

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi dan komunikasi merupakan salah satu teknologi yang berkembang dengan sangat pesat. Pesatnya perkembangan TIK membuka peluang dan tantangan untuk menciptakan (*to create*), mengakses (*to access*), megolah (*to process*), dan memanfaatkan (*to utilize*) informas secara tepat dan akurat. Informasi merupakan suatu komiditi yang sangat berharga di era globalisasi untuk dikuasai dalam rangka meningkatkan daya saing suatu organisasi secara berkelanjutan.

Untuk menjawab tantangan tersebut pemerintahan Republik Indonesia telah berinisiatif membuat kebijakan untuk memanfaatkan TIK untuk membangun *Electronic Government for Good Governance* yang terintegrasi mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga pusat. Tujuannya adalah agar infrastruktur TIK yang ada dapat dimanfaatkan secara bersama untuk berkoordinasi oleh seluruh instansi baik di pusat maupun di daerah.

Beberapa dekade terakhir telah melihat banyak studi tentang dampak teknologi informasi (TI) dalam organisasi bisnis dan studi yang relatif lebih sedikit dalam organisasi pemerintah. Kekhawatiran peneliti telah banyak yang sama di kedua sektor-efek pada efisiensi dan efektivitas, perubahan struktur organisasi, dan dampak

pada pekerjaan. Studi di pemerintahan, bagaimanapun, telah unik dalam keprihatinan mereka dengan apakah TI adalah katalis atau instrumen reformasi administrasi.

Penerapan STI telah berkembang dengan sangat pesat. Jika diamati, setiap satu dekade, terjadi perkembangan yang cukup signifikan dari STI. Dimulai dari era akuntansi pada tahun 1950, beranjak ke era operasional mulai tahun 1960, ke era informasi mulai tahun 1970, menuju ke era jejaring dimulai tahun 1980 sampai ke era jejaring global dimulai tahun 1990, STI telah banyak sekali mengalami perubahan-perubahan

STI adalah sebuah produk yang kompleks. Didalamnya terdiri dari data, proses dan mengembangkan teknologi yang dipadukan dengan komunikasi yang harus melayani beragam kebutuhan *stakeholder*. STI lebih dari sekedar teknologi karena STI sebagai sarana utama untuk mencapai tujuan organisasi. STI menyebabkan juga perubahan-perubahan peran dari STI itu sendiri, mulai dari perannya membantu operasi organisasi menjadi lebih efisien sampai ke perannya sebagai alat memenangkan kompetisi

STI digunakan oleh organisasi untuk membantu operasi organisasi menjadi lebih efisien sampai dengan perannya sebagai alat untuk memenangkan kompetisi. Selain untuk membantu operasi rutin organisasi agar menjadi lebih efisien, STI juga merupakan faktor pembeda kompetitif yang utama. Keberhasilan implementasi STI dipengaruhi oleh berbagai faktor yang kompleks. Sedangkan kegagalan implementasi

STI, biasanya terjadi karena tidak kompatibelnya STI dengan proses dan informasi yang diperlukan organisasi.

Di dalam Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e government* merupakan kebijakan strategis bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi di pemerintahan. Dalam lampiran Inpres *e-government*, dipaparkan enam strategi yang disusun pemerintah dalam mencapai tujuan strategis *e-government*. Antara lain:

Strategi pertama adalah mengembangkan sistem pelayanan yang handal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi ke seluruh wilayah negara dengan tarif terjangkau. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan layanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah.

Strategi kedua adalah menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik. Dengan strategi ini, pemerintah ingin menata sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat.

Strategi ketiga adalah memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standarisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antarportal pemerintah. Standardisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik. Pengembangan aplikasi dasar seperti *e-billing*, *e-procurement*,

e-reporting yang dapat dimanfaatkan setiap situs pemerintah untuk menjamin keamanan transaksi informasi dan pelayanan publik. Sasaran lain adalah pengembangan jaringan intra pemerintah.

Strategi keempat adalah meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis *e-government*. Itu berarti, pengembangan pelayanan publik tidak perlu sepenuhnya dilayani oleh pemerintah.

Strategi kelima adalah mengembangkan kapasitas sumber daya manusia, baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat. Strategi keenam adalah melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Dalam pengembangan *e-government*, dapat dilaksanakan dengan empat tingkatan yaitu, persiapan, pematangan, pemantapan dan pemanfaatan.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang aktual memasuki era globalisasi diperlukan adanya keterpaduan dan sinergi dari seluruh penyelenggara negara dalam pembangunan, kemajuan teknologi informasi berdampak pada perubahan pola kegiatan masyarakat yang berorientasi pada kemudahan-kemudahan dalam berbagai aktifitas dengan menggunakan sarana informasi yang lebih modern sebagai dampak dari keinginan dan perubahan tersebut.

Dalam hal ini, *electronic government* telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari pemerintahan di banyak negara, termasuk di Indonesia. Kemajuan-

kemajuan baru yang terus dicapai oleh IT telah menjadi pemicu utama pengembangan *electronic government*. Muara pengembangan *electronic government* dimanapun adalah ditujukan untuk meningkatkan *good governance*. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan di lembaga pemerintahan. namun yang lebih penting, melalui *electronic government*, pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan. Layanan melalui *website* ini, dapat berupa layanan antar lembaga pemerintah itu sendiri, dari pemerintah ke dunia usaha, dan dari pemerintah ke masyarakat.

Munculnya sistem informasi manajemen seiring dengan kemajuan teknologi khususnya teknologi informasi, seperti sistem komputerisasi di semua bidang dan jenis pekerjaan yang merupakan suatu tuntutan yang mau tidak mau sudah harus dilakukan secepatnya untuk dapat memperoleh data yang cepat dan akurat sehingga pengambilan keputusan data dilaksanakan dengan benar dan tertib.

Pesatnya arus kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menjadi salah satu alasan dalam perkembangan pelayanan haji, oleh karena itu kementerian Agama melalui Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah selalu berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan ibadah haji kepada calon jamaah. Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia selalu menjadi sorotan publik. Indonesia yang merupakan Negara dengan jumlah penduduk beragama islam terbesar didunia sehingga kementerian Agama selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada calon jamaah Haji (CJH).

Dalam era reformasi ini, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik adalah sesuatu yang cukup beralasan dan tidak berlebihan mengingat sampai sejauh ini masyarakat masih menilai bahwa kualitas pelayanan publik masih rendah serta kinerja pelayanan publik khususnya oleh Pemerintah Daerah masih sangat jauh dari yang diharapkan. Kinerja pelayanan birokrasi juga belum mampu menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik berwawasan *good governance*, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik yang diantaranya menjunjung tinggi nilai-nilai transparansi, partisipasi, efisiensi, akuntabilitas serta menghargai martabat warga pengguna. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama yang bertindak tidak hanya sebagai regulator tetapi juga sebagai operator tunggal dalam menyelenggarakan pelayanan haji masih kental dilakukan sehingga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Monopoli yang dilakukan pemerintah membuat lemahnya perhatian pelayanan publik akan penyediaan pelayanan yang berkualitas, manajemen pelayanan menjadi tidak kompetitif dan tidak sensitif pada persoalan perbaikan kualitas secara menyeluruh. Oleh karena itu, Departemen Agama telah mengambil langkah tepat dalam upaya meningkatkan pelayanan haji adalah dengan membangun suatu Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang bertujuan memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat yang berniat menunaikan ibadah haji, transparan dan dilakukan secara on line dan real time antara Bank Penerima Setoran BPIH, Kanwil

Departemen Agama di 33 Provinsi dengan pusat komputer ada pada Departemen Agama Pusat.

Terbentuknya sistem komputerisasi Haji Terpadu atau disebut dengan Siskohat ini. Diterapkan pada kementerian Agama sejak tahun 1995. Pembangunan SISKOHAT tidak hanya dirancang dalam upaya meningkatkan pelayanan Haji yaitu untuk melayani pendaftaran secara *on-line*, lebih jauh lagi mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi penyelenggara haji mulai dari pendaftaran calon haji, pemrosesan dokumen haji, pemberangkatan haji, monitoring operasional di tanah suci sampai kepulangan ke tanah air. Sehingga berbagai kegiatan operasional yang berlangsung berjalan dengan baik.

. Dalam pembangunan SISKOHAT ini, Departemen Agama telah melakukan investasi komputerisasi dengan menggunakan mesin IBM AS/400 sebagai Host Departemen Agama yang mengintegrasikan sekitar 3.566 perangkat workstation dan lebih dari 4000 printer di 1.415 Cabang Bank Penerima Setoran ONH (7 Bank Pemerintah) dari berbagai '*platform*' di seluruh wilayah Indonesia secara *On-Line* dan untuk menunjang proses penyelenggaraan haji secara keseluruhan Departemen Agama juga telah menginvestasikan IBM AS/400 di 27 Kanwil Departemen Agama Propinsi secara *on-line*. (Abdul :2010)

Dengan menggunakan sistem teknologi informasi, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem

manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal.

Lemahnya pelayanan pendaftaran haji secara manual karena tidak adanya pengawasan secara insentif oleh inspektorat dalam hal pengelolaan pendaftaran calon haji di Indonesia . Sedangkan sudah ada UU yang mengatur penyelenggaraan haji yaitu UU no 17 tahun 1999 tentang pelayanan penyelenggaraan haji. UU tersebut sudah menjelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan asas keadilan memperoleh kesempatan, perlindungan, dan kepastian sesuai dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Namun masih menimbulkan banyak permasalahan-permasalahan yang terjadi di dalam kementerian agama seperti terjadinya banyak korupsi. Jika pelayanan masih menggunakan pelayanan secara manual maka dalam pengelolaan data atau laporan dapat di manipulasi. (Tempo:2014)

Dengan adanya permasalahan yang terjadi di Kementerian Agama di bidang kepengurusan pendaftaran calon haji, pemerintah mempunyai gagasan untuk membuat reformasi administrasi yaitu dengan cara membuat *e-government* yaitu penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. Dengan sistem teknologi informasi pengurusan dan

pengelolaan data pendaftaran haji dengan cara pengoperasian dengan menggunakan komputer yang disebut dengan sistem komputerisasi maka dalam pengelolaan dan pelaporan akan bisa di pantau dengan baik. Dengan tujuan agar menciptakan pelayanan yang lebih efisien, transparan dan akurat.

Tabel 1

Jumlah Pendaftaran Haji di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (2010-2013)

No	Kabupaten	Jumlah pendaftar calon jamaah Haji			
		2010	2011	2012	2013
1	KulonProgo	279	286	257	264
2	Bantul	883	955	814	647
3	Gunungkidul	272	314	230	262
4	Sleman	1.223	1.229	1.174	912
5	Yogyakarta	508	456	618	391

Sumber : BPS (Bantul dalam angka tahun 2010-2013)

Tabel di atas menjelaskan jumlah pendaftar jamaah Haji di provinsi DIY pada tahun 2010-2013. Provinsi DIY terdiri dari lima kabupaten yaitu Kulonprogo, Bantul, Gunungkidul, Sleman dan Yogyakarta. Di setiap Kabupaten mempunyai Kementerian Agama yang mengurus pendaftaran Haji di tingkat kabupaten. Dari tahun ke tahun pendaftaran haji di provinsi DIY meningkat namun pada tahun 2013 mengalami penurunan. Dari lima kabupaten tersebut paling tertinggi peminat pendaftaran haji yaitu kabupaten sleman, kemudian urutan kedua yaitu kabupaten Bantul, ketiga Yogyakarta, keempat kulonprogo dan paling rendah yaitu gunungkidul. Dari data tersebut dapat di lihat bahwa peminat masyarakat DIY untuk mendaftarkan diri untuk

naik haji sangat tinggi dengan adanya sistem SISKOHAT menurut masyarakat memberikan kemudahan untuk mendaftarkan haji.

Di kabupaten Bantul sendiri dalam pelayanan pendaftaran calon haji juga menggunakan SISKOHAT seperti daerah lainnya. Namun apakah penggunaan sistem tersebut di Kementrian Agama Kabupaten Bantul sudah efisien atau belum sesuai dengan tujuan awal pembuatan SISKOHAT. Seperti permasalahan yang terjadi dalam implementasi sebuah STI meliputi yang pertama yaitu kualitas teknik yang buruk masih banyaknya kesalahan dalam pembuatan programan, masuk dalam program atau dari informasinya sendiri. Yang kedua adalah aspek non teknis berkaitan dengan persepsi pengguna sistem informasi yang menyebabkan pengguna mau atau enggan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan.

B. Rumusan Masalah

Secara lebih rinci rumusan masalah penelitian dituliskan dalam pertanyaan penelitian dengan mendasarkan pada 6 pengukuran yang digunakan dalam Model DeLone dan McLean (1992) sebagai berikut:

1. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap pengguna (*use*)?
2. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?

3. Apakah penggunaan (*use*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
4. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap penggunaan (*use*) ?
5. Apakah Penggunaan (*use*) berpengaruh positif terhadap Dampak individu (*individual impact*) ?
6. Apakah Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap Dampak individual (*individual impact*) ?
7. Apakah Dampak individual (*individual impact*) berpengaruh positif terhadap Dampak organisasi (*organizational impact*) ?

C. Manfaat dan Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan penerapan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) di Kanwil Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Sesuai dengan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk

1. Untuk menguji pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap pengguna (*use*).
2. Untuk menguji pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
3. Untuk menguji pengaruh penggunaan (*use*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

4. Untuk menguji pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap penggunaan (*use*).
5. Untuk menguji pengaruh Penggunaan (*use*) terhadap Dampak individu (*individual impact*).
6. Untuk menguji pengaruh Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap Dampak individual (*individual impact*).
7. Untuk menguji pengaruh Dampak individual (*individual impact*) terhadap Dampak organisasi (*organizational impact*).

2. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan pelayanan Haji di Kementerian Agama kabupaten Bantul sebagai institusi pengguna sistem informasi. Dengan penelitian ini juga diharapkan dapat diketahui faktor-faktor yang menjadi penyebab berhasil tidaknya implementasi sebuah sistem informasi, sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman untuk pengembangan sistem informasi di institusi lain dan untuk pengembangan sistem informasi yang baru.
2. Sebagai salah satu sumbangan pemikiran dalam upaya pengembangan penelitian yang berkaitan dengan masalah ini pada organisasi sektor publik untuk masa akan datang.

D. Kerangka Teori

D.1. *E-governance*

Sebuah tinjauan literatur pemerintahan digital mencakup berbagai bidang penelitian, semua menyoroti potensi teknologi di bawah istilah-istilah seperti *e-government*, *e-democracy*, e partisipasi, dan demokrasi digital. Secara khusus, literatur di bawah ini menunjukkan potensi peningkatan pelayanan pemerintah maupun online demokratis. Bahwa di dalam survei tersebut mengevaluasi situs web kota di daerah-daerah. Dan data peneliti telah banyak menyoroti potensi *e-governance* agar tata pemerintahan yang baik yang akan dicapainya. Untuk penerimaan inovasi teknologi, menunjukkan bahwa layanan tersebut berbasis Internet dan teknologi lainnya. Aplikasi pelayanan akan menjadi satu-satunya cara pemerintah dapat memenuhi sendiri tujuan pelayanan untuk mencerminkan praktek *e-governance* di seluruh dunia (Cloete,2003).

E-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, baik urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *e-Government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Sedangkan *e-governance* dapat di artikan sebagai penggunaan teknologi informasi juga namun dalam *governance* dimana terdapat banyak sektor yang terlibat (tidak hanya sektor publik tapi juga sektor privat dan sektor pemerintah) serta terjadi

antara level *governance* yang berbeda (level internasional, *regional* 1, nasional, *regional* 2 dan *local*).

Secara normatif hubungan antara *e-government* dan e-demokrasi dapat dijelaskan bahwa: melalui *e-government*, masyarakat dapat menerima informasi dengan cepat dan transparan sehingga masyarakat mendapat pengetahuan mengenai bagaimana pemerintah berjalan dengan pengetahuannya tersebut dan sesuai dengan minat masing-masing, masyarakat dapat melakukan partisipasi melalui elektronik misal dengan berdiskusi dan berkomunikasi mengenai isu-su dalam pemerintahan secara elektronik sehingga proses pemerintahan menjadi lebih demokrasi. Dengan demikian, dapat menarik argumentasi bahwa salah satu tujuan *e-government* adalah e-demokrasi atau *e-government* merupakan platform untuk e-demokrasi. Sedangkan *e-government* adalah salah satu komponen dari *e-governance* karena *government* merupakan salah satu sektor dalam proses *governance*, begitu juga e-demokrasi adalah salah satu komponen dari *e-governance*. Karena demokrasi merupakan salah satu aspek penting dalam proses *governance*.

Inisiatif *E-government*, khususnya internet, harus melampaui daftar statis informasi lebih "niat berbasis" sehingga masyarakat dapat lebih efektif memanfaatkan portal *Web* (Howard, 2001). Kemajuan terbaru dalam *e-services* termasuk personalisasi halaman *web* pemerintah. "*MyGov*" memungkinkan seorang individu untuk memformat halaman *Web* di sekitar untuk kepentingan mereka dari pilihan-pilihan seperti pertemuan publik *an-nouncements*, layanan pemerintah

interaktif, situs legislatif, pemerintah daerah, media lokal, sekolah umum, nomor undian, siaran pers, pemerintah negara bagian, dan informasi lalu lintas (Eggers, 2005).

Teknologi Informasi Komputer (TIK) memberikan kemungkinan untuk langsung demokrasi pada skala yang lebih besar. Mereka mendefinisikan e-demokrasi sebagai kapasitas untuk TIK untuk meningkatkan derajat dan kualitas partisipasi publik dalam pemerintahan. Para pendukung berpendapat bahwa e-demokrasi akan memungkinkan transparansi pemerintah yang lebih besar dan keterbukaan, yang mengarah ke lebih baik informasi warga. Keterbukaan pemerintah dapat menyebabkan peningkatan akuntabilitas dan berkurangnya korupsi pemerintah. Kasus Prosedur online Seoul Meningkatkan untuk Aplikasi Sipil (*OPEN*) sistem telah menunjukkan praktek sukses transparansi dan penurunan korupsi dalam pemerintahan melalui penggunaan Internet (Holzer & Kim, 2004).

Dalam perkembangan teknologi terutama dalam *e-government* atau *e-governance* papan diskusi online sangatlah penting guna untuk berdiskusi atau interaksi antara pemerintah dengan masyarakat ataupun lembaga. Papan diskusi online merupakan contoh lain dari penggunaan teknologi untuk mengembangkan e-demokrasi. Papan diskusi online memungkinkan untuk politik diskusi keputusan tanpa memerlukan peserta untuk berbagi ruang dan waktu, yang menyebabkan peningkatan Akses ke perdebatan politik (Malina, 1999). Potensi partisipasi warga dalam keputusan dan pembuatan kebijakan tumbuh, meskipun lambat, melalui

inisiatif seperti *regulations.gov* (Skrzycki, 2003a, 2003b). Beberapa kota sudah mulai untuk berlatih aspek e-demokrasi, yang meliputi informasi pengungkapan terkait untuk pengambilan keputusan pemerintah serta media untuk komunikasi dua arah.

Dalam studi praktek *e-governance* di seluruh dunia, terdapat empat ulasan dari survei *e-governance* di seluruh dunia yang paling menonjol meliputi : Kritik dari *Global Survey Tahunan* di *Brown University Taubman Pusat Kebijakan Publik* (West 2001-2005), *United Nations Global Laporan E-government* (UNPAN 2003, 2004, 2005), *Accenture E-government Survei Kepemimpinan* (Accenture, 2002, 2004) dan *Komisi Eropa Capgemini Laporan* (Capgemini, 2005) dimaksudkan untuk menyoroti perbedaan jelas antara instrumen survei dan hasil. Temuan dan peringkat dari *e-governance* seluruh dunia dapat dipahami dengan menyoroti perbedaan yang jelas antara instrumen survei.

The *Taubman Center Survei Global E-government* adalah satu-satunya internasional *Studi e-government* yang telah dilakukan setiap tahun untuk lima tahun (West 2001, 2004, 2005). Sejak tahun 2001, para peneliti di *Taubman Pusat* telah memanfaatkan instrumen indeks yang mengukur kehadiran situs web fitur. Instrumen yang diarahkan untuk fungsi Web tertentu, dengan terbatas di-tention untuk mengatasi privasi / keamanan atau kegunaan.

Wilayah *e-governance* warga partisipasi hanya diukur dengan satu item. Selain itu, instrumen survei mengalami berubah secara substansial dari tahun ke

tahun. Salah satu dengan alat cepat *evolv-ing* berada di penerapan perbandingan selama bertahun-tahun. Instrumen juga telah berubah dengan masuknya pertanyaan-pertanyaan baru, khususnya di bagian partisipasi warga.

PBB Laporan *Global E-government* juga merupakan salah satu dari beberapa studi longitu-dinal kehadiran Web di seluruh dunia (misalnya, UNPAN, 2004, 2005). PBB memiliki dua studi khusus yang menghasilkan: indeks kesiapan e-government dan indeks e-partisipasi. Indeks kesiapan *e-government* menggabungkan Web langkah-langkah, infrastruktur telekomunikasi, dan sumber daya manusia. Ukuran Web mereka adalah ukuran kuantitatif, mengevaluasi situs web nasional. Evaluasi mereka berdasarkan nilai-nilai biner (ada / tidaknya layanan). Indeks e-Partisipasi mereka adalah studi kualitatif, dengan 21 langkah yang digunakan untuk menilai kualitas, relevansi, penggunaan-kepenuhan, dan kesediaan situs web pemerintah dalam memberikan informasi secara online dan alat layanan / partisipasi warga. *The UN Global E-government* Laporan mengambil tindakan pencegahan metodologis untuk memastikan akurasi dan keadilan.

Accenture melakukan studi *e-government* ketiga global. Laporan *E-governance* Kepemimpinan tahunan *Accenture* menyoroti kinerja 22 negara yang dipilih (misalnya, *Accenture* 2002, 2004). Laporan terbaru (2004) diukur 206 jasa ketika menilai situs web pemerintah pusat. 206 layanan pemerintah nasional dibagi antara sektor 12 rute: *e-democracy*, pendidikan, jasa manusia, imigrasi, keadilan dan keamanan, pos, pengadaan, regulasi partisipasi, pendapatan dan bea cukai, dan

transportasi. Sebagai upaya menuju keandalan, penelitian ini dilakukan dalam periode dua minggu. Laporan *Accenture*, namun hanya berfokus pada 22 negara. Penelitian *Accenture* menghilangkan berbagai negara di seluruh dunia, serta banyak dari pemerintah performa teratas di e-governance.

Penelitian *e-governance* sebelumnya bervariasi dalam penggunaan skala untuk evaluasi situs web pemerintah. Sebagai contoh, salah satu peneliti menggunakan indeks yang terdiri dari 25 dikotomis (ya atau tidak) tindakan (West, 2001); penilaian lain menggunakan skala empat poin lebih canggih (Kaylor, 2001) untuk menilai setiap ukuran. Kami telah mengembangkan Indeks Kinerja *E-Governance Rutgers-SKKU* untuk evaluasi kota dan situs Web kota, yang terdiri dari lima komponen: 1. Keamanan dan Privasi; 2. *Usability*; 3. Isi; 4. Jasa; dan 5. Partisipasi Masyarakat.

Indeks Kinerja 2005 *E-Governance* sedikit berbeda dari yang digunakan dalam 2003. Perubahan yang paling signifikan adalah dalam komponen partisipasi warga negara, di mana enam pertanyaan penelitian baru yang ditambahkan.

Ukuran kinerja *E-governance*

1. Kebijakan *privasi, otentikasi, enkripsi*, manajemen data, dan penggunaan *cookies*
2. Desain *user-friendly, branding*, panjang *homepage*, ditargetkan *link* penonton atau saluran, dan kemampuan pencarian situs

3. Akses ke informasi yang akurat saat ini, masyarakat dokumen, laporan, publikasi, dan multimedia bahan
4. Layanan transaksi yang melibatkan pembelian atau daftar, interaksi antara warga negara, perusahaan, dan pemerintah

Mengembangkan sebuah kerangka kerja untuk mengkategorikan model *e-government* berdasarkan komponen-komponen. Metodologi untuk mengevaluasi layanan *e-government* mencakup komponen seperti; menambahkan faktor tambahan keamanan. Itu faktor *e-governance* tambahan yang didasarkan untuk meningkatkan keamanan, terutama dari infrastruktur informasi publik kita (Bulan:2002). Keprihatinan atas keamanan aplikasi pemerintah sistem informasi yang mendasari telah menyebabkan beberapa peneliti sampai pada kesimpulan bahwa *e-governance* harus dibangun di atas aman infrastruktur yang menghormati privasi penggunanya (Kaylor, 2001).

Kedua studi tahun 2003 dan 2005 difokuskan pada evaluasi praktek saat ini di pemerintah, dan penekanan dalam penelitian ini adalah evaluasi dari masing-masing Web situs dalam hal tata kelola digital. Secara sederhana, pemerintahan digital meliputi Pemerintah digital (*delivery* pelayanan publik) dan demokrasi digital (warga *par-ticipation* dalam pemerintahan). Secara khusus, kami menganalisis keamanan, kegunaan, isi Situs web, jenis layanan online yang ditawarkan, dan respon warga dan partisipasi melalui situs Web yang didirikan oleh pemerintah kota.

Dengan mengembangkan kebijakan yang komprehensif untuk menjembatani kesenjangan itu. Itu kebijakan yang komprehensif harus mencakup peningkatan kapasitas untuk kota, termasuk infrastruktur informasi, konten, dan aplikasi dan akses untuk individu. Dengan penelitian tumbuh dan pengembangan *e-governance* muncul di seluruh dunia, serta pentingnya informasi dan komunikasi *technologies*. Dengan evaluasi ketiga direncanakan pada tahun 2007, akan lebih memberikan wawasan ke arah *e-governance* dan kinerja *e-governance* di seluruh wilayah di dunia.

Penelitian ini kedua di seluruh dunia *digital governance* telah memungkinkan untuk penilaian awal ke arah *e-governance* Kinerja melalui perbandingan dua tahun. Dengan studi yang akan datang, sudah di perencanaan, data akan menjadi penting dalam mengevaluasi apakah kesenjangan yang disorot mendengar terus meningkat. Selain itu, setiap daerah memiliki contoh praktik terbaik untuk kinerja secara keseluruhan dan dalam masing-masing kategori *e-governance* spesifik. Sebagai kota berusaha untuk meningkatkan performa situs Web kota mereka, mencari di dalam wilayah mereka menawarkan kesempatan untuk mengidentifikasi *benchmark e-governance*.

D.2. METODE DELONE DAN MCLEAN

Salah satu sistem *e-governance* yang di jalankan yaitu Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan suatu sistem pelayanan secara on-line dan real time antara Bank Penyelenggara Penerima Setoran ONH, Kanwil Departemen

Agama di 27 Propinsi dengan Pusat Komputer Departemen Agama. Salah satu model yang cocok untuk pengukuran sebuah sistem, yakni aliran yang memfokuskan pada kesuksesan implementasi di tingkat organisasi adalah model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) yang dikenal dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.

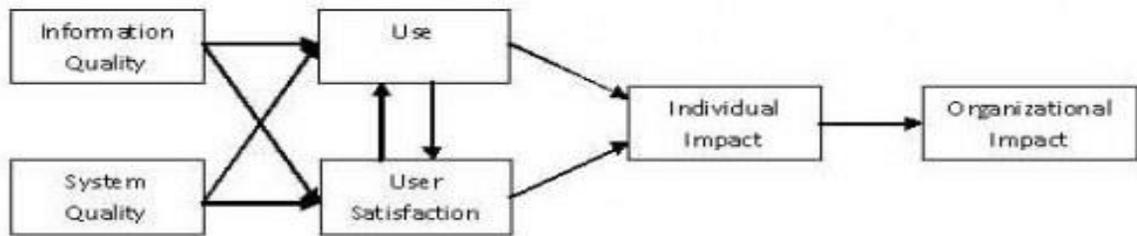
Model ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi, yakni: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), penggunaan (*use*), dampak individu (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organizational impact*). Untuk menguji model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) tersebut. Penelitian-penelitian tersebut sepertinya memperlihatkan ketidakkonsistennya hasil empiris yang diperoleh antara satu dengan lainnya. DeLone dan McLean (1992)

DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa hubungan antara penggunaan dan kepuasan pengguna merupakan hubungan yang timbal balik (*reciprocally*). Penggunaan STI yang telah dikembangkan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai STI. Semakin sering pengguna memakai STI biasanya diikuti oleh semakin banyak tingkat pembelajaran (*degree of learning*) yang didapat pengguna mengenai STI (McGill et al. 2003).

Model kesuksesan ini didasarkan pada proses hubungan kausal dari dimensi-dimensi di dalam model. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran

kesuksesan STI secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya (Jogiyanto, 2007).

DeLone & McLean (1992) membuat suatu model parsimoni yang mereka sebut dengan nama model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (*D&M Information System Success Model*) sebagai berikut ini:



Gambar 1. Sistem Informasi diadaptasi dari Model DeLone dan McLean 1992

Sumber : jurnal Yudatama Uky, 2012, *Pengembangan Model dan Usulan Metode Pengukuran Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi DeLone & Mc Lean untuk Tercapainya Budaya Clan*.

Model yang ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini adalah:

1. Kualitas sistem (*system quality*)

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi itu sendiri (Jogiyanto 2007). Artinya, kualitas sistem merupakan kualitas teknis dari sistem informasi itu. Kualitas sistem berarti kualitas kombinasi dari *hardware* dan *software*. DeLone dan McLean (1992) menjelaskan bahwa kualitas sistem adalah performa dari

sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.

2. Kualitas informasi (*information quality*)

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi, (Jogiyanto 2007). Sama halnya dengan kualitas sistem, kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas informasi yang diukur secara subyektif oleh pemakai.

3. Penggunaan (*use*)

Jogiyanto (2007) membedakan penggunaan (*use*) ke dalam penggunaan keluaran (*information use*) dan penggunaan sistem (*system use*) yang berarti penggunaan informasi dan penggunaan dari sistem informasi itu sendiri. Dari perbedaan itu perlu mendapat perhatian, bahwa dalam konteks penggunaan SISKOHAT, penggunaan dimaksud adalah penggunaan aplikasi atau sistem informasi. Dengan asumsi bahwa selain menggunakan sistem informasi, pemakai sistem secara otomatis juga memanfaatkan hasil dari sistem informasi yakni berupa output laporan (*report*) yang dihasilkan oleh sistem informasi.

4. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*)

Kepuasan pengguna sistem (*user satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna

terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.

5. Dampak individual (*individual impact*)

Dampak individu (*individual impact*) merupakan pengaruh keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna secara individual termasuk didalamnya produktivitas, efisiensi dan efektivitas kinerja.

6. Dampak organisasional (*organizational impact*)

Dampak organisasi (*organizational impact*) merupakan pengaruh keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja organisasi dalam hal ini institusi yang mengembangkan (Jogiyanto 2007).

Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya.

Model yang baik adalah yang lengkap tetapi sederhana. Model seperti ini disebut dengan model parsimoni. Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dikaji Delone dan Mclean (1992) kemudian mengembangkan suatu model parsimoni yang mereka sebut Delone dan Mclean *sukses model* seperti dalam gambar diatas. Delone dan McLean (1992) mengajukan suatu model kesuksesan sistem

informasi, terdiri atas enam kategori, yaitu: kualitas informasi (KI), kualitas sistem (KS), kegunaan(K), kepuasan pemakai (KP), Dampak individual (DI), dan Dampak organisasi (DO). Adanya perluasan fungsi departemen STI seiring kemajuan dan perubahan lingkungan bisnis global menuntut diperbesarnya cakupan model kesukses sistem informasi yang diajukan Delone dan McLean (1992).

Keberhasilan SISKOHAT sangat dipengaruhi kemampuan organisasi menyediakan sistem informasi tersebut dimulai dari inisiatif seorang *top manager*. Menurut Jogiyanto, STI selalu diharapkan sukses dalam pelaksanaannya pada organisasi-organisasi yang menerapkannya (Jogiyanto,2007). Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan STI. Menurut Delon dan Mclean (1992), model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan STI.

Dengan kemajuan STI yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, hal tersebut membuka peluang bagi berbagai pihak untuk mengakses, mengelola dan mendayagunakan informasi secara cepat dan akurat untuk lebih mendorong terwujudnya pemerintah yang bersih, transparan, serta mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah berkewajiban untuk mengembangkan dan memanfaatkan kemajuan STI untuk meningkatkan kemampuan mengelola keuangan daerah dan menyalurkan informasi keuangan daerah kepada pelayanan publik (Nordiawan, 2006). Peran STI merupakan tuntutan kebutuhan masyarakat luas. Masa operasionalisasi 3 tahun dirasa cukup untuk mengevaluasi berhasil tidaknya implementasi sebuah sistem informasi.

Evaluasi kesuksesan penerapan sistem informasi ini dilihat dengan pendekatan Model DeLone dan McLean (1992), yakni apakah SISKOHAT dapat meningkatkan produktivitas individu pemakainya dan juga produktivitas organisasi. Dengan penelitian ini diharapkan dapat diketahui faktor-faktor yang menjadi penyebab berhasil tidaknya implementasi sebuah sistem informasi, sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman untuk pengembangan sistem informasi di institusi lain atau untuk pengembangan sistem informasi yang baru. (Abdul:2010)

E. Definisi Konseptual

Konsep merupakan generalisasi dari sebuah fenomena tertentu sehingga dapat dipahami dan dimengerti, tidak terjadi kesalah pahaman arti masing-masing variable. Sehubungan dengan definisi konsep yang ada hubungannya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *E- Governance*

Merupakan kependekan dari elektronik pemerintah. *E-Governtment* biasa dikenal *e-gov*, pemerintah digital, online pemerintah atau pemerintah transformasi. Suatu upaya untuk mengembangkan penyalenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan system manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. *E-governance* sama seperti *e-government* namun dalam *e-governance* tidak hanya sektor publik tapi juga sektor privat dan sektor pemerintah.

2. Metode Delone dan Mclean

Pengukuran Sistem dengan menggunakan 6 indikator yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, pengguna, kepuasan pengguna, dampak individu dan dampak organisasi yang masing-masing mempunyai skala pengukuran lagi di setiap indikator.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional ialah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep-konsep yang berupa konstruksi dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat di uji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain. Untuk member suatu pemahaman agar memudahkan penelitian ini, maka penulisan memberikan beberapa batasan penelitian :

Dengan Metode Delone dan McLean maka dapat mengukur sistem di dalam SISKOHAT apakah sudah efektif atau belum dengan pengukuran sebagai berikut :

1. Kualitas sistem (*system quality*),

Kualitas sistem diukur secara subyektif oleh pemakai Indikator yang terdiri atas 6 skala pengukuran yakni:

a. Fleksibilitas sistem (*system flexibility*)

Merupakan sistem yang memberikan kemudahan kepada pengguna pada suatu organisasi dengan karakteristik yang berbeda dengan situasi apapun untuk memenuhi seluruh kebutuhan dalam pelaksanaan kegiatan yang

dilakukan dan jika terjadi kesalahan dalam sistem tersebut perbaikan mudah di perbaiki

b. Integrasi sistem (*system integration*)

Merupakan sistem yang memudahkan pengguna dalam memberikan pelayanan yang berhubungan dengan instansi lain dalam mengurus syarat-syarat yang dibutuhkan.

c. Waktu respon (*time to respon*)

Merupakan tanggapan dalam melayani pelayanan dengan cepat dan jika ada kesalahan dapat diperbaiki dengan cepat.

d. Perbaikan kesalahan (*error recovery*)

Jika ada kesalahan yang terjadi dalam sistem melakukan perbaikan sistem dengan cepat tanpa ditunda-tunda dalam melakukan perbaikan sistem agar sistem tersebut dapat melakukan pelayanan dengan baik.

e. Kenyamanan akses (*convinience of access*)

Dengan adanya sistem tersebut pengguna sistem tersebut merasakan kemudahan dengan adanya sistem tersebut untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan mudah dan cepat dalam memberikan pelayanan kepada seluruh penerima pelayanan tersebut.

f. Bahasa (*language*).

Bahasa yang mudah dimengerti oleh pengguna sistem tersebut agar tercipta pelayanan yang baik.

2. Kualitas informasi (*information quality*),

Kualitas informasi dapat diukur dengan menggunakan 5 skala pengukuran sebagai berikut:

a. Kelengkapan (*completeness*)

Informasi yang diberikan jika dirasakan sudah memenuhi kebutuhan pengguna sistem tersebut.

b. Ketepatan (*precision*)

Informasi yang diberikan sudah tepat sasaran sesuai dengan harapan s pemeberi informasi maupun penerima/pengguna sistem yang menerima informasi yang selalu baru dan akuntabel.

c. Keandalan (*reability*)

Sistem dirasakan handal dalam memenuhi kebutuhan pelaksanaan kegiatan dan memberikan kemudahan pengguna pertama kali dalam pengoperasian sistem tersebut.

d. Akurasi

Merupakan kedekatan suatu hasil pengukuran atau rata-rata hasil pengukuran kenilai yang sebenarnya.

e. kekinian (*currency*)

informasi yang diberikan selalu baru kepada pengguna sistem maupun kepada penerima pelayanan sistem tersebut.

f. Bentuk dari keluaran (*format of output*)

Informasi atau hasil informasi dapat dimengerti oleh pengguna sistem dan penerima pelayanan sistem tersebut dan informasi yang dibeikan atau dikeluarkan selalu baru.

3. Penggunaan (*use*)

Penggunaan dapat di ukur dengan item yang digunakan pada penelitian Livari (2005), penelitian ini menggunakan 2 item yakni:

a. Penggunaan waktu harian (*daily used time*)

Penggunaan waktu setiap harinya sudah efektif dalam pemberian pelayanan atau menyelesaikan pekerjaannya dengan menggunakan sistem tersebut tidak menyita banyak waktu.

b. Frekuensi penggunaan (*frequency of use*)

Pekerjaan yang selalu berhubungan dengan sistem tersebut dalam penggunaan sstem tersebut pekerjaan menjadi meningkat dan lebih konduktif.

4. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Livari (2005) mengukur kepuasan pengguna dengan 6 item yang diadopsi dari Chin et al. (1988). indikator yaitu

a. Isi (*Content*)

Sistem memnghasilkan laporan atau informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sistem maupun penerima pelayanan sistem tersebut.

b. Ketepatan (Accuracy)

Pelaksanaan sudah tepat waktu dan tepat sasaran dan sistem tersebut bersifat akurat dan sesuai dengan harapan pengguna maupun harapan penerima pelayanan sistem tersebut.

c. Ukuran (*Format*)

Penataan didalam sistem tersebut sudah baik dan teratur, agar mudah dipahami oleh pengguna dan penataan sistem tersebut sudah sesuai dengan harapan.

d. Kemudahan Penggunaan (*Ease of use*)

Sebelum menggunakan sistem tersebut mendapatkan pelatihan terdahulu agar dalam menjalankan tidak merasakan kesulitan, dan sistem yang di gunakan bersifat *user friendly*.

e. Tepat waktu (*Timeliness*) memenuhi kriteria valid untuk merepresentasikan konstruk yang diukur yaitu Kepuasan Pengguna.

5. Dampak individual (*individual impact*),

Dampak individu (*individual impact*) dapat di ukur Livari (2005) dengan menggunakan 6 item yang diadaptasi dari ukuran persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) oleh Davis (1989) yakni:

a. Kecepatan menyelesaikan pekerjaan

Kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan didukung dengan sistem yang baik dan memenuhi seluruh kebutuhan pengguna sistem tersebut.

b. Kinerja

Kinerja secara individual didukung dengan kualitas sistem yang bagus, yang dapat dimengerti oleh individual, mendapatkan informasi yang jelas, sebelum penggunaan individual mendapatkan pelatihan agar terciptan kinerja individual yang baik dan optimal.

c. Produktivitas

Produktivitas pekerjaan secara individual meningkat dengan adanya sistem tersebut.

d. Efektivitas

Dengan adanya sistem tersebut pekerjaan dapat di selesaikan pekerjaan dengan cepat, tidak membuang waktu dan menciptakan waktu yang lebih efisien.

e. Kemudahan pekerjaan

Dengan sistem yang mudah *user friendly* dan lengkap akan memudahkan pekerjaan setiap individual.

f. Kegunaan dalam bekerja.

Sistem yang ada akan sangat memudahkan pekerjaan pengguna sistem tersebut secara individual.

6. Dampak organisasi (*organizational impact*).

Dalam penelitian ini, variabel *organizational impact* diukur dengan 5 item yang diadaptasi dari Roldan dan Leal (2003) yaitu :

a. Produktivitas organisasi

Jika produktivitas organisasi baik, maka produktivitas pekerjaan organisasi meningkat, lebih efisien waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

b. Posisi kompetisi organisasi

Jika karyawan merebutkan posisi yang lebih tinggi dengan melakukan pekerjaan yang lebih baik dan lebih berkualitas.

c. Profitabilitas organisasi

Mencari keuntungan atau laba dengan menggunakan sistem tersebut.

d. Peningkatan pendapat organisasi.

Adanya peningkatan organisasi dengan adanya sistem tersebut.

G. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dan menggunakan pendekatan yang bersifat lapangan. Jenis penelitian kuantitatif karena memandang bahwa realitas / fenomena dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur dan hubungan gejala bersifat sebab akibat. Penelitian ini dilakukan pada populasi dan sampel tertentu yang representatif. Proses penelitian bersifat deduktif karena untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat merumuskan hipotesis. Hipotesis tersebut selanjutnya diuji melalui pengumpulan data di lapangan (Lexy:2004). Pada penelitian ini, subyek penelitian adalah Kementerian Agama di kabupaten Bantul. Studi kasus bertujuan meneliti secara

intensif latar belakang serta interaksi lingkungan dan unit-unit sosial yang menjadi subyek penelitian. Penelitian ini bermaksud untuk mencermati lebih jauh tentang efektivitas pelaksanaan sistem komputerisasi haji terpadu.

2. Sampel Penelitian

Sampel Penelitian ini di fokuskan pada kantor Kementrian Agama Daerah Kabupaten Bantul.

3. Unit Analisa Data

Berdasarkan permasalahan pada pokok pembahasan permasalahan dalam penelitian ini, maka penyusunan akan melakukan kegiatannya yaitu menyusun unit analisisnya pada pihak-pihak yang terkait dan relevan dengan pembahasan yang tepat, untuk dijadikan sumber data dalam menyusun skripsi ini. Dalam hal ini penyusunan akan mewawancari beberapa aparat atau pihak yang terkait dengan penelitian ini antara lain yaitu Seluruh karyawan SISKOHAT di Kementrian Agama Kabupaten Bantul dan ditambah pihak yang terkait.

4. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan bentuk penelitian kualitatif dan jenis sumber data yang di manfaatkan, maka teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian adalah :

1) Wawancara

Teknik wawancara merupakan kegiatan Tanya jawab atau interview yang di lakukan secara bebas namun terarah dengan kata lain pertanyaan-pertanyaan

yang diajukan sudah dipersiapkan sebelumnya dan jika diperlukan pertanyaan tersebut dapat berkembang melihat situasi dan kondisi lapangan. Melalui teknik ini, penulis dapat mengetahui lebih jauh tentang sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga serta faktor yang mempengaruhi. Dengan mewawancarai pegawai Kementerian Agama di kabupaten Bantul dapat peneliti mendapatkan informasi atau jawaban penelitian yang tepat dan benar dengan narasumber yang jelas.

2) Kuesioner

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui. Tipe kuesioner pada penelitian ini dipandang dari cara menjawab termasuk pada kuesioner tertutup, yaitu dengan memilih jawaban yang diberikan termasuk kuesioner langsung yaitu responden menjawab tentang dirinya (Arikunto :2002)

3) Observasi

Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha mendapatkan yang dibutuhkan. Observasi dilakukan untuk menjajaki masalah yang dipilih dalam penelitian. Jadi berfungsi sebagai eksplorasi. Dari hasil ini kita dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang masalah dan petunjuk yang

dibutuhkan. Observasi dengan mendatangi langsung ke kantor Kementerian Agama Bantul untuk melaksanakan penelitian tersebut.

4) Studi kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu dengan membaca buku, surat kabar , dokumen-dokumen , undang-undang dan media informasi lain yang ada hubungannya dengan system komputerisasi haji terpadu.

5) Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan menggunakan dan mempelajari dokumentasi atau arsip-arsip atau catatan, foto ,table maupun,peta,tempat dijadikan penelitian, dimana dengan dokumentasi yang ada dapat memberikan gambaran tentang keadaan daerah penelitian. (kuntjoroningrat :1999)

5. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul meliputi data Sekunder

1. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder merupakan pendukung data primer yang diambil dari dokumentasi mengenai arsip-arsip, laporan tertulis yang diperoleh terkait dengan penelitian yang dilakukan. Dan dengan studi pustaka yaitu bersumber dari hasil bacaan

literature atau buku-buku atau data yang terkait dengan topic yang penelitian.

2. Data primer

Data yang diperoleh dari pihak-pihak yang terkait dalam penelitian dimana data tersebut diperoleh dari instansi/lembaga yang berkaitan dengan langsung dengan penelitian. Dalam hal ini penelitian akan dilakukan di Kantor kementerian Agama Kabupaten Bantul. Data primer diperoleh dengan obeservasi pengumpulan data dalam kegiatan penelitian yang dilakukan dengan mengamati kondisi yang terkait dengan objek penelitian. Dan wawancara mendalam dengan dengan pihak terkait.

6. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. populasi bias disebut juga sekumpulan kasus yang memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.(Sugiono:2009) Sesuai dengan lokasi yang ditetapkan maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan SSKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

b. Sampel

Sampling atau sampel adalah contoh atau sebagian dari populasi yang menjadi objek penelitian. Tujuan menentukan sampel adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan cara mengamati sebagian dari populasi reduksi terhadap jumlah objek penelitian, untuk mengemukakan dengan tepat sifat-sifat umum dari populasi dan untuk menarik generalisasi dari hasil penyidikan. (Mardalis: 1999). Dalam sampel penelitian ini adalah Seluruh karyawan di Kementrian Agama kabupaten Bantul.

7. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen penelitian

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dipakai adalah membagikan kuesioner kepada sebagian karyawan Kementran Agama Kabupaten Bantul. Kuesioner atau angket yang digunakan adalah angket tertutup (angket berstruktur) adalah angket yang disajikan dengan jawaban yang sudah tersedia sehingga responden di minta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan memberikan tanda silang (X) atau bulat (O)

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan pendekatan non probabilitas atau pemilihan non random dengan menggunakan purposive sampling. Pengambilan sampel bertujuan (purposive sampling) dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan dapat berdasarkan pertimbangan (judgment) tertentu atau jatah (quota) (Jogiyanto 2007).

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian berasal dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan dan melakukan wawancara. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dan disajikan oleh pihak-pihak lain, data penelitian terdahulu, dan lain sebagainya.

Kuisisioner dibagikan kepada responden yang telah ditentukan, yakni seluruh pegawai Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Untuk memberikan pemahaman terhadap item-item pertanyaan dalam kuisisioner tersebut, peneliti memberikan penjelasan cara pengisiannya satu-persatu. Jawaban responden atas kuisisioner dikumpulkan 2 hari kemudian. Data yang belum lengkap dikembalikan untuk dijelaskan kembali perihal ketidakpahaman responden terhadap pertanyaan dalam kuisisioner yang belum lengkap diisi. Dengan demikian dari 80 kuisisioner yang dibagikan, hanya 60 kuisisioner yang kembali dan dapat diolah.

H. Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Dengan melihat kerangka pemikiran teoritis, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan model SEM (Structural Equation Modeling) atau Model Persamaan Struktural dengan program AMOS 6. SEM adalah sekumpulan teknik-teknik statistik yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan

yang relatif rumit secara simultan. Hubungan yang rumit tersebut dapat diartikan sebagai rangkaian hubungan yang dibangun antara satu atau beberapa variabel dependen (endogen) dengan satu atau beberapa variabel independen (eksogen), dan variabel- variabel tersebut berbentuk faktor atau konstruk yang dibangun dari beberapa indikator yang diobservasi atau diukur langsung. (Minto Waluyo:2011)

SEM dapat dideskripsikan sebagai suatu analisis yang menggabungkan pendekatan analisis factor (*factor analysis*), model structural (*structural model*), dan analisis jalur (*path analysis*). Menurut Imam Ghazali (2011), SEM merupakan gabungan dari metode statistik yang terpisah yaitu analisis factor (*factor analysis*) serta model persamaan simultan (*simultaneous equation modeling*). Secara komprehensif, metode analisis data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif akan memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang diperoleh dari nilai rata- rata, *standard deviasi*, *maksimum*, *minimum*, *sum*, *range*, *kurtosis* dan *skewness*. (Imam Ghazali :2011) Dalam penelitian ini akan dilakukan statistik deskriptif terhadap data penelitian dan responden. Deskripsi data penelitian meliputi deskripsi variabel – variabel, indikator serta instrument penelitian beserta karakteristik - karakteristiknya. Sedangkan deskripsi data responden meliputi jenis kelamin responden, umur responden, pendidikan responden, pekerjaan dan penghasilan responden dalam penelitian.

2. Uji Kualitas Data

Penelitian ini menggunakan model statistik untuk melihat hasil penelitian yang sudah dilakukan. Pengujian yang dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian tersebut masing-masing untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrument penelitian. Ada dua prosedur untuk mengukur kualitas data dalam penelitian (Ghozali, 2005), yaitu uji reliabilitas dan uji validitas.

a. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2005). Ghozali (2005) juga menyebutkan bahwa suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

b. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu. Untuk uji validitas, Imam Ghozali (2005) menyebutkan suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas sendiri dilakukan dengan tiga cara:

- a. Melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel.

- b. Uji validitas dapat juga dilakukan dengan melakukan korelasi bivariante antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk.
- c. Uji dengan Confirmatory Factor Analysis (CFA).

Skala yang dipakai untuk mengukur hasil kuesioner atas persepsi responden terhadap indikator adalah Skala Likert yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan jawaban sebagai berikut:

Tabel 2
Tabel Kuesioner

Keterangan intensitas kesetujuan pernyataan di dalam kuesioner					
Angka	1	2	3	4	5
Keterangan	Sangat tidak setuju	Tidak	Netral Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Sumber: Ghozali (2005)

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan bentuk Analisis Jalur (Path Analysis). Penggunaan path analysis dengan programnya dapat meningkatkan teknik analisis dalam riset sistem informasi. Program yang dipakai dalam penelitian ini adalah AMOS (Analysis of Moment Structure) versi 19 Akan tetapi, untuk pengujian kualitas data menggunakan program SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) VERSI 17.0. Tahapan pengujian dibagi menjadi dua langkah. Langkah pertama, data primer yang telah terkumpul di-entry ke dalam SPSS versi

17.0 untuk dilakukan pengujian kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Setelah itu, data tersebut digunakan untuk pengujian pada analisis jalur (path analysis). Pada analisis jalur, ada dua uji asumsi yang harus dilakukan yaitu uji multikolinieritas dan uji normalitas. Setelah uji normalitas dan uji multikolinieritas selesai dilakukan, baru kemudian dimasukkan ke dalam program AMOS 6.0 untuk mulai tahapan pengujian hipotesis dengan analisis jalur.

a. Uji Asumsi

Uji asumsi dilakukan sebagai syarat bahwa data yang akan diuji bebas dari masalah dan data tersebut telah terdistribusi secara normal. Kelayakan penggunaan model regresi tersebut dapat ditemukan dengan melakukan pengujian terhadap asumsi agar model regresi yang diajukan menunjukkan persamaan hubungan yang valid atau tidak bias. Di dalam SPSS asumsi-asumsi klasik yang harus dipenuhi, yaitu:

1. Tidak terjadi multikolinieritas (adanya hubungan antar variabel bebas).
2. Tidak terdapat autokorelasi (adanya hubungan antara masing-masing residual observasi).
3. Tidak terdapat heteroskedastisitas (adanya variance yang tidak konstan dari variabel pengganggu).

Sedangkan pada analisis jalur, analisis asumsi klasik yang dilakukan hanya pengujian terhadap multikolinieritas dan uji normalitas. Analisis jalur menggunakan perhitungan yang menggunakan koefisien jalur yang didapat dari input korelasi

sehingga tidak perlu dilakukan pengujian terhadap autokorelasi dan heteroskedastisitas karena masalah tersebut tidak akan muncul jika menggunakan analisis jalur atau path analysis.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal (variabelnya saling berhubungan).

Menurut Gujarati (1995), multikorelinieritas merupakan suatu situasi adanya korelasi antar variabel-variabel bebas. Dasar pemikiran bahwa model regresi linier klasik mengasumsikan tidak terjadi multikolinieritas di antara variabel bebas adalah jika multikolinieritas sempurna maka koefisien regresi variabel tidak tentu dan kesalahannya tidak terhingga. Walaupun koefisien regresi bisa ditentukan, apabila multikolinieritas kurang sempurna, maka dapat diartikan memiliki kesalahan standar yang besar dibandingkan dengan koefisien itu sendiri, yang itu berarti koefisien tidak dapat ditaksir dengan tepat. Adanya multikolinieritas mengakibatkan koefisien terkecil menjadi tidak efisien. Menurut Ghozali (2007), untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam analisis jalur adalah dengan cara melihat hasil determinan matriks kovarians. Nilai determinan yang sangat kecil menunjukkan

indikasi terdapatnya masalah multikolinieritas atau singularitas, sehingga data tersebut tidak dapat digunakan untuk penelitian (Tabachnick dan Fidell, 1998 dalam Ghozali, 2007). Ketentuan yang berlaku yaitu jika nilai *Determinant of sample covariance matrix* di atas angka nol maka dinyatakan tidak ditemukan masalah multikolinieritas dan singularitas pada data yang dianalisis. Akan tetapi jika yang terjadi adalah sebaliknya maka di dalam data yang akan diteliti terdapat masalah multikolinieritas dan singularitas.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2005). Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik. Analisis dengan uji grafik banyak terdapat kelemahan karena bisa saja di dalam grafik yang terbentuk, grafik tersebut kelihatan normal. Untuk itu dipakai analisis statistik agar hasil pengujian lebih dapat diandalkan. Uji statistik sederhana dapat dilakukan dengan melihat nilai kurtosis dan skewness dari residual (Ghozali, 2005). Nilai z statistik untuk skewness dapat dihitung dengan rumus:

$$Z_{\text{skewness}} = \frac{\text{Skewness}}{\sqrt{6/N}}$$

Sedangkan nilai z kurtosis dihitung dengan rumus:

$Z_{\text{kurtosis}} = \frac{\text{kurtosis}}{\sqrt{24/N}}$

N = jumlah sampel

Jika nilai Z hitung > Z tabel, maka distribusi tidak normal. Standar Z tabel adalah + 2.58.

d. Analisis Jalur (Path Analysis)

Analisis jalur atau path analysis merupakan pengembangan dari model regresi yang digunakan untuk menguji kesesuaian (fit) dari matrik korelasi dari dua atau lebih model yang dibandingkan oleh peneliti (Ghozali, 2007). Analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan kausal antarvariabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung, secara bersamaan atau mandiri beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis jalur biasanya digambarkan dengan kotak atau lingkaran dan anak panah yang menunjukkan hubungan kausalitas. Analisis jalur sedikit berbeda dengan model regresi. Model regresi lebih digunakan untuk menyatakan perkiraan atas seberapa besar variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Analisis jalur diperkenalkan oleh Sewall Wright (1934). Analisis jalur dapat digunakan jika secara teori, model yang akan dianalisis tersebut memiliki variabel yang mempunyai sifat sebab akibat. Sebelum melakukan analisis sebaiknya memperhatikan beberapa asumsi (Ghozali, 2007), yaitu:

1. Semua hubungan kausalitas didasarkan pada teori. Teori sebagai dasar memasukkan atau menghilangkan hubungan kausalitas.
2. Hubungan kausalitas dalam model dianggap linier.

Langkah awal melakukan analisis jalur adalah dengan membuat diagram jalur (path diagram). Diagram jalur ini disesuaikan dengan kerangka teoritis yang telah memiliki hubungan kausalitas. Hubungan kausalitas dapat bersifat sederhana maupun kompleks. Misalnya ada dua variabel independen (X_1 dan X_2) secara bersama-sama mempengaruhi variabel Y . Maka akan muncul dua anak panah dari variabel X_1 ke variabel Y dan variabel X_2 ke variabel Y . Anak panah ketiga yang muncul adalah anak panah yang menghubungkan variabel X_1 dan variabel X_2 , anak panah tersebut yang akan menunjukkan interkorelasi (multikolinieritas). Oleh karena itu, pada uji asumsi klasik, pengujian yang harus dilakukan adalah pengujian terhadap multikolinieritas. Selain itu, untuk melihat konstruk terdistribusi secara normal atau tidak maka dilakukan analisis normalitas. Diagram yang telah jadi diterjemahkan ke dalam persamaan struktural. Cara menerjemahkan diagram jalur menjadi persamaan struktural adalah yang pertama, setiap konstruk endogen merupakan variabel dependen di dalam persamaan yang terpisah sehingga variabel independen merupakan konstruk yang mempunyai garis dengan anak panah yang menghubungkan dengan konstruk endogen. Misalnya:

I. PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Keberhasilan SISKOHAT sangat dipengaruhi kemampuan organisasi menyediakan sistem informasi tersebut dimulai dari inisiatif seorang top manager. Menurut Jogiyanto, STI selalu diharapkan sukses dalam pelaksanaannya pada organisasi-organisasi yang menerapkannya (Jogiyanto, 2007). Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan STI. Menurut Delon dan Mclean (1992), model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan STI. Keenam elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini adalah:

1. Kualitas sistem (*system quality*) merupakan kualitas teknis dari sistem informasi itu. Kualitas sistem berarti kualitas kombinasi dari *hardware* dan *software*.
2. Kualitas informasi (*information quality*) adalah kualitas informasi yang diukur secara subyektif oleh pemakai.
3. Penggunaan (*use*) adalah penggunaan aplikasi atau sistem informasi. Dengan asumsi bahwa selain menggunakan sistem informasi, pemakai sistem secara otomatis juga memanfaatkan hasil dari sistem informasi yakni berupa output laporan (*report*) yang dihasilkan oleh sistem informasi.
4. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi
5. Dampak individual (*individual impact*) merupakan pengaruh keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna secara

individual termasuk didalamnya produktivitas, efisiensi dan efektivitas kinerja.

6. Dampak organisasi (*organizational impact*) merupakan pengaruh keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja organisasi dalam hal ini institusi yang mengembangkan

Model kesuksesan ini didasarkan pada proses hubungan kausal dari dimensi-dimensi di dalam model. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan STI secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya (Jogiyanto, 2007).

Kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik direpresentasikan oleh usefulness dari output sistem yang diperoleh. Usefulness dari output dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan STI yang bersangkutan dan kepuasan pengguna. Berdasarkan bukti-bukti empiris tersebut, hubungan kualitas informasi, kualitas sistem dengan penggunaan dan kepuasan pengguna dengan demikian, hipotesis 1 (H1), hipotesis 2 (H2), dihipotesakan berikut ini;

H1: Kualitas informasi (information quality) berpengaruh positif terhadap penggunaan (use).

H2: Kualitas sistem (system quality) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).

Dalam penelitian Delone dan Mclean (1992) ditemukan hubungan variable penggunaan terhadap kepuasan pengguna yang mempunyai hubungan reciprocally. Semakin sering pengguna memakai STI biasanya diikuti oleh semakin banyak tingkat

pembelajaran (degree of learning) yang didapat pengguna mengenai STI (McGill et al 2003) sehingga diajukan hipotesis 3, H3a dan hipotesis H3b dihipotesakan berikut ini:

H3a: Kepuasan pengguna sistem informasi (user satisfaction) berpengaruh positif terhadap penggunaan (use).

H3b : Penggunaan (use) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Rai et al (2002) menyatakan bahwa penggunaan lebih menunjukkan ke dampak individu sebagai contoh dampak sistem terhadap kinerja para pegawai. Penggunaan dapat mempengaruhi baik secara positif maupun negatif terhadap dampak individu dalam menunjukkan performa kerja mereka. Dengan demikian, hipotesis 4 (H4), hipotesis 5 (H5), dan dirumuskan sebagai berikut:

H4: Penggunaan (use) berpengaruh positif terhadap Dampak individu (individual impact).

H5: Kepuasan pengguna (user satisfaction) berpengaruh positif terhadap Dampak individu (individual impact).

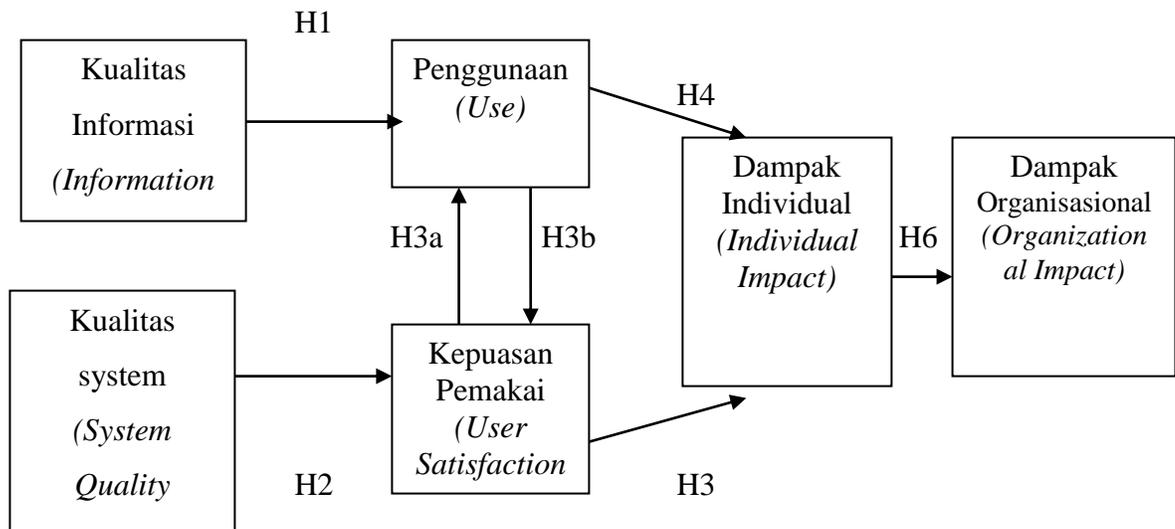
Secara positif, keberadaan STI baru akan menjadi rangsangan (stimulus) dan tantangan bagi individu dalam organisasi untuk bekerja secara lebih baik, yang pada gilirannya berdampak pada kinerja organisasi. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Markus dan Keil (1994) yang menyatakan bahwa sebuah kesuksesan sistem akan berdampak pada individu dan organisasi penggunanya, dan selanjutnya dampak individual tersebut berpengaruh terhadap kinerja organisasional. Organizational impact merupakan dampak dari sistem informasi terhadap kinerja

organisasi dimana STI diterapkan. Hal ini merupakan alasan yang menguatkan bahwa keberadaan STI dapat meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Berdasarkan bukti-bukti empiris tersebut, hubungan dampak individu dan dampak organisasi dihipotesiskan dalam hipotesis 6 (H6) sebagai berikut:

H6: Dampak individu (individual impact) berpengaruh positif terhadap dampak organisasi (organizational impact).

J. KERANGKA BERFIKIR

Model DeLone dan McLean (1992) didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi pada model (Jogiyanto, 2007). Model ini tidak saja mengukur secara keseluruhan satu mempengaruhi lainnya. Penggunaan dan kepuasan pengguna tersebut menyebabkan meningkatnya kinerja individual yang kemudian dapat meningkatkan kinerja organisasi. Kerangka pikir dan hipotesis yang telah dirumuskan di atas dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Berfikir dan Hipotesis

(Sumber: diadaptasi dari Model DeLone dan McLean 1992)

Model proses dan hubungan kausal tersebut, dapat dijelaskan sebagai berikut: kualitas sistem (system quality) dan kualitas informasi (information quality) secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan (use) maupun kepuasan pemakai (user satisfaction). Besarnya penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif atau negatif. Penggunaan dan kepuasan pengguna mempengaruhi dampak individu (individual impact) dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasi (organizational impact) (Jogiyanto, 2007).

Model pada Gambar 7 di atas menunjukkan arah bolak-balik dari kepuasan pengguna dan penggunaan. Pengaruh mutual seperti ini tidak dapat diuji bersamaan (Livari 2005; Purwanto 2007; Jogiyanto 2007), sehingga harus diuji dua kali yaitu menjadi model 1 seperti pada Gambar 3 yang mengasumsikan pengaruh dari kepuasan pengguna ke penggunaan (H3a)