

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN KUALITAS
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
PRESENSI PEMKAB MALANG BERBASIS ANDROID MELALUI
PERCEIVED USEFULNESS PADA PEMERINTAH KABUPATEN
MALANG**

TESIS

Program Pascasarjana

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sistem Informasi



Oleh:

Dantik Ari Wahyuni

21071000006

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini telah disetujui

Tanggal:

4 Agustus 2023

Oleh:

Dantik Ari Wahyuni


NIM: 21071000006

Pembimbing I



Dr. Syarif Hidayatullah, SE., MM

Pembimbing II



Dr. Nanik Sisharini, SE., MM

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN KUALITAS
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
PRESENSI PEMKAB MALANG BERBASIS ANDROID MELALUI
PERCEIVED USEFULNESS PADA PEMERINTAH KABUPATEN
MALANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh :
DANTIK ARI WAHYUNI
21071000006

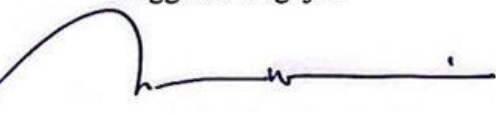
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal : 19 Agustus 2023

Susunan Dewan Penguji

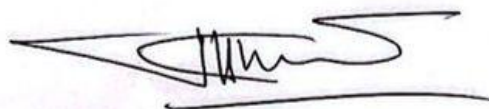
Ketua


Dr. Syarif Hidayatullah, SE., MM


Anggota Penguji I


Dr. Bambang Supriadi, SE., MM

Sekretaris


Dr. Nanik Sisharini, SE., MM

Anggota Penguji II


Dr. Mokhammad Natsir, SE., MM

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Magister

Tanggal, 19 Agustus 2023

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Merdeka Malang



Prof. Dr. Grahita Chandrarin, M.Si, Ak., CA.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa peserta program studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Merdeka Malang.

Nama : **Dantik Ari Wahyuni**

NPK : 21071000006

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis saya berjudul

“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PRESENSI PEMKAB MALANG BERBASIS ANDROID MELALUI *PERCEIVED USEFULNESS* PADA PEMERINTAH KABUPATEN MALANG”

Adalah benar-benar hasil karya asli bukan hasil plagiat. Apabila di kemudian hari ternyata ini terbukti tidak benar, saya bersedia dituntut dan membatalkan gelar Magister yang telah diperoleh.

Malang, 28 Agustus 2023



Dantik Ari Wahyuni
21071000006

Catatan:

Surat Pernyataan ini dibuat rangkap 2 (dua) bermaterai masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama.

ABSTRACT

Taking into account the urgency regarding Civil Servant Discipline, the Government issued Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 94 of 2021 concerning State Civil Apparatus regarding Civil Servants who must comply with the provisions of PNS discipline to ensure the maintenance of order in the smooth implementation of their duties. The Ministry of Communication and Information created an Android-based attendance application to support this regulation. This study discusses the presence of application user satisfaction which is influenced by the quality of information systems, information quality, and perceived usefulness. This study used the Slovin sampling method with 203 users as samples. Data were analyzed using SPSS 26. Data analysis techniques used were descriptive analysis, classic assumption test, t-test, and path analysis. The results of the study concluded that information system quality and information quality significantly affect perceived usefulness, information system quality and information quality affect user satisfaction, and perceived usefulness affects user satisfaction. The mediation results show that perceived usefulness can mediate the influence of information system quality and information quality on user satisfaction.

Keywords: *Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Perceived Usefulness, Kepuasan Pengguna, Aplikasi Presensi Android*

Abstrak

Dengan mempertimbangkan urgensi tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021, tentang Aparatur Sipil Negara mengenai PNS wajib mematuhi ketentuan disiplin PNS untuk menjamin terpeliharanya tata tertib dalam kelancaran pelaksanaan tugas. Kementerian Komunikasi dan Informasi membuat aplikasi presensi berbasis android untuk menunjang peraturan tersebut. Penelitian ini membahas tentang kepuasan pengguna aplikasi presensi yang dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness*. Penelitian ini menggunakan metode *sampling* Slovin 203 pengguna yang menjadi sampel. Data dianalisis menggunakan SPSS 26. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji t, dan analisis jalur. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness*, kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil mediasi menunjukkan bahwa *perceived usefulness* mampu memediasi pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, *Perceived Usefulness*, Kepuasan Pengguna, Aplikasi Presensi Android

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, penulisan dapat menyelesaikan tesis dengan judul **Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Presensi Pemkab Malang Berbasis Android Melalui *Perceived Usefulness* Pada Pemerintah Kabupaten Malang**. Tesis ini disusun sebagai syarat dalam menyelesaikan studi di bidang Magister Manajemen Universitas Merdeka Malang.

Tesis ini disajikan secara sistematis berdasarkan pokok-pokok yang telah ditetapkan dalam pedoman penyusunan tesis. Dalam pembuatan tesis ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun para pembaca.

Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Grahita Chandrarin, M.Si., Ak., CA. selaku Direktur Program Pascasarjana yang juga turut serta dalam memberikan dukungan kepada penulis.
2. Dr. Harianto Respati, M.M, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan bimbingan, kritik, masukan, serta pendampingan selama proses penyusunan tesis ini.
3. Kedua orang tua penulis, Ibu Suhartatik dan Bapak Bandi. Terima kasih atas doa, dukungan, dan bantuannya selama ini, baik secara moril maupun materiil.

4. Suami penulis, Bahrul Ulum, yang dapat diandalkan dalam hal apapun, selalu memberikan semangat dan mengajarkan penulis untuk percaya bahwa akan selalu ada jalan selama ada kemauan.
5. Anak penulis, Almeera Syifanazia yang telah hadir di dunia ini dan memberikan kebahagiaan serta semangat yang luar.
6. Ibu dan Bapak mertua, Ibu Umi Solechah dan Bapak Sudarman, karena telah mendo'akan yang terbaik untuk penulis dan mendukung penulis untuk berkarir dan melanjutkan pendidikan.
7. Adik-adik ipar penulis, Ghalia dan Lana yang super kiyowo, selalu ada untuk mbak, membantu mbak dan menganggap mbak seperti kakak kandung sendiri. Terima kasih adik-adikku.
8. Dr. Syarif Hidayatullah, MM., selaku Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan sehingga tesis ini dapat terselesaikan pada waktunya.
9. Dr. Nanik Sisharini, SE., MM., selaku Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan sehingga tesis ini dapat terselesaikan pada waktunya.
10. Dr. Bambang Supriadi, MM dan Dr. Mokh. Natsir, SE., MM, selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran selama ujian sangat berharga sehingga tesis penulis dapat diperbaiki dan semakin berkualitas.
11. Seluruh Dosen dan Staf Program Pascasarjana Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan pelayanan yang optimal.
12. Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Malang, yang telah bersedia menjadi responden penelitian penulis dan memberikan semangat untuk menyelesaikan penelitian ini.

13. Rekan kerja penulis, Vivi, mbak Saza, Belghis karena telah memberikan *support* dan mendengarkan keluh kesah penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
14. *Focus grup discussion*, Adit teman diskusi tersomplak dan yang selalu membantu menyelesaikan permasalahan tesis penulis, Mbak Suci dan Inggar yang selalu memberikan semangat dalam proses mengerjakan tesis.
15. Diri saya sendiri, Dantik Ari Wahyuni, karena telah berhasil menyelesaikan tesis ini dengan baik.

Malang, 28 Juli 2023

Penulis

Dantik Ari Wahyuni

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	27
C. Kerangka Konseptual dan Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Rancangan Penelitian.....	37
B. Ruang Lingkup Penelitian	37
C. Lokasi Penelitian	38
D. Variabel Penelitian	38
E. Jenis dan Sumber Data	41
F. Instrumen Penelitian.....	41
G. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	45
H. Teknik Pengumpulan Data.....	46
I. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56

A.	Hasil Penelitian	56
B.	Analisis Hasil Penelitian	63
C.	Pembahasan Hasil Penelitian	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		104
A.	Kesimpulan	104
B.	Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA		109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Technology Acceptance Model - TAM (Davis, 1989)	12
Gambar 2 Theory Reasonable Action - TRA (Ajzen & Fishbein, 1975)	16
Gambar 3 Model Kesuksesan DeLone & McLean (1982).....	19
Gambar 4 Kerangka Konseptual Penelitian	29
Gambar 5 Model Persamaan StrukturalKualitas Informasi	49
Gambar 6 Model Persamaan Hipotesis Pertama	51
Gambar 7 Model Persamaan Hipotesis Kedua	52
Gambar 8 Model Persamaan Hipotesis Ketiga	52
Gambar 9 Model Persamaan Hipotesis Keempat	52
Gambar 10 Model Persamaan Hipotesis Kelima	54
Gambar 11 Model Persamaan Hipotesis Kelima	54
Gambar 12 Model Persamaan Hipotesis Keenam.....	54
Gambar 13 Model Persamaan Hipotesis Ketujuh	55
Gambar 14 Hasil Uji Normalitas Model Regresi I.....	79
Gambar 15 Hasil Uji Normalitas Model Regresi II	79
Gambar 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model Regresi I	80
Gambar 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model Regresi II	81
Gambar 18 Hasil Analisis Jalur	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	27
Tabel 2 Bobot skala likert	42
Tabel 3 Variabel, Indikator, dan Item	42
Tabel 4 Data Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Malang	45
Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Usia.....	62
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan	63
Tabel 8 Hasil Uji Validitas pada Masing-Masing Variabel	64
Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas pada Masing-Masing Variabel	66
Tabel 10 Rekapitulasi Variabel Kualitas Sistem Informasi (X ₁)	67
Tabel 11 Rekapitulasi Variabel Kualitas Informasi (X ₂)	70
Tabel 12 Rekapitulasi Variabel Perceived Usefulness (Y ₁).....	72
Tabel 13 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pengguna (Y ₂)	75
Tabel 14 Hasil Uji Multikolinearitas Model Regresi I.....	82
Tabel 15 Hasil Uji Multikolinearitas Regresi Model II	82
Tabel 16 Hasil Uji Autokorelasi	83
Tabel 17 Hasil Uji Hipotesis Model Regresi 1	84
Tabel 18 Hasil Uji Hipotesis Model Regresi 2	86
Tabel 19 Hasil Koefisien Determinasi	87
Tabel 20 Hasil Uji Regresi Model Pertama	88
Tabel 21 Hasil Uji Regresi Model Kedua	89
Tabel 22 Tabel Hasil Analisis Jalur	91