi menggunakan enam dimensi dari D&M model – kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kegunaan, kepuasan pengguna, dan net benefit. Hasil dari tinjauan literatur pada tingkat individu dan organisasi menilai bahwa beberapa dimensi pengukuran tidak lagi relevan atau memungkinkan menggunakan alat ukur lain. |
| Radityo dan Zulaikha (2007) | Survey | 1.347 individual | Hasil penelitian menunjukkan bahwa *use* memiliki hubungan positif dengan *individual impact* dan *individualimpact* memiliki hubungan positif dengan *organizational impact* serta tidak terdapat hubungan positif antara *information quality*, *system quality* terhadap *use* dan *user satisfaction.* |
| Halawi (2005) | Survey | 300 pengguna (manajer, supervisor dan konsultan) | Menguji model DeLone and McLean dengan memasukkan variabel *"Knowledge Management"* dan hasilnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas sistem, kualitas pengetahuan, dan kepuasan pengguna. |
| Juhari Livari (2005) | Survey | 7500 Pegawai | Menguji model DeLone dan McLean dengan *field study* atas *systeminformasi* |

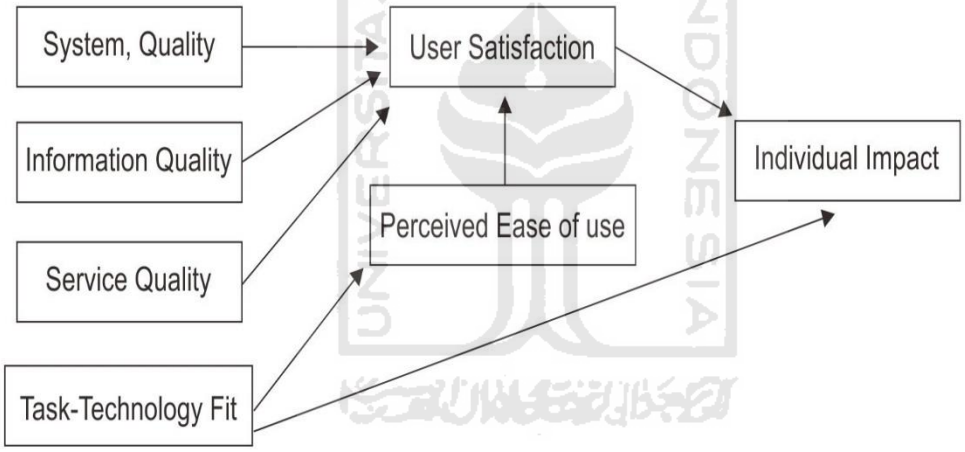
| Peneliti | Metode | Sampel | Hasil |
|---|---|---|---|
| | | | *mandatory*. Menemukan bahwa *system quality* dan *information* quality memiliki hubungan yang signifikan terhadap *user satisfaction*. *System quality* memiliki hubungan yang signifikan terhadap *use* dan *usersatisfaction* signifikan terhadap *individual impact*. |
| McGill, Valerie Hobbs, Jane Klobas (2003) | Survey | 79 Individual | Menguji model kesuksesan DeLone dan McLean yang dimodifikasi pada *user-developed application*. Hasilnya *perceived information quality* dan *perceived system quality* memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap *user satisfaction*. Sedangkan *user satisfaction* juga memiliki hubungan yang signifikan terhadap *intended use* dan *perceived individualimpact*. |
| Goodhue and Thompson, 1995 | Survey | 600 Individual | Kesesuaian-tugas teknologi berpengaruh positif terhadap pemanfaatan teknologi informasi mendapat dukungan yang lemah. Hubungan kesesuaian-tugas teknologi dengan kinerja individual menunjukkan pengaruh yang signifikan. Sedangkan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual berhubungan positif signifikan. |

## 2.3 Model Penelitian

Dengan mengacu pada model adopsi teknologi informasi de Lone Mc Lean (2003), penelitian ini mengembangkan sebuah model penelitian untuk adopsi system informasi terpadu Tamziz ICS RO1. Gambar 2.3 berikut ini memperlihatkan model tersebut.

**Gambar 2.3**

**Model Penelitian**




## 2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian

### 2.4.1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) adalah sebuah model yang merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Rivard dkk. (1997) dalam Mc Gill, dkk. (2003) mengembangkan dan menguji instrumen yang terdiri dari 40 item untuk mengukur delapan faktor kualitas

sistem yaitu : Keandalan, Portabilitas, keramahan pengguna, mudah dimengerti, efektivitas, maintainability, ekonomi, dan dapat diverifikasi. Banyak penelitian dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, dalam penelitian Seddon dan Kiew (1994) menemukan konsistensi hubungan positif antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Penelitian juga dilakukan oleh Istianingsih dan Wijanto (2008), Purwaningsih (2010), serta Tjakrawala dan Cahyo (2010) hasil penelitiannya menunjukkan hasil yang positif dari pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem.

Ukuran kepuasan pemakai pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki (Guimares, Igbaria, dan Lu 1992; Yoon 1992, Guimares dan O'Neal, 1995 dalam Mc Gill, dkk. 2003 ). Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakainya, maka akan cenderung puas dalam menggunakan sistem tersebut. Pengguna sistem informasi yang mendapatkan sesuatu hasil yang diinginkan dari sistem tersebut akan merasa lebih puas dan akan menggunakan sistem tersebut. Oleh karena itu, pengguna yang merasakan kepuasan terhadap sistem yang jarang sekali error akan berakibat dengan semakin meningkatnya kualitas sistem. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan dalam hipotesis berikut :

**Hipotesis 1 :** Kualitas sistem *(Quality System)* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *(user satisfaction).*

2.4.2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Dimensi kualitas informasi menjadi kunci dari instrumen kepuasan pengguna akhir (Ives dkk, 1983;. Baroudi & Orlikowski, 1988; Doll dkk., 1994 dalam Mc Gill, dkk. (2003). Akibatnya, kualitas informasi sering kali tidak digunakan sebagai gagasan yang unik tetapi diukur sebagai komponen kepuasan pengguna. Kualitas Informasi merujuk pada pada output dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan. Penelitian DeLone dan McLean (1992) menunjukkan bahwa kualitas informasi dapat mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna sistem. Hasil penelitian Livari (2005), Purwaningsih (2010), Wang (2008), Tjakrawala dan Cahyo (2010) menunjukkan hasil yang sama. Sebaliknya hasil penelitian Radityo dan Zulaikha (2007) menunjukkan kualitas informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Suatu sistem informasi yang dapat memberikan informasi yang berkualitas, maka seorang pengguna akan diprediksi merasa lebih puas dengan informasi yang diperoleh. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan dalam hipotesis berikut:

**Hipotesis 2 :** Kualitas Informasi *(Information Quality)*berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna *(user satisfaction)*

2.4.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penggunanya

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian yang dipersepsikan dari hasil membandingkan harapan pelanggan dengan tingkat persepsi yang diterima oleh

pelanggan terhadap layanan yang diterimanya (Halawi, 2005), tidak banyak literatur yang meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dan penggunaan didalam individu ataupun tingkat organisasi. Penelitian dilakukan oleh Halawi, 2005 menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna dan kesuksesan sistem Manajemen Pengetahuan. Beberapa penelitian sebelumnya dilakukan oleh Myers, dkk. (1997) dalam Chang, dkk. (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia sistem informasi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (2003), Khayun (2012), Istiningsih dan Utami, 2009 dalam Indira dkk, sama – sama memberikan hasil yang sama dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Peningkatan kualitas pelayanan sistem informasi akan memberikan kepuasan terhadap pengguna nya apabila harapan pelanggan dan persepsi yang diterima oleh pelanggan akan sama dimana kualitas pelayanan memberikan kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan dalam hipotesis berikut :

**Hipotesis 3 :** Kualitas pelayanan *(service quality)* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *(user satisfaction)*.

2.4.4. Pengaruh Kesesuaian Tugas - Teknologi Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan

Kesesuaian Tugas – Teknologi (TTF) melibatkan 2 komponen yang saling berinteraksi, yaitu tugas yang harus dilakukan dan teknologi yang digunakan untuk membantu menyelesaikan tugas. Ketika kemampuan teknologi sesuai dengan tugas dari pengguna, pengguna akan merasa bahwa sistem menjadi lebih mudah untuk digunakan dalam menyelesaikan tugas. Dihshaw dan Strong (1999) menunjukkan bahwa kesesuaian tugas – teknologi berhubungan positif terkait persepsi kemudahan pengguna. Penelitian yang lain juga dilakukan oleh Chen, dkk (2002); Klopping, et al (2004); Woro, dkk (2014) menemukan bahwa Kesesuaian Tugas – Teknologi *(TTF)* berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan, dikarenakan pengguna tidak akan menghabiskan lebih banyak upaya, mereka mendapatkan lebih banyak manfaat dari sistem tersebut. Dengan kata lain, pengguna memiliki kesesuaian yang sangat mendasar. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan ke dalam hipotesis berikut :

**Hipotesis 4 :** Kesesuaian Tugas - Teknologi *(task technology - fit)* berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan pengguna *(perceived ease of use)*

2.4.5. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Davis, F.D (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan *(ease of use)* sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa sistem informasi dapat

dengan mudah dipahami. Indikator utama dalam mengukur keberhasilan sistem informasi dalam suatu organisasi adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat diukur dari beberapa karakteristik, seperti kemudahan dan manfaat dari penggunaan sistem, informasi yang disajikan, dan bagaimana sistem tersebut bekerja. Beberapa penelitian yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh (1988), Seddon dan Yip (1992), dan Woro, dkk (2014) memberikan hasil bahwa terdapat hubungan positif antara persepsi kemudahan pemakaian dan kepuasan pengguna. Pengguna akan merasakan kepuasan yang lebih ketika sistem yang mereka gunakan dapat dijalankan dengan mudah, semakin banyak kemudahan yang didapat oleh pengguna maka akan semakin memberikan kepuasan kepada pengguna. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan dalam hipotesis berikut :

**Hipotesis 5 :** Persepsi Kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *(user satisfaction)*.

2.4.6. Pengaruh *Task – Technology Fit* (TTF) Terhadap Dampak Individual

Model *Task – Technology Fit* merupakan korespondensi antara kebutuhan tugas, kemampuan individual dan fungsi – fungsi teknologi dalam sistem informasi organisasi (Goodhue, 1995). Karakteristik tugas mencerminkan sifat dan jenis tugas yang memerlukan bantuan teknologi sistem informasi. Beberapa penelitian mulai memfokuskan pada situasi yang mengasumsikan pemanfaatan dapat terjadi dan berargumentasi bahwa dampak kinerja yang diperoleh dari kesesuaian antara teknologi dengan tugasnya, yaitu ketika sistem informasi menyediakan fitur-fitur dan

dukungan yang sesuai (fit) terhadap kebutuhan-kebutuhan suatu tugas. Kesesuaian Tugas – teknologi diajukan untuk dijadikan dasar evaluasi pemakai dalam mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. Keberhasilan tersebut akan ditunjukkan dengan meningkatnya kinerja khususnya kinerja individu dalam organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Goodhue dan Thompson (1995), Purwaningsih (2010) menyatakan bahwa kesesuaian tugas dan teknologi berpengaruh positif terhadap dampak individual, berbeda penelitian yang dilakukan oleh Lindawati dan Salamah (2012) yang menyatakan bahwa kesesuaian tugas dan teknologi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja individual. .

Beberapa penelitian tentang pengaruh Kesesuaian Tugas – Teknologi dapat ditemukan pada penelitian Sunarta (2005), Susanti (2006) Rahmawati (2008), Siregar dan Suryanawa (2009), Lindawati dan Salamah (2012), dan Parkes 2013 dalam Ashar (2015). Thompson, dkk. (1995) menunjukkan bahwa kesesuaian tugas – teknologi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Selanjutnya Goodhue dan Thompson (1995) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa hubungan kesesuaian tugas – teknologi dengan kinerja individu menunjukkan pengaruh yang signifikan. Apabila suatu sistem informasi bersifat positif bila dipandang dapat menyelesaikan tugas individu dari pemakai dan menyelesaikan apa yang menjadi tugas individu tersebut. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan dalam hipotesis berikut :

**Hipotesis 6 :** Kesesuaian Tugas - Teknologi *(Task – Technology Fit)* berpengaruh positif terhadap dampak individual *(individual impact)*

2.4.7. Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Dampak Individual

Dampak pemakaian suatu sistem informasi terhadap individu pengguna (individual impact) didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Sementara itu, Seddon (1997) mendefinisikan kinerja individu ini sebagai pendapat pengguna atas sistem aplikasi khusus yang digunakan dalam meningkatkan kinerja mereka di dalam organisasi. Davis (1989) juga melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan skala pengukuran yang valid untuk mengukur individual impact yang terkait dengan kinerja individu yang menggunakan sistem informasi ini.

Hubungan antara kepuasan pengguna akhir sistem informasi dengan kinerja individu ini telah diuji oleh DeLone dan McLean (1992) dalam model keberhasilan sistem informasi yang mereka buat. Mereka menyatakan bahwa antara dampak penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individual dengan tingkat kepuasan pemakai (user satisfaction) memiliki hubungan yang sifatnya timbal balik *(reciprocal)*. Sementara menurut Seddon (1997) dalam model keberhasilan sistem informasi yang diajukan sebagai sanggahan atas model DeLone dan McLean (1992), tidak menyebutkan bahwa kedua variabel ini berhubungan timbal balik. Seddon (1997) menyatakan bahwa dampak dari penggunaan sistem informasi yang berupa meningkatnya kinerja individu, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai. Rai

dkk. (2002) meneliti hubungan antara peningkatan kinerja pengguna akhir sistem informasi dan kepuasan pengguna dan hasil penelitiannya menunjukkan manfaat atau dampak penggunaan sistem informasi ini berpengaruh terhadap user satisfaction. Livari (2005), juga melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi yang baru diterapkan terhadap pengguna sistem informasi di satu organisasi yang bersifat mandatory. Hasil penelitiannya untuk hubungan variabel individual impact dengan user satisfaction menunjukkan adanya pengaruh positif dari kedua variabel tersebut.

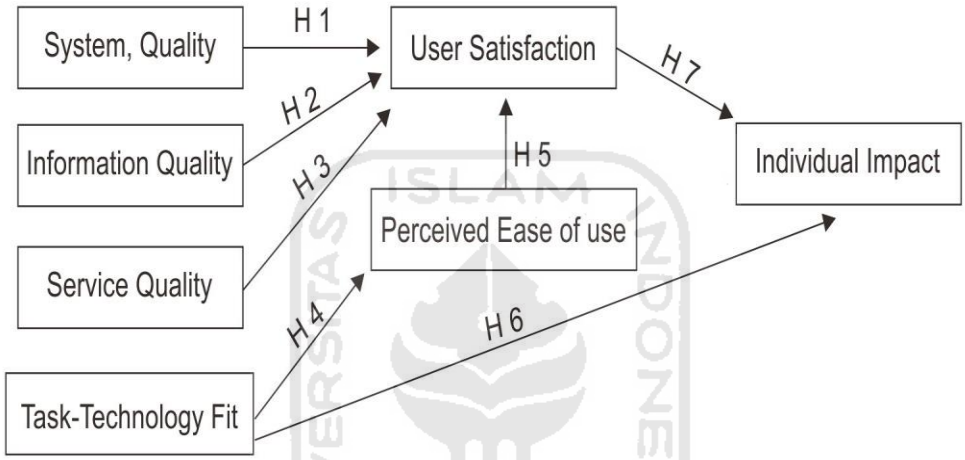
Hasil penelitian Istiningsih dan Utami (2008), memberikan bukti empiris bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu. Penelitian ini akan difokuskan untuk melihat sejauh mana dampak dari kepuasan pengguna sistem informasi terhadap dampak invidual mereka terkait dengan kinerja. Jika seseorang merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan, maka mereka akan cenderung untuk merasa nyaman dan aman selama bekerja dengan menggunakan sistem tersebut sehingga mereka akan merasa terbantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Diprediksi bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna akan suatu sistem informasi, maka akan semakin tinggi juga dampak individu mereka. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan dalam hipotesis berikut :

**Hipotesis 7 :** Kepuasan Pengguna *(User Satisfaction)* berpengaruh positif terhadap dampak individual.

Gambar 2.4 dibawah ini merangkum seluruh hipotesis kedalam model penelitian.

**Gambar 2.4**

**Rerangka Hipotesis Dalam Model Penelitian**



# BAB III

# METODE PENELITIAN

## 3.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan KSPPS Tamzis Bina Utama, dan yang akan diteliti adalah para pengguna Sistem Informasi Tamzis Terpadu ICS RO1 dan yang dipilih dalam populasi ini adalah manajer dan pegawai yang berhubungan langsung dengan sistem informasi tersebut, misalnya :*Account officer* (AO), kasir (teller), bagian input data *(data entry).* Responden yang akan diberi kuesioner adalah karyawan yang bekerja pada bagian yang berhubungan langsung dengan sistem informasi tamzis ICS RO1.

Metode pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Judgment Sampling*, yang merupakan metode pengambilan sampel dengan didasarkan pada kriteria tertentu yang ditetapkan terhadap elemen populasi target (Sugiyono, 2008). Menurut Margono, 2004 pemilihan kelompok dalam *Judgment Sampling* didasarkan atas ciri – ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri – ciri yang sudah diketahui sebelumnya, dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria – kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian. Adapun kriteria sampel penelitian ini adalah (1) karyawan tetap dan karyawan kontrak yang tersebar di 34 Kantor Cabang yang dalam kesehariannya menggunakan aplikasi ICS RO1 *realtime online* dan berposisi sebagai Staf administrasi, Account Officer, Kepala

Administrasi, serta Kepala Cabang. (2) karyawan tetap di kantor pusat yang tersebar pada divisi : administrasi, personalia, ta'awun, manajer area serta wilayah

## 3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber aslinya (Dita, 2011). Objek penelitian adalah semua pengguna sistem informasi Tamzis ICS RO1. Pengguna sistem yang dimaksud dalam penelitian disini adalah manajer dan pegawai yang berhubungan langsung dengan sistem informasi tersebut, misalnya :*Account officer* (AO), kasir (teller), bagian input data *(data entry),* dan sistem yang menjadi objek penelitian disini adalah sistem yang dikembangkan oleh KSPPS Tamzis Bina Utama.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survey. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dikirimkan langsung kepada karyawan cabang dan para Manajer pengguna ICS RO1 *realtime online.* Pengiriman dan pengambilan kuesioner yang dilakukan secara langsung bertujuan untuk memperoleh tingkat pengembalian kuesioner yang tinggi. Penjelasan petunjuk kuesioner dibuat sederhana dan sejelas mungkin untuk memudahkan pengisian jawaban sesungguhnya dengan lengkap.

## 3.3 Profil Perusahaan (KSPPS Tamzis Bina Utama)

KSPPS Tamzis Bina Utama dibentuk oleh sekelompok anak muda terdidik pada tahun 1992 di kecamatan Kertek, Kabupaten Wonosobo - Jawa Tengah. Modal yang kecil, pengalaman yang minim serta letak geografis yang relatif

berada bukan di sentra kegiatan ekonomi tidak menyurutkan tekad anak-anak muda ini untuk membangun perekonomian yang lebih adil sesuai syariah.

Pada tanggal 14 November 1994, KSPPS Tamzis Bina Utama mendapat status badan hukum dengan nomor 12277/B.H/VI/XI/1994 dari Departemen Koperasi.Berkat ijin Allah SWT melalui ketekunan, keyakinan dan kemampuannya berkomunikasi dengan masyarakat dan berbagai pihak, TAMZIS kini memiliki lebih dari dua puluh ribu anggota. Pelayanan kepada masyarakat yang semula hanya di garasi pengurusnya, kini telah memiliki kantor pusat yang representatif dengan beberapa kantor cabang dan kantor pembantu.

Pada tahun 2003 dengan prestasi dan kinerja yang terus meningkat, TAMZIS mendapat izin dari Departemen Koperasi Republik Indonesia untuk membangun cabang di berbagai kota di Indonesia. Selain di Wonosobo Jawa Tengah (kota asal didirikan), TAMZIS saat ini memiliki kantor di beberapa area, antara lain: Yogyakarta, Jakarta, Bandung, Banyumas, Magelang, Klaten, Semarang dan akan terus mengembangkan diri ke kota-kota lain.

VISI :

”Menjadi lembaga keuangan mikro syariah utama, terbaik dan terpercaya”

MISI :

1. Membantu dan memudahkan masyarakat mengembangkan kegiatan ekonomi produktifnya.

2. Mendidik masyarakat untuk jujur, bertanggungjawab, profesional dan bermartabat.

3. Menjaga kesucian ummat dari praktek riba yang menindas dan dilarang agama.

4. Membangun dan mengembangkan sistem ekonomi yang adil, sehat dan sesuai syariah.

5. Menciptakan sistem kerja yang efisien dan inovatif.

MANAJEMEN :

TAMZIS dikelola oleh tenaga-tenaga terdidik, amanah dan profesional dengan sistem rekruitmen yang ketat. Kegiatan operasional TAMZIS sehari-hari dilaksanakan oleh managemen yang bertanggungjawab kepada pengurus. Pengawasan anggaran dan pengawasan syariah dilakukan oleh pengurus sehingga dalam hal ini pengurus juga berfungsi sebagai penentu arah dan pengawas.

PELAYANAN :

Dengan prinsip ingin menciptakan kemudahan pengembangan ekonomi, TAMZIS melayani anggota dan masyarakat dengan sistem jemput bola. Pembayaran dan pengumpulan dana dapat dilakukan di tempat anggota. Selain itu proses pencarian dana diusahakan secepat dan sepraktis mungkin dengan tetap berpegang pada azas profesionalitas.

Untuk menjamin keamanan dana dan surat-surat berharga milik anggota, dari pencurian, kebakaran atau musibah lainnya, semua kantor TAMZIS dilengkapi brankas dan peralatan standar perbankan lainnya. Sebagai bagian dari

pelayanan kepada masyarakat, manajemen TAMZIS menggunakan sistem informasi secara integral *(Integrated Accounting System)* yang memadukan program simpanan dan pembiayaan dengan program pembukuan sehingga mampu menampilkan informasi keuangan baik neraca maupun laba rugi secara cepat dan akurat.

## 3.4 Definisi Operasional

Dalam penelitian ini menggunakan 7 variabel yaitu terdiri dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, dampak individu, serta kesesuaian tugas – teknologi. Pertanyaan dalam kuesioner untuk masing – masing variabel penelitian diukur menggunakan skala likert.

### 3.4.1 Kualitas Sistem

Kualitas sistem didefinisikan dalam penelitian ini adalah keakurasian dan efisiensi dari aplikasi sistem informasi tamzis terpadu yang berperan dalam menghasilkan informasi. Kualitas sistem dalam *path diagram* penelitian ini disingkat KS. Variabel ini diukur dengan 14 pertanyaan dengan 5 skala likert dari sangat tidak setuju sampai sangat setu ju. Semakin tinggi skor variabel ini, berarti kualitas sistem informasi tamzis semakin tinggi berdasarkan pengalaman si pemakai.

### 3.4.2 Kualitas Informasi

Kualitas informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persepsi pengguna, akan seberapa jauh sistem informasi Tamzis Terpadu mampu untuk menyampaikan pesan yang dimaksud, atau dengan kata lain kualitas keluaran dari

sistem informasi tersebut. Kualitas informasi dalam *path diagram* penelitian ini disingkat KI. Variabel ini diukur dengan 6 pertanyaan dengan 5 skala likert dari tidak pernah sampai selalu. Semakin tinggi skor variabel ini, berarti kualitas informasi dari sistem informasi yang ada semakin tinggi berdasarkan persepsi pemakai.

### 3.4.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan dalam penelitian ini sebagai penilaian yang dipersepsikan dari hasil membandingkan harapan pelanggan dengan tingkat persepsi yang diterima oleh pelanggan terhadap layanan yang diterimanya (Halawi, 2005). Semakin tinggi kualitas pelayanan sistem informasi akan memberikan kepuasan terhadap pengguna nya apabila harapan pelanggan dan persepsi yang diterima oleh pelanggan akan sama dimana kualitas pelayanan memberikan kepuasan pelanggan. Variabel ini diukur dengan 13 pertanyaan dengan 5 skala likert yang indikator konstruk nya terdiri dari bukti fisik *(tangibles),* keandalan *(reliability),* daya tanggap *(responsiveness),* empati *(emphaty).*

### 3.4.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tanggapan dari pengguna sistem informasi tamzis atas sistem dan keluarannya. Kepuasan pengguna dalam *path diagram*penelitian ini disingkat KPA. Variabel ini diukur dengan 11 pertanyaan dengan 5 indikator ketepatan *(timeliness),* kemudahan *(ease of use),* tampilan *(format),* keakuratan *(accuracy),* kelengkapan isi *(content).* Skala

pertanyaan diukur dengan 5 skala likert dari setuju sekali (SS) sampai sangat tidak setuju (STS). Semakin tinggi skor variabel ini, berarti sistem informasi Tamzis terpadu yang ada semakin berhasil memenuhi kebutuhan pelanggannya.

### 3.4.5 Dampak Individu

Dampak individu yang didefinisikan dalam penelitian ini adalah dampak sistem informasi Tamzis Terpadu terhadap perilaku dan kinerja penggunanya. Pengukuran variabel dampak kinerja individual diukur dengan indikator yang dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995) yaitu: 1) pengaruh teknologi informasi terhadap jumlah pekerjaan, 2)pengaruh sistem informasi terhadap pelaksanaan kerja, 3) pengaruh sistem informasi terhadap produktivitas kerja, 4) keefektifan pekerjaan dengan menggunakan sistem informasi, 5) pengaruh sistem informasi terhadap kinerja individu.

Dampak individual *path diagram* dalam penelitian ini disingkat DI. Variabel ini diukur dengan 2 pertanyaan dengan 5 skala Likert dari sang at tidak setuju sampai sangat setuju. Semakin tinggi skor variabel ini, berarti keberadaan sistem informasi Tamzis Terpadu akan semakin menunjang kinerja dari penggunanya.

### 3.4.6 Kesesuaian tugas – teknologi.

Faktor kesesuaian tugas – teknologi adalah interaksi antara karakteristik – karakteristik seperti individual pemakai, teknologi yang digunakan, dan tugas yang berbasis teknologi (korespondensi antara kebutuhan tugas, kemampuan individual dan fungsi teknologi). Dampak kinerja akan dihasilkan dari kesesuaian

tugas – teknologi yaitu apabila teknologi menyediakan sarana dan dukungan yang cocok dengan yang diperlukan oleh tugas yang didukungnya (Nasrizal et.al, 2010)

Variabel ini diukur dengan instrumen yang dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995), dalam Adnyana (2000), yang terdiri atas 10 butir pertanyaan untuk 6 dimensi *construct.* Dimensi *construct* kesesuaian tugas – teknologi antara lain : (1) kualitas data, (2) lokatabilitas data, (3) otorisasi akses data, (4) kompatabilitas data, (5) kemudahan dan pelatihan dalam penggunaan sistem, dan (6) reliabilitas sistem. Instrumen ini menggunakan 5 skala Likert. dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

### 3.4.7 Persepsi Kemudahan Penggunaan *(Perceived Ease of Use)*

Kemudahan penggunaan *(ease of use)* didefinisikan sejauhmana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan bebas dari usaha (Jogiyanto, 2008). Variabel kemudahan diukur dengan instrumen yang dimodifikasi dari Davis (1989) yang terdiri dari tiga item. Item pertanyaan berkaitan dengan kemudahan dalam menggunakan sistem informasi mudah dilakukan. Indikator kemudahan sebagai berikut : (1) mudah dipahami, (2) tidak memerlukan banyak usaha, (3) mudah dilakukan.

Variabel ini diukur dengan 11 pertanyaan untuk 3 dimensi konstruk. Instrumen ini menggunakan 5 skala Likert. dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

## 3.5 Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian terdiri dari 7 variabel yang akan dijelaskan dalam tabel berikut :

**Tabel 3.1**

**Pengukuran Variabel Penelitian**

| No. | Variabel | Item Pertanyaan | Sumber |
|---|---|---|---|
| 1 | Kualitas Sistem *(Quality System)* | 14 item pertanyaan | F.X Kurniawan Tjakrawala dan Aldo Cahyo, 2010 |
| 2 | Kualitas Informasi *(Information Quality)* | 6 item pertanyaan | F.X Kurniawan Tjakrawala dan Aldo Cahyo, 2010 |
| 3 | Kualitas Pelayanan *(Service Quality)* | 13 Item pertanyaan | Putri Krisna Nurhapsari, 2013. |
| 4 | Kepuasan Pengguna *(User Satisfaction)* | 3 Item pertanyaan | F.X Kurniawan Tjakrawala dan Aldo Cahyo, 2010 |
| 5 | Kemudahan Pengguna *(Ease of Use)* | 11 Item pertanyaan | Nurul Citra Noviandini, 2012. |
| 6 | Kesesuaian Tugas – Teknologi *(Task Technology Fit)* | 9 Item pertanyaan | Sunyaw Weyai, Michael. 2012 |
| 7 | Dampak Individual *(Individual Impact)* | 2 Item pertanyaan | F.X Kurniawan Tjakrawala dan Aldo Cahyo, 2010 |

## 3.6 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat analisis Partial Least Square (PLS) dengan bantuan software SmartPLS versi 2.0 M3. PLS adalah salah satu metode statistik SEM yang berbasis varian, didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan

spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil, adanya data yang hilang, dan multikolinearitas (Hartono, 2011 dalam Yunus, dkk. 2014).

Didalam PLS mengakui dua komponen model kausal, yaitu model struktural dan model pengukuran. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi). Pengujian hipotesis untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas diperoleh melalui uji t – statistik yang dihasilkan dari proses bootstrap. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t-tabel dengan nilai t-statistik yang diperoleh dari proses bootstrap menggunakan SmartPLS. Hipotesis didukung jika nilai t-statistik lebih besar dibandingkan nilai t-tabel. Dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 5\%$), maka nilai t-tabel untuk uji hipotesis satu ekor *(Onetailed)* adalah ±1,68 (Hair et al. 2010 dalam Yunus, dkk. 2014).

Menurut Ghozali, (2006) analisis data menggunakan PLS adalah sebagai berikut :

1. Merancang Model Struktural (Inner Model)

   Inner Model atau Model Struktural menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada substantive theory. Perancangan Model Struktural hubungan antar variabel laten didasarkan pada rumusan masalah atau hipotesis penelitian.

2. Merancang Model Pengukuran (Outer Model)

   Outer Model atau Model Pengukuran mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Perancangan Model Pengukuran menentukan sifat indikator dari masing-masing variabel laten, apakah refleksif atau formatif, berdasarkan definisi operasional variabel.

3. Konversi diagram jalur ke sistem persamaan

   a. Model persamaan dasar dari Inner Model dapat ditulis sebagai berikut:

   $\mathfrak{H} = \beta 0 + \beta \mathfrak{y} + \Gamma \xi + \zeta$

   $\mathfrak{H}j = \Sigma i\ \beta ji\ \mathfrak{y}i + \Sigma i\ \gamma jb\ \xi b + \zeta j$

   b. Model persamaan dasar Outer Model dapat ditulis sebagai berikut:

   $X = \Lambda x\ \xi + \varepsilon x$ $Y = \Lambda y\ \mathfrak{y} + \varepsilon y$

4. Estimasi : Weight, Koefisien Jalur, dan Loading

   Metode pendugaan parameter (estimasi) di dalam PLS adalah metode kuadrat terkecil (least square methods). Proses perhitungan dilakukan dengan cara iterasi, dimana iterasi akan berhenti jika telah tercapai kondisi kenvergen. Pendugaan parameter di dalam PLS meliputi 3 hal, yaitu:

   a. *Weight estimate* yang digunakan untuk menghitung data variabel laten.

   b. *Path estimate* yang menghubungkan antar variabel laten dan estimasi loading antara variabel laten dengan indikatornya.

   c. *Means* dan parameter lokasi (nilai konstanta regresi, intersep) untuk indikator dan variabel laten.

5. Evaluasi *Goodness of Fit*.

   *Goodness of Fit* Model diukur menggunakan R2 variabel laten dependen dengan interpretasi yang sama dengan regresi. Q2 predictive relevance untuk model struktural mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya.

   Q2 = 1 – ( 1 - R12 ) ( 1 – R22 ) … (1 – Rp2)

   Besaran memiliki nilai dengan rentang 0 <>2 pada analisis jalur (path analysis).

6. Pengujian Hipotesis

   Pengujian Hipotesis (β, γ, dan λ) dilakukan dengan metode resampling Bootstrap yang dikembangkan oleh Geisser & Stone. Statistik uji yang digunakan adalah statistik t atau uji t. Penerapan metode resampling, memungkinkan berlakunya data terdistribusi bebas (distribution free) tidak memerlukan asumsi distribusi normal, serta tidak memerlukan sampel yang besar (direkomendasikan sampel minimum 30). Pengujian dilakukan dengan t-test, bilamana diperoleh p-value <>

# BAB IV

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## 4.1. Deskripsi Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesuksesan penerapan sistem informasi menggunakan Model DeLoner McLean serta *Task Technology Fit* dan *Perceived Ease of Use* pada sistem informasi Tamzis ICS RO1 di KSPPS Tamzis Bina Utama. Sampel penelitian ini adalah sebanyak 152 karyawan KSPPS Tamzis Bina Utama yang terdiri dari Kantor Pusat di Wonosobo dan 34 Kantor Cabang yang tersebar di DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, dan Yogyakarta. Berdasarkan data penelitian yang sudah terkumpul, maka diperoleh data mengenai jumlah kuesioner yang dibagikan. Kuesioner yang dibagikan adalah sebanyak 152 eksemplar dan kuesioner yang kemudian kembali berjumlah sesuai dengan yang disebar yaitu 152 eksemplar. Deskripsi dan penjelasan responden dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut.

**Tabel 4.1**

**Deskripsi Responden**

| URAIAN | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|
| Jenis Kelamin | | |
| a. Pria | 98 | 64,50% |
| b. Wanita | 54 | 35,50% |
| Umur | | |
| a. 20 - 29 Th | 44 | 28,95 |
| b. 30 - 39 Th | 96 | 63,16 |
| c. 40 - 49 Th | 11 | 7,24 |
| d. > 50 Th | 1 | 0,66 |
| Jabatan | | |
| a. Manajer | 8 | 5,26 |

| URAIAN | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|
| b. MMC | 30 | 19,74 |
| c. MAC | 30 | 19,74 |
| d. staf | 84 | 55,26 |
| Pendidikan | | |
| a. Sarjana | 117 | 76,97 |
| b. Diploma | 23 | 15,13 |
| c. SMA | 12 | 7,89 |
| Masa Kerja | | |
| < 5 Th | 47 | 30,92 |
| 5 - 10 Th | 71 | 46,71 |
| > 10 Th | 34 | 22,37 |

Sumber : data primer diolah,

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa deskripsi responden dalam penelitian ini. Pengelompokkan berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa mayoritas responden adalah pria yaitu sebanyak 64,50 %, kemudian untuk prosentase responden wanita sebanyak wanita sebanyak 35,50 %. Penggolongan selanjutnya didasarkan pada umur responden berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa mayoritas responden berumur antara 30 – 39 tahun yaitu sebanyak 63,16%, kemudian diikuti dengan mereka yang berusia 20 – 29 tahun sebanyak 28,95%, kemudian selanjutnya dengan mereka yang berusia 40 – 49 tahun sebanyak 7,24%, sedangkan 0,66% lainnya adalah mereka yang berusia >50 tahun. Penjelasan selanjutnya yaitu hasil uji frekuensi berdasarkan jabatan, diketahui bahwa responden dalam penelitian adalah mayoritas menjabat sebagai staf sebanyak 55,26%, kemudian diikuti jabatan MMC & MAC yang mempunyai frekuensi yang sama sebanyak 19,74%, sedangkan 5,26% menjabat sebagai Manajer. Kategori responden selanjutnya adalah dikelompokkan berdasarkan pendidikan terakhir, diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berpendidikan Sarjana sebanyak

76,97%, kemudian diikuti mereka yang berpendidikan diploma sebanyak 15,13%, dan lainnya berpendidikan SMA sebanyak 7,89%. Kategori yang terakhir yaitu berdasarkan masa kerja, berdasarkan hasil uji frekuensi masa kerja didapatkan hasil bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang mempunyai masa kerja 5 – 10 tahun sebanyak 46,71%, kemudian yang mempunyai masa kerja < dari 5 tahun sebanyak 30,92%, kemudian yang terakhir adalah responden yang mempunyai masa kerja 22,37%.

## 4.2. Deskripsi Variabel Penelitian

Statistik deskriptif variabel penelitian digunakan untuk memberikan gambaran tentang tanggapan responden mengenai variabel – variabel penelitian yang menunjukkan angka minimum, maksimum, rata – rata, serta standar deviasi. Dalam penelitian ini ada 7 variabel yang digunakan, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, Task – Technology Fit, Perceived ease of use, dampak individual, dan kepuasan pengguna.

**Tabel 4.2**

**Descriptive Statistics**

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|---|---|---|---|---|---|
| Tks | 152 | 28 | 70 | 56.47 | 6.860 |
| Tki | 152 | 12 | 30 | 23.21 | 3.126 |
| Tkp | 152 | 30 | 65 | 47.27 | 6.505 |
| Tkpg | 152 | 6 | 15 | 11.39 | 1.831 |
| Tttf | 152 | 26 | 45 | 36.16 | 4.207 |
| Teou | 152 | 30 | 55 | 43.11 | 4.514 |
| Td | 152 | 6 | 10 | 8.34 | .964 |
| Valid N (listwise) | 152 | | | | |

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas dapat disajikan hasil statistik deskriptif tentang variabel – variabel penelitian sebagai berikut :

**a. Kualitas Sistem Informasi ICS RO1 Tamzis**

Variabel kualitas sistem informasi mempunyai kisaran bobot jawaban antara 28 – 70 dengan rata – rata 56,47 dan standar deviasi 6,860.

**b. Kualitas Informasi Sistem ICS RO1 Tamzis**

Variabel kualitas Informasi mempunyai kisaran bobot jawaban antara 12 – 30 dengan rata – rata 23,21 dan standar deviasi 3,126.

**c. Kualitas Pelayanan Sistem Informasi ICS RO1 Tamzis**

Variabel kualitas pelayanan mempunyai kisaran bobot jawaban antara 30 – 65 dengan rata – rata 47,27 dan standar deviasi 6,505.

**d. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi ICS RO1 Tamzis**

Variabel kepuasan pengguna mempunyai kisaran bobot jawaban antara 6 – 15 dengan rata – rata 11,39 dan standar deviasi 1,831.

**e. *Task Technology Fit* dari Sistem Informasi ICS RO1 Tamzis**

Variabel *Task Technology Fit* mempunyai kisaran bobot jawaban antara 26 – 45 dengan rata – rata 36,16 dan standar deviasi 4,207.

**f. *Easy of Use* dari Sistem Informasi ICS RO1 Tamzis**

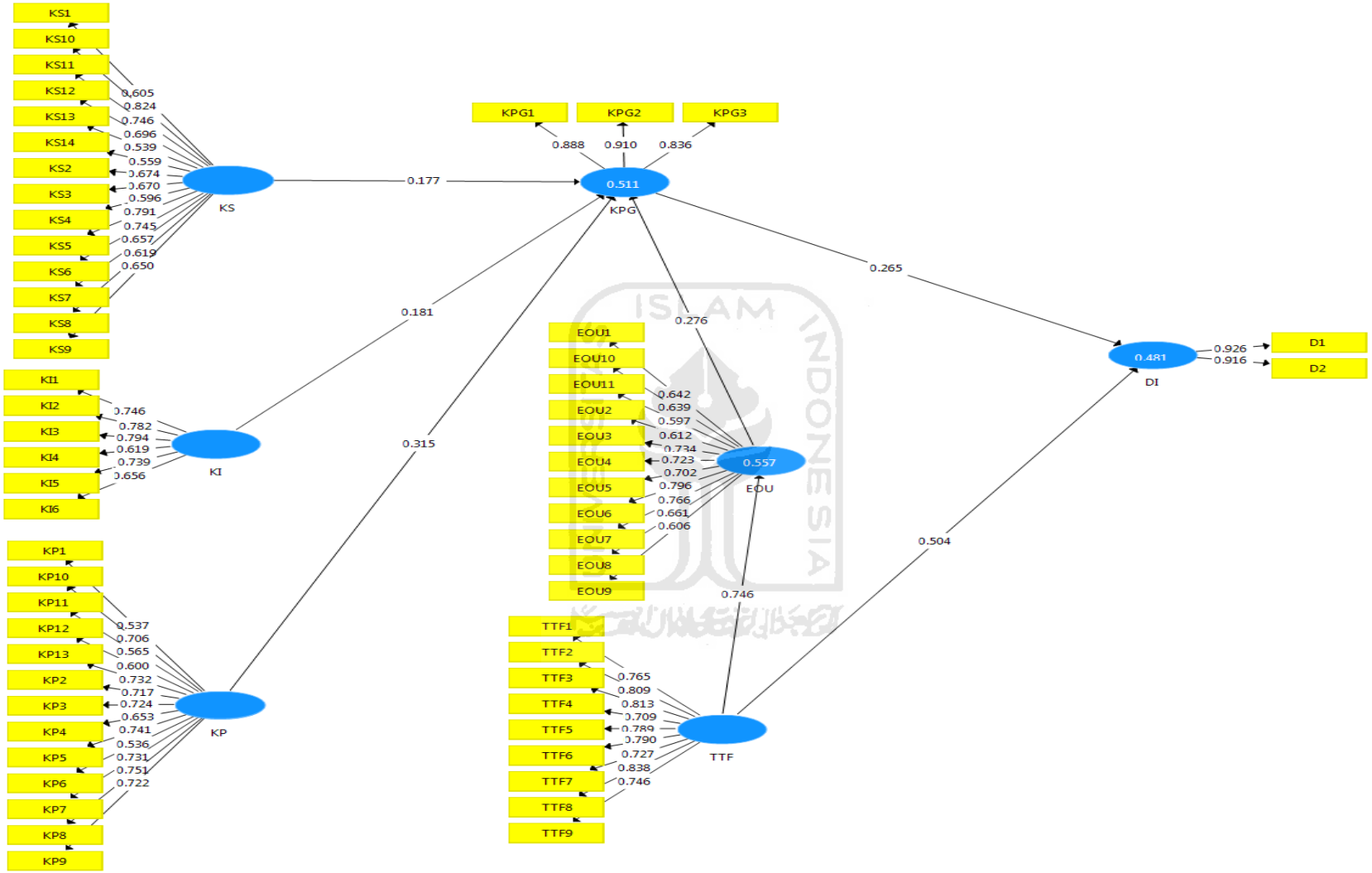
Variabel *Easy of Use* mempunyai kisaran bobot jawaban antara 30 – 55 dengan rata – rata 43,11 dan standar deviasi 4,514.

g. **Dampak Individual (DI)**

Variabel dampak individual mempunyai kisaran bobot jawaban antara 6 – 10 dengan rata – rata 8,34 dan standar deviasi 0,964.

## 4.3. Hasil Uji *Partial Least Square* (PLS)

Uji PLS pada penelitian ini menggunakan evaluasi *outer model* dengan model reflektif dan evaluasi *inner model* dengan tingkat signifikansi 5 %. Secara umum hasil Uji PLS dapat dilihat pada Gambar 4.1.




**Gambar 4.1 Hasil Uji *PLS Algorithm :* Faktor Loading dari setiap Item > 0.50**

### 4.3.1 *Goodness of fit*

Pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap kesesuaian model melalui berbagai kriteria *goodness of fit*. *Goodness of fit* dalam PLS dibagi atas dua bagian yaitu sebagai berikut.

***a. Outer model***

***1) Uji Convergent Validity***

Uji *convergent validity* dilakukan untuk mengetahui validitas dari indikator yang digunakan. Indikator dinyatakan valid dengan nilai *weights or loadings factor* berkisar di atas 0,50 (Jogiyanto, 2011). Berikut hasil output uji *weights or loadings factor* masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 4.3 sebagai berikut :

**Tabel 4.3.**

**Uji Convergent Validity**

| | DI | EOU | KI | KP | KPG | KS | TTF |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **D1** | **0.926** | | | | | | |
| **D2** | **0.916** | | | | | | |
| **EOU1** | | **0.642** | | | | | |
| **EOU2** | | **0.612** | | | | | |
| **EOU3** | | **0.734** | | | | | |
| **EOU4** | | **0.723** | | | | | |
| **EOU5** | | **0.702** | | | | | |
| **EOU6** | | **0.796** | | | | | |
| **EOU7** | | **0.766** | | | | | |
| **EOU8** | | **0.661** | | | | | |
| **EOU9** | | **0.606** | | | | | |

| | DI | EOU | KI | KP | KPG | KS | TTF |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| EOU10 | | 0.642 | | | | | |
| EOU11 | | 0.639 | | | | | |
| KI1 | | | 0.746 | | | | |
| KI2 | | | 0.782 | | | | |
| KI3 | | | 0.794 | | | | |
| KI4 | | | 0.619 | | | | |
| KI5 | | | 0.739 | | | | |
| KI6 | | | 0.656 | | | | |
| KP1 | | | | 0.537 | | | |
| KP2 | | | | 0.717 | | | |
| KP3 | | | | 0.724 | | | |
| KP4 | | | | 0.653 | | | |
| KP5 | | | | 0.741 | | | |
| KP6 | | | | 0.536 | | | |
| KP7 | | | | 0.731 | | | |
| KP8 | | | | 0.751 | | | |
| KP9 | | | | 0.722 | | | |
| KP10 | | | | 0.706 | | | |
| KP11 | | | | 0.565 | | | |
| KP12 | | | | 0.600 | | | |
| KP13 | | | | 0.732 | | | |
| KPG1 | | | | | 0.888 | | |
| KPG2 | | | | | 0.910 | | |
| KPG3 | | | | | 0.836 | | |
| KS1 | | | | | | 0.605 | |
| KS2 | | | | | | 0.674 | |
| KS3 | | | | | | 0.670 | |
| KS4 | | | | | | 0.596 | |
| KS5 | | | | | | 0.791 | |

| | DI | EOU | KI | KP | KPG | KS | TTF |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **KS6** | | | | | | **0.745** | |
| **KS7** | | | | | | **0.657** | |
| **KS8** | | | | | | **0.619** | |
| **KS9** | | | | | | **0.650** | |
| **KS10** | | | | | | **0.824** | |
| **KS11** | | | | | | **0.746** | |
| **KS12** | | | | | | **0.696** | |
| **KS13** | | | | | | **0.539** | |
| **KS14** | | | | | | **0.559** | |
| **TTF1** | | | | | | | **0.765** |
| **TTF2** | | | | | | | **0.809** |
| **TTF3** | | | | | | | **0.813** |
| **TTF4** | | | | | | | **0.709** |
| **TTF5** | | | | | | | **0.789** |
| **TTF6** | | | | | | | **0.790** |
| **TTF7** | | | | | | | **0.727** |
| **TTF8** | | | | | | | **0.838** |
| **TTF9** | | | | | | | **0.746** |

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.3, uji *weights or loadings* menunjukan nilai *loading* faktor indikator Dampak Individual (DI) berkisar antara 0,916 – 0,926, nilai *loading* faktor indikator *Easy Of Use* (EOU) berkisar antara 0,642 – 0,606, nilai *loading* faktor indikator Kualitas Informasi (KI) berkisar antara 0,746 – 0,656, nilai *loading* faktor indikator Kualitas Pelayanan (KP) berkisar antara 0,537 – 0,732. nilai *loading* faktor indikator Kualitas Informasi (KI) berkisar antara 0,746 – 0,656. nilai *loading* faktor indikator Kepuasan Pengguna (KPG) berkisar antara

0,888 – 0,836. nilai *loading* faktor indikator Kualitas Sistem (KS) berkisar antara 0,605 – 0,559. nilai *loading* faktor indikator *Task Technology Fit* (TTF) berkisar antara 0,765 – 0,746. Seluruh indikator dinyatakan valid karena nilai *loading* faktornya berkisar di atas 0,50.

**2) Average Variance Extracted (AVE)**

Uji *Average Variance Extracted* (AVE) dilakukan untuk mengetahui nilai yang menunjukkan besarnya varian indikator yang dikandung oleh variabel. Dalam penelitian ini nilai validitas diuji dengan membandingkan akar AVE untuk setiap variabel dengan korelasi antara variabel dengan variabel lainnya dalam model. Nilai AVE dan akar AVE masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 4.4 sebagai berikut :

**Tabel 4.4**

***AverageVariance Extracted* (AVE)**

| | AVE | Akar AVE |
|---|---|---|
| **Dampak Individual (DI)** | **0.849** | **0.921** |
| **EOU** | **0.566** | **0.752** |
| **KI** | **0.526** | **0.725** |
| **KP** | **0.556** | **0.745** |
| **KPG** | **0.772** | **0.878** |
| **KS** | **0.555** | **0.744** |
| **TTF** | **0.604** | **0.777** |

Sumber : hasil olah data, 2016

Berdasarkan Tabel 4.4, hasil uji *Average Variance Extracted* (AVE) menunjukkan nilai AVE Dampak Individual (DI) sebesar 0,849, nilai AVE Easy

of Use (EOU) sebesar 0,566, nilai AVE Kualitas Informasi (KI) sebesar 0,526, nilai AVE Kualitas Pelayanan (KP) sebesar 0,556, nilai AVE Kepuasan Pengguna (KEP) sebesar 0,772, nilai AVE Kualitas Sistem (KS) sebesar 0,555, nilai AVE *Task Technology Fit* (TTF) sebesar 0,604. Nilai AVE seluruh variabel lebih besar dari 0,5. Hal ini berarti seluruh variabel dapat dikatakan valid.

**3) Discriminant Validity**

Validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur variabel yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Validitas diskriminan terjadi jika dua instrumen yang berbeda mengukur dua variabel yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan skor yang memang tidak berkorelasi (Ashar 2015 dalam Jogiyanto (2011:71)).

Dalam penelitian ini validitas diskriminan diuji dengan membandingkan nilai cross loadings dari dua instrumen yang berbeda dimana dua variabel mengukur dua variabel diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan skor yang memang tidak berkorelasi.

**Tabel 4.5.**

**Cross Loadings**

| | DI | EOU | KI | KP | KPG | KS | TTF |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **D1** | **0,926** | 0,549 | 0,569 | 0,559 | 0,493 | 0,163 | 0,645 |
| **D2** | **0,916** | 0,491 | 0,425 | 0,441 | 0,540 | 0,152 | 0,568 |
| **EOU1** | 0,521 | **0,642** | 0,517 | 0,474 | 0,501 | 0,149 | 0,531 |
| **EOU10** | 0,287 | **0,639** | 0,359 | 0,343 | 0,246 | -0,022 | 0,365 |
| **EOU11** | 0,300 | **0,597** | 0,374 | 0,353 | 0,281 | -0,033 | 0,419 |
| **EOU2** | 0,300 | **0,612** | 0,411 | 0,488 | 0,418 | 0,053 | 0,492 |
| **EOU3** | 0,377 | **0,734** | 0,357 | 0,403 | 0,441 | 0,131 | 0,487 |
| **EOU4** | 0,420 | **0,723** | 0,377 | 0,505 | 0,446 | 0,050 | 0,535 |

| | DI | EOU | KI | KP | KPG | KS | TTF |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **EOU5** | 0,418 | **0,702** | 0,511 | 0,528 | 0,466 | -0,052 | 0,535 |
| **EOU6** | 0,473 | **0,796** | 0,453 | 0,480 | 0,445 | 0,040 | 0,571 |
| **EOU7** | 0,439 | **0,766** | 0,510 | 0,458 | 0,471 | 0,015 | 0,587 |
| **EOU8** | 0,327 | **0,661** | 0,417 | 0,430 | 0,380 | 0,044 | 0,572 |
| **EOU9** | 0,303 | **0,606** | 0,314 | 0,310 | 0,323 | 0,029 | 0,431 |
| **KI1** | 0,430 | 0,504 | **0,746** | 0,565 | 0,410 | -0,014 | 0,516 |
| **KI2** | 0,473 | 0,509 | **0,782** | 0,564 | 0,377 | 0,003 | 0,525 |
| **KI3** | 0,460 | 0,497 | **0,794** | 0,480 | 0,403 | -0,068 | 0,512 |
| **KI4** | 0,416 | 0,435 | **0,619** | 0,368 | 0,395 | 0,134 | 0,433 |
| **KI5** | 0,389 | 0,443 | **0,739** | 0,484 | 0,388 | 0,111 | 0,500 |
| **KI6** | 0,215 | 0,321 | **0,656** | 0,487 | 0,489 | 0,019 | 0,373 |
| **KP1** | 0,338 | 0,343 | 0,405 | **0,537** | 0,356 | 0,116 | 0,355 |
| **KP10** | 0,468 | 0,493 | 0,527 | **0,706** | 0,473 | 0,006 | 0,550 |
| **KP11** | 0,232 | 0,297 | 0,347 | **0,565** | 0,321 | 0,092 | 0,358 |
| **KP12** | 0,313 | 0,461 | 0,422 | **0,600** | 0,311 | 0,082 | 0,409 |
| **KP13** | 0,429 | 0,509 | 0,457 | **0,732** | 0,518 | 0,108 | 0,513 |
| **KP2** | 0,395 | 0,436 | 0,576 | **0,717** | 0,516 | 0,131 | 0,539 |
| **KP3** | 0,425 | 0,466 | 0,571 | **0,724** | 0,516 | 0,182 | 0,539 |
| **KP4** | 0,233 | 0,374 | 0,413 | **0,653** | 0,386 | -0,038 | 0,382 |
| **KP5** | 0,339 | 0,449 | 0,409 | **0,741** | 0,450 | 0,078 | 0,496 |
| **KP6** | 0,175 | 0,286 | 0,266 | **0,536** | 0,251 | -0,009 | 0,211 |
| **KP7** | 0,428 | 0,527 | 0,486 | **0,731** | 0,401 | 0,026 | 0,521 |
| **KP8** | 0,398 | 0,479 | 0,491 | **0,751** | 0,415 | 0,019 | 0,507 |
| **KP9** | 0,465 | 0,473 | 0,503 | **0,722** | 0,498 | 0,021 | 0,497 |
| **KPG1** | 0,498 | 0,550 | 0,563 | 0,578 | **0,888** | 0,221 | 0,535 |
| **KPG2** | 0,465 | 0,521 | 0,510 | 0,525 | **0,910** | 0,183 | 0,479 |
| **KPG3** | 0,511 | 0,514 | 0,438 | 0,565 | **0,836** | 0,205 | 0,525 |
| **KS1** | 0,078 | 0,044 | 0,047 | 0,135 | 0,081 | **0,605** | 0,100 |
| **KS10** | 0,139 | 0,113 | 0,135 | 0,130 | 0,250 | **0,824** | 0,222 |
| **KS11** | 0,015 | -0,045 | -0,133 | -0,091 | 0,089 | **0,746** | -0,068 |
| **KS12** | 0,111 | 0,016 | -0,020 | 0,035 | 0,205 | **0,696** | -0,001 |
| **KS13** | 0,240 | 0,046 | 0,015 | 0,001 | 0,099 | **0,539** | 0,069 |
| **KS14** | 0,079 | 0,041 | -0,005 | 0,098 | 0,122 | **0,559** | 0,059 |
| **KS2** | 0,167 | 0,027 | 0,072 | 0,110 | 0,168 | **0,674** | 0,060 |
| **KS3** | 0,172 | 0,070 | 0,095 | 0,149 | 0,178 | **0,670** | 0,163 |
| **KS4** | 0,138 | 0,024 | 0,008 | 0,076 | 0,071 | **0,596** | 0,041 |
| **KS5** | 0,125 | 0,137 | 0,132 | 0,144 | 0,228 | **0,791** | 0,223 |
| **KS6** | -0,013 | -0,061 | -0,175 | -0,096 | 0,066 | **0,745** | -0,084 |
| **KS7** | 0,100 | 0,003 | 0,003 | 0,078 | 0,115 | **0,657** | 0,101 |
| **KS8** | -0,015 | -0,110 | -0,097 | -0,121 | 0,072 | **0,619** | -0,091 |

| | DI | EOU | KI | KP | KPG | KS | TTF |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **KS9** | 0,125 | -0,020 | -0,076 | -0,033 | 0,132 | **0,650** | -0,010 |
| **TTF1** | 0,561 | 0,610 | 0,503 | 0,521 | 0,470 | 0,044 | **0,765** |
| **TTF2** | 0,522 | 0,605 | 0,506 | 0,587 | 0,492 | 0,178 | **0,809** |
| **TTF3** | 0,523 | 0,544 | 0,521 | 0,549 | 0,429 | 0,104 | **0,813** |
| **TTF4** | 0,400 | 0,435 | 0,375 | 0,372 | 0,291 | 0,055 | **0,709** |
| **TTF5** | 0,439 | 0,528 | 0,461 | 0,478 | 0,451 | 0,025 | **0,789** |
| **TTF6** | 0,548 | 0,620 | 0,522 | 0,519 | 0,452 | 0,135 | **0,790** |
| **TTF7** | 0,462 | 0,563 | 0,524 | 0,573 | 0,479 | 0,154 | **0,727** |
| **TTF8** | 0,586 | 0,681 | 0,595 | 0,607 | 0,533 | 0,057 | **0,838** |
| **TTF9** | 0,527 | 0,583 | 0,541 | 0,556 | 0,452 | 0,119 | **0,746** |

Sumber : hasil olah data, 2016

Berdasarkan tabel 4.5 uji validitas diskriminan untuk variabel dampak individual dengan dengan dua indikator konstruk menunjukkan hasil angka yang lebih besar bila dibandingkan dengan variabel yang lain yaitu untuk indikator D1 sebesar 0,926 dan D2 0,916. Selanjutnya uji validitas diskriminan untuk variabel *Perceived Ease of Use* (EOU) dengan dengan dua belas indikator konstruk menunjukkan hasil angka yang lebih besar bila dibandingkan dengan variabel yang lain yaitu untuk indikator nya berkisar antara 0,642 - 0,597. Selanjutnya uji validitas diskriminan untuk variabel kualitas informasi (KI) dengan dengan enam indikator konstruk menunjukkan hasil angka yang lebih besar bila dibandingkan dengan variabel yang lain yaitu untuk indikator nya berkisar antara 0,746 - 0,656. Selanjutnya uji validitas diskriminan untuk variabel kualitas pelayanan (KP) dengan dengan tiga belas indikator konstruk menunjukkan hasil angka yang lebih besar bila dibandingkan dengan variabel yang lain secara horizontal yaitu untuk indikator nya berkisar antara 0,537 - 0,732 namun, bila dibandingkan secara vertikal untuk variabel kualitas pelayanan (KP) dengan tiga belas indikator nya memberikan hasil yang berbeda dimana pada variabel Kepuasan pengguna pada

indikator pertama memiliki nilai yang lebih besar yaitu 0,578 dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan indikator ke -1, hal ini memberikan hasil bahwa indikator ke-1 dapat dipengaruhi dengan indikator ke-1 dari variabel kepuasan pengguna. Selanjutnya uji validitas diskriminan untuk variabel kepuasan pengguna dengan dengan tiga indikator konstruk menunjukkan hasil angka yang lebih besar bila dibandingkan dengan variabel yang lain yaitu untuk indikator nya berkisar antara 0,888 - 0,836. Selanjutnya uji validitas diskriminan untuk variabel kualitas sistem dengan dengan empat belas indikator konstruk menunjukkan hasil angka yang lebih besar bila dibandingkan dengan variabel yang lain yaitu untuk indikator nya berkisar antara 0,605 - 0,559. Selanjutnya uji validitas diskriminan untuk variabel *Task Technology Fit* (TTF) dengan dengan sembilan indikator konstruk menunjukkan hasil angka yang lebih besar bila dibandingkan dengan variabel yang lain yaitu untuk indikator nya berkisar antara 0,765 - 0,746.

**4) Composite Reliability**

Uji *composite reliability* dilakukan untuk mengetahui nilai yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya untuk digunakan. Seluruh variabel dinyatakan *reliable* apabila nilai *loading*-nya di atas 0.70. Nilai *composite reliability* masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 4.6. sebagai berikut.

**Tabel 4.6.**

***Composite Reliability***

| Variabel | Cronbach's Alpha | Composite Reliability | Keterangan |
|---|---|---|---|
| **Dampak Individual (DI)** | **0.822** | **0.918** | **Reliabel** |
| **Easy of Use (EOU)** | **0.884** | **0.905** | **Reliabel** |
| **Kualitas Informasi (KI)** | **0.818** | **0.869** | **Reliabel** |
| **Kualitas Pelayanan (KP)** | **0.899** | **0.915** | **Reliabel** |
| **Kepuasan Pengguna (KPG)** | **0.852** | **0.910** | **Reliabel** |
| **Kualitas Sistem (KS)** | **0.909** | **0.920** | **Reliabel** |
| **Task Technology Fit (TTF)** | **0.918** | **0.932** | **Reliabel** |

Sumber : hasil olah data, 2016

Berdasarkan Tabel 4.6. hasil uji *composite reliability* menunjukan bahwa nilai *composite reliability* variabel Dampak Individual (DI) sebesar 0,918, nilai *composite reliability* variabel *Easy of Use* (EOU) sebesar 0,905, nilai *composite reliability* variabel Kualitas Informasi (KI) sebesar 0,869, nilai *composite reliability* variabel Kualitas Pelayanan (KP) sebesar 0,915, nilai *composite reliability* variabel Kepuasan Pengguna (KPG) sebesar 0,910, nilai *composite reliability* variabel Kualitas Sistem (KS) sebesar 0,920, nilai *composite reliability* variabel *Task Technology Fit* (TTF) sebesar 0,932. Hal ini berarti seluruh variabel dapat dikatakan *reliable* karena memiliki nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,70.

**b. Evaluasi Inner Model**

Evaluasi *inner model* dilakukan dengan uji *bootstrapping* yang menghasilkan nilai koefisien determinasi R *square*, Q *square*, *path*

*coefficients, latent variable correlations.* Hasil evaluasi *inner* model dijelaskan sebagai berikut.

**1) Koefisien Determinasi R *Square***

R *Square* berfungsi untuk melihat nilai signifikansi dari variabel laten.

**Tabel 4.7**

**R *Square***

| | R Square | R Square Adjusted |
|---|---|---|
| **DI** | 0.481 | 0.474 |
| **EOU** | 0.557 | 0.554 |
| **KPG** | 0.511 | 0.498 |

Berdasarkan Tabel 4.7. koefisien determinasi R *Square* menunjukkan bahwa DI mampu dijelaskan oleh KPG dan TTF sebesar 48,1%, sisanya 51,9% dijelaskan faktor lain yang tidak ada dalam model. EOU mampu dijelaskan oleh TTF sebesar 55,7%, sisanya dijelaskan oleh faktor lain diluar model sebesar 54,3%. KPG mampu dijelaskan oleh KS, KI dan KPG sebesar 51,1%, sisanya dijelaskan oleh faktor lain diluar model sebesar 48,9%.

**2) Q *Square***

Suatu model dianggap mempunyai nilai *predictive* yang relevan jika nilai Q *square* lebih besar dari 0 ( >0). Nilai *predictive-relevance* diperoleh dengan rumus sebagai berikut.

$Q^2 = 1 - (1-R_1^2)\,(1-R^2)\,(1-R^2)$

$Q^2 = 1 – (1-0,5^2) (1-0,6^2) (1-0,5^2)$

$Q^2 = 1 – (1-0,25) (1-0,36) (1-0,25)$

$Q^2 = 1 – (0,75) (0,64) (0,25)$

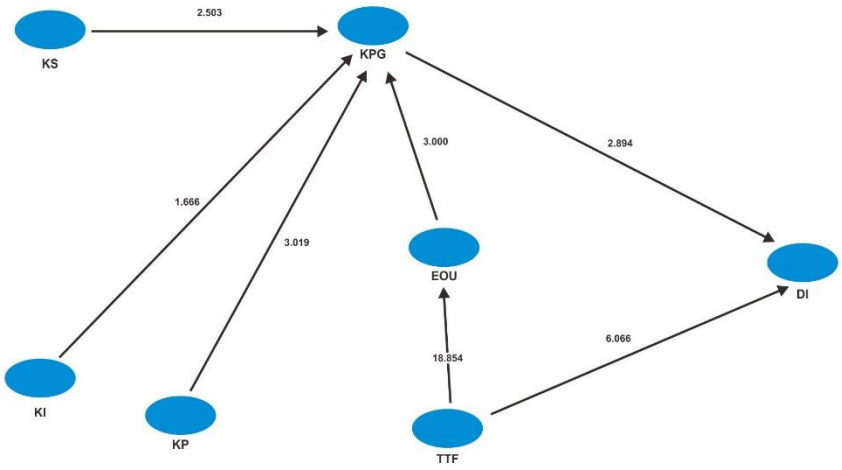
$Q^2 = 0,64$

Hasil perhitungan Q *square* pada penelitian ini adalah 0,64. Hal ini berarti model dalam penelitian ini layak untuk menjelaskan variabel endogen.

### 4.3.2 Pengujian Hipotesis

**1) T – *Statistics***

Variabel eksogen dinyatakan signifikan pada variabel endogennya apabila hasil T- *statistic* lebih besar dari t-tabel 1,64 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan $R^2$ untuk variabel dependen dan nilai koefisien pada *path* (β) untuk variabel independen yang selanjutnya dinilai signifikansinya berdasarkan nilai *T – statistic* setiap path. Gambar penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 4.2 berikut.




Gambar 4.2 Uji Signifikansi.

Untuk menilai signifikansi dapat dilihat dari nilai T-*statistic* antara variabel independen ke variabel dependen dapat dilihat pada Tabel 4.8 sebagai berikut.

**Tabel 4.8**

**Hasil Uji T - Statistik**

| Hipotesis / Hubungan | Original Sample (O) | T Statistics | Pengaruh | Hasil |
|---|---|---|---|---|
| **KS -> KPG** | 0,177 | 2,503 | Positif | Diterima |
| **KI -> KPG** | 0,181 | 1,666 | Positif | Diterima |
| **KP -> KPG** | 0,315 | 3,019 | Positif | Diterima |
| **TTF -> EOU** | 0,746 | 18,854 | Positif | Diterima |
| **EOU -> KPG** | 0,276 | 3,000 | Positif | Diterima |
| **TTF -> DI** | 0,504 | 6,066 | Positif | Diterima |
| **KPG -> DI** | 0,265 | 2,894 | Positif | Diterima |

Sumber : hasil olah data, 2016.

**Pengujian Hipotesis 1**

Hipotesis 1 menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Pada Tabel 4.8, dapat dilihat terdapat pengaruh yang positif (koefisien parameter β = 0,177) selanjutnya nilai T hitung variabel kualitas sistem sebesar 2,503 dan nilai t – tabel pada tingkat signifikansi 5% sebesar 1,64 sehingga T hitung > t tabel (2,503 > 1,64). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, sehingga dapat disimpulkan hipotesis 1 dapat diterima yaitu kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Pengujian Hipotesis 2**

Hipotesis 2 menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Pada Tabel 4.8, dapat dilihat terdapat pengaruh yang positif (koefisien parameter β = 0,181) selanjutnya nilai T hitung variabel kualitas informasi sebesar 1,666 sedangkan nilai t – tabel pada tingkat signifikansi 5% sebesar 1,64 sehingga T hitung > t tabel (1,666 > 1,64). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, sehingga dapat disimpulkan hipotesis 2 dapat diterima yaitu kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Pengujian Hipotesis 3**

Hipotesis 3 menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Pada Tabel 4.8, dapat dilihat terdapat pengaruh yang positif (koefisien parameter β =0,315) selanjutnya nilai T hitung variabel kualitas

pelayanan sebesar 3,019 sedangkan nilai t – tabel pada tingkat signifikansi 5% sebesar 1,64 sehingga T hitung > t tabel (3,019 > 1,64). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, sehingga dapat disimpulkan hipotesis 3 dapat diterima yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Pengujian Hipotesis 4**

Hipotesis 4 menyatakan bahwa Kesesuaian Tugas - Teknologi (*Task Technology Fit)* berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan pengguna *(perceived ease of use)*. Pada Tabel 4.8, dapat dilihat terdapat pengaruh yang positif (koefisien parameter β = 0,746) selanjutnya nilai T hitung variabel Kesesuaian Tugas - Teknologi (*Task Technology Fit)* sebesar 18,854 sedangkan nilai t – tabel pada tingkat signifikansi 5% sebesar 1,64 sehingga T hitung > t tabel (18,854 > 1,64). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kesesuaian Tugas - Teknologi (*Task Technology Fit)* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel persepsi kemudahan pengguna *(perceived ease of use),* sehingga dapat disimpulkan hipotesis 4 dapat diterima yaitu Kesesuaian Tugas - Teknologi (*Task Technology Fit)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan pengguna *(perceived ease of use)*.

**Pengujian Hipotesis 5**

Hipotesis 5 menyatakan bahwa Persepsi Kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Pada Tabel 4.8. dapat dilihat terdapat pengaruh yang positif (koefisien parameter β =

0,276) selanjutnya nilai T hitung variabel Persepsi Kemudahan penggunaan *(perceived Ease of use)* sebesar 3,000 sedangkan nilai t – tabel pada tingkat signifikansi 5% sebesar 1,96 sehingga T hitung > t tabel (3,000 > 1,96). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Persepsi Kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, sehingga dapat disimpulkan hipotesis 5 dapat diterima yaitu Persepsi Kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Pengujian Hipotesis 6**

Hipotesis 6 menyatakan bahwa Kesesuaian Tugas - Teknologi (*Task Technology Fit)* berpengaruh positif terhadap dampak individual *(individual impact)*. Pada Tabel 4.8, dapat dilihat terdapat pengaruh yang positif (koefisien parameter β = 0,504) selanjutnya nilai T hitung variabel Kesesuaian Tugas - Teknologi (*Task Technology Fit)* sebesar 6,066 sedangkan nilai t – tabel pada tingkat signifikansi 5% sebesar 1,64 sehingga T hitung > t tabel (6,066 > 1,64). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kesesuaian Tugas - Teknologi (*Task Technology Fit)* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel dampak individual *(individual impact)*, sehingga dapat disimpulkan hipotesis 6 dapat diterima yaitu Kesesuaian Tugas - Teknologi (*Task Technology Fit)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individual *(individual impact)*.

**Pengujian Hipotesis 7**

Hipotesis 7 menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap dampak individual. Pada Tabel 4.8, dapat dilihat terdapat pengaruh yang positif (koefisien parameter β = 0,265) selanjutnya nilai T hitung variabel kepuasan pengguna sebesar 2,894 sedangkan nilai t – tabel pada tingkat signifikansi 5% sebesar 1,64 sehingga T hitung > t tabel (2,894 > 1,64). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap variabel dampak individual, sehingga dapat disimpulkan hipotesis 7 dapat diterima yaitu kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individual.

## 4.3. Pembahasan

### 4.3.1 Analisis Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian $H_1$ menyatakan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna diterima. Nilai positif dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang searah antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna, dengan demikian semakin tinggi kualitas sistem yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi ICS RO1 Tamzis maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1994), Livari (2005), Tjakrawala dan Cahyo (2010), serta McGill, dkk (2003), yang memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan demikian bahwa kualitas sistem merupakan variabel yang tepat untuk mengukur keberhasilan sistem informasi.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Radityo dan Zulaikha (2007), Janis (2015) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Janis (2015) menjelaskan bahwa semakin rendah kualitas sistem yang digunakan maka kepuasan pemakai akan menurun. Dengan demikian kualitas sistem yang minim dan rendah serta tidak mudah dioperasikan akan memberikan efek yang negatif terhadap kepuasan pengguna dimana dengan kualitas sistem yang kurang akan memberikan efek ketidakpuasan pengguna untuk menggunakan sistem tersebut.

Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dilihat dari persepsi pengguna sistem informasi ICS RO1 Tamzis kemungkinan disebabkan karena para responden dalam penelitian ini merasakan kualitas dari sistem yang mereka gunakan yang memberikan banyak kemudahan dan memberikan manfaat yang positif yang dapat mereka aplikasikan dalam menjalankan aktivitas pekerjaan.

### 4.3.2 Analisis Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian $H_2$ yang menyatakan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna diterima. Berdasarkan hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa nilai *T – Statistic* dari variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna adalah signifikan. Ini membuktikan bahwa kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini memberikan indikasi bahwa kualitas output informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi Tamzis sudah memenuhi kebutuhan pengguna. Para pemakai sistem tentunya memiliki harapan bahwa

dengan menggunakan sistem tersebut maka mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan.

Hal ini menjelaskan bahwa akurasi dari informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi ICS RO1 memberikan kepuasan, dan memberikan ketepatan waktu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi ICS RO1 sehingga membuat pengguna sistem memberikan informasi yang lengkap dan jelas pada pimpinan dan berdampak cukup baik dalam menggunakannya dan pada akhirnya memberikan kepuasan bagi pengguna sistem informasi.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Livari (2005), Purwaningsih (2010) yang memberikan hasil adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin baik kualitas informasi maka hal ini akan berdampak terhadap intensitas pemakai sistem dan kemudian para pengguna tersebut akan merasakan kenyamanan dan rasa aman menggunakan sistem tersebut karena kepuasan terhadap sistem tersebut.

Hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Radityo dan Zulaikha (2007), Janis (2015) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

### 4.3.3 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian $H_3$ yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna diterima. Berdasarkan hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa *T – Statistic* memberikan bukti adanya pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepuasan pengguna adalah signifikan. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pengguna semakin meningkat. Hal ini memberikan bukti bahwa pelayanan dari Staf IT sistem ICS RO1 terbukti memberikan pelayanan yang ramah kepada setiap pengguna sistem informasi, sehingga pengguna merasa puas.

Hasil ini sesuai dengan teori yang menyatakan apabila menggunakan sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia sistem itu diberikan secara baik, maka ia akan cenderung merasakan kepuasan menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Purwaningsih (2010) yang memberikan bukti secara empiris bahwa kualitas pelayanan sistem informasi berpengaruh dengan kepuasan pengguna sistem informasi. Kemudian penelitian ini juga mendukung penelitian dari Livari (2005), Halawi (2007), serta Istiningsih dan Utami (2009) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### 4.3.4 Analisis Pengaruh Kesesuaian Tugas – Teknologi *(Task – Technology Fit)* terhadap persepsi kemudahan penggunaan *(Perceived Ease of Use)*.

Hasil pengujian $H_4$ yang menyatakan bahwa Kesesuaian Tugas Teknologi berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan pengguna diterima. Berdasarkan hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa nilai *T – Statistic* menunjukkan pengaruh kesesuaian tugas - teknologi terhadap kemudahan penggunaan yang dipersepsikan adalah signifikan. Ini berarti membuktikan semakin tinggi kesesuaian tugas –

teknologi yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi ICS RO1 semakin tinggi pula persepsi kemudahan pengguna dalam menjalankan sistem informasi ICS RO1.

Temuan ini mendukung penelitian dari Dihshaw dan Strong (1999), Klopping dan McKinney (2004), serta Suryani dan Sumiyana (2015) yang menyatakan bahwa kesesuaian tugas – teknologi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kemudahan penggunaan yang dipersepsikan. Para pengguna yang memiliki kesesuaian tugas – teknologi yang tinggi akan lebih mudah mengoperasikan sistem dan mereka tidak memiliki keraguan terhadap sistem yang mereka gunakan.

Kesesuaian tugas – teknologi berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan yang dipersepsikan dilihat dari persepsi pengguna sistem informasi ICS RO1 hasil dari penelitian menunjukkan bahwa responden penelitian ini merasa sistem informasi yang mereka gunakan memberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas – tugas responden yang terkait dengan jabatan atau posisi mereka dalam pekerjaan, sehingga dengan kemudahan tersebut tugas yang terkait dengan jabatan responden bisa selesai dengan efektif dan efisien.

### 4.3.5 Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian $H_5$ yang menyatakan kemudahan penggunaan yang dipersepsikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna diterima. Berdasarkan hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa nilai *T – Statistic* memberikan bukti adanya pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap

kepuasan pengguna adalah signifikan. Ini berarti bahwa kemudahan penggunaan yang dipersepsikan memengaruhi kepuasan pengguna. Koefisien jalur menunjukkan arah yang positif. Ini memberikan bukti bahwa terdapat hubungan yang searah antara kemudahan penggunaan yang dipersepsikan dengan kepuasan pengguna, yaitu semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi ICS RO1 maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna. Hasil ini mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan menjadi variabel yang penting untuk mengukur apakah sistem informasi ICS RO1 dapat memberikan kepuasan pengguna atau tidak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Seddon dan Yip (1992), Suryani dan Sumiyana (2014) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Para pengguna sistem informasi ICS RO1 menggunakan sistem ini mempunyai harapan dapat sukses dalam penerapannya, maka sistem yang digunakan dipersepsikan mudah digunakan oleh pengguna, dengan persepsi yang mudah digunakan oleh para pengguna maka pengguna sistem akan merasakan kepuasan dengan menggunakan sistem tersebut.

### 4.3.6 Analisis Pengaruh Kesesuaian Tugas – Teknologi *(Task – Technology Fit)* terhadap Dampak Individual

Hasil pengujian $H_6$ yang menyatakan bahwa kesesuaian tugas – teknologi berpengaruh positif terhadap dampak individual diterima. Berdasarkan hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa nilai *T – Statistic* memberikan bukti adanya

pengaruh kesesuaian tugas – teknologi terhadap dampak individual adalah signifikan. Hal tersebut memberikan bukti bahwa kesesuaian tugas – teknologi mempengaruhi dampak individu.

Hasil ini mendukung model *Technology-to-Performance Chain* (TPC) yang diajukan oleh Godhue dan Thompson (1995). Ashar (2015) menyatakan bahwa model TPC adalah model yang menjelaskan bahwa teknologi berakibat ke dampak-dampak kinerja jika digunakan oleh individu-individu. Dengan menyadari bahwa teknologi harus digunakan *(utilized)* terlebih dahulu dan sesuai *(fit)* dengan tugas yang didukung oleh teknologinya untuk mendapatkan dampak kinerja, model ini memberikan gambaran yang lebih akurat bagaimana teknologi, tugas-tugas pemakai, dan pemanfaatan *(utilization).*

Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Goodhue dan Thompson (1995) dan Purwaningsih (2010) yang menunjukkan bahwa variabel kesesuaian tugas – teknologi mempunyai hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Suatu sistem yang sesuai dengan kebutuhan tugas – tugas individu, mudah untuk digunakan, mudah untuk mempelajarinya menyebabkan sistem tersebut merupakan solusi yang efektif untuk kebutuhan tugas seorang individu. Dengan demikian, dengan adanya sistem informasi yang mendukung tugas atau jabatan dari individu tersebut maka akan memberikan kepuasan sehingga dapat meningkatkan kinerjanya.

Kesesuaian tugas – teknologi yang berpengaruh terhadap dampak individu yang dilihat dari persepsi pengguna sistem informasi ICS RO1 disebabkan karena

para pengguna merasakan sistem informasi yang digunakan memberikan kemudahan para individu untuk melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya secara jabatan sehingga dengan tugas –tugas yang terselesaikan dengan menggunakan sistem tersebut mengakibatkan meningkatnya kinerja individu dan memberikan dampak pada individu tersebut.

### 4.3.7 Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Dampak Individual.

Hasil pengujian $H_7$ yang menyatakan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap dampak individual diterima. Berdasarkan hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa nilai *P Value* memberikan butki adanya pengaruh kepuasan pengguna terhadap dampak individual adalah signifikan. Nilai positif dari hasil pengujian dapat diartikan apabila kepuasan pengguna semakin baik, maka akan berdampak pada individu tersebut semakin meningkat. Jika seseorang merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan, maka mereka akan cenderung akan merasa nyaman dan aman selama bekerja dengan menggunakan sistem tersebut sehingga mereka akan merasa terbantu menyelesaikan pekerjaan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Purwaningsih (2010), yang memberikan bukti empiris bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu. Hasil ini mendukung *Theory of Planned Behavior (TPB)*, dengan demikian pemakaian sistem informasi yang dapat memuaskan pengguna sistem informasi, maka pengguna akan bekerja lebih baik dan memberikan hasil yang lebih baik pula sehingga dapat meningkatkan dampak individu pemakai sistem tersebut.

ISLAM
UNIVERSITAS
INDONESIA

# BAB V

# KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Tabel 5.1

Kesimpulan Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

| No | Hipotesis | Keterangan |
|---|---|---|
| $H_1$ | Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna | Diterima |
| $H_2$ | Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna | Diterima |
| $H_3$ | Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna | Diterima |
| $H_4$ | Kesesuaian Tugas – Teknologi berpengaruh terhadap persepsi kemudahan pengguna | Diterima |
| $H_5$ | Kemudahan penggunaan yang dipersepsikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna | Diterima |
| $H_6$ | Kesesuaian Tugas – Teknologi berpengaruh terhadap dampak individual | Diterima |
| $H_7$ | Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap dampak individual | Diterima |

Penelitian ini mengevaluasi kesuksesan penerapan kesuksesan sistem informasi pada sistem informasi terpadu Tamzis ICS RO1. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner sebanyak 152 responden. Hasil dari pengujian SEM *(Structural Equation Model)* dengan menggunakan SmartPLS 3.0 M3, dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kualitas sistem yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi ICS RO1 Tamzis maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut.
b. Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini membuktikan bahwa kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna. Dengan demikian memberikan indikasi bahwa kualitas output informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi Tamzis sudah memenuhi kebutuhan pengguna. Para pemakai sistem tentunya memiliki harapan bahwa dengan menggunakan sistem tersebut maka mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan.
c. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini memberikan bukti bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pengguna semakin meningkat, sehingga memberikan bukti bahwa pelayanan dari Staf IT sistem ICS RO1 terbukti memberikan pelayanan yang ramah kepada setiap pengguna sistem informasi, dan memberikan dampak pada pengguna yang merasakan kepuasan.
d. Kesesuaian Tugas Teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kemudahan pengguna. Ini berarti membuktikan semakin tinggi kesesuaian tugas – teknologi yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi ICS RO1 semakin tinggi pula persepsi kemudahan pengguna dalam menjalankan sistem informasi ICS RO1.

e. Kemudahan penggunaan yang dipersepsikan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini berarti bahwa kemudahan penggunaan yang dipersepsikan memengaruhi kepuasan pengguna. Ini memberikan bukti bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi ICS RO1 maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna. Hasil ini mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan menjadi variabel yang penting untuk mengukur apakah sistem informasi ICS RO1 dapat memberikan kepuasan pengguna atau tidak.

f. Kesesuaian Tugas – Teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap dampak individual. Hal tersebut memberikan bukti bahwa kesesuaian tugas – teknologi mempengaruhi dampak individu. Kesesuaian tugas – teknologi yang berpengaruh terhadap dampak individu yang dilihat dari persepsi pengguna sistem informasi ICS RO1 disebabkan karena para pengguna merasakan sistem informasi yang digunakan memberikan kemudahan para individu untuk melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya secara jabatan sehingga dengan tugas –tugas yang terselesaikan dengan menggunakan sistem tersebut mengakibatkan meningkatnya kinerja individu dan memberikan dampak pada individu tersebut.

g. Kepuasan pengguna berpengaruh positif signikan terhadap dampak individual. Hal ini memberikan bukti bahwa apabila kepuasan pengguna semakin baik, maka akan berdampak pada individu tersebut semakin meningkat. Jika seseorang merasa puas terhadap sistem informasi yang

digunakan, maka mereka akan cenderung akan merasa nyaman dan aman selama bekerja dengan menggunakan sistem tersebut sehingga mereka akan merasa terbantu menyelesaikan pekerjaan.

## 5.2 Implikasi

Penelitian ini menguji secara empiris tentang evaluasi penerapan sistem informasi Tamzis ICS RO1. Dari hasil penelitian hanya 1 hipotesis yang tidak diterima dari 7 hipotesis yang diajukan, (sebagaimana dapat dilihat dari Tabel 5.1), variabel pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna yang tidak terbukti signifikan. Hal ini memberikan hasil bahwa secara keseluruhan penerapan sistem informasi Tamzis ICS RO1 dapat dikatakan sukses tetapi untuk variabel kualitas informasi tidak memberikan kepuasan pengguna dimana kualitas output sistem informasi yang dihasilkan tidak memberikan output yang sesuai dengan yang diharapkan oleh para pengguna.

Model penelitian yang peneliti uji secara empiris berimplikasi bagi penelitian, dan praktek. Bagi peneliti, model ini memberikan bukti bahwa dalam Model DeLone Mclean serta variabel dari *Technology Acceptance Model* (TAM) dan variabel *Task Technology Fit* (TTF) dapat menjadi variabel tambahan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kesuksesan penerapan sistem informasi. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya dapat dilakukan tidak hanya pada satu lembaga keuangan syari'ah saja tetapi lembaga keuangan syari'ah di seluruh Indonesia sehingga dapat memberikan bukti bahwa sistem informasi yang dipakai oleh lembaga keuangan syari'ah tersebut dapat berhasil dalam hal kesuksesan

implementasinya. Penelitian selanjutnya dapat juga menambahkan atau memperluas model yang dapat dikembangkan pada penelitian ini untuk mengevaluasi kesuksesan implementasi sistem informasi.

Bagi praktek, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi divisi riset dan pengembangan serta bagian teknologi informasi untuk terus menerus mengembangkan sistem informasi Tamzis ICS RO1 menjadi lebih baik dan memberikan kepuasan pada para pengguna. Dari sisi dampak individu dalam penelitian ini berkaitan erat dengan efektivitas dan efisiensi individu tersebut setelah menggunakan sistem tersebut. Dampak individu akan meningkat seiring dengan penilaian positif terhadap kemudahan penggunaan yang dipersepsikan, kesesuaian tugas – teknologi, serta kepuasan pengguna sehingga memberikan dorongan kepada individu tersebut untuk berperilaku yang efektif dan efisien dalam menggunakan sistem yang akan meningkatkan kinerja dari individu tersebut.

## 5.3 Saran

Saran yang diberikan dalam menindaklanjuti hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya dapat dapat dilakukan dengan menggunakan sampel yang lebih besar untuk jasa keuangan syariah yang lain, sehingga dapat memberikan hasil yang maksimal.
2. Penelitian selanjutnya dapat mendampingi responden dalam pengisian kuesioner untuk meminimalkan kesalahan dan ketidakpahaman terhadap

pertanyaan kuesioner sehingga dapat memberikan jawaban responden yang sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

3. Penelitian selanjutnya dapat memberikan tambahan variabel dari *Technology to - Performance Chain* (TPC) seperti aliran pemanfaatan *(Utilization)* untuk menjelaskan dampak kesuksesan teknologi yang diterapkan.
4. Bagi para pengguna sistem sebaiknya selalu mengasah ilmu pengetahuan dan kemampuan dalam memahami perkembangan teknologi dan sistem informasi dengan mengikuti sosialisasi serta pelatihan yang diselenggarakan oleh divisi sumberdaya insani.

## Daftar Pustaka


Acep, K. 2006. Analisis Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Maksi* 6(2) : 143 – 160.

Adnyana, I dan I. Nur. 2000. Dampak Pengetahuan TeknologiYang Dikuasai Akuntan Dan Persepsi Manfaat Sistem Informasi Berkaitan Dengan Kecocokan Tugas-Teknologi Terhadap Kinerja Akuntan. Yogyakarta. : *KOMPAK* 22: 459 – 488.

Amijaya. 2010. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank BCA). (Tugas Akhir) Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. Diambil dari eprints.undip.ac.id/22558

Ashar, M. 2015. Pengaruh Kesesuaian Tugas – Teknologi dan Tekanan Peraturan terhadap Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi Administrasi Keuangan Daerah. (Tugas Akhir) Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin Makassar. Diambil dari repository.unhas.ac.id.

Bambang, SP. Ahmad 2014, Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan *Internet Banking*. Jurnal Studi Manajemen, 8 (1)

Bodnar, G. Hoopwood, and S. William, 2001. *Accounting Information System, Eight Edition*, Prentice Hall Inc, Upper Saddle River, New Jersey.

Bondan, D.I., dan J. Indira. 2012. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi pada PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Tengah dan DIY). Undergraduate thesis, Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Diambil dari http://eprints.undip.ac.id/35694/

Chang, CS. SY. Chen, YT. Lan 2012. *Motivating Medical Information System Performance by System Quality, Service Quality, and Job Satisfaction for Evidence – Based Practice*. 12(135) http://www.biomedcentral.com/1472-6947/12/135. Diakses tanggal 03 Juni 2016

Chen, L., Gillenson, M., & Sherrel, D. 2002. *Enticing online consumers : An extended technology acceptance perspective*. *Information & Management*, 39(8): 705 – 719.

Davis, Fred D., Bagozzi P., and Warshaw R. 1989. *User Acceptance Of Computer Technology: A Comparison Two Theoretical Models*, *Management Science*, bzv ksd35(8): 982-1003.

DeLone, W.H. and E.R.Mc Lean. 1992. *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable.* Infomation System Research 3 (March).

DeLone,W.H. and E.R.Mc Lean. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update.* Journal of Management Information Systems, 19(4): 9–30.

Dewett, T. and Jones, G R. 2001. *The Role of IT in the Organization: A Review, Model, and Assessment*. Journal of Management. 27(3): 313 – 345

Dishaw, M.T. and Strong, D.M., 1999. *Extending the Technology Acceptance Model with Task-Technology Fit Constructs.* Information and Management, 36(1): 9 – 21.

Dita, S. E., 2011. Adaptasi Model DeLone dan McLean yang Dimodifikasi Guna Menguji Keberhasilan Implementasi Aplikasi Operasional Bank Bagi Individu Pengguna. (Tugas Akhir) Universitas Diponegoro Semarang. Diambil dari eprints.undip.ac.id.

Fahmi. 2004. Penggunaan Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek Perilaku *Behavioral Aspect.* Diambil dari *USU Digital Library.*

Ghazali, G. 2006. *Structural Equation Modelling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Goodhue and Thompson. 1995. Task–Technology Fit and Individual Performance, *MIS Quartely,* 213 – 236.

Ignatius, A. M., and Wing, W. W.2012. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Cyber Campus (SICYCA) Dengan Model DeLone dan McLean, *SNASTI, OSIT-9.*

Istianingsih dan H.J. Setyo. 2008. Pengaruh Kualitas Sistem informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Software Akuntansi. *Simposium Nasional Akuntansi IX*, Pontianak.

Igbaria, M. 1994. An Examination of The Factors Contributing To Microcomputer Technology Acceptance. *Accounting, Management and Information Technology*, 4(4): 205-224.

Igbaria, M. Zinatelli, N., Cragg, P, and Cavaye A, L. M. 1997. Personal Computing Acceptance Factors in Small Firms: A Structural Equation Model. *MIS Quarterly*, 21(3): 279-305

Jogiyanto, HM. 2008. Metodologi Penelitian Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi Offset.

Jogiyanto. 2011. Konsep dan Aplikasi: Structural Equation Model (SEM) berbasis

Varian dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta: STIM YKPN

Khayun, Vachiraporn, R. Peter, and F. Daniel, 2012. Assessing e-EXCISE Success with DeLone and McLean's Model. *Journal of Computer Information Systems*, : 31-40.

Kotler, Philip., Keller, K. L. (2006). "Marketing Management". Prentice Hall

Klooping, Inge M., and McKinney, Earl, 2004. Extending the Technology Acceptance Model and the Task-Technology Fit Model to Consumer E-Commerce. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 22(1): 35-48

Kusuma, Susilowati 2007. Determinan Pengadopsian Layanan Internet Banking : Perspektif Konsumen Perbankan Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*.

Laudon, Kenneth C and Jane P Laudon. *Organization and Technology in The Networked Enterprise.* Management Information System. Six Edition. International Edition

Halawi, L.A. 2005. Knowledge Management System Succes in Knowledge – Based Organizations : An Empirical Validation Utilizing The DeLone and McLean is Success Model. PhD diss. University of Nova Shoutheastern. Diambil dari Proquest 3169771.

Imam, M. 2009. Uji Empiris Model Kesuksesan Sistem Informasi Keuangan Daerah (Sikd) Dalam Rangka Peningkatan Transparasi dan Akuntabilitas Keuangan Daerah. *SNA XII Palembang*.

Lindawati & Irma. S .2012. Pemanfaatan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Pengaruhnya terhadap Kinerja Individual Karyawan. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 14(1): 56 – 68.

Livary, J. 2005. An Empirical Test of The DeLone-McLean Model of Information System Success. Database for Advance in Information System (DFA). ISSN: 1532-0936 (36). ProQuest Company.

Margono. 2004. Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.

McGill, Tanya, Hobbs, Valerie, & J, Klobas. 2003. User-Developed Applications and Information Systems Success: a Test of DeLone and McLean's Model, *Information resource Management Journal,* 16(1): 24-45

Mirna Indriani Dan Reza Adryan. 2009. Kualitas Sistem Informasi Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perguruan Tinggi Universitas Kuala. Kuala : Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala

Nasrizal, A. Vince, R. Vina, N. 2010. Pengaruh Pengetahuan Teknologi Informasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi, dan Faktor Kesesuaian Tugas – Teknologi terhadap Kinerja Akuntan Internal. *Jurnal Ekonomi* 18(2).

Nurul H. A. 2010. Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Akademik Terpadu (Sikadu) terhadap Kinerja Individual dengan Kemudahan Penggunaan sebagai Variabel Moderating. (Tesis Master). Universitas Diponegoro Semarang. Diambil dari eprints.undip.ac.id.

Radityo D. dan Zulaikha. 2007. Pengujian Model DeLone dan McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen: Kajian Sebuah Kasus. *SNA X Makasar*.

Rahmawati, Diana. 2008. Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*, 5(1): 107-118.

Rai, Arun, Lang, Sandra S., Welker, Robert B. (2002*).* Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis. *Information Systems Research*, 13(1): 50 – 66.

Rini, H. 2010. Analisis Faktor – Faktor yang Menentukan Efektivitas Sistem Informasi pada Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 12(1): 26 – 40.

Seddon, P. 1997. "A respecification and extension of the Delone and Mclean model of IS success", Information Systems Research, 8(3) : 240–253.

Siregar, H. Astuti dan Suryanawa, I, K. 2009, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan pengaruh terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Denpasar Barat. *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan, dan Akuntansi*. Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana.

Smith, Diana Garcia. (2007). Testing A Model To Predict Successful Clinical Information System. Dissertation. The University of Arizona.

Subramanian, G. H. 1994. A Replication of Perceived usefulness and Perceived ease of use Measurement, *Journal of Decision Sciences*, 25(5/6): 863-873

Sugiyono, (2008). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Penerbit Alfabeta. Disalin dan Dipublikasikan melalui Eureka Pendidikan

Susanti P. 2010. Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) *Online*. *Jurnal Aset*, 12(2): 181 – 189.

Sunarti. S dan Iyeh. S. 2009. Faktor Kesesuaian Tugas – Teknologi dan Pemanfaatan Teknologi Informasi serta Pengaruhnya terhadap Kinerja Akuntan Publik. *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan dan Akuntansi*. 1(2): 289 – 308.

Tjakrawala, Kurniawan F.X., dan A, Cahyo. 2010. Adaptasi Model Delone McLean yang dimodifikasi Guna Menguji Keberhasilan Implementasi Software Akuntansi Bagi Individu Pengguna: Studi Empiris Perusahaan Dalam Industri Barang Konsumsi yang Terdaftar di BEI. *SNA XIII Purwokerto.*

Torkzadeh, G and G, Dhillon. 2002. Measuring factors that influence the success of internet commerce. *Information Systems research,* 13 (2): 187- 204

Woro, Sumiyana. 2014. Task Technology Fit and Person Job Fit : A Beauty Contest to Improve The Success of Information Systems. *Journal of Indonesian Economy and Business*. 29(2): 99 – 117.

Yunus. H, A, Fatchan. Payamta. 2014. Implementasi *e-procurement* ditinjau dari Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi dengan Menggunakan Model DeLone dan McLean. *3rd Economics & Business Research Festival*. FEB Universitas Kristen Satya Wacana.

ISLAM
UNIVERSITAS
INDONESIA

# Lampiran

**Lampiran 1** **Kuesioner**

# ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI PADA SISTEM INFORMASI TERPADU TAMZIS (ICS 1RO1) *Real Time Online*

Hal : Permohonan Mengisi Kuesioner

Kepada yang terhormat;

Bpk/ Ibu/ Sdr/I :

Karyawan KSPPS Tamzis Bina Utama

Di Tempat

Dengan hormat,

Berkenaan dengan penelitian tesis saya yang berjudul "Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Terpadu Tamzis (ICS 1RO1) *Real Time Online".* Saya sangat membutuhkan informasi dari Bpk/ Ibu/ Sdr/I sekalian. Oleh karena itu dengan penuh rasa hormat, saya mengharapkan bantuan untuk mengisi pernyataan berikut. Informasi atau data yang diperoleh bersifat rahasia, hanya digunakan untuk penelitian ini.

Sebelum dan sesudahnya, saya mengucapkan banyak terima kasih atas kesediaan Bpk/ Ibu/ Sdr/I untuk membantu dalam pengisian ini.

Hormat Saya Menyetujui

Rizky Maulidi Dra. Yuni Nustini, MAFIS., Ak., CA., Ph.D.

Peneliti Pembimbing

**Kuesioner**

Petunjuk Pengisian

Daftar pertanyaan berikut ini terdiri dari isian dan tipe pilihan. Pada tipe isian, mohon Bapak/ Ibu mencantumkan identitas diri pada tempat yang telah disediakan. Pada tipe pilihan, mohon diberi lingkaran pada nomor jawaban yang Bapak/ Ibu anggap paling tepat.

A. Pertanyaan Umum

Jenis Kelamin : ☐ Laki – Laki ☐ Perempuan

Umur : ☐ 20 – 29 tahun ☐ 40 – 49 tahun
☐ 30 – 39 tahun ☐ >50 tahun

Pendidikan Terakhir – jurusan : ☐ Sarjana ☐ Diploma
☐ SMA

Posisi (jabatan) pekerjaan :

Masa Kerja : ☐ < 5 Tahun ☐ 5 – 10 Tahun
☐ > 10 Tahun

Nama Aplikasi yang digunakan :

B. Pertanyaan Khusus

1. Pertanyaan Tertutup

   Dengan ini akan kami lampirkan pertanyaan, Bapak/ Ibu dimohon untuk memberikan tanggapan atas pertanyaan berikut ini dengan melingkari nomor pada jawaban yang Bapak/ Ibu anggap paling tepat.

2. Keterangan

| | |
|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | STS |
| Tidak Setuju | TS |
| Netral | N |
| Setuju | S |
| Sangat Setuju | SS |

1. Kelompok A

| No | Pertanyaan | STS | TS | N | S | SS |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Keberadaan Aplikasi Sistem Informasi Tamzis meningkatkan kapasitas pemrosesan data pengguna akhir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Sistem informasi tamzis dapat dengan mudah dijalankan pada komputer lain | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Sistem informasi tamzis dapat digunakan pada lingkungan organizational sejenis, tanpa diperlukan modifikasi yang berarti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Akses yang tidak sah atas sistem informasi tamzis dapat dikendalikan oleh bagian lain dari sistem. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Bagian input data memiliki kemampuan untuk memperbaiki data secara mudah. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Langkah korektif untuk memperbaiki kekeliruan dalam sistem informasi tamzis, mudah untuk dilakukan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Istilah yang digunakan adalah sama dalam seluruh sistem informasi tamzis yang digunakan oleh perusahaan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Mudah untuk melakukan pencarian data. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Sistem informasi tamzis memiliki bagian – bagian yang terpisah untuk menjalankan fungsi yang berbeda. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Terdapat dokumentasi yang memadai, yang menyediakan cukup informasi untuk menjalankan sistem informasi tamzis | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Terdapat dokumentasi yang memadai atas modifikasi sistem informasi tamzis | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Sistem informasi tamzis mudah untuk digunakan, sekalipun, setelah dalam periode periode yang lama tidak digunakan oleh penggunanya. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Sistem informasi tamzis mudah untuk dipelajari oleh pengguna baru. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Terdapat kontrol akses terhadap sistem informasi tamzis. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

2. Kelompok B

| No | Pertanyaan | STS | TS | N | S | SS |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Pengguna akhir mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Sistem informasi tamzis yang ada menghasilkan output, seperti yang diharapkan oleh pengguna. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tamzis dapat dipahami dengan baik oleh pengguna akhir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Sistem informasi tamzis yang ada memenuhi kebutuhan informasi pengguna akhir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Sistem informasi tamzis yang ada menyediakan informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan pelaporan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tamzis saat ini sudah lengkap. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

3. Kelompok C

| No | Pertanyaan | STS | TS | N | S | SS |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Penyedia sistem informasi tamzis yang saya gunakan memiliki perangkat keras *(hardware)* dan perangkat lunak *(software)* yang paling muktahir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Penyedia Sistem informasi tamzis tersebut memiliki fasilitas yang secara visual menarik. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Penyedia Sistem informasi tamzis apakah dapat diandalkan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Ketika pengguna mempunyai masalah, mereka akan dengan senang hati memberikan jalan keluar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Penyedia sistem informasi tamzis memberikan layanan sesuai dengan janjinya. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Mereka memberitahukan kepada pengguna ketika layanan akan dilaksanakan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Mereka selalu mau memberikan bantuan kepada pengguna. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 | Mereka tidak akan merasa terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pengguna. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Perilaku Karyawan Divisi IT akan dapat meyakinkan para pengguna. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Karyawan Divisi IT mempunyai pengetahuan untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Penyedia sistem informasi tamzis tersebut akan memberikan perhatian secara individual kepada para pengguna. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Penyedia sistem informasi tamzis tersebut sangat memperhatikan kepentingan para pengguna. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Karyawan Divisi IT akan memahami kebutuhan khusus para pengguna. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4. Kelompok D

| No | Pertanyaan | STS | TS | N | S | SS |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Terkait dengan tanggung jawab anda miliki selaku pengguna akhir, maka sistem informasi tamzis yang diterapkan saat ini demikian efisien. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Sistem informasi tamzis yang diterapkan saat ini demikian efektif. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Secara keseluruhan, selaku pengguna, anda puas dengan sistem informasi tamzis yang telah ada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

5. Kelompok E

| No | Pertanyaan | STS | TS | N | S | SS |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Sistem informasi tamzis yang ada memiliki dampak positif yang signifikan terhadap efektivitas dan produktifitas pengguna akhir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Sistem informasi tamzis yang ada saat ini memberikan kontribusi yang penting dan berharga terhadap kinerja anda selaku pengguna akhir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

6. Kelompok F

| No | Pertanyaan<br>Penggunaan Teknologi Komputer ditempat kerja saya saat ini…… | STS | TS | N | S | SS |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Sangat tepat bagi kerja saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Membuat penyelesaian pekerjaan saya lebih akurat. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Membuat akses data dalam mendukung pekerjaan saya menjadi lebih mudah. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Komputer memudahkan saya dalam mengolah dan menyelsaikan data pekerjaan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Saya dapat mengakses data dengan sangat cepat. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Menggunakan sistem komputer yang dapat saya operasikan dengan mudah. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Konsistensi sistem dan kesiapan sistem dalam mengakses data sangat mendukung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Sangat mendukung saya memperoleh data yang muktahir sehingga mempermudah saya dalam melakukan pekerjaan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Memudahkan saya menyajikan presentasi laporan dalam bentuk yang menarik dan mudah dibaca. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7. Kelompok G

| No | Pertanyaan | STS | TS | N | S | SS |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Saat menggunakan Sistem Informasi Tamzis, saya dapat mengoperasikannya sesuai dengan kebutuhan saya. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Saya merasa Sistem Informasi Tamzis sangat fleksibel untuk digunakan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | Interaksi saya dengan Sistem Informasi Tamzis jelas dan mudah dipahami. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Saya jarang mengalami kebingungan saat menggunakan Sistem Informasi Tamzis. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. | Tampilan Sistem Informasi Tamzis mudah untuk dibaca sehingga saya mudah untuk memahaminya. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. | Mudah bagi saya untuk mempelajari bagaimana cara menggunakan Sistem Informasi Tamzis | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 7. | Mudah bagi saya untuk menggunakan Sistem Informasi Tamzis secara terampil. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. | Saya tidak melakukan kesalahan – kesalahan yang terus menerus ketika mengoperasikan Sistem Informasi Tamzis. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. | Saya tidak membutuhkan usaha yang keras untuk dapat berinteraksi dengan Sistem Informasi Tamzis | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. | Saya tidak merasa Sistem Informasi Tamzis merupakan suatu sistem yang sulit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. | Saya mudah berinteraksi dengan Sistem Informasi Tamzis saat membuat laporan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Lampiran 2**

Statistik Deskriptif

**Descriptive Statistics**

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|---|---|---|---|---|---|
| tks | 152 | 28 | 70 | 56.47 | 6.860 |
| tki | 152 | 12 | 30 | 23.21 | 3.126 |
| tkp | 152 | 30 | 65 | 47.27 | 6.505 |
| tkpg | 152 | 6 | 15 | 11.39 | 1.831 |
| tttf | 152 | 26 | 45 | 36.16 | 4.207 |
| teou | 152 | 30 | 55 | 43.11 | 4.514 |
| td | 152 | 6 | 10 | 8.34 | .964 |
| Valid N (listwise) | 152 | | | | |

**Lampiran 3**

*Cross Loadings*

| | DI | EOU | KI | KP | KPG | KS | TTF |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **D1** | **0,926** | 0,549 | 0,569 | 0,559 | 0,493 | 0,163 | 0,645 |
| **D2** | **0,916** | 0,491 | 0,425 | 0,441 | 0,540 | 0,152 | 0,568 |
| **EOU1** | 0,521 | **0,642** | 0,517 | 0,474 | 0,501 | 0,149 | 0,531 |
| **EOU10** | 0,287 | **0,639** | 0,359 | 0,343 | 0,246 | -0,022 | 0,365 |
| **EOU11** | 0,300 | **0,597** | 0,374 | 0,353 | 0,281 | -0,033 | 0,419 |
| **EOU2** | 0,300 | **0,612** | 0,411 | 0,488 | 0,418 | 0,053 | 0,492 |
| **EOU3** | 0,377 | **0,734** | 0,357 | 0,403 | 0,441 | 0,131 | 0,487 |
| **EOU4** | 0,420 | **0,723** | 0,377 | 0,505 | 0,446 | 0,050 | 0,535 |
| **EOU5** | 0,418 | **0,702** | 0,511 | 0,528 | 0,466 | -0,052 | 0,535 |
| **EOU6** | 0,473 | **0,796** | 0,453 | 0,480 | 0,445 | 0,040 | 0,571 |
| **EOU7** | 0,439 | **0,766** | 0,510 | 0,458 | 0,471 | 0,015 | 0,587 |
| **EOU8** | 0,327 | **0,661** | 0,417 | 0,430 | 0,380 | 0,044 | 0,572 |
| **EOU9** | 0,303 | **0,606** | 0,314 | 0,310 | 0,323 | 0,029 | 0,431 |
| **KI1** | 0,430 | 0,504 | **0,746** | 0,565 | 0,410 | -0,014 | 0,516 |
| **KI2** | 0,473 | 0,509 | **0,782** | 0,564 | 0,377 | 0,003 | 0,525 |
| **KI3** | 0,460 | 0,497 | **0,794** | 0,480 | 0,403 | -0,068 | 0,512 |
| **KI4** | 0,416 | 0,435 | **0,619** | 0,368 | 0,395 | 0,134 | 0,433 |
| **KI5** | 0,389 | 0,443 | **0,739** | 0,484 | 0,388 | 0,111 | 0,500 |
| **KI6** | 0,215 | 0,321 | **0,656** | 0,487 | 0,489 | 0,019 | 0,373 |
| **KP1** | 0,338 | 0,343 | 0,405 | **0,537** | 0,356 | 0,116 | 0,355 |
| **KP10** | 0,468 | 0,493 | 0,527 | **0,706** | 0,473 | 0,006 | 0,550 |
| **KP11** | 0,232 | 0,297 | 0,347 | **0,565** | 0,321 | 0,092 | 0,358 |
| **KP12** | 0,313 | 0,461 | 0,422 | **0,600** | 0,311 | 0,082 | 0,409 |
| **KP13** | 0,429 | 0,509 | 0,457 | **0,732** | 0,518 | 0,108 | 0,513 |
| **KP2** | 0,395 | 0,436 | 0,576 | **0,717** | 0,516 | 0,131 | 0,539 |
| **KP3** | 0,425 | 0,466 | 0,571 | **0,724** | 0,516 | 0,182 | 0,539 |
| **KP4** | 0,233 | 0,374 | 0,413 | **0,653** | 0,386 | -0,038 | 0,382 |
| **KP5** | 0,339 | 0,449 | 0,409 | **0,741** | 0,450 | 0,078 | 0,496 |
| **KP6** | 0,175 | 0,286 | 0,266 | **0,536** | 0,251 | -0,009 | 0,211 |
| **KP7** | 0,428 | 0,527 | 0,486 | **0,731** | 0,401 | 0,026 | 0,521 |
| **KP8** | 0,398 | 0,479 | 0,491 | **0,751** | 0,415 | 0,019 | 0,507 |
| **KP9** | 0,465 | 0,473 | 0,503 | **0,722** | 0,498 | 0,021 | 0,497 |
| **KPG1** | 0,498 | 0,550 | 0,563 | 0,578 | **0,888** | 0,221 | 0,535 |
| **KPG2** | 0,465 | 0,521 | 0,510 | 0,525 | **0,910** | 0,183 | 0,479 |
| **KPG3** | 0,511 | 0,514 | 0,438 | 0,565 | **0,836** | 0,205 | 0,525 |
| **KS1** | 0,078 | 0,044 | 0,047 | 0,135 | 0,081 | **0,605** | 0,100 |
| **KS10** | 0,139 | 0,113 | 0,135 | 0,130 | 0,250 | **0,824** | 0,222 |
| **KS11** | 0,015 | -0,045 | -0,133 | -0,091 | 0,089 | **0,746** | -0,068 |
| **KS12** | 0,111 | 0,016 | -0,020 | 0,035 | 0,205 | **0,696** | -0,001 |
| **KS13** | 0,240 | 0,046 | 0,015 | 0,001 | 0,099 | **0,539** | 0,069 |
| **KS14** | 0,079 | 0,041 | -0,005 | 0,098 | 0,122 | **0,559** | 0,059 |

| | DI | EOU | KI | KP | KPG | KS | TTF |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **KS2** | 0,167 | 0,027 | 0,072 | 0,110 | 0,168 | **0,674** | 0,060 |
| **KS3** | 0,172 | 0,070 | 0,095 | 0,149 | 0,178 | **0,670** | 0,163 |
| **KS4** | 0,138 | 0,024 | 0,008 | 0,076 | 0,071 | **0,596** | 0,041 |
| **KS5** | 0,125 | 0,137 | 0,132 | 0,144 | 0,228 | **0,791** | 0,223 |
| **KS6** | -0,013 | -0,061 | -0,175 | -0,096 | 0,066 | **0,745** | -0,084 |
| **KS7** | 0,100 | 0,003 | 0,003 | 0,078 | 0,115 | **0,657** | 0,101 |
| **KS8** | -0,015 | -0,110 | -0,097 | -0,121 | 0,072 | **0,619** | -0,091 |
| **KS9** | 0,125 | -0,020 | -0,076 | -0,033 | 0,132 | **0,650** | -0,010 |
| **TTF1** | 0,561 | 0,610 | 0,503 | 0,521 | 0,470 | 0,044 | **0,765** |
| **TTF2** | 0,522 | 0,605 | 0,506 | 0,587 | 0,492 | 0,178 | **0,809** |
| **TTF3** | 0,523 | 0,544 | 0,521 | 0,549 | 0,429 | 0,104 | **0,813** |
| **TTF4** | 0,400 | 0,435 | 0,375 | 0,372 | 0,291 | 0,055 | **0,709** |
| **TTF5** | 0,439 | 0,528 | 0,461 | 0,478 | 0,451 | 0,025 | **0,789** |
| **TTF6** | 0,548 | 0,620 | 0,522 | 0,519 | 0,452 | 0,135 | **0,790** |
| **TTF7** | 0,462 | 0,563 | 0,524 | 0,573 | 0,479 | 0,154 | **0,727** |
| **TTF8** | 0,586 | 0,681 | 0,595 | 0,607 | 0,533 | 0,057 | **0,838** |
| **TTF9** | 0,527 | 0,583 | 0,541 | 0,556 | 0,452 | 0,119 | **0,746** |

**Lampiran 4**

*Overview* dan *Laten Variable Correlations*

Latent Variable Correlations

| | DI | EOU | KI | KP | KPG | KS | TTF |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **DI** | 1,000 | | | | | | |
| **EOU** | 0,565 | 1,000 | | | | | |
| **KI** | 0,542 | 0,620 | 1,000 | | | | |
| **KP** | 0,544 | 0,645 | 0,682 | 1,000 | | | |
| **KPG** | 0,560 | 0,602 | 0,575 | 0,634 | 1,000 | | |
| **KS** | 0,171 | 0,059 | 0,042 | 0,098 | 0,232 | 1,000 | |
| **TTF** | 0,659 | 0,746 | 0,656 | 0,687 | 0,585 | 0,125 | 1,000 |

| | Cronbach's Alpha | rho_A | Composite Reliability | Average Variance Extracted (AVE) |
|---|---|---|---|---|
| **DI** | 0,822 | 0,824 | 0,918 | 0,849 |
| **EOU** | 0,884 | 0,890 | 0,905 | 0,566 |
| **KI** | 0,818 | 0,817 | 0,869 | 0,526 |
| **KP** | 0,899 | 0,908 | 0,915 | 0,556 |
| **KPG** | 0,852 | 0,852 | 0,910 | 0,772 |
| **KS** | 0,909 | 0,936 | 0,920 | 0,555 |
| **TTF** | 0,918 | 0,922 | 0,932 | 0,604 |

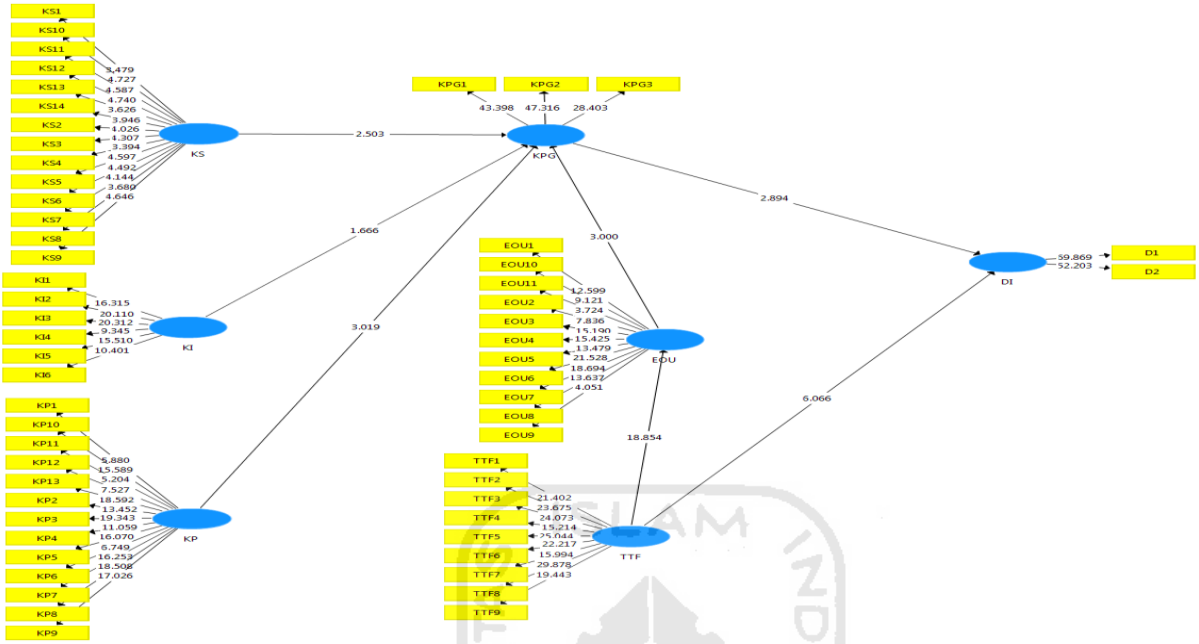
**Lampiran 5**

Uji T – statistik

| | OriginalSample (O) | SampleMean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics | P Values |
|---|---|---|---|---|---|
| **KS -> KPG** | 0,177 | 0,189 | 0,071 | 2,503 | 0,013 |
| **KI -> KPG** | 0,181 | 0,185 | 0,109 | 1,666 | 0,096 |
| **KP -> KPG** | 0,315 | 0,324 | 0,104 | 3,019 | 0,003 |
| **TTF -> EOU** | 0,746 | 0,753 | 0,040 | 18,854 | 0,000 |
| **EOU -> KPG** | 0,276 | 0,264 | 0,092 | 3,000 | 0,003 |
| **TTF -> DI** | 0,504 | 0,510 | 0,083 | 6,066 | 0,000 |
| **KPG -> DI** | 0,265 | 0,263 | 0,092 | 2,894 | 0,004 |

**Lampiran 6**

Gambar Uji Signifikansi



**Lampiran 7**

*Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)*

| | OriginalSample (O) | SampleMean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics (\|O/STDEV\|) | P Values |
|---|---|---|---|---|---|
| D1 <- DI | 0,926 | 0,927 | 0,013 | 69,869 | 0,000 |
| D2 <- DI | 0,916 | 0,917 | 0,018 | 52,203 | 0,000 |
| EOU1 <- EOU | 0,642 | 0,648 | 0,051 | 12,599 | 0,000 |
| EOU10 <- EOU | 0,639 | 0,641 | 0,070 | 9,121 | 0,000 |
| EOU11 <- EOU | 0,597 | 0,583 | 0,160 | 3,724 | 0,000 |
| EOU2 <- EOU | 0,612 | 0,618 | 0,078 | 7,836 | 0,000 |
| EOU3 <- EOU | 0,734 | 0,737 | 0,048 | 15,190 | 0,000 |
| EOU4 <- EOU | 0,723 | 0,722 | 0,047 | 15,425 | 0,000 |
| EOU5 <- EOU | 0,702 | 0,704 | 0,052 | 13,479 | 0,000 |
| EOU6 <- EOU | 0,796 | 0,797 | 0,037 | 21,528 | 0,000 |
| EOU7 <- EOU | 0,766 | 0,767 | 0,041 | 18,694 | 0,000 |
| EOU8 <- EOU | 0,661 | 0,661 | 0,048 | 13,637 | 0,000 |
| EOU9 <- EOU | 0,606 | 0,591 | 0,150 | 4,051 | 0,000 |
| KI1 <- KI | 0,746 | 0,746 | 0,046 | 16,315 | 0,000 |
| KI2 <- KI | 0,782 | 0,775 | 0,039 | 20,110 | 0,000 |
| KI3 <- KI | 0,794 | 0,791 | 0,039 | 20,312 | 0,000 |
| KI4 <- KI | 0,619 | 0,617 | 0,066 | 9,345 | 0,000 |
| KI5 <- KI | 0,739 | 0,739 | 0,048 | 15,510 | 0,000 |
| KI6 <- KI | 0,656 | 0,656 | 0,063 | 10,401 | 0,000 |
| KP1 <- KP | 0,537 | 0,525 | 0,091 | 5,880 | 0,000 |
| KP10 <- KP | 0,706 | 0,707 | 0,045 | 15,589 | 0,000 |
| KP11 <- KP | 0,565 | 0,554 | 0,109 | 5,204 | 0,000 |
| KP12 <- KP | 0,600 | 0,596 | 0,080 | 7,527 | 0,000 |
| KP13 <- KP | 0,732 | 0,732 | 0,039 | 18,592 | 0,000 |
| KP2 <- KP | 0,717 | 0,717 | 0,053 | 13,452 | 0,000 |
| KP3 <- KP | 0,724 | 0,726 | 0,037 | 19,343 | 0,000 |
| KP4 <- KP | 0,653 | 0,651 | 0,059 | 11,059 | 0,000 |
| KP5 <- KP | 0,741 | 0,739 | 0,046 | 16,070 | 0,000 |
| KP6 <- KP | 0,536 | 0,532 | 0,079 | 6,749 | 0,000 |
| KP7 <- KP | 0,731 | 0,731 | 0,045 | 16,253 | 0,000 |
| KP8 <- KP | 0,751 | 0,751 | 0,041 | 18,508 | 0,000 |
| KP9 <- KP | 0,722 | 0,723 | 0,042 | 17,026 | 0,000 |
| KPG1 <- KPG | 0,888 | 0,887 | 0,020 | 43,398 | 0,000 |
| KPG2 <- KPG | 0,910 | 0,909 | 0,019 | 47,316 | 0,000 |
| KPG3 <- KPG | 0,836 | 0,836 | 0,029 | 28,403 | 0,000 |
| KS1 <- KS | 0,605 | 0,550 | 0,174 | 3,479 | 0,001 |
| KS10 <- KS | 0,824 | 0,786 | 0,174 | 4,727 | 0,000 |
| KS11 <- KS | 0,746 | 0,680 | 0,163 | 4,587 | 0,000 |
| KS12 <- KS | 0,696 | 0,656 | 0,147 | 4,740 | 0,000 |

| | OriginalSample (O) | SampleMean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics (\|O/STDEV\|) | P Values |
|---|---|---|---|---|---|
| KS13 <- KS | 0,539 | 0,492 | 0,149 | 3,626 | 0,000 |
| KS14 <- KS | 0,559 | 0,516 | 0,142 | 3,946 | 0,000 |
| KS2 <- KS | 0,674 | 0,619 | 0,168 | 4,026 | 0,000 |
| KS3 <- KS | 0,670 | 0,621 | 0,155 | 4,307 | 0,000 |
| KS4 <- KS | 0,596 | 0,544 | 0,176 | 3,394 | 0,001 |
| KS5 <- KS | 0,791 | 0,756 | 0,172 | 4,597 | 0,000 |
| KS6 <- KS | 0,745 | 0,677 | 0,166 | 4,492 | 0,000 |
| KS7 <- KS | 0,657 | 0,606 | 0,159 | 4,144 | 0,000 |
| KS8 <- KS | 0,619 | 0,559 | 0,168 | 3,680 | 0,000 |
| KS9 <- KS | 0,650 | 0,607 | 0,140 | 4,646 | 0,000 |
| TTF1 <- TTF | 0,765 | 0,766 | 0,036 | 21,402 | 0,000 |
| TTF2 <- TTF | 0,809 | 0,810 | 0,034 | 23,675 | 0,000 |
| TTF3 <- TTF | 0,813 | 0,814 | 0,034 | 24,073 | 0,000 |
| TTF4 <- TTF | 0,709 | 0,712 | 0,047 | 15,214 | 0,000 |
| TTF5 <- TTF | 0,789 | 0,789 | 0,032 | 25,044 | 0,000 |
| TTF6 <- TTF | 0,790 | 0,793 | 0,036 | 22,217 | 0,000 |
| TTF7 <- TTF | 0,727 | 0,727 | 0,045 | 15,994 | 0,000 |
| TTF8 <- TTF | 0,838 | 0,838 | 0,028 | 29,878 | 0,000 |
| TTF9 <- TTF | 0,746 | 0,747 | 0,038 | 19,443 | 0,000 |