

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS
INFORMASI SISTEM INFORMASI APLIKASI SAP TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA DAN KINERJA INDIVIDU DI KANTOR PUSAT PT PUPUK
KALIMANTAN TIMUR**

Anisa Dwi Handini

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

Abstract

The objective of this quantitative study is to examine factors that influence the satisfaction of Enterprise Resource Planning (ERP) users, particularly users of System Application and Product in Data Processing (SAP), by adapting system information success model developed by DeLone and McLean (2003). This research uses primary data taken from employees of the Head Office of PT Pupuk Kalimantan Timur. The data are analyzed using SmartPLS 2.0. The result this research shows that service quality, system quality, and information quality positively influence the SAP users' satisfaction. This study also confirms that their satisfaction gives a positive effect on the individual performance of employees.

Keywords : service quality, system quality, information quality, satisfaction of SAP user, individual performance

PENDAHULUAN

Di Era digital sekarang ini, perkembangan teknologi informasi begitu pesat. Pesatnya perkembangan Teknologi Informasi dikarenakan kebutuhan manusia yang semakin kompleks. Hal itu dapat dilihat dengan adanya perkembangan peralatan berteknologi canggih yang mampu memberikan pengaruh besar dibanyak aspek kehidupan, baik disekitar tempat tinggal, perguruan tinggi, dunia bisnis, tempat kejadian lain-lain. Perkembangan teknologi memberikan beragam kemudahan yang ditawarkan, jika hal ini dapat dimanfaatkan dengan baik maka secara tidak langsung akan dapat meningkatkan kinerja bagi penggunanya. Perkembangan teknologi informasi berpengaruh dalam pertumbuhan ekonomi, yaitu dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas para pekerja dalam melakukan proses bisnis di perusahaan.

Baskoro (2013) menyampaikan bahwa MEA dapat memberikan dampak positif pada perusahaan bisnis, salah satu dampak positif yang didapatkan oleh perusahaan adalah terbukanya peluang untuk memperbaiki perekonomian domestik melalui investasi dari

investor asing. Dengan terbukanya penanaman modal dari investor asing memicu perusahaan bisnis di Indonesia untuk meningkatkan kemampuan bersaing serta kinerja dalam mengelola proses bisnisnya. Adanya perkembangan teknologi informasi memberikan kemudahan pada kegiatan bisnis, maka dari itu teknologi informasi dapat membantu pekerjaan manusia.

Agar dapat berkompetisi dengan persaingan bisnis perlu adanya usaha untuk meningkatkan kinerja individu di perusahaan. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, para manajemen perusahaan dapat mengupayakan pengoptimalan dalam pengelolaan bisnis guna meningkatkan keunggulan daya saing perusahaan dengan mengaplikasikan sistem informasi yang mutakhir. Terintegrasinya sistem informasi berbasis komputer banyak dimanfaatkan oleh para manajemen perusahaan guna mempermudah pekerjaan dan meningkatkan kinerjanya. Sebagian perusahaan besar di dunia telah menerapkan Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP).

Konsep ERP menurut Yasin (2013), ERP merupakan suatu sistem di mana pada bagian dalam terdapat perangkat lunak yang memiliki fungsi yang saling berkaitan dan bersifat memudahkan pengguna karena adanya standarisasi yang hanya menggunakan satu sistem yang terintegrasi dalam suatu perusahaan dan adanya satu *database* yang sama untuk penyimpanan data utama. *software* ERP mendukung pengoperasian yang efisiensi dari *business process* dengan cara mengintegrasikan aktivitas-aktivitas dari keseluruhan bisnis termasuk *sales, marketing, manufacturing, logistic, accounting, dan staffing* (Winarno, 2010). ERP memiliki berbagai ragam jenis *software* salah satunya yaitu *Systems, Applications, and Products in Data Processing* atau biasa disingkat SAP. SAP (*System Application and Products in Data Processing*) memiliki kemampuan untuk mengintegrasikan proses bisnis perusahaan.

Investasi yang terkait dengan teknologi informasi seperti pembelian paket program sistem informasi akuntansi ini sangat mahal sehingga perlu dipertimbangkan apakah investasi ini benar-benar dapat memberikan lebih banyak manfaat dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. Seddon (1997) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Perilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi dampak terhadap kinerja individu. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue, 1995). Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi (Doll dan Torkzadeh, 1988). Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna akhir sistem informasi serta bagaimana dampak kepuasan ini terhadap kinerja individu yang menggunakan sistem informasi, merupakan hal yang menarik untuk diteliti.

Untuk mengukur keberhasilan dalam suatu sistem informasi bukan hal yang mudah, terdapat banyak pilihan model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh para peneliti. Model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean yang telah dikembangkan DeLone dan McLean (2003) menyimpulkan bahwa variabel penentu kesuksesan sebuah sistem yang telah disempurnakan, antara lain: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), intensi pengguna (*intention to use/use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*). Validitas dan realibilitas model tersebut dianggap bagus dan mampu menggambarkan keberhasilan sistem tersebut. Kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket/aplikasi sistem

informasi, kualitas sistem itu sendiri dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut. Jika penyedia paket/aplikasi sistem informasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan *user*, maka pengguna akan merasa puas telah menggunakan sistem tersebut. Dan juga terhadap kualitas sistem, jika sistem yang digunakan dapat dipercaya, mudah digunakan dan mempunyai fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna maka, pengguna akan merasa puas bekerja menggunakan sistem informasi tersebut.

Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi. Apabila para pengguna merasa puas terhadap implementasi sistem informasi tersebut, dapat dikatakan para pengguna terbantu akan menyelesaikan pekerjaannya sehingga diharapkan dapat mendorong kinerja individu. Penelitian terdahulu mengenai keberhasilan sistem informasi antara lain yang telah dilakukan Rai *et al.*, (2002) yang meneliti keberhasilan sistem informasi dengan menggunakan metode adaptasi dari DeLone dan McLean (1992) dan model Seddon (1997), yang mana hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa kedua model tersebut menggambarkan keberhasilan sistem informasi. Penelitian tersebut memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dan dijelaskan secara rinci bahwa *user satisfaction* berpengaruh terhadap manfaat atau dampak pengguna berupa meningkatnya kinerja individu.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Istianingsih dan Utami (2009) memberikan uji empiris menggunakan adaptasi dari kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003). Hasil dari penelitian Istianingsih dan Utami (2009) menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi di Indonesia, serta kepuasan pengguna *software* akuntansi berpengaruh terhadap kinerja individu.

Pertimbangan-pertimbangan inilah yang mendorong peneliti untuk memfokuskan seberapa besar pengaruh kualitas sistem, kualitas pelayanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SI, sehingga satu organisasi dapat menguji seberapa besar pengaruh kepuasan pengguna SI terhadap kinerja individu. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan seberapa jauh tingkat kesuksesan implementasi aplikasi SAP yang ditinjau dari sudut pandang kepuasan pengguna yang dijelaskan oleh variabel kualitas layanan yang diberikan oleh tim IT, kualitas sistem informasi yang digunakan saat ini SAP (*System Application and Product in data processing*), dan kualitas informasi berupa *output* yang dihasilkan oleh aplikasi SAP (*System Application and Product in data processing*) dalam meningkatkan kinerja individual pengguna SAP pada Unit kerja Kantor Pusat PT Pupuk Kalimantan Timur.

Tinjauan Literatur dan Pengembangan Hipotesa

Keberhasilan Sistem Informasi

Untuk mengukur keberhasilan dalam suatu sistem informasi bukan hal yang mudah, terdapat banyak pilihan model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh para peneliti. Salah satu model kesuksesan sistem informasi yang paling banyak mendapat perhatian dan respon dari peneliti adalah penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean pada tahun (1992). Sebabnya adalah model mereka merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid oleh peneliti. Model kesuksesan DeLone dan McLean (1992) didasarkan pada proses hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. DeLone dan Mclean (1992) mengemukakan bahwa kesuksesan sistem informasi dapat direpresentasikan oleh

enam karakteristik yang terdiri atas kualitas dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas *output* dari sistem informasi (*information quality*), penggunaan terhadap *output* (*use*), kepuasan terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

Kemudian pada tahun 2003, DeLone dan McLean menyempurnakan model kesuksesan sistem informasi yang sebelumnya telah dikembangkan. Pada pembaruan model DeLone dan McLean (2003) terdapat penambahan dan perincian kategori, antara lain: *system quality*, *information quality*, *service quality*, *intention to use/use*, *user satisfaction* dan *net benefit*.

Kualitas layanan dan Kepuasan Pengguna

DeLone dan Mclean, 2003; Petter et al. 2008 (dikutip oleh Falgenti dan Pahlevi, 2013) kualitas layanan merupakan keseluruhan dukungan yang ditawarkan bagian TIK dan penyedia layanan kepada para pengguna memastikan sistem dapat diaplikasi dengan baik secara internal maupun eksternal. Kettinger dan Lee (1994) telah melakukan pengujian dengan membandingkan validitas dan realibilitas kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Menurut Jiang, Klein dan Carr (2000), terdapat lima indikator utama terkait dengan kualitas layanan, yaitu bukti nyata (*tangibles*), keandalan (*reability*), kecepatan tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Hasil penelitian yang telah dilakukan Istianingsih dan Utami (2009) menunjukkan kualitas layanan terbukti secara berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Sehingga dapat diartikan bahwa para responden akan merasa puas apabila kualitas layanan yang diberikan oleh *vendor* atau penyedia paket baik, dapat dipercaya, cepat dan tanggap dalam menghadapi keluhan dari para pengguna sistem. Apabila kualitas layanan yang diberikan oleh *vendor* atau Tim IT SAP baik, maka pengguna akan lebih merasa puas menggunakan SAP. Sehingga dapat diprediksikan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Atas dasar uraian diatas, dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SAP

Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna

Chen (2010:310) mengatakan bahwa kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri. DeLone dan McLean dalam Livari (2005) memberikan asumsi bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara individu dan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya. Menurut DeLone dan McLean (1992) mencirikan kualitas sistem sesuai karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang sesuai karakteristik yang diinginkan dari produk informasi. Menurut McGill, Hobbs dan Klobas (dikutip oleh Istianingsih dan Utami, 2009) menjelaskan terdapat 6 indikator untuk mengukur kualitas sistem, yaitu Kegunaan (*Usefulness*), Kemudahan penggunaan (*Ease of use*), Kemudahan untuk dipelajari (*Ease of learning*), Fasilitas bantuan (*Help facility*), Keandalan sistem (*Reliability*), dan Fleksibilitas (*Flexibility*).

Seddon dan Kiew (1996) melakukan pengujian pengaruh dari kualitas informasi ini terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil dari pengujian yang telah mereka lakukan menunjukkan hasil yang positif antara *system quality* dan *user satisfacton*. Hasil

penelitian Istianingsih dan Utami (2009) memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem terbukti secara signifikan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Dapat diartikan bahwa responden akan merasa puas apabila kualitas sistem didalam perusahaan memberikan kualitas yang baik, memberikan kemudahan dalam pemakaian, mudah dipelajari, dan memiliki tingkat keamanan yang tinggi sehingga memberikan kenyamanan kepada penggunanya.

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kualitas sistem adalah melihat seberapa baiknya sistem informasi yaitu, SAP yang digunakan PT Pupuk Kalimantan Timur. Apabila kualitas sistem menurut para pengguna baik maka para pengguna akan cenderung merasa puas menggunakan sistem tersebut. Sehingga semakin tinggi kualitas sistem paket program sistem informasi yang digunakan, dapat di prediksi kepuasan pengguna akan semakin tinggi. Atas dasar uraian diatas, maka penilitin ini mengajukan hipotesis kedua, yaitu :

H₂ : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SAP

Kualitas informasi dan Kepuasan Pengguna

Menurut DeLone dan McLean (1992) kualitas informasi merupakan pengukuran terhadap *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi. Seddon (1997) memaparkan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang berbasis teknologi yang digunakan untuk membantu pekerjaan operasional sebuah perusahaan/organisasi. Menurut McGill, Hobbs dan Klobas (dikutip dalam Istianingsih dan Utami, 2009) terdapat beberapa indikator untuk mengukur kualitas informasi, yaitu *Accuracy* ((ketepatan), *Timeliness* (ketepatan waktu), *Relevance* (relevansi), *Infomativeness* (informatif), dan *Competitiveness* (daya saing).

Seddon dan Kiew (1996) telah melakukan pengujian pada pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil dari pengujian tersebut menunjukkan hasil yang positif antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Istianingsih dan Utami (2009) melakukan penelitian mengenai kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian mereka, memberikan bukti empiris bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dapat diartikan bahwa para pengguna akan merasa puas ketika sistem informasi mampu menghasilkan informasi yang baik, akurat, tersedia saat dibutuhkan, tepat waktu dan relevan.

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kualitas informasi adalah seberapa baik kualitas dari *output* yang dihasilkan oleh aplikasi SAP pada PT Pupuk Kalimantan Timur. Apabila kualitas sistem informasi menurut para pengguna baik, maka mereka akan cenderung untuk merasa puas. Sehingga semakin tinggi kualitas informasi dihasilkan suatu sistem informasi, maka akan diprediksi akan berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Atas dasar uraian diatas, maka dapat disusun hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu:

H₃ : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SAP

Kepuasan Pengguna dan Kinerja Individu

Dalam model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) berpendapat kepuasan para pengguna mengacu pada respon yang diberikan pengguna. Chin dan Lee (1997) memaparkan kepuasan sebagai sikap pengguna sebagai sikap seseorang yang secara langsung berinteraksi dengan suatu aplikasi sistem itu sendiri. Doll dan Torkzadeh (dikutip dalam Istianingsih dan Utami, 2013) memaparkan indikator untuk mengukur kepuasan pengguna, yaitu Isi (*Content*), Ketepatan (*Accuracy*), Format (*Format*), Kemudahan penggunaan (*Ease of use*), dan Ketepatan waktu (*Timeliness*).

Dalam penelitian yang telah dilakukan Seddon (1997) menyatakan dampak dari penggunaan sistem informasi yang baik akan meningkatkan kinerja individu, dan juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem tersebut. Rai et al., (2002) melakukan penelitian hubungan peningkatan kinerja pengguna akhir sistem informasi dan kepuasan pengguna. Hasilnya dari penelitiannya menunjukkan manfaat dan dampak pengguna sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Livari (2005) telah melakukan penelitian yang sama, di sebuah organisasi yang bersifat kaku (*mandatory*). Hasil dari penelitian ini juga menunjukkan hubungan yang positif antara kinerja individu dengan kepuasan pengguna.

Hasil dari penelitian Istianingsih dan Utami (2009) memberikan bukti empiris kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu. Dimana dapat diartikan bahwa para responden merasa kinerjanya meningkat apabila para responden merasakan kepuasan atas sistem informasi yang digunakan, sesuai pada aspek kualitas layanan, kualitas sistem dan kualitas informasi yang dimiliki oleh sistem. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dampak dari kepuasan pengguna aplikasi SAP terhadap kinerjanya. Jika pengguna merasa puas terhadap sistem informasi yang dipakai pada perusahaan, maka akan cenderung menimbulkan rasa nyaman dan aman dalam melakukan penyelesaian dalam pekerjaannya dan merasa dengan menggunakan sistem informasi tersebut dapat membantu menyelesaikan tugas yang diberikan. Sehingga dapat di prediksi kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu. Atas dasar yang telah dijelaskan penelitian ini mengajukan hipotesis keempat yaitu :

H₄ : Kepuasan pengguna SAP berpengaruh positif terhadap kinerja individu

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dalam lingkup Kantor Pusat PT Pupuk Kalimantan Timur. Kantor pusat PT Pupuk Kalimantan Timur memiliki karyawan sejumlah 351 orang karyawan yang menjadi populasi dalam penelitian ini. Metode pemilihan sampel menggunakan metode *non-probability sampling*. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling*. Dalam Hartono (2016:98) menjelaskan *convenience sampling* adalah pengambilan sampel secara nyaman dilakukan dengan memilih sampel bebas sekehendak perisetnya. Alasan peneliti menggunakan *convenience sampling* (pengambilan sampel secara nyaman) karena pengambilan sampel sesuai dengan ketentuan dan persyaratan sampel dari populasi tertentu paling mudah di jangkau atau didapatkan.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan metode survei. Metode survei yang digunakan oleh peneliti adalah melalui kuesioner. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang merupakan replika dari kuesioner milik Istianingsih dan Utami (2009). Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis *variance* dengan metode *Partial Least Square* (PLS). Hartono dan Abdillah (2014:11) menjelaskan bahwa analisis *Partial Least Squares* (PLS) adalah teknik statistika multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda. Terdapat dua persamaan struktural yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Persamaan Struktural 1:

$$\text{Usat} = b_0 + b_1 * \text{Sysqua} + b_2 * \text{Inqua} + b_3 * \text{Serqua} + \text{Error}$$

2. Persamaan Struktural 2:

$$\text{Perform} = g_0 + g_1 * \text{Usat} + \text{Error}$$

Dimana :

Usat = merupakan simbol untuk variabel kepuasan pengguna sistem informasi.

Sysqua = merupakan simbol untuk variabel kualitas sistem informasi.

Inqua = merupakan simbol dari variabel kualitas informasi.

Serqua = merupakan simbol dari variabel kualitas layanan.

Perform = merupakan simbol dari variabel kinerja individu.

Persamaan struktural 1 digunakan untuk menguji H1, H2, dan H3. Sementara persamaan struktural 2 untuk menguji H4. Hasil pengujian diharapkan positif signifikan untuk semua koefisien

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependen*) (Sugiyono, 2016:39). Dalam penelitian ini variabel independennya adalah :

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai persepsi pengguna aplikasi *System Application and Product in data processing* (SAP) atas kualitas layanan yang diberikan oleh tim implementator *software*, yaitu tim SAP yang berasal dari Departemen Teknologi Informasi (TI) pada kantor pusat PT Pupuk Kalimantan Timur. Untuk mengukur variabel kualitas layanan terdapat 5 (lima) komponen indikator, yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Jiang, Klein dan Carr, 2000 dalam Istianingsih dan Utami, 2009).

Berdasarkan penelitian terdahulu, kualitas layanan diberikan notasi SERQUA dalam *path* diagram penelitian ini. Variabel diukur dengan 22 pertanyaan (dinotasikan dari SERQUA 1 hingga SERQUA 22) dengan 7 skala *likert* dari jawaban 'sangat

tidak setuju sekali' sampai dengan 'sangat setuju sekali'. Oleh karena itu, jika semakin tinggi skor dalam variabel ini, maka kualitas layanan dari penyedia paket *System Application Product in data Processing* (SAP) semakin tinggi atau baik menurut persepsi pengguna (*user*), begitupun sebaliknya.

2. Kualitas Sistem

Kualitas sistem dapat diartikan sebagai kualitas dari *software* atau aplikasi *System Application Product in data Processing* (SAP). Untuk mengukur variabel ini terdapat 6 (enam) indikator, yaitu : *Usefulness, Ease of use, Ease of learning, Help facility, Reliability, dan Flexibility* (McGill, Hobbs dan Klobas, 2003 dalam Istianingsih dan Utami, 2009).

Pada penelitian terdahulu, kualitas sistem dalam *path* diagram diberikan notasi SYSQUA. Pada variabel ini diukur dengan 10 (sepuluh) pertanyaan dengan 7 (tujuh) skala *likert* dari jawaban 'sangat tidak setuju sekali' sampai dengan 'sangat setuju sekali'. Oleh karena itu, jika semakin tinggi skor dalam variabel ini, maka kualitas sistem informasi dari penyedia paket *System Application Products in data Processing* (SAP) semakin tinggi atau baik menurut persepsi pengguna (*user*), begitupun sebaliknya

3. Kualitas Informasi

Kualitas informasi dapat diartikan sebagai kualitas keluaran (*output*) yang dihasilkan oleh program aplikasi *System Application Product in data Processing* (SAP). Untuk mengukur variabel ini terdapat 5 (lima) indikator untuk mengukur, yaitu : *Accuracy, Timeliness, Relevance, Informativeness* dan *Competitiveness* (McGill, Hobbs dan Klobas, 2003 dalam Istianingsih dan Utami, 2009).

Berdasarkan penelitian terdahulu, kualitas informasi pada *path* diagram diberikan notasi INQUA. Variabel ini diukur dengan 6 (enam) pertanyaan dengan 7 (tujuh) skala *likert* dari jawaban 'sangat tidak setuju sekali' sampai dengan 'sangat setuju sekali'. Oleh karena itu, jika semakin tinggi skor dalam variabel ini, maka kualitas informasi atau *output* dari program *System Application Products in data Processing* (SAP) semakin tinggi atau baik menurut persepsi pengguna (*user*), begitupun sebaliknya.

Variabel Dependen

Variabel dependen menurut Sugiyono (2016:39) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemakaian sistem informasi dan *output* yang dihasilkan program *System Application Product in data Processing* (SAP). Untuk mengukur variabel ini terdapat 5 (lima) indikator, yaitu : *Content, Accuracy, Format, Ease of use* dan *Timeliness* (Doll dan Torkzadeh, 1988 dalam Istianingsih dan Utami, 2009).

Berdasarkan penelitian terdahulu, kepuasan pengguna pada *path* diagram diberikan notasi USAT. Variabel ini diukur dengan 12 (dua belas) pertanyaan dengan 7 (tujuh) skala *likert* dari jawaban 'sangat tidak setuju sekali' sampai dengan 'sangat setuju sekali'. Oleh karena itu, jika semakin tinggi skor dalam variabel ini, maka artinya kepuasan pengguna atas *System Application Product in data Processing* (SAP) semakin tinggi menurut persepsi pengguna (*user*), begitupun sebaliknya.

2. Kinerja Individu

Dalam penelitian ini, kinerja Individu bermanfaat untuk mengukur sejauh mana dampak penggunaan *System Application Product in data Processing* (SAP) dalam meningkatkan kinerja pengguna. Pada variabel ini terdapat 6 (enam) komponen, yaitu *Accomplish tash more quickly*, *Improve job performance*, *Increase productiviy*, *Increase Effectiveness*, *Easier undertake task*, dan *Useful in job* (Davis et al., 1989 dalam Istianingsih dan Utami, 2009). Berdasarkan penelitian terdahulu, kinerja individu pada *path* diagram diberikan notasi KIN. Variabel ini diukur dengan 6 (enam) item pertanyaan dengan 7 (tujuh) skala *likert* dari jawaban ‘sangat tidak setuju sekali’ sampai dengan ‘sangat setuju sekali’. Oleh karena itu, jika semakin tinggi skor dalam variabel ini, maka artinya dampak penggunaan atas *System Application Products in data Processing* (SAP) dalam meningkatkan kinerja pengguna (*user*), begitupun sebaliknya.

Analisi Hasil Pengujian

Jumlah kuesioner yang disebar di Kantor Pusat PT Pupuk Kalimantan Timur sejumlah 100 kuesioner. Setelah menyebarkan kuesioner per departemen, adapun jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 83 buah sedangkan kuesioner yang tidak kembali sebanyak 17 buah, maka tingkat *respon rate* dalam penelitian ini adalah sebesar 83%. Rata-rata responden yang dituju telah bekerja menggunakan SAP selama lebih dari 6 (enam) bulan.

Analisis Kecocokan Model Pengukuran

Dari keseluruhan 56 instrumen pertanyaan dalam kuesioner yang merupakan per variabel teramati yang menjadi indikator untuk masing-masing variabel laten dalam penelitian ini, terdapat akhirnya hanya 54 variabel yang dimasukkan dalam pengujian berikutnya.

Analisis Kecocokan Model Struktural

a. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Tabel Overview

	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha	Communality	Redundancy
INQUA	0,667725	0,923247		0,899907	0,667725	
KIN	0,842664	0,969813	0,762327	0,962605	0,842664	0,641904
SERQUA	0,502681	0,95638		0,951617	0,502681	
SYSQUA	0,538238	0,902649		0,87634	0,538238	
USAT	0,650584	0,95702	0,889524	0,950733	0,650584	0,356633

Sumber : Data Primer (diolah)

Validitas konvergen bertujuan untuk mengetahui hubungan antara indikator dengan variabel latennya. Penilaian dalam pengujian validitas konvergen didasarkan pada tiga ukuran, yaitu nilai *Loading Factor*, *Communality*, dan *Average Variance Extracted* (AVE). Pengujian validitas konstruk dapat diukur menggunakan *Rule of Thumbs* untuk validitas konvergen, dengan syarat *outer loading* > 0,7, *communality* > 0,5 dan *AVE* > 0,5 (Chin, 1995 dalam Hartono dan Abdillah, 2014).

Seluruh nilai AVE memiliki nilai diatas 0,5 pada setiap konstruk yang berarti menunjukkan hasil yang valid atas setiap konstruk. Rincian nilai AVE dapat dijelaskan sebagai berikut. Pada variabel kinerja individu (KIN) memiliki nilai AVE 0,842664. Variabel kepuasan pengguna (USAT) nilai AVE 0,650584, variabel kualitas layanan (SERQUA) nilai AVE 0,502681, variabel kualitas sistem memiliki nilai AVE 0,538238, dan variabel kualitas informasi nilai AVE 0,667725. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa konstruk pada penelitian ini adalah valid berdasarkan parameter AVE.

Parameter lainnya yang digunakan dalam Uji Validitas konstruk adalah *Communality*, yang merupakan suatu ukuran kualitas dari model pengukuran pada setiap blok variabel laten. seluruh variabel telah valid berdasarkan parameter *communality*. Selanjutnya adalah melakukan pengujian *outer loading* yang termasuk dalam pengujian validitas konvergen. Nilai *outer loading* dapat dilihat pada setiap indikator dalam setiap variabel. Menurut Dante M. Pirouz (2006) dalam Yamin dan Kurniaan (2009:222), nilai *loading factors* >0,7 dapat dikatakan valid, namun *rule of thumbs* interpretasi nilai *loading factors* >0,5 dapat dikatakan valid. Dalam model penelitian ini terdapat 54 indikator. Rinciannya dapat dilihat sebagai berikut; variabel kinerja individu (KIN) memiliki 6 indikator, variabel kepuasan pengguna (USAT) terdapat 12 indikator, kualitas layanan (SERQUA) terdapat 22 indikator, kualitas sistem (SYSQUA) memiliki 8 indikator, dan kualitas informasi (INQUA) terdapat 6 indikator.

Pengujian validitas selanjutnya adalah mengukur validitas diskriminan. Dalam validitas diskriminan penilaian didasarkan pada nilai *cross loading* yang menunjukkan besar korelasi antara setiap konstruk dengan indikatornya dan indikator dari konstruk blok lainnya. Suatu model pengukuran memiliki validitas diskriminan yang baik bila korelasi antara konstruk dengan indikatornya lebih tinggi daripada korelasi dengan indikator dari konstruk blok lainnya (Kurniawan dan Yamin, 2011). Dalam penelitian ini nilai dari *cross loading* terpenuhi.

b. Uji reliabilitas

Pegujian reliabilitas menggunakan dua metode, yaitu dengan menguji nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *composite reliability* digunakan untuk mengukur nilai reliabilitas sesungguhnya suatu konstruk. *Rule of thumbs* nilai *cronbach's alpha* > 0,7 dan nilai *composite reliability* > 0,6 (Hartono dan Abdillah, 2014).

Nilai *cronbach's alpha* dimasing-masing konstruk telah memenuhi syarat untuk dikatakan *reliable* karena hampir seluruh variabel besar 0,7. Rincian nilai *cronbach's alpha* dapat dijelaskan sebagai berikut. variabel kinerja individu (KIN) memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,962605, variabel kepuasan pengguna (USAT) terdapat nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,950733, kualitas layanan (SERQUA) nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,951617, kualitas sistem (SYSQUA) memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,87634, dan kualitas informasi (INQUA) terdapat nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,899907.

Nilai masing masing konstruk telah memenuhi syarat untuk dikatakan *reliable* karena hampir seluruh variabel lebih besar dari nilai 0,6. Variabel kinerja individu (KIN) memiliki nilai *composite reliability* 0,969813. Variabel kepuasan pengguna (USAT) memiliki *composite reliability* sebesar 0,95702, variabel kualitas layanan (SERQUA) nilai *composite reliability* 0,95638, variabel kualitas sistem (SYSQUA)

memiliki nilai *composite reliability* 0,902649, dan variabel kualitas informasi (INQUA) memiliki nilai *composite reliability* 0,923247.

c. Evaluasi Struktural (Inner Model)

Pengujian model struktural befungsi untuk melihat hubungan antara konstruk nilai signifikasi dan *R-Square* (R^2) dari model penelitian. Nilai *R-Square* disajikan dalam rentang angka 0 hingga 1. Semakin nilai *R-square* mendekati angka 1, maka akan semakin baik. nilai *R-square* untuk variabel kepuasan pengguna (USAT) yang diperoleh sebesar 0,889524. Niai *R-square* tersebut menunjukkan bahwa 88,95% variabel kepuasan pengguna (USAT) dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi.

Analisis Hasil Pengujian

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas selanjutnya peneliti melakukan pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan dengan cara melakukan pengolahan data melalui metode bootstrapping pada aplikasi SmartPLS 2.0 M3. Pengujian menggunakan bootstrapping ini juga dimaksudkan untuk meminimalkan ketidaknormalan distribusi data penelitian. Adapun hasil pengolahan data melalui proses *bootstrapping*.

Tabel *Path Coefficient*

Hipotesis	Hubungan variabel	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STERR)
1	SERQUA -> USAT	0,316167	0,069416	4,554678
2	SYSQUA -> USAT	0,288313	0,083286	3,4617
3	INQUA -> USAT	0,399864	0,076458	5,229883
4	USAT -> KIN	0,873113	0,02935	29,748369

Sumber : Data Primer (diolah)

Dari hasil pengujian tersebut, maka persamaan struktural yang didapatkan adalah sebagai berikut:

$$Z = 0,316167 X_1 + 0,288313X_2 + 0,399864 X_3 + e$$

$$Y = 0,873113 Z + e$$

Dalam melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan metode analisis PLS, jika nilai *path coefficient* menunjukkan *T-statistic* lebih besar dari T-tabel, maka hipotesis diterima. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah jika *t-statistic* menunjukkan nilai >1,96 berarti hipotesis terdukung atau diterima.

Hipotesis 1 menyatakan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Tabel *path coefficients* menunjukkan nilai variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,316167 dan nilai T-statistik sebesar 4,554678. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien bertanda positif dan nilai t-statistik lebih dari t-tabel(1,960) yang berarti bahwa terdapat hubungan positif. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dinyatakan hipotesis 1 diterima.

Hipotesis 2 menyatakan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Pada tabel *path coefficients* menunjukkan nilai variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai koefisien sebesar 0,288313 dan t-statistik sebesar 3,4617. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien bertanda positif dan memiliki nilai t statistik yang lebih dari >1,960 yang berarti terdapat hubungan positif, sehingga dapat dinyatakan hipotesis 2 diterima.

Hipotesis 3 menyatakan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Pada tabel *path coefficients* menunjukkan nilai variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai koefisien sebesar 0,399864 dan t statistik sebesar 5,229883. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien bertanda positif dan nilai t statistik lebih dari >1,960 yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang positif. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 diterima.

Hipotesis 4 menyatakan bahwa variabel kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja individu. Tabel *path coefficients* menunjukkan nilai variabel kepuasan pengguna terhadap kinerja individu memiliki nilai koefisien sebesar 0,873113 dan nilai t statistik 29,748369. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien bertanda positif dan nilai t statistik >1,960 yang berarti terdapat pengaruh positif. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 4 diterima.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna SAP dalam lingkup Kantor Pusat PT Pupuk Kalimantan Timur, serta menguji pengaruh kepuasan pengguna terhadap kinerja individu. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, kualitas sistem dan kualitas informasi.

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SAP pada Kantor Pusat PT Pupuk Kalimantan Timur.
2. Kualitas sistem terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SAP Kantor Pusat PT Pupuk Kalimantan Timur.
3. Kualitas Informasi terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SAP pada Kantor Pusat PT Pupuk Kalimantan Timur.
4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu pengguna SAP pada Kantor Pusat PT Pupuk Kalimantan Timur.

Dari keempat hipotesis yang diajukan oleh peneliti, 4 (empat) hipotesis diterima. Hasil penelitian ini sepenuhnya mendukung model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) dan penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Utami (2009).

b. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain :

1. Hasil penelitian ini tidak sepenuhnya dapat digeneralisasikan untuk kantor unit yang berada di kantor pusat PT Pupuk Kalimantan Timur maupun pada objek lain. Hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan waktu, biaya dan tenaga peneliti, sehingga penelitian ini hanya dibatasi oleh peneliti pada satu perusahaan saja, yaitu pada Kantor Pusat PT Pupuk Kalimantan Timur.

2. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan untuk perusahaan lain yang juga menggunakan SAP, dikarenakan adanya perbedaan lingkungan kerja dan tingkat kemampuan pengguna (*user*) SAP.

c. Implikasi Hasil Penelitian

Penelitian memberikan pengertian yang bermanfaat mengenai faktor-faktor penentu kesuksesan siste informasi, khususnya pada perusahaan yang menggunakan aplikasi SAP (*System Application Product in data processing*). Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi adalah aspek kualitas informasi atau *output* yang dihasilkan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi SAP terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja individu/pengguna SAP. Oleh karena itu, perusahaan sebaiknya memperhatikan kepuasan pengguna SAP apabila menginginkan adanya peningkatan terhadap kinerja indiidu yang berasal dari investasi sistem informasi tersebut.

Dalam hasil penelitian ini menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem tersebut, yaitu kualitas informasi yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna, selanjutnya adalah kualitas layanan dan kualitas sistem yang juga harus dipertimbangkan oleh dewan direksi perusahaan dalam pengimplementasian SAP. Sehingga dengan adanya pennggunaan SAP yang memiliki kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem yang mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna, dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari secara lebih efektif dan efesien yang pada akhirnya mampu menghasilkan peningkatan kinerja individu pengguna (*user*) sistem informasi kearah yang lebih baik. Selain itu, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan untuk pertimbangan oleh Dewan Direksi Perusahaan dalam mengembangkan sistem informasi dikemudian hari, yaitu terkait dengan pemilihan aplikasi sistem informasi dari segi kualitas informasi yang dihasilkan, kualitas layanan yang diberikan oleh pihak vendor, dan kualitas sistem itu sendiri.

d. Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan atau menambahkan variabel-variabel lainnya untuk menguji pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada objek lain yang memiliki sistem informasi yang berbeda, sehingga penelitian selanjutnya dapat membandingkan software atau aplikasi SAP dengan software atau aplikasi sistem lainnya. Penelitian selanjutnya yang menggunakan objek yang sama, yaitu Perusahaan PT Pupuk Kalimantan Timr, diharapkan dapat meneliti sistem informasi disemua departemen yang ada di PT Pupuk Kalimantan Timur, tidak terbatas hanya di kantor pusat PT Pupuk Kalimantan Timur. penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Baskoro, A. (2013). *Peluang, Tantangan dan Risiko Bagi Indonesia Dengan Adanya Masyarakat Ekonomi ASEAN*. Diakses dari websitr CRMS Indonesia:<http://crmsindonesia.org/knowledge/>
- Chin, Wyne. W., & Todd, Peter, A. (1997). *On the Use, Usefulness, and Ease of Use A Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution*, *MIS Quarterly*, 19: 237-346
- Chen, C,W. (2010). *Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax-Filling Systems – An Empirical Study*. *Information & Management*.47(5-6):308-315.
- Davis, Fred D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Information System Quarterly*, 13(3), 319-340.
- DeLone, W.H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- DeLone, W. H., & Ephraim R. McLean. (1992). *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable Information System Research*. Pp 60-95.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. *Management Information Systems Research Centor*. Unversity of Minnesota, 12(2), 259-274.
- Hartono, Jogyianto. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman* (edisi 6). Yogyakarta : BPFE – Yogyakarta.
- Hartono, Jogyianto. & Abdillah, W. (2014). *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta.
- Istianingsih, & Utami, W. (2009). Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris Pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di Indonesia). *Simposium Nasional Akuntansi SNA ke-XII Palembang*.
- Jiang, J.J., Klein, G., & Crampton, S.M. (2000). *A Note on SERVQUAL Reliability and Validity in Information System Service Quality Measurement*. *Decision Science*. 31(3), 725-744.
- Kettinger, W.J., & Lee, C. C. (1994). *Perceied Service Quality and User Satisfaction with the Information Service Function*. *Decision Science*, 25 (5,6), 737-776.
- Livari, Juhani. (2005). An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success. *Database for Advances in Information Systems, Spring*, 36(2): 8-27.

- McGill, T., Hobbs, V., & Klobas, J. (2003). *User-Developed Applications and Information Systems Success: A Test of DeLone and McLean's Model*. Information Resources Management Journal, 16(1), 24-45.
- Rai, A., Lang., & Welker, R.B. (2002). *Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis*. Information System Research, 13(1):29-34.
- Seddon. P.B., & Kiew, M. Y. (1996). *A Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of IS Success*. Australian Journal of Information Systems. 4(1): 90 – 109.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (cetakan 23). Bandung: Alfabeta
- Yasin, V. (2013). *Pentingnya sistem Enterprise Resource Planning (ERP) Dalam Rangka Untuk Membangun Sumberdaya Pada Suatu Perusahaan*. Jurnal Manajemen Informatika, 4(VI), Januari 2013. Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer.

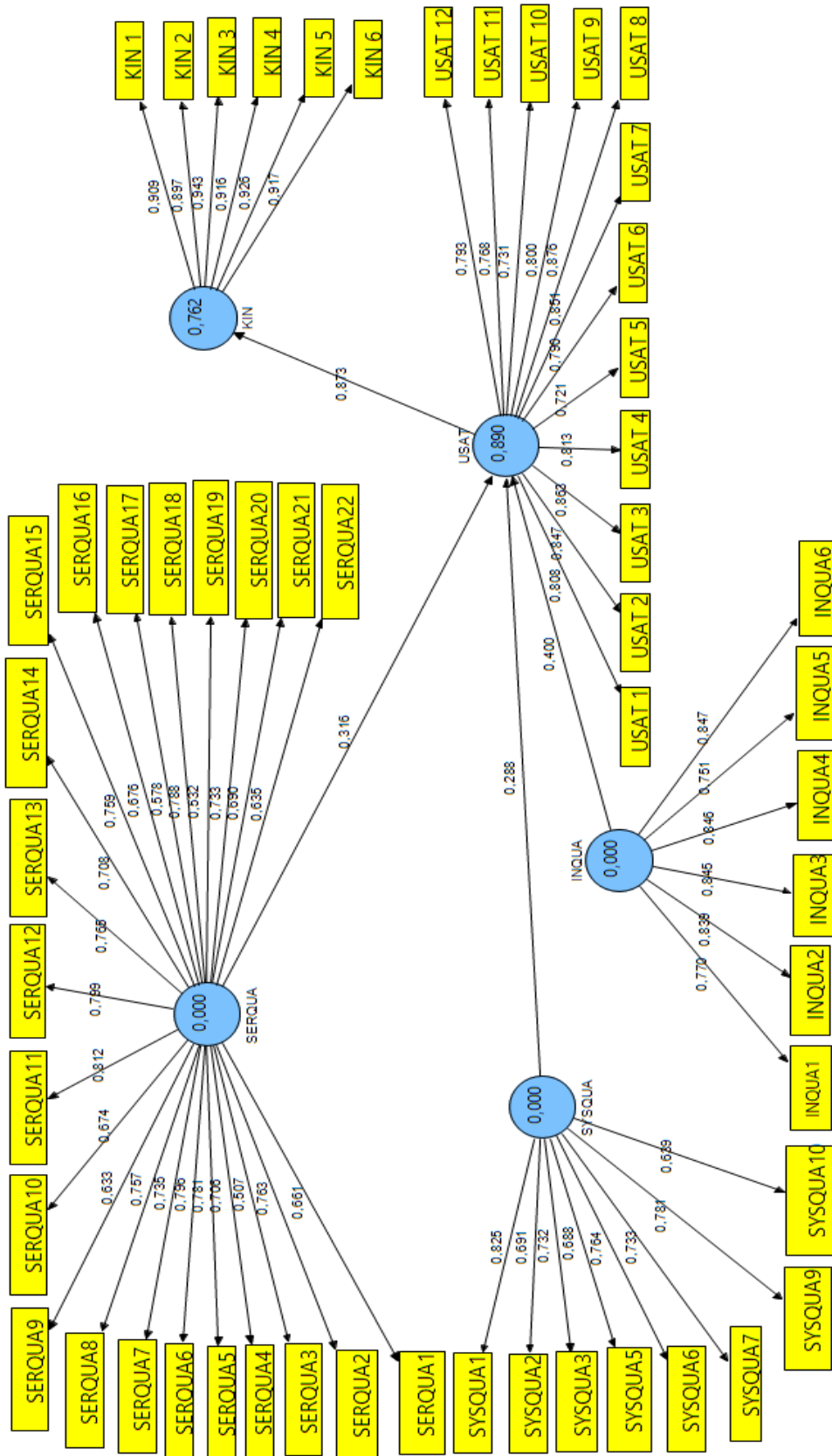
LAMPIRAN 1

RINGKASAN VARIABEL PENELITIAN

NO	Variabel	Indikator	Kuesioner (Path Diagram)
1	Kualitas Layanan (SERQUA)	<i>Tangibles</i>	SERQUA1- SERQUA4
		<i>Reliability</i>	SERQUA5 – SERQUA 9
		<i>Responsiveness</i>	SERQUA 10 – SERQUA 13
		<i>Assurance</i>	SERQUA 14 – SERQUA 17
		<i>Emphaty</i>	SERQUA 18 – SERQUA 22
2	Kualitas Sistem (SYSQUA)	<i>Usefulness</i>	SYSQUA 1 – SYSQUA 5
		<i>Ease of use</i>	SYSQUA 6
		<i>Ease of learning</i>	SYSQUA 7
		<i>Help facility</i>	SYSQUA 8
		<i>Reliability</i>	SYSQUA 9
		<i>Flexibility</i>	SYSQUA 10
3	Kualitas Informasi (INQUA)	<i>Accuracy</i>	INQUA 1, INQUA 2
		<i>Timeiness</i>	INQUA 3
		<i>Relevance</i>	INQUA 4
		<i>Informativeness</i>	INQUA 5
		<i>Competitiveness</i>	INQUA 6
4	Kepuasan Pengguna (USAT)	<i>Content</i>	USAT 1 – USAT 4
		<i>Accuracy</i>	USAT 5 , USAT 6
		<i>Format</i>	USAT 7, USAT 8
		<i>Ease of use</i>	USAT 9, USAT 10
		<i>Timeliness</i>	USAT 11, USAT 12
5	Kinerja Individu (KIN)	<i>Accomplish task more quickly</i>	KIN 1
		<i>Improve job performance</i>	KIN 2
		<i>Increase productivity</i>	KIN 3
		<i>Increase effectiveness on job</i>	KIN 4
		<i>Easier undertake task</i>	KIN 5
		<i>Useful in job</i>	KIN 6

LAMPIRAN 2

ALGORITHM PATH DIAGRAM



LAMPIRAN 3

OUTER LOADING TAHAP 1

	inqua	kin	serqua	sysqua	USAT
INQUA1	0,769745				
INQUA2	0,838528				
INQUA3	0,844553				
INQUA4	0,84572				
INQUA5	0,751405				
INQUA6	0,847112				
KIN 1		0,908565			
KIN 2		0,896574			
KIN 3		0,942913			
KIN 4		0,915994			
KIN 5		0,926023			
KIN 6		0,91706			
SERQUA1			0,660651		
SERQUA10			0,673698		
SERQUA11			0,811821		
SERQUA12			0,799231		
SERQUA13			0,764961		
SERQUA14			0,707527		
SERQUA15			0,759408		
SERQUA16			0,67636		
SERQUA17			0,578402		
SERQUA18			0,787763		
SERQUA19			0,531699		
SERQUA2			0,763128		
SERQUA20			0,733113		
SERQUA21			0,689878		
SERQUA22			0,635236		
SERQUA3			0,50659		
SERQUA4			0,706105		
SERQUA5			0,781364		
SERQUA6			0,796236		
SERQUA7			0,734992		
SERQUA8			0,757437		
SERQUA9			0,632569		
SYSQUA1				0,812143	
SYSQUA10				0,649081	
SYSQUA2				0,674537	
SYSQUA3				0,718651	
SYSQUA4				0,577052	
SYSQUA5				0,694441	
SYSQUA6				0,720445	
SYSQUA7				0,754122	

SYSQUA8				0,612041	
SYSQUA9				0,77939	
USAT 1					0,808244
USAT 10					0,731041
USAT 11					0,768222
USAT 12					0,793381
USAT 2					0,847164
USAT 3					0,863295
USAT 4					0,813299
USAT 5					0,72153
USAT 6					0,789672
USAT 7					0,851042
USAT 8					0,875541
USAT 9					0,800163

SUMBER : DATA PRIMER (DIOLAH)

LAMPIRAN 4

CROSS LOADING TAHAP 1

	inqua	kin	serqua	sysqua	usat
INQUA1	0,769745	0,485076	0,559578	0,591927	0,68808

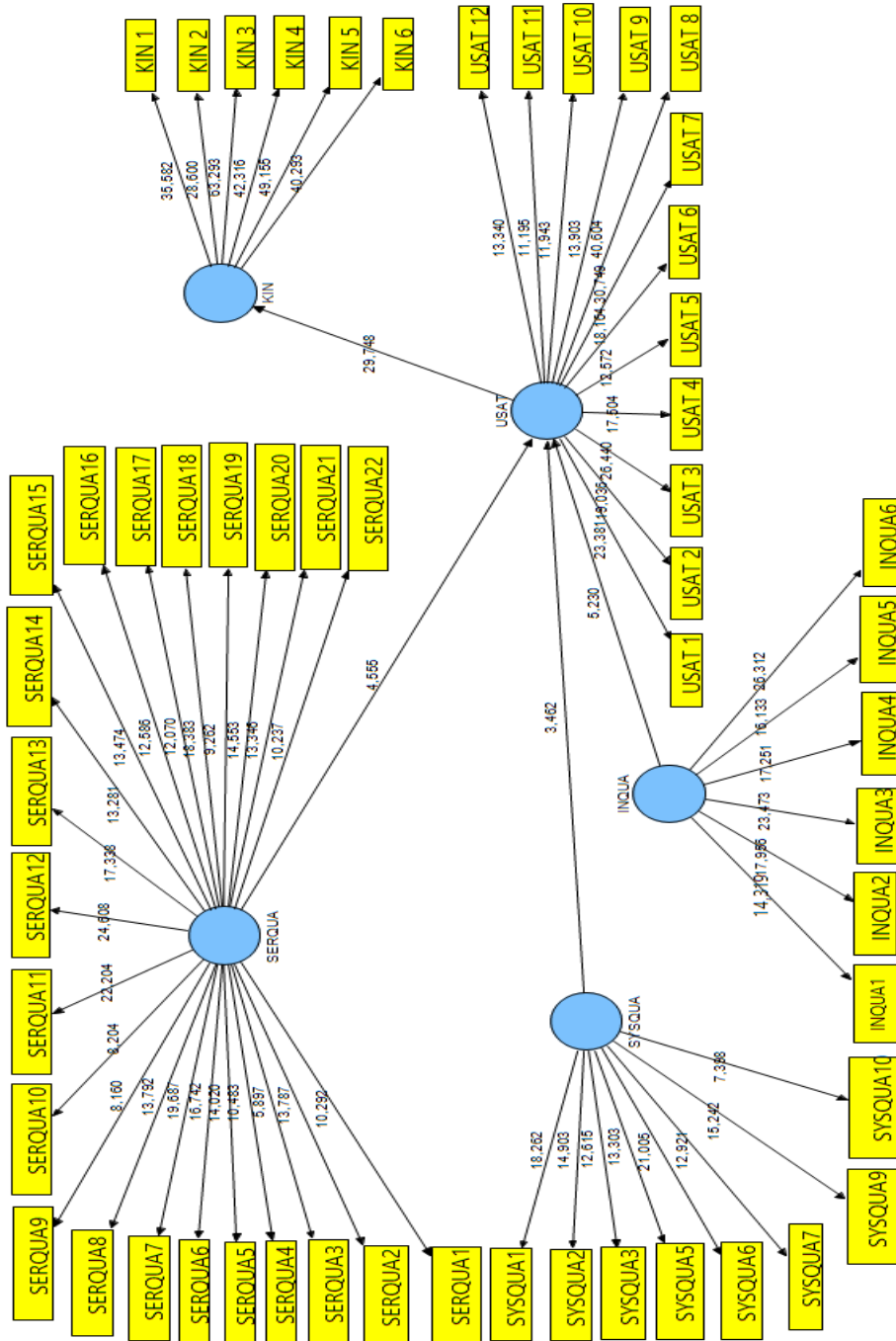
INQUA2	0,838528	0,587346	0,630345	0,661044	0,711583
INQUA3	0,844553	0,503589	0,596308	0,62793	0,6496
INQUA4	0,84572	0,671212	0,683546	0,707712	0,724498
INQUA5	0,751405	0,687305	0,664956	0,700384	0,729119
INQUA6	0,847112	0,683033	0,731846	0,707746	0,815761
KIN 1	0,664225	0,908565	0,670796	0,682205	0,770011
KIN 2	0,705065	0,896574	0,743845	0,749746	0,794322
KIN 3	0,717554	0,942913	0,79839	0,767809	0,837718
KIN 4	0,699144	0,915994	0,712062	0,743731	0,810322
KIN 5	0,622762	0,926023	0,687952	0,713626	0,78782
KIN 6	0,685868	0,91706	0,738951	0,766134	0,805926
SERQUA1	0,556382	0,594842	0,660651	0,603233	0,600071
SERQUA10	0,561683	0,4598	0,673698	0,610726	0,567149
SERQUA11	0,67157	0,613088	0,811821	0,70508	0,725073
SERQUA12	0,568994	0,582987	0,799231	0,686654	0,660805
SERQUA13	0,53569	0,639989	0,764961	0,672847	0,624945
SERQUA14	0,544935	0,557343	0,707527	0,556745	0,582877
SERQUA15	0,639656	0,67795	0,759408	0,712373	0,665788
SERQUA16	0,394055	0,476863	0,67636	0,553461	0,518194
SERQUA17	0,421468	0,39555	0,578402	0,455655	0,501497
SERQUA18	0,596613	0,598662	0,787763	0,674692	0,69898
SERQUA19	0,513997	0,31343	0,531699	0,494051	0,478325
SERQUA2	0,615319	0,697221	0,763128	0,60945	0,667248
SERQUA20	0,651796	0,570243	0,733113	0,672731	0,69949
SERQUA21	0,592183	0,57368	0,689878	0,635965	0,658581
SERQUA22	0,459053	0,465788	0,635236	0,518554	0,570815
SERQUA3	0,394602	0,461129	0,50659	0,524945	0,437706
SERQUA4	0,570671	0,535856	0,706105	0,683868	0,615578
SERQUA5	0,609507	0,548813	0,781364	0,645853	0,684462
SERQUA6	0,613737	0,68631	0,796236	0,691286	0,73275
SERQUA7	0,565938	0,624634	0,734992	0,572628	0,677475
SERQUA8	0,643809	0,612621	0,757437	0,662724	0,67216
SERQUA9	0,545629	0,520337	0,632569	0,588783	0,608989
SYSQUA1	0,771564	0,783869	0,736086	0,812143	0,815056
SYSQUA10	0,592493	0,4842	0,596093	0,649081	0,558272
SYSQUA2	0,522777	0,520713	0,564166	0,674537	0,572303
SYSQUA3	0,589268	0,446905	0,715984	0,718651	0,63525
SYSQUA4	0,417322	0,326582	0,472702	0,577052	0,426357
SYSQUA5	0,50723	0,611444	0,56857	0,694441	0,585237
SYSQUA6	0,571641	0,616044	0,643617	0,720445	0,685864
SYSQUA7	0,621326	0,668795	0,64224	0,754122	0,67402
SYSQUA8	0,516075	0,506003	0,539757	0,612041	0,526854
SYSQUA9	0,568508	0,566236	0,601967	0,77939	0,640007
USAT 1	0,671654	0,701344	0,654048	0,652724	0,808244
USAT 10	0,628144	0,649692	0,610715	0,725603	0,731041
USAT 11	0,684341	0,645473	0,661277	0,691081	0,768222

USAT 12	0,737614	0,782017	0,728969	0,700306	0,793381
USAT 2	0,728821	0,749611	0,734801	0,729897	0,847164
USAT 3	0,751812	0,69763	0,74852	0,762006	0,863295
USAT 4	0,757497	0,655768	0,761745	0,698151	0,813299
USAT 5	0,727925	0,58487	0,667701	0,625225	0,72153
USAT 6	0,726525	0,655917	0,677005	0,68625	0,789672
USAT 7	0,724012	0,781397	0,788208	0,769418	0,851042
USAT 8	0,763078	0,827851	0,805881	0,78288	0,875541
USAT 9	0,666733	0,680529	0,684243	0,729185	0,800163

SUMBER : DATA PRIMER (DIOLAH)

LAMPIRAN 5

BOOTSTRAPPING PATH DIAGRAM RESULT



LAMPIRAN 6

TABEL OUTER WEIGHT (MEAN, STDEV, T-VALUES)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
INQUA1 <- inqua	0,195113	0,195441	0,012613	0,012613	15,469383
INQUA2 <- inqua	0,201777	0,201291	0,010319	0,010319	19,553451
INQUA3 <- inqua	0,184201	0,184913	0,010759	0,010759	17,120824
INQUA4 <- inqua	0,205439	0,205203	0,013654	0,013654	15,046166
INQUA5 <- inqua	0,20675	0,209815	0,01863	0,01863	11,097893
INQUA6 <- inqua	0,231318	0,233365	0,019658	0,019658	11,767088
KIN 1 <- kin	0,174505	0,173885	0,005237	0,005237	33,323548
KIN 2 <- kin	0,180015	0,180497	0,004988	0,004988	36,088646
KIN 3 <- kin	0,189849	0,190195	0,006466	0,006466	29,361137
KIN 4 <- kin	0,183641	0,183998	0,005543	0,005543	33,130247
KIN 5 <- kin	0,178541	0,179269	0,005581	0,005581	31,991675
KIN 6 <- kin	0,182644	0,183507	0,006227	0,006227	29,330598
SERQUA1 <- serqua	0,061592	0,061227	0,006245	0,006245	9,861984
SERQUA10 <- serqua	0,058212	0,057151	0,008286	0,008286	7,025744
SERQUA11 <- serqua	0,074422	0,074852	0,006675	0,006675	11,148518
SERQUA12 <- serqua	0,067825	0,068141	0,005421	0,005421	12,512115
SERQUA13 <- serqua	0,064145	0,064943	0,009039	0,009039	7,09611
SERQUA14 <- serqua	0,059827	0,059186	0,004711	0,004711	12,699007
SERQUA15 <- serqua	0,068337	0,067738	0,004536	0,004536	15,064432
SERQUA16 <- serqua	0,053188	0,053423	0,006456	0,006456	8,238134
SERQUA17 <- serqua	0,051474	0,051347	0,00684	0,00684	7,525205
SERQUA18 <- serqua	0,071744	0,071918	0,004522	0,004522	15,866613
SERQUA19 <- serqua	0,049096	0,049838	0,008151	0,008151	6,023125
SERQUA2 <- serqua	0,068487	0,06847	0,006317	0,006317	10,841492

SERQUA20 <- serqua	0,071796	0,071948	0,006278	0,006278	11,435689
SERQUA21 <- serqua	0,067597	0,06786	0,005164	0,005164	13,090258
SERQUA22 <- serqua	0,058589	0,058899	0,006217	0,006217	9,423285
SERQUA3 <- serqua	0,044926	0,044422	0,008178	0,008178	5,493467
SERQUA4 <- serqua	0,063183	0,06203	0,005776	0,005776	10,939242
SERQUA5 <- serqua	0,070254	0,069487	0,005264	0,005264	13,346696
SERQUA6 <- serqua	0,07521	0,074827	0,005284	0,005284	14,233483
SERQUA7 <- serqua	0,069536	0,069746	0,006387	0,006387	10,886991
SERQUA8 <- serqua	0,068991	0,068019	0,005413	0,005413	12,746023
SERQUA9 <- serqua	0,062507	0,061956	0,007161	0,007161	8,728193
SYSQUA1 <- sysqua	0,187671	0,186817	0,014518	0,014518	12,926767
SYSQUA10 <- sysqua	0,128545	0,12457	0,015953	0,015953	8,057878
SYSQUA2 <- sysqua	0,131776	0,132364	0,016188	0,016188	8,140211
SYSQUA3 <- sysqua	0,14627	0,146907	0,014177	0,014177	10,317421
SYSQUA4 <- sysqua	0,098171	0,098904	0,016132	0,016132	6,0854
SYSQUA5 <- sysqua	0,134754	0,136627	0,018309	0,018309	7,359883
SYSQUA6 <- sysqua	0,157924	0,15922	0,018403	0,018403	8,581413
SYSQUA7 <- sysqua	0,155197	0,153667	0,013554	0,013554	11,449937
SYSQUA8 <- sysqua	0,121311	0,118308	0,014553	0,014553	8,335642
SYSQUA9 <- sysqua	0,147365	0,146615	0,012167	0,012167	12,112173
USAT 1 <- usat	0,099138	0,099392	0,006408	0,006408	15,470059
USAT 10 <- usat	0,094613	0,094979	0,00734	0,00734	12,890879
USAT 11 <- usat	0,096714	0,096556	0,004085	0,004085	23,677915
USAT 12 <- usat	0,109614	0,109569	0,006899	0,006899	15,887608

USAT 2 <- usat	0,107884	0,107804	0,005893	0,005893	18,305671
USAT 3 <- usat	0,106092	0,106064	0,007096	0,007096	14,950047
USAT 4 <- usat	0,10247	0,102166	0,005901	0,005901	17,364127
USAT 5 <- usat	0,092812	0,092995	0,006286	0,006286	14,764324
USAT 6 <- usat	0,099074	0,099174	0,005041	0,005041	19,654236
USAT 7 <- usat	0,112066	0,113394	0,008592	0,008592	13,043179
USAT 8 <- usat	0,117195	0,117972	0,008818	0,008818	13,289955
USAT 9 <- usat	0,099899	0,100716	0,007581	0,007581	13,177713

SUMBER : DATA PRIMER (DIOLAH)