

THE EFFECTIVENESS OF THE IMPLEMENTATION OF EDUCATION AND TRAINING INFORMATION SYSTEMS AT RELIGIOUS EDUCATION AND TRAINING CENTER OF DENPASAR

MUHIMATUL KIBTIYAH*)

ABSTRACT

The study was conducted in line with the occurrence of complaints from the Simdiklat operator at the Religious Training Center related to the slow login process, frequent disruptions when operating the system, rebooting occasion, and some menu choices were still overlapping so that were considered less effective by user. This study aims to measure the effectiveness of the application of the education information system at Denpasar Religious Education Centre. Population of this study was Simdiklat application users, with total population of 64 employees including 20 Widyaiswara/tutors and 44 employees. The sample consisted of 31 employees who actively engage in using the application based on purposive sampling technique. Numbers of research samples were 31 respondents. Partial Least Square (PLS) was used to analyse.

KATA KUNCI: *System quality, information quality, top management support, expertise, system user satisfaction*

EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI KEDIKLATAN DI BALAI DIKLAT KEAGAMAAN DENPASAR

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah terjadinya keluhan dari admin Simdiklat di Balai Diklat Keagamaan terkait lambatnya proses *login*, seringnya terjadi gangguan saat mengoperasikan sistem, sistem tiba-tiba kembali ke awal saat sedang digunakan, dan beberapa pilihan menu masih saling tumpang tindih sehingga dinilai kurang efektif oleh pemakai. Penelitian ini bertujuan untuk menguji tentang efektivitas penerapan sistem informasi kediklatan di Balai Diklat Keagamaan Denpasar. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Simdiklat yaitu semua pegawai Balai Diklat Keagamaan Denpasar yang berjumlah 64 orang. Widyaiswara berjumlah 20 orang, pegawai berjumlah 44 orang. Adapun sampel berjumlah 31 orang pegawai, karena widyaiswara dan pegawai yang tidak langsung terlibat dalam kepanitiaan tidak dipilih sebagai sampel. Teknik penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel penelitian adalah 31 responden. Analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square*, (PLS).

KATA KUNCI: Kualitas sistem, kualitas informasi, dukungan manajemen puncak, kegunaan, kepuasan pengguna sistem

*) Balai Diklat Keagamaan Denpasar, Jl. Raya Denpasar Gilimanuk KM. 14 Mengwitani Mengwi Badung. Email: muhimatul.kibtiyah@gmail.com

** Naskah diterima September, 2019, direvisi Oktober 2019 dan disetujui untuk diterbitkan November 2019

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik. Balai Diklat Keagamaan Denpasar merupakan salah satu dari 14 Balai Diklat Keagamaan se-Indonesia yang telah menerapkan Sistem Informasi Kediklatan (Simdiklat) dalam pelaksanaan Diklat. Simdiklat adalah aplikasi yang mengintegrasikan proses perencanaan, penyelenggaraan, pengevaluasian, dan pendokumentasian kegiatan pendidikan dan pelatihan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Manfaat simdiklat dapat meningkatkan kemudahan, dan kualitas proses kediklatan, pendeteksian ASN yang belum atau pernah mengikuti kegiatan kediklatan serta peningkatan kualitas pelayanan kediklatan dapat dicapai dengan penggunaan sistem informasi. Penggunaan informasi teknologi tersebut diamanatkan dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Agama (PMA).¹

Sejak tahun 2011, aplikasi Simdiklat belum pernah dilakukan penelitian terhadap efektivitas sistem sehingga berpotensi menimbulkan kesenjangan informasi yang dibutuhkan untuk menunjang keberlangsungan informasi dan menunjang keberlangsungan organisasi. Terkait dengan efektivitas Simdiklat, beberapa waktu terakhir, sering terjadi keluhan dari admin Simdiklat di seluruh Indonesia terkait lambatnya proses *login*, seringnya terjadi gangguan saat mengoperasikan sistem, sistem tiba-tiba kembali ke awal saat sedang digunakan, dan beberapa pilihan menu masih saling tumpang tindih sehingga dinilai kurang efektif oleh pemakai.

Pengukuran efektivitas Sistem Informasi (SI) dilakukan agar tidak terjadi *productivity paradox* yaitu investasi yang mahal di bidang SI tetapi menghasilkan *return* yang rendah.² Efektivitas SI tersebut adalah sejauh mana SI yang dimaksud diimplementasikan benar-benar memberikan kontribusi untuk mencapai tujuan organisasi.³ Adapun pengukuran kesuksesan adalah sesuai dimensi (1) kualitas sistem digunakan untuk

mengukur kualitas sistem teknologi informasi sendiri, (2) kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi, (3) penggunaan adalah penggunaan keluaran dari suatu sistem informasi oleh penerima, (4) kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi, (5) dampak individual merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai, (6) dampak organisasi merupakan dampak dari informasi terhadap kinerja organisasi. Penelitian ini mengadopsi penelitian Putrawan (2015) yang meneliti efektivitas sistem informasi manajemen daerah di Kabupaten Gianyar.⁴

Perumusan Masalah

Peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kegunaan Simdiklat?
- 2) Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kegunaan Simdiklat?
- 3) Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kegunaan Simdiklat?
- 4) Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Simdiklat?
- 5) Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Simdiklat?
- 6) Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Simdiklat?
- 7) Apakah kegunaan Simdiklat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Simdiklat?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- 1) Pengaruh kualitas sistem terhadap kegunaan Simdiklat.
- 2) Pengaruh kualitas informasi terhadap kegunaan Simdiklat.
- 3) Pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kegunaan Simdiklat.
- 4) Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna Simdiklat.
- 5) Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Simdiklat.
- 6) Pengaruh dukungan manajemen puncak

¹ Peraturan Menteri Agama Nomor 43 Tahun 2016.

² V. Venkatesh and F.D. Davis. "Theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studie". *Management Science* 46, (2) (2000) : 186-204.

³ S. Ozkan, M. Cakir, S. Bilgen. "A Maturity Based Qualitative Information Systems Effectiveness Evaluation of a Public Organization in Turkey". *Journal of Cases on Information Technology* 10, (3) (2008): 58-71.

⁴ N.A. Putrawan, *Analisis Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Pemerintah Kabupaten Gianyar* (Denpasar: Tesis Universitas Udayana, 2017).

- terhadap kepuasan pengguna Simdiklat.
- 7) Pengaruh kegunaan Simdiklat terhadap kepuasan pengguna Simdiklat.

Kajian Literatur

Kajian Teori

Theory of Reasoned Action (TRA)

Teori yang banyak digunakan di penelitian-penelitian sistem informasi mengenai perilaku individual ini adalah teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action* atau TRA) yang dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein (1975).⁵ Teori tindakan beralasan menjadi dasar teori bahwa individu-individu akan menggunakan komputer jika mereka merasa menggunakan komputer tersebut akan mendapatkan manfaat (*outcomes*) yang positif.

Social Cognitive Theory (SCT)

Teori kognitif sosial (*social cognitive theory* atau SCT) merupakan teori tentang perilaku individual berbasis pada premis bahwa pengaruh lingkungan sosial, kognitif, dan faktor-faktor personal lainnya saling memengaruhi. Pengaruh lingkungan sosial berupa dorongan penggunaan komputer oleh orang lain. Dorongan orang lain bisa berupa dorongan individual maupun dukungan organisasional dalam rangka penggunaan komputer. Dukungan organisasional diharapkan memengaruhi sikap atau perilaku individual di dalam organisasi tersebut.⁶

Technology Acceptance Model (TAM)

Model penerimaan teknologi (*technology acceptance model* atau TAM) yang dikembangkan Davis⁷ sebenarnya diadopsi dari *the theory of reasoned action* (TRA), yaitu teori tindakan beralasan yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen tahun 1980 dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut.⁸

Teori Sistem

Teori sistem memungkinkan kita menjelaskan

perilaku organisasi, baik internal maupun eksternal.⁹ Teori ini menjelaskan penyebab anggota dalam suatu organisasi mau melaksanakan tugas mereka sendiri maupun tugas secara berkelompok, secara internal. Adapun secara eksternal, teori ini membandingkan aktivitas dalam organisasi pada aktivitas di luar organisasi.

Kualitas Sistem Simdiklat

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri.¹⁰ Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi.¹¹ Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.¹² Kualitas sistem dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kualitas sistem aplikasi Simdiklat. Fokusnya adalah kepuasan pengguna akhir (*end user satisfaction*) dari sistem tersebut, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi bagi kebutuhan pengguna.¹³

Kualitas Informasi Simdiklat

Kualitas informasi merujuk pada *output* dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan.¹⁴ Kualitas informasi adalah tingkat relevan (*relevant*), ketepatan waktu (*timely*), aman, dan disajikan dengan rancangan informasi yang baik dalam sebuah *website*.¹⁵ Kualitas Informasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan persepsi pengguna mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi Simdiklat.

Dukungan Manajemen Puncak

Keterlibatan manajemen puncak dalam kesuksesan implementasi SI merupakan hal yang sangat penting. Keterlibatan tersebut diharapkan

⁹ Ivencevich, Donnelly, Gibson, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses* (Bina Rupa Aksara: Jakarta, 1996), 41.

¹⁰ W.H. DeLone and E.R. McLean. "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable". *Inf. Syst. Res.* 3 (4) (1992): 60-95.

¹¹ DeLone, W. H., and McLean, E. R., Op. Cit.

¹² Hartono. Op. Cit., 12.

¹³ DeLone, W. H., and McLean, E. R., Op. Cit.

¹⁴ L.F. Pitt, R.T. Watson. "Measuring Information Systems Service Quality: Concerns for a Complete Canvas". *MIS Quarterly.* 21(2) (1997): 209-221.

¹⁵ Liu Chang and Kirk P. Arnet. "Exploring the Factor Associated with Web site Success In the Context of Electronic Commerce". *Information and Management* 38 (2000): 22-23.

⁵ I. Ajzen and M. Fishbein. "Attitude Behavior Relation : "A Theoretical Analysis and Review of Empirical Research." *Psychological Bulletin* Vol. 84, no. 5 (1977) : 888-918.

⁶ A. Bandura. "Social Cognitive Theory, An Agentic Perspective". *Asian Journal of Social Psychology*, 2 (1999): 21-41.

⁷ Davis, F. D. "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology". *MIS Quarterly.* 13 (3) (1989) : 319-340.

⁸ Hartono Jogiyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: BPFEE, 2004), 111.

akan memengaruhi kepuasan pengguna SI. Penelitian Sahusilawane menyatakan bahwa dukungan manajemen memengaruhi kepuasan pengguna SI.¹⁶ Demikian juga penelitian yang dilakukan Simatupang dan Akib.¹⁷

Kegunaan Simdiklat

Penerimaan teknologi oleh pengguna ditentukan oleh dua tipe motivasi, yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik timbul karena adanya ekspektasi yang dirasakan oleh individu itu sendiri dari hasil berinteraksi dengan sebuah aplikasi sistem teknologi informasi. Sedangkan motivasi ekstrinsik muncul karena adanya ekspektasi atas penggunaan aplikasi sistem teknologi informasi tertentu yang diterima dari luar yaitu penghargaan karena kinerjanya meningkat.

Penelitian yang Relevan

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian terdahulu. Pertama, yang dilakukan Putrawa.¹⁸ Hasil yang didapatkan adalah kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kegunaan aplikasi SIMDA, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kegunaan aplikasi SIMDA, dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kegunaan aplikasi SIMDA, kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIMDA, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIMDA, dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIMDA, dan kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Putrawan adalah bahwa penelitian ini belum pernah dilakukan di Balai Diklat Keagamaan Denpasar, sehingga peneliti tertarik mengetahui tingkat efektivitas penggunaan sistem tersebut. Kedua, penelitian efektifitas penerapan Sistem Informasi Akademik berbasis Komputer pada UKIT oleh Paleleng (2013).¹⁹

B. METODE PENELITIAN

Sampel, Data, Tempat, dan Waktu

Jenis data yang digunakan adalah data

kuantitatif dari sumber primer yaitu hasil tanggapan kuesioner dari responden dan data sekunder adalah data yang diperoleh dan disajikan oleh pihak-pihak lain atau data penelitian terdahulu, yang terkait dengan aplikasi Simdiklat. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Simdiklat yaitu semua pegawai Balai Diklat Keagamaan Denpasar yang berjumlah 64 orang. Widyaiswara berjumlah 20 orang, pegawai berjumlah 44 orang. Adapun sampel berjumlah 31 orang pegawai, karena widyaiswara dan pegawai yang tidak langsung terlibat dalam kepanitiaan tidak dipilih sebagai sampel. Metode *sampling* yang digunakan adalah *non probability sampling*. Adapun teknik penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu.

Identifikasi Variabel

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Variabel manifes

Variabel manifes adalah indikator-indikator variabel yang nilainya dapat dilihat langsung dari jawaban responden pada kuesioner.

2) Variabel laten

Variabel laten adalah variabel yang tidak dapat diukur langsung tetapi diukur melalui suatu dimensi atau indikator dari masing-masing variabel. Variabel laten dibagi menjadi dua, yaitu eksogenous dan endogenous.

a) Variabel laten eksogenous adalah variabel penyebab atau variabel yang mempengaruhi variabel lain dan tidak dipengaruhi oleh variabel lain dalam model, dengan tanda anak panah menuju ke variabel lainnya (variabel laten endogenous). Adapun variabel eksogenous dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan dukungan manajemen puncak.

b) Variabel laten endogenous adalah variabel yang dipengaruhi variabel lain dalam model. Variabel endogenous adalah variabel dengan tanda menerima anak panah dari variabel lainnya. Adapun variabel endogen dalam penelitian ini adalah kegunaan dan kepuasan pengguna

Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian (kuesioner) digunakan untuk mengumpulkan data yang merupakan penggambaran variabel yang akan diteliti dan berfungsi sebagai pembuktian hipotesis. Pengujian validitas instrumen menggunakan nilai

¹⁶ W. Sahusilawane. "Pengaruh Partisipasi Pemakai, dan Dukungan Atasan Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Bank Pemerintah". *Jurnal Organisasi dan Manajemen* Vol.10, no. 1 (2014): 37-43.

¹⁷P. Simatupang dan H. Akib. "Potret Efektivitas Organisasi Publik." *Review Hasil Penelitian Manajemen Usahawan Indonesia* 36 (1)(2007): 35-41.

loading factor dan *cross loadings* masing-masing blok indikator. Instrumen dikatakan valid jika nilai *loading factor* > 0,5 dan setiap blok indikator untuk setiap variabel laten yang diukur memiliki nilai *cross loadings* yang lebih tinggi dibandingkan dengan indikator untuk variabel laten lainnya.²⁰ Adapun Teknik statistik yang digunakan untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini adalah uji *Cronbach's alpha*. Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan formula koefisien *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Instrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* > 0,6.²¹

Hipotesis

Berdasarkan penelitian terdahulu, hipotesis penelitian ini sebagai berikut.

H₁: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan

H₂: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kegunaan

H₃: Dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kegunaan

H₄: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

H₅: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

H₆: Dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

H₇: Kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui survei kuesioner. Item-item pernyataan dan pertanyaan dalam penelitian ini menggunakan dua skala yaitu skala *Likert* dan skala *semantic differential*. Kuesioner untuk variable dukungan manajemen puncak dan kegunaan menggunakan skala *likert*. Pengukuran dengan skala *likert* menghasilkan data interval.²² Kuesioner untuk variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna menggunakan skala *semantic differential*. Data yang diperoleh adalah data

interval.²³

Teknik Analisa Data

Selanjutnya data primer yang telah dikumpulkan dianalisis dengan pemodelan persamaan struktural (*Structural Equation Modeling*, disingkat SEM) berbasis komponen atau varian (*component based*) yang populer dengan sebutan *Partial Least Square* (PLS), dengan bantuan program Smart PLS 3.2.6 pada tingkat signifikansi 5 persen. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) karena PLS dapat digunakan pada data ukuran sampel kecil.

Evaluasi model PLS dilakukan dengan mengevaluasi model pengukuran (*measurement model*) atau sering disebut *outer model* dan model struktural (*structural model*) atau sering disebut *inner model*. Model pengukuran menunjukkan bagaimana variabel manifes atau *observed* variabel merepresentasikan variabel laten untuk diukur. Sedangkan model struktural menunjukkan kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk.

Langkah-langkah analisis data dan pemodelan persamaan struktural dengan menggunakan SmartPLS, adalah (1) merancang model struktural (*inner model*), *inner model* atau model struktural, (2) merancang model pengukuran (*outer model*), (3) mengkonstruksi diagram jalur

1) Konversi diagram jalur ke sistem persamaan

Diagram jalur analisis efektivitas yang sudah disusun selanjutnya dikonversi ke dalam sistem persamaan yaitu:

a) Model persamaan dasar dari *inner model* dapat ditulis sebagai berikut:

$$\zeta_1 = \hat{1}\hat{1} + \hat{2}\hat{2} + \hat{3}\hat{3} + e_1$$

$$\zeta_2 = \hat{1}\hat{\zeta}_1 + \hat{4}\hat{1} + \hat{5}\hat{1} + \hat{6}\hat{1} + e_2$$

Keterangan:

ζ_1 = Variabel endogen Kegunaan (K)

ζ_2 = Variabel endogen Kepuasan pengguna (KP)

1 = Koefisien pengaruh variabel eksogen Kualitas sistem (KS) terhadap variabel endogen Kegunaan (K)

2 = Koefisien pengaruh variabel eksogen Kualitas informasi (KI)

terhadap variabel endogen Kegunaan (K)

¹⁸ Putrawan, Op Cit.

¹⁹ S. Palelleng. "Penilaian Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akademik Berbasis Komputer pada Universitas Kristen Indonesia Traja". *Jurnal KIP* Vol 2, (2013): 135-254.

²⁰ Ghozali Op.Cit.

²¹ Ghozali Op.Cit.

²² D.R. Cooperand S.C. Pamella, *Business Research Methods* (Jakarta: Erlangga, Edisi Kelima, 2014), 46.

²³ Sugiyono. Op.Cit., 138.

3 = Koefisien pengaruh variabel eksogen Dukungan manajemen puncak (DMP) terhadap variabel endogen Kegunaan (K)

4 = Koefisien pengaruh variabel eksogen Kualitas sistem (KS) terhadap variabel endogen Kepuasan pengguna (KP)

5 = Koefisien pengaruh variabel eksogen Kualitas informasi (KI) terhadap variabel endogen Kepuasan pengguna (KP)

6 = Koefisien pengaruh variabel eksogen Dukungan manajemen puncak (DMP) terhadap variabel endogen Kepuasan pengguna (KP)

1 = Koefisien pengaruh variabel endogen Kegunaan (K) terhadap variabel endogen Kepuasan pengguna (KP)

e1 = Tingkat kesalahan (*inner residual error*)

e2 = Tingkat kesalahan (*inner residual error*)

b) Model persamaan dasar *outer model* dapat ditulis sebagai berikut:

(1) Variabel eksogen Kualitas sistem (KS)

$X_{11} = \beta_{11}KS + \alpha_1$, $X_{12} = \beta_{12}KS + \alpha_2$, $X_{13} = \beta_{13}KS + \alpha_3$, $X_{14} = \beta_{14}KS + \alpha_4$, $X_{15} = \beta_{15}KS + \alpha_5$, $X_{24} = \beta_{24}KS + \alpha_{24}$

(2) Variabel eksogen Kualitas informasi (KI)

$X_{21} = \beta_{21}KI + \alpha_{25}$, $X_{22} = \beta_{22}KI + \alpha_{26}$, $X_{23} = \beta_{23}KI + \alpha_{27}$, $X_{24} = \beta_{24}KI + \alpha_{28}$, $X_{220} = \beta_{244}KI + \alpha_{44}$

(3) Variabel eksogen Dukungan manajemen puncak (DMP)

$X_{31} = \beta_{45}DMP + \alpha_{45}$, $X_{32} = \beta_{46}DMP + \alpha_{46}$, $X_{33} = \beta_{47}DMP + \alpha_{47}$, $X_{34} = \beta_{48}DMP + \alpha_{48}$, $X_{36} = \beta_{49}DMP + \alpha_{49}$

(4) Variabel endogen Kegunaan (K)

$Y_{11} = \beta_{50}K + \alpha_{50}$, $Y_{12} = \beta_{51}K + \alpha_{51}$, $Y_{13} = \beta_{52}K + \alpha_{52}$, $Y_{14} = \beta_{53}K + \alpha_{53}$, $Y_{15} = \beta_{54}K + \alpha_{54}$, $Y_{16} = \beta_{55}K + \alpha_{55}$

(5) Variabel endogen Kepuasan pengguna (KP)

$Y_{21} = \beta_{56}KP + \alpha_{56}$ $Y_{24} = \beta_{59}KP + \alpha_{59}$

2) Estimasi: *weight*, koefisien jalur, dan *loading*

Metode pendugaan parameter (*estimasi*) di dalam PLS adalah metode kuadrat terkecil. Proses perhitungan dilakukan dengan cara *iterasi*. Pendugaan parameter dalam PLS meliputi 3 hal yaitu (1) *weight estimate*, (2) *part estimate* (estimasi jalur), (3) *means* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi, intersep).

3) Evaluasi *goodness of fit* model PLS

Evaluasi *goodness of fit* model PLS dilakukan dengan mengevaluasi *outer model* dan *inner model*. Ada tiga kriteria untuk menilai model pengukuran yaitu: *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

Inner model. Pada tahap ini dilakukan pelaporan hasil model struktural dengan melihat signifikansi dari semua *path* estimasi. Kekuatan prediksi model struktural diukur dengan menggunakan (1) Nilai *R-Squares* variabel endogen yang merupakan uji *goodness-fit model*. Nilai *R-square* sebesar 0,67 (kuat), 0,33 (moderat), dan 0,19 (lemah). (2) *Q square* (*Q*) *Predictive relevance* untuk model struktural, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameterinya.²⁴ Perhitungan *Q square* dilakukan dengan rumus yang dikembangkan oleh Stone dan Geiser dalam penelitian Jaya dan Sumertajaya.²⁵

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \dots (1 - R_i^2)$$

Besaran Q^2 memiliki nilai dengan rentang 0 dan $Q^2 < 1$, apabila nilai $Q^2 = 0$ menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* dan jika nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*. Menurut Stone dan Geiser dalam Jaya dan Sumertajaya nilai $Q^2 = 0,02$ (kecil), 0,15 (sedang) dan 0,35 (besar).

4) Pengujian hipotesis (*resampling bootstrapping*)

Hasil *pengujian* hipotesis dapat dilihat pada *pengujian inner model* yaitu (1) *T-statistic/p-value*, Apabila koefisien *T-statistic* menunjukkan koefisien yang lebih besar dari *t* tabel (1,64) atau nilai *p-value* < 0,05, hasil ini menggambarkan variabel tersebut signifikan, maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang bermakna pada variabel laten terhadap variabel laten lainnya. (2) *Path Coefficients*. Nilai *path coefficients* menunjukkan koefisien hubungan antara variabel laten dengan variabel laten lainnya. Besarnya pengaruh total variabel laten terhadap variabel laten lainnya (*total effect*) diperoleh melalui hasil tambah antara pengaruh langsung (*direct effect*) dengan pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) yang dimiliki.

²⁴ W.W. Chin. "The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modelling in Marcoulides. G.A. (ed) Modern Methods for Business Research, Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum Associated". 101 (1) (1998) : 295-336.

²⁵ Jaya dan Sumertajaya. Op.Cit.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN SIMDIKLAT

Aplikasi Simdiklat diperlakukan penuh pada 19 Oktober 2016.²⁶ Aplikasi Simdiklat digunakan untuk membantu mempermudah pelaksanaan Diklat. Responden penelitian ini adalah pegawai pada Balai Diklat Keagamaan Denpasar. Semua pegawai menjadi responden pada penelitian ini karena semua pegawai terlibat dalam penggunaan aplikasi simdiklat sebagai panitia. Sehingga jumlah total responden adalah sebanyak 33 orang. Jumlah kuesioner yang tidak kembali adalah 2 bendel kuesioner, sehingga data yang diolah adalah 31 bendel kuesioner.

Pengujian Instrumen

Uji Validitas

Pengujian dilakukan sebanyak sepuluh kali dengan masing-masing langkah mengeluarkan variabel yang mempunyai nilai *outer loading*-nya $< 0,7$. Sampai pada tahapan ke sepuluh dinyatakan semua indikator telah valid secara *convergent validity*. Ketika semua nilai VIF semua indikator menunjukkan nilai < 10 , maka sudah tidak terdapat masalah multikolinieritas dalam level outer model.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas *Pilot Test* memperlihatkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* $> 0,7$ sehingga seluruh indikator konstruk dalam kuesioner dapat dikatakan reliabel. Adapun nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* berturut-turut untuk masing-masing konstruk adalah: Kualitas Sistem/KS (X1) 0.906 dan 0.926, Kualitas Informasi/KI (X2) 0.939 dan 0.949, Dukungan Manajemen Puncak/DMP (X3) 0.827 dan 0.896, Kegunaan/K (Y1) 0.934 dan 0.948, Kepuasan Pengguna/KP (Y2) 0.958 dan 0.970.

Hasil Penelitian

Evaluasi Model

Pengujian model pengukuran digunakan untuk validasi model penelitian yang dibangun. Dua parameter utama yang dibangun adalah pengujian validitas konstruk (validitas konvergen dan validitas diskriminan) dan pengujian reliabilitas konstruk.

- Uji Validitas (Validitas konvergen dan diskriminan)

Validitas konstruk terdiri atas validitas konvergen dan validitas diskriminan.

(1) Validitas konvergen. Validitas konvergen sebuah konstruk dengan indikator reflektif dievaluasi dengan Average Variance Atracted (AVE). Nilai AVE 0.5 atau lebih yang berarti konstruk dapat menjelaskan 50% lebih varians itemnya. Nilai average Variance Extracted (AVE) > 0.50 . Nilai AVE X1 adalah 0.643, nilai AVE X2 adalah 0.698, nilai AVE X3 adalah 0.742, nilai AVE Y1 adalah 0.755, nilai AVE Y2 adalah 0.889. Dengan demikian, syarat validitas konvergen telah terpenuhi.

(2) Validitas diskriminan. Untuk mengetahui Validitas diskriminan adalah dengan melihat nilai *cross loading*. Apabila nilai *loading* dari masing-masing item terdapat konstraknya lebih besar dari nilai loadingnya. Nilai konstruk yang diharapkan adalah lebih besar dari 0.7.²⁷

Konstruk X1 semua nilai loading semua indikatornya lebih besar daripada semua *crossloading*nya. X1₁₁ mempunyai nilai loading 0.746, dimana hal itu adalah lebih besar dari pada nilai cross loading ke konstruk lain yaitu sebesar 0.643 ke X₂, 0.347 ke X₃, 0.360 ke Y₁ dan 0.536 ke Y₂. Begitu juga dengan item lainnya.

- Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran. Nilai yang dianggap reliabel harus di atas 0.70. Alat yang digunakan untuk menilai adalah *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Nilai *composite reliability* 0.6–0.7 dianggap memiliki reliabilitas yang baik. Adapun nilai Cronbach alpha yang diharapkan adalah di atas 0.7. Nilai cronbach alpha adalah > 0.7 , hal ini menerangkan bahwa semua konstruk reliabel. Uji yang dilakukan untuk meyakinkan bahwa tidak ada masalah dalam pengukuran adalah analisis *undimensionalitas* model.

Goodness of Fit Models

Goodness of fit adalah ukuran yang menunjukkan prediksi model keseluruhan atau ukuran yang menunjukkan seberapa besar model secara keseluruhan mampu menjelaskan *variance*

²⁶ PMA. Op. Cit.

²⁷ Ghozali Op.Cit.

dari data. Koefisien determinasi (R^2) merupakan cara untuk menilai seberapa besar konstruk endogen dapat dijelaskan oleh konstruk eksogen. Nilai koefisien determinasi (R^2) diharapkan antara 0 dan 1. Nilai R^2 variabel kegunaan sebesar 0,554, hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel yang dimasukkan dalam model dapat menjelaskan 55,4 % varian kegunaan, sisanya 44,6 % dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam model. Nilai R^2 variabel kepuasan pengguna sebesar 0,424, hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel yang dimasukkan dalam model dapat menjelaskan 42,4% varian kepuasan pengguna, sisanya 57,6 % dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam model.

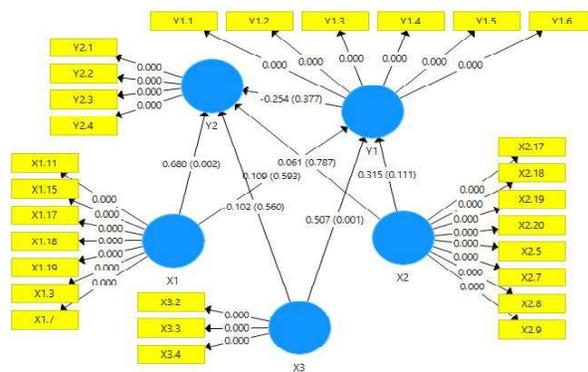
Relevansi Prediksi atau Q^2 (Q^2) digunakan untuk menilai *predictive relevance*. Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan bahwa model mempunyai *predictive relevance* yang akurat terhadap konstruk tertentu. Sedangkan nilai $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang mempunyai *predictive relevance*. Nilai Q^2 *predictive relevance* dihitung dengan $Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2)$ sehingga menghasilkan nilai 0,365. Hal ini menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* yang baik ($Q^2 > 0$). Nilai Q^2 *predictive relevance* sebesar 36,5% mengindikasikan bahwa keragaman data dapat menjelaskan model sebesar 36,5% atau dengan kata lain informasi dalam data sebesar 36,5 % dapat dijelaskan oleh model tersebut, sedangkan sisanya 63,5 % dijelaskan oleh variabel lain (yang belum termasuk dalam model ini) dan *error*.

Pengujian Hipotesis

Untuk menguji Hipotesis dan melihat signifikansi dan kekuatan hubungan antar konstruk. Nilai *path coefficient* berkisar antara -1 hingga +1. Semakin mendekati nilai +1, hubungan kedua konstruk semakin kuat. Hubungan yang mendekati -1 mengindikasikan bahwa hubungan tersebut bersifat negatif.²⁸

Hasil pengujian hipotesis untuk model struktural tampak pada Tabel 1. Untuk menilai signifikansi model prediksi dalam pengujian struktur model dapat dilihat dari nilai P values antara variabel eksogen ke variabel endogen yang disajikan pada Gambar 1.

Gambar. 1
Gambar Signifikansi Diagram Jalur Analisis Efektivitas Simdiklat Balai Diklat Keagamaan Denpasar



Tabel 1
Hasil Pengujian Hipotesis

Uraian	Hipotesis	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	P Values	Keterangan
X1 -> Y1	H1	0.109	0.106	0.204	0.593	tidak didukung
X2 -> Y1	H2	0.315	0.330	0.198	0.111	tidak didukung
X3 -> Y1	H3	0.507	0.498	0.146	0.001	Didukung
X1 -> Y2	H4	0.680	0.662	0.223	0.002	Didukung
X2 -> Y2	H5	0.061	0.070	0.225	0.787	tidak didukung
X3 -> Y2	H6	0.102	0.124	0.175	0.560	tidak didukung
Y1 -> Y2	H7	-0.254	-0.273	0.287	0.377	tidak didukung

Sumber: Data Smart PLS

Tabel 1 menunjukkan bahwa hipotesis 1 (H_1), kualitas sistem (X_1) tidak berpengaruh positif terhadap kegunaan (Y_1). Nilai signifikansi p value adalah 0.593 ($> 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa **H_1 tidak didukung**. Hipotesis 2 (H_2) menyatakan bahwa Kualitas Informasi (X_2) tidak berpengaruh terhadap kegunaan (Y_1). Nilai signifikansi p value adalah 0.111 ($> 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa **H_2 tidak didukung** dengan nilai koefisien 0.315 yang menunjukkan faktor Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap kegunaan. Hipotesis 3 (H_3) menyatakan bahwa Dukungan Manajemen

²⁸J.F. Hair at. All. Op.Cit

Puncak (DMP) berpengaruh positif terhadap Kegunaan (K). Nilai signifikansi *p value* adalah 0,001 ($< 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa **H₃ didukung** dengan nilai koefisien 0.507. Hipotesis 4 (H₄) menyatakan bahwa kualitas sistem (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y2). Nilai signifikansi *p value* adalah 0.002 ($< 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa **H₄ didukung** dengan nilai koefisien 0.680 yang menunjukkan faktor kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kegunaan. Hipotesis 5 (H₅) menyatakan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Nilai signifikansi *p value* adalah 0.787 ($> 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa **H₅ tidak didukung** dengan nilai koefisien 0.061 yang menunjukkan faktor kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis 6 (H₆) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna (KP). Nilai signifikansi *p value* adalah 0.560 ($> 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa **H₆ tidak didukung**. Hipotesis 7 (H₇) menyatakan bahwa kegunaan (K) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (KP). Nilai signifikansi *p value* adalah 0.377 ($> 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa **H₇ tidak didukung** dengan nilai koefisien -0.254 yang menunjukkan faktor kegunaan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.

C. PEMBAHASAN

Pengaruh kualitas sistem terhadap kegunaan

Pengujian H₁ dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas sistem terhadap kegunaan, hasil uji empiris menunjukkan bahwa H₁ tidak didukung yaitu kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kegunaan aplikasi Simdiklat. Ini berarti kualitas sistem tidak dapat meningkatkan kegunaan/kemanfaatan pengguna aplikasi Simdiklat. Bukti empiris ini konsisten dengan penelitian Seddon²⁹ dan Jaya.³⁰

Kualitas sistem tercermin dari kecepatan

respon, kemampuan berfungsi kembali ketika terjadi *error*, kemudahan dan keamanan penggunaan, serta perintah/bahasa yang mudah dipahami yang dapat mempengaruhi persepsi terhadap kegunaan dari sistem tersebut. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kegunaan diduga disebabkan beberapa hal yaitu *pertama* konteks sistem informasi bagi pengguna aplikasi Simdiklat di Balai Diklat bersifat wajib dan sangat diperlukan, *kedua* diduga tidak adanya partisipasi dari pengguna dalam pembuatan sistem tersebut karena sistem informasi tidak didesain langsung oleh pengguna sedangkan pengguna aplikasi Simdiklat di Balai Diklat hanya menerima dan menggunakan.

Adapun menjadi penyebab tidak berpengaruhnya kualitas sistem terhadap kegunaan, hal ini diduga dipengaruhi beberapa hal yaitu *pertama* minimnya pengalaman responden dalam menggunakan aplikasi Simdiklat, *kedua* minimnya pelatihan yang diadakan untuk penggunaan aplikasi simdiklat yang dapat menambah tingkat kemampuan pengguna individu dalam menguasai sistem sehingga mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kemanfaatan/kegunaan dari sistem tersebut.

Pengaruh kualitas informasi terhadap kegunaan

Hasil pengujian memperoleh bukti empiris bahwa H₂ tidak didukung. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas informasi maka tidak meningkatkan kegunaan aplikasi Simdiklat. Bukti empiris ini tidak konsisten dengan hasil penelitian Seddon dan Kiew,³¹ yang menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas informasi akan semakin tinggi persepsi tentang kegunaan sistem tersebut. Kualitas Informasi tidak mempengaruhi kegunaan sistem disebabkan bahwa pengguna menyadari sistem ini berdiri sendiri dan tidak saling berintegrasi dengan sistem lain. Kegunaan sistem ini tidak berkembang dan berpengaruh pada aplikasi lainnya.

Pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kegunaan

Hasil pengujian memperoleh bukti empiris bahwa H₃ didukung dengan koefisien positif. Hal

²⁹ P.B. Seddon and M.Y. Kiew. "A Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of IS Success". *Australian Journal of Information Systems* 4 (1) (1996) : 90-109.

³⁰ Jaya dan Sumertajaya. "Pemodelan Persamaan Struktural dengan Partial Least Square". *Semnas Matematika dan Pendidikan Matematika*. (2008): 118-132.

³¹ P.B. Seddon and M.Y. Kiew. "A Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of IS Success". *Australian Journal of Information Systems* 4 (1) (1996) : 90-109.

ini berarti semakin tinggi dukungan manajemen puncak maka semakin tinggi kegunaan yang dirasakan dalam menggunakan aplikasi Simdiklat. Bukti empiris ini konsisten dengan hasil penelitian Hussein *et al.*,³² Hanif,³³ dan Yulistia, dkk.,³⁴ yang menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kegunaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kegunaan. Dukungan manajemen puncak tergambar pada keadaan (1) pimpinan mengetahui tentang keberadaan simdiklat (2) mengetahui manfaat yang diperoleh dengan menggunakan aplikasi simdiklat (3) Mendukung dan mendorong penggunaan aplikasi simdiklat (4) Pimpinan menyediakan sarana dalam rangka implementasi aplikasi simdiklat, (5) pimpinan memfasilitasi bawahan mengikuti pelatihan dalam rangka penggunaan aplikasi simdiklat 6) Pimpinan memonitor bawahan dalam rangka penggunaan aplikasi simdiklat.

Bukti empiris ini memiliki implikasi bahwa dukungan manajemen puncak akan lebih tinggi dirasakan oleh pengguna jika adanya dukungan kepala Balai atas sumberdaya yang diperlukan dan keterlibatan pimpinan dalam implementasi aplikasi Simdiklat. Dengan demikian, Kepala Balai sebaiknya mempertimbangkan untuk meningkatkan dukungan yang diberikan. Dengan dukungan yang diberikan, para pengguna sistem akan merasakan manfaat keberadaan sistem tersebut untuk meningkatkan kinerja. Dukungan manajemen puncak tercermin dari dukungan yang diberikan oleh Kepala Balai Diklat Keagamaan Denpasar atas sumberdaya yang diperlukan untuk implementasi aplikasi Simdiklat serta adanya keterlibatan maupun partisipasi pimpinan dalam aktivitas implementasi aplikasi Simdiklat.

Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

³² J.G. Hussain, at. all. "Ethnic minority graduate entrepreneurs in the UK: Characteristics, motivations and access to finance". *Industry and Higher Education* 21 (6) (2007) : 455-463.

³³ Hanif dkk. "Pengaruh Keperilakuan Organisasi Terhadap kegunaan system akuntansi Keuangan Rumah Sakit dengan Konflik Kognitif dan Afektif sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Ekonomi* Vol. 22 (2014) : 27-41.

³⁴ Yulistia, dkk. "Analisis Faktor Keperilakuan Organisasi Terhadap Kegunaan Sistem Akuntansi Keuangan di Badan Keuangan Daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Barat". *Jurnal Benefita* 2 (2017) : 179-183.

Hasil pengujian memperoleh bukti empiris bahwa H₄ didukung dengan koefisien positif. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas sistem maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Simdiklat. Bukti empiris ini konsisten dengan penelitian Amalia.³⁵ Bukti empiris ini menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki implikasi bahwa pengguna akan cenderung lebih puas menggunakan Simdiklat. Dapat dikatakan bahwa kualitas sistem yang tinggi tidak meningkatkan pemakaian Simdiklat. Dengan tingginya kualitas sistem, para pengguna akan merasakan manfaat keberadaan sistem sehingga merasa puas dengan sistem tersebut. Implementasi sistem informasi berbasis teknologi dapat membuat operasional instansi yang banyak dan rumit menjadi lebih efisien, efektif, dan akuntabel. Kualitas sistem dinyatakan baik apabila sistem mempunyai fleksibilitas yang tinggi, mampu berintegrasi dengan sistem lain, cepat dalam merespon, mampu berfungsi kembali ketika error, mudah dan nyaman digunakan, dan sederhana perintahnya.

Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna

Hasil pengujian menunjukkan bahwa H₅ tidak didukung. Semakin tinggi kualitas informasi maka tidak memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Simdiklat. Bukti empiris ini memiliki implikasi bahwa individu akan cenderung lebih puas menggunakan SI jika informasi yang dihasilkan dari sistem tersebut jumlahnya lengkap, tepat dan cermat, akurat, kekinian serta format sesuai dengan yang dibutuhkan. Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan Pawirosumarto³⁶ dan Septiani³⁷ tetapi konsisten dengan penelitian Fendini.³⁸ Indikator yang dipersepsikan responden kurang adalah

³⁵ Amalia dan Pratomo. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akutansi". *E-Proceeding of Management* Vol. 3, no. 2 (2016): 1516-1522

³⁶ Pawirosumarto. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning". *Jurnal Ilmiah Manajemen* Vol. VI, no.3 (2016) : 416-433.

³⁷ Septianita dkk. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System Terhadap Kepuasan Pengguna". *E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* Vol 1, no 1 (2014): 53-56.

³⁸ D.S. Fendini (tt). "Pengaruh Kualitas system dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna."

kelengkapan informasi yang dihasilkan aplikasi, ketepatan, dan kecermatan informasi yang dihasilkan, dan kekinian (*ke-update-tan*) informasi yang dihasilkan aplikasi. Aplikasi ini berdiri sendiri dan tidak terintegrasi dengan aplikasi lain, sehingga pengguna memerlukan beberapa sistem dengan informasi yang hampir sama.

Pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna

Pengujian H_6 dilakukan untuk menguji pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna, sebagaimana yang dinyatakan dalam H_6 yaitu dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian memperoleh bukti empiris bahwa H_6 tidak didukung. Hal ini berarti dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Simdiklat. Berdasarkan hasil penelitian bisa dijelaskan bahwa variabel dukungan manajemen puncak tidak dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Simdiklat. Hal ini disebabkan karena sistem tidak berada di Balai Diklat, akan tetapi terpusat, sehingga atasan tidak dapat memberikan dukungan secara langsung.

Pengaruh kegunaan terhadap kepuasan pengguna

Hasil pengujian memperoleh bukti empiris bahwa H_7 tidak didukung. Bukti empiris ini konsisten dengan pendapat Utomo³⁹ yang menyatakan persepsi tentang kegunaan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Bukti empiris ini memiliki implikasi bahwa pengguna mengetahui bahwa Simdiklat dapat membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat, dapat meningkatkan kinerjanya, dapat meningkatkan produktivitas, dapat membuat pekerjaan lebih efektif, dapat mempermudah pekerjaan, bermanfaat dalam pekerjaan, tetapi pegawai akan tetap menggunakan simdiklat meskipun tidak puas dengan penggunaannya. Hal ini menyatakan bahwa sistem dinilai kurang memuaskan oleh pengguna. Meskipun demikian, pengguna tetap menggunakan sistem, ini dikarenakan sistem ini diharuskan dalam penggunaannya karena data pegawai telah tersimpan di Simdiklat. Dengan

demikian, dapat disimpulkan bahwa kegunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

D. PENUTUP

Simpulan

Penelitian ini mengkaji efektivitas aplikasi Simdiklat di Balai Diklat Keagamaan Denpasar. Sesuai Tabel 1 pada nilai P Value, bahwa hanya Hipotesis 1 dan 2 yang didukung. Hasil pengolahan dan pembahasan menunjukkan bahwa variabel kegunaan dan kepuasan pengguna aplikasi Simdiklat dipersepsikan rendah oleh responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aplikasi Simdiklat di Balai Diklat Keagamaan Denpasar secara simultan dinyatakan belum efektif oleh pengguna.

- 1) Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kegunaan aplikasi Simdiklat
- 2) Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kegunaan aplikasi Simdiklat
- 3) Dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kegunaan aplikasi Simdiklat
- 4) Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Simdiklat
- 5) Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Simdiklat
- 6) Dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Simdiklat
- 7) Kegunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

Saran

Berdasarkan atas simpulan dan hasil analisis di atas berikut ini akan dikemukakan beberapa keterbatasan dan saran: (1) kualitas sistem, kualitas informasi, dan dukungan manajemen puncak, dapat menjelaskan varian data sebesar 84% sesuai besarnya nilai Adjusted R Square. Sisanya masih terdapat variabel lain yang turut mempengaruhi kegunaan sistem dan kepuasan pengguna, peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti faktor budaya tertentu, tempat dilaksanakannya penelitian. (2) Penelitian ini telah membuktikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi, tidak berpengaruh terhadap kegunaan Simdiklat. Akan tetapi dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kegunaan Simdiklat. Kualitas sistem berpengaruh pada kepuasan, sedangkan kegunaan tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas

³⁹L.T. Utomo, dkk. "Pengaruh Kualitas sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang." *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika* Vol. 3, no. 2 (2017) : 150-160.

sistem berpengaruh pada kepuasan pengguna. Sedangkan kualitas informasi dan dukungan manajemen puncak tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. Adapun kegunaan tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. (3) Hubungan antar variabel yang tidak terbukti secara empiris dapat dijadikan kerangka evaluasi bagi pengembang program untuk senantiasa mengembangkan kualitas sistem dan kualitas informasi dengan harapan supaya kegunaan Simdiklat semakin bermanfaat sehingga kepuasan pengguna semakin meningkat. (4) penelitian ini

dilakukan di Balai Diklat Keagamaan Denpasar pada awal tahun 2019, peneliti lain dapat melakukan penelitian pada Balai Diklat lain atau pada tahun yang berbeda karena sangat mungkin sistem akan selalu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna.[]

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. and Fishbein, M. "Attitude Behavior Relation : A Theoretical Analysis and Review of Empirical Research". *Psychological Bulletin* Vol. 84, no. 5 (1977) : 888-918.
- Amalia dan Pratomo. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akutansi". *E-Proceeding of Management* Vol. 3, no. 2. (2016) : 1516-1522.
- Anonim. *Peraturan Menteri Agama Nomor 43 Tahun 2016 tentang Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan pelatihan*. (2016)
- Bandura, A. "Social Cognitive Theory, An agentic Perspective". *Asian Journal of Social Psychology* 2 (1999) : 21-41.
- Chang, Liu and Kirk P. Arnet. "Exploring the Factor Associated with Web site Success In the Context of Electronic Commerce." *Information and Management* 38 (2000): 22-23.
- Chin, W. W. "The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modelling in Marcoulides. G.A. (ed) *Modern Methods for Business Research*, Mahwah, NJ". *Lawrence Erlbaum Associated* 101 (1) (1998) : 295-336.
- Cooper, D. R., and Pamela S.C. *Business Research Methods*. Jakarta: Erlangga, Edisi Kelima, 2014.
- Davis, F. D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". *MIS Quarterly* 13 (3) (1989) : 319-340.
- DeLone, W. H. "Determinants of Success for Computer Usage in Small Business". *MIS Quarterly* 12 (1) (1988) : 51-61.
- DeLone, W. H., and McLean, E. R.,. "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable". *Inf. Syst. Res* 3 (4) (1992) : 60-95.
- DeLone, W. H., and McLean, E. R., "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update". *J. Manag. Inf. Syst* 19 (4) (2003) : 9-30.
- Fendini, D.S., (tt). "Pengaruh Kualitas sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna".
- Gibson, Ivencevich, Donnelly. "Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses". Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1996.
- Ghozali dan Latan. "Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris." *Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro*, Edition: 2 (2015) : 290.
- Hanif dkk. "Pengaruh Keperilakuan Organisasi Terhadap Kegunaan Sistem Akuntansi Keuangan Rumah Sakit dengan Konflik Kognitif dan Afektif sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Ekonomi* Vol. 22 (2014) : 27-41.
- Hartono Jogiyanto. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta, 2004.
- Hussain, J. G., Scott, J. M., Millman, C., Hannon, P. D., Matlay, H., "Ethnic Minority Graduate Entrepreneurs in the UK: Characteristics, Motivations and Access to Finance". *Industry and Higher Education* 21 (6) (2007) : 455-463.
- Jaya dan Sumertajaya. "Pemodelan Persamaan Struktural dengan Partial Least Square". *Semnas Matematika dan Pendidikan Matematika* (2008) : 118-132.
- Ozkan, S., Hackney, R., Bilgen, S., PB-ISAM: "A Process Based Framework for Information Systems Effectiveness Assessment". *Journal of Enterprise Information Management* 20 (6) (2007) : 700-725
- Ozkan, S., Cakir, M., Bilgen, S., "A Maturity Based Qualitative Information Systems Effectiveness Evaluation of a Public Organization in Turkey". *Journal of Cases on Information Technology* 10 (3) (2008) : 58-71.
- Palelleng, S. 2013. "Penilaian Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akademik

- Berbasis Komputer pada Universitas Kristen Indonesia Traja". *Jurnal KIP* Vol 2. (2013) : 135-254.
- Pawirosumarto. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning". *Jurnal Ilmiah Manajemen* Vol. VI, no. 3 (2016) : 416-433.
- Pitt, L. F., Watson, R. T. "Measuring Information Systems Service Quality: Concerns for a Complete Canvas". *MIS Quarterly* 21 (2) (1997) : 209-221.
- Putrawan, N.A. "Analisis Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Pemerintah Kabupaten Gianyar." (*Tesis*). (Denpasar 2017): Universitas Udayana.
- Sahusilawane, W. "Pengaruh Partisipasi Pemakai, dan Dukungan Atasan Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Bank Pemerintah". *Jurnal Organisasi dan Manajemen* Vol 10, no. 1 (2014) : 37-43.
- Hair, J.F., Tomas, G.M.H., Ringle, Christian M., dan Marko Sarstedt. *A Primer Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. Los Angeles: SAGE Publication, Ltd., 2014.
- Simatupang, P., dan Akib, H., "Potret Efektivitas Organisasi Publik: *Review Hasil Penelitian Manajemen Usahawan Indonesia*" 36 (1) (2007) : 35-41.
- Seddon, P.B. and Kiew, M.-Y., "A Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of IS Success". *Australian Journal of Information Systems* 4 (1) (1996) : 90-109.
- Septianita dkk. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System Terhadap Kepuasan Pengguna". *E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* Vol 1, no 1. (2014) : 53-56.
- Utomo, L.T., Ardianto, Y.T., dan Sisharini, N. "Pengaruh Kualitas sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang." *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika* Vol. 3, no. 2 (2017) : 150-160.
- Venkatesh, V. and Davis, F. D. "Theoretical Extension of The Technology Acceptance Model : four longitudinal field studie". *Management Science* 46 (2) (2000): 186-204.
- Yulistia., Novi Y., dan Eka Y. "Analisis Faktor Keperilakuan Organisasi Terhadap Kegunaan Sistem Akuntansi Keuangan di Badan Keuangan Daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Barat". *Jurnal Benefita* 2 (2017): 179-183.