

**DITERBITKAN UNTUK
UJIAN AKHIR
DISERTASI TAHAP II**

DISERTASI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN
SISTEM INFORMASI BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN
DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN DAN KINERJA
PENGGUNA PADA ORGANISASI
PEMERINTAH DAERAH**



**RISWAN YUDHI FAHRIANTA
NIM 1607800024**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2019**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN
SISTEM INFORMASI BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN
DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN DAN KINERJA
PENGGUNA PADA ORGANISASI
PEMERINTAH DAERAH**

Oleh:

**Riswan Yudhi Fahrianta
NIM 16078000024**

Promotor



**Prof. Dr. Grahita Chandrarin, M.Si., Ak., CA
NIDN 07-08126301**

Ko Promotor



**Dr. Edi Subiyantoro, M.Si.
NIDN 07-06116501**

Mengetahui

**Ketua Program Doktor Ilmu Ekonomi
Program Pascasarjana Universitas Merdeka Malang**



**Dr. Junianto Tjahjo Darsono, MM
NIDN 07-26065803**

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Disertasi ini telah diuji dan dinyatakan Lulus oleh Panitia Penguji pada
Ujian Akhir Tahap II Tanggal 30 Agustus 2019

Panitia Penguji Disertasi

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

Ko Promotor : Dr. Edi Subiyantoro, M.Si.

Penyanggah : Imam Subekti, SE, M.Si., Ak., Ph.D., CA., CPA

Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si.

Prof. Dr. Nazief Nirwanto, MA

Prof. Dr. Widji Astuti, SE, MM

Dr. Prihat Assih, M.Si., Ak., CSRS

Dr. Harmono, M.Si.

Dr. Junianto Tjahjo Darsono, MM

Ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan

Direktur Program Pascasarjana Universitas Merdeka Malang

Nomor: Kep.203/PPs-UM/VIII/2019

Tanggal: 24 Agustus 2019

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah yang Maha Kuasa atas karuniaNya sehingga penulisan disertasi ini dapat diselesaikan. Untuk itu ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si., Rektor Universitas Merdeka Malang atas kesempatan mengikuti Program Doktor Ilmu Ekonomi.
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Merdeka Malang, Prof. Dr. Grahita Chandrarin, M.Si., Ak., CA, beserta seluruh staf atas bimbingan, bantuan, dan perhatian.
3. Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi, Dr. Junianto Tjahjo Darsono, MM, beserta seluruh staf atas bimbingan, bantuan, dan perhatian.
4. Prof. Dr. Grahita Chandrarin, M.Si., Ak., CA, atas kesediannya menjadi Promotor serta melanjutkan bimbingan demi penyempurnaan disertasi ini.
5. Dr. Edi Subiyantoro, M.Si, atas kesediannya menjadi Ko Promotor serta masukan yang konstruktif demi penyempurnaan disertasi ini.
6. Dr. Drs. Ec. Sutriswanto, MS, selaku Dosen Wali selama menempuh studi di Program Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Merdeka Malang.
7. Para pengajar Program Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Merdeka Malang, Prof. Dr. Nazief Nirwanto, MA; Prof. Dr. Widji Astuti, SE, MM; Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si.; Prof. Dr. Grahita Chandrarin, M.Si., Ak., CA; Dr. Junianto Tjahjo Darsono, MM; Dr. Prihat Assih, M.Si., Ak., CSRS; Dr. Achmad Firdiansjah, SE, MM; Dr. Boge Triatmanto, SE, MM; Dr. Drs. Ec. Sutriswanto, MS; Dr. Abdul Manan, MS; dan Dr. Harianto Respati, MM, atas segala bimbingan dan pembelajarannya.
8. Para penguji dan penyanggah pada seluruh tahapan penyelesaian disertasi ini, Prof. Dr. Grahita Chandrarin, M.Si., Ak., CA; Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si.; Prof. Dr. Nazief Nirwanto, MA; Prof. Dr. Widji Astuti, SE, MM; Dr. Edi Subiyantoro, M.Si.; Dr. Prihat Assih, M.Si., Ak., CSRS; Dr. Harmono, M.Si.; Dr. Junianto Tjahjo Darsono, MM; dan Imam Subekti, SE, M.Si., Ak., Ph.D., CA., CPA, dari FEB Universitas Brawijaya selaku penguji dan penyanggah eksternal.
9. Gubernur Provinsi Kalimantan Selatan dan Walikota Kota Banjarmasin melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yang telah memberikan izin dan rekomendasi untuk melaksanakan kegiatan penelitian di lingkungan SKPD Pemprov Kalimantan Selatan dan Pemko Banjarmasin.
10. Para PNS/PPPK SKPD di Pemprov Kalimantan Selatan dan Pemko Banjarmasin yang telah berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini.

11. Ketua Yayasan LPKNI Banjarmasin, Drs. Faisal Rizani Said, M.Si. beserta seluruh pengurus yayasan, Dr. Yanuar Bachtiar, S.E., M.Si. Ketua STIE Indonesia Banjarmasin beserta rekan-rekan dosen dan tenaga kependidikan atas perhatian dan bantuannya untuk menempuh dan menyelesaikan studi program doktor ini.
12. Rekan-rekan seperjuangan Kelas B Program Doktor Ilmu Ekonomi Tahun 2016 Universitas Merdeka Malang yang saling memacu dan memotivasi untuk menyelesaikan studi.
13. Saudara-saudaraku yang tersayang Rina Erliani, Chandra Ariyani, dan Erwan Yuni Suryanta beserta keluarga atas dukungan dan do'anya.
14. Khususnya kepada yang tercinta istriku Nina Fachriany dan anakku Muhammad Ridhonie serta ibunda Hj. Gt. Fauziah Noor atas segala pengorbanan, kesabaran, dan tenggang rasa demi mendukung keberhasilan studi ini.

Akhirnya kepada semua pihak dan handai taulan yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala selalu melimpahkan rahmat, karunia, inayah dan hidayahNya kepada kita semua untuk senantiasa menimba ilmu yang bermanfaat dan menjadikan kita hambaNya yang selalu bersyukur. Segala puji kita kembalikan lagi kepadaNya.

Malang, Agustus 2019

Riswan Yudhi Fahrianta

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap persepsi kegunaan dan pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma subyektif, kondisi memfasilitasi terhadap pemanfaatan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) dan pengaruh selanjutnya terhadap kepuasan dan kinerja pengguna pada lingkungan penggunaan TIK diwajibkan (*mandatory*) dengan sampel penelitian adalah pengguna aplikasi-aplikasi SIKD (Sistem Informasi Keuangan Daerah) pada organisasi pemerintahan di Provinsi Kalimantan Selatan. Dikonseptualisasikan menggunakan model penelitian berbasis model teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang telah dikenal luas di kalangan peneliti sistem informasi berbasis perilaku.

Data penelitian dikumpulkan dengan mendistribusikan kuesioner penelitian kepada target populasi sebanyak 264 pengguna aplikasi-aplikasi SIKD di organisasi pemerintahan Provinsi Kalimantan Selatan. Total distribusi kuesioner sebanyak 264 buah pada 88 SKPD. Sebanyak 261 responden para pengguna aplikasi-aplikasi SIKD berpartisipasi pada pengumpulan data penelitian. Dua puluh tujuh tanggapan responden tidak dapat diikutsertakan dalam tabulasi data karena pengisian yang tidak lengkap (12 pengguna) dan aplikasi yang digunakan bukan aplikasi-aplikasi SIKD (15 pengguna). Sehingga total tanggapan responden layak untuk dianalisis ke tahap selanjutnya adalah sebanyak 234 respon pengguna (89,6%). Responden sebagai pengguna aplikasi-aplikasi SIKD sebanyak 234 PNS/PPPK organisasi pemerintahan di Provinsi Kalimantan Selatan, terdiri 112 pria dan 122 wanita. Usia rata-rata responden 37 tahun dengan usia pengguna terbanyak pada rentang usia 31 sampai 40 tahun dengan persentase sebanyak 48,7%. Pendidikan dominan pengguna adalah Sarjana (S1) sebesar 47,4% dan jabatan pengguna sebagian besar staf sebesar 79,1% dari berbagai bagian/bidang/seksi di tiap SKPD. Pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi di atas tiga tahun sebanyak 110 pengguna, selebihnya sebanyak 124 pengguna memiliki pengalaman menggunakan kurang dari tiga tahun. Frekuensi menggunakan bervariasi dan yang terbanyak adalah menggunakan beberapa kali dalam sebulan (83 pengguna/35,5%). Pada durasi waktu setiap menggunakan, tidak ada pengguna yang menggunakan kurang dari 30 menit, yang terbanyak adalah lebih dari tiga jam (78 pengguna/33,3%).

Data penelitian dianalisis dengan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai demografi responden dan menunjukkan karakteristik variabel penelitian. Statistik inferensial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan pendekatan analisis multivariat SEM berbasis *variance*, yakni SEM-PLS.

Statistik deskriptif memperlihatkan pengguna aplikasi-aplikasi SIKD di Pemprov Kalimantan Selatan dan Pemko Banjarmasin setuju bahwa: aplikasi mudah digunakan; penggunaan aplikasi meningkatkan kemampuan kerja; ada dukungan sumberdaya organisasi, teknis, dan kemampuan pengguna; serta tanggapan lingkungan kerja positif dalam penggunaan aplikasi. Tingkat pemanfaatan TIK oleh pengguna kedua organisasi pemerintahan sudah

terintegrasi ke dalam rutinitas kerja untuk menyelesaikan tugas, pengguna puas atas informasi dan kinerja dari aplikasi-aplikasi SIKD, serta pengguna setuju bahwa penggunaan berkontribusi kepada kinerja yang direfleksikan kepada kinerja kerja, perolehan pengetahuan, kualitas komunikasi, dan kualitas pengambilan keputusan.

Dua tahap evaluasi sebelum pengujian hipotesis penelitian, tahap pertama evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan tahap kedua evaluasi model struktural (*inner model*) dengan bantuan *software* WarpPLS 6.0. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan persepsi kegunaan, norma subyektif, dan kondisi memfasilitasi mempengaruhi pemanfaatan TIK. Persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap pemanfaatan TIK. Persepsi kemudahan adalah determinan persepsi kegunaan. Pemanfaatan TIK mempengaruhi kepuasan dan kinerja pengguna, serta kepuasan pengguna mempengaruhi kinerja pengguna. Persepsi kegunaan tidak memediasi hubungan antara persepsi kemudahan dengan pemanfaatan TIK. Kepuasan pengguna memediasi hubungan antara pemanfaatan TIK dengan kinerja pengguna.

Kerangka konseptual yang menjadi model penelitian dan diuji dalam penelitian ini mampu menunjukkan bahwa pada kondisi penggunaan TIK diwajibkan pada suatu organisasi, perilaku kepercayaan pengguna TIK mempengaruhi pemanfaatan TIK, kepuasan pengguna, dan kinerja pengguna. Organisasi pemerintahan di Provinsi Kalimantan Selatan perlu memperhatikan bahwa peningkatan kemudahan, kegunaan, tanggapan positif lingkungan kerja, dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi penggunaan TIK oleh pegawai sebagai pengguna akan mempengaruhi peningkatan pemanfaatan TIK yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan dan kinerja pengguna (kinerja kerja, perolehan pengetahuan, kualitas komunikasi, dan kualitas pengambilan keputusan). Peningkatan kinerja pengguna adalah salah satu refleksi dari peningkatan kinerja organisasi.

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze several factors of behavior beliefs that influence the use of ICT and the subsequent influence on satisfaction and performance of users of SIKD applications in government organizations in South Kalimantan Province. Conceptualized using a research model based on the Technology Acceptance Model (TAM) theory that is widely known among researchers based on behavior-based information systems. A total of 234 user responses to government organizations in South Kalimantan Province were analyzed.

The statistical description shows the user feels that: the application is easy to use; use of improving workability; there is support for organizational resources, technical, and user capabilities; and positive work environment responses. The level of ICT utilization has integrated into work routines, users are satisfied with the information and performance of the system, and users agree that the use of ICT contributes to performance.

Hypothesis testing results show perceived usefulness, subjective norms, and facilitating conditions have a positive effect on ICT utilization. Perceived ease of use do not have a positive effect on ICT utilization, but perceived ease of use are determinants of perceived usefulness. ICT utilization has a positive effect on user satisfaction and user performance, and user satisfaction has a positive effect on user performance. The conceptual framework tested in this study was able to show that under conditions of ICT mandatory use by organizations, behavior beliefs positively influences ICT utilization, user satisfaction, and user performance.

Keywords: behavioral beliefs; ICT utilization; user satisfaction; user performance; mandatory use

DAFTAR ISI

	Halaman
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
RINGKASAN	v
ABSTRACT	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	19
1. <i>Technology Acceptance Model</i>	19
2. Kinerja	23
3. Kepuasan Pengguna	25
4. Pemanfaatan TIK	26
5. Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan	27
6. Norma Subyektif	28
7. Kondisi Memfasilitasi	29
8. Sistem Informasi Keuangan Daerah	30
B. Pembahasan Penelitian Terdahulu	32
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN DAN HIPOTESIS	
A. Kerangka Konseptual Penelitian	49
B. Hipotesis	51
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	57
B. Lokasi Penelitian, Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	57
C. Variabel Penelitian	59
1. Klasifikasi Variabel	59
2. Definisi Konsepsional Variabel	59

3. Definisi Operasional Variabel	60
D. Jenis dan Sumber Data	63
F. Teknik Pengumpulan Data	64
G. Instrumen Penelitian	64
H. Teknik Analisis Data	65
1. Statistik Deskriptif	65
2. Statistik Inferensial	65
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	79
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	79
2. Deskripsi Variabel Penelitian	81
3. Evaluasi Model Pengukuran	103
4. Evaluasi Model Struktural	110
5. Pengujian Hipotesis	114
B. Pembahasan	117
1. Deskripsi Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Norma Subyektif, Kondisi Memfasilitasi, Pemanfaatan TIK, Kepuasan Pengguna, dan Kinerja Pengguna Aplikasi-Aplikasi SIKD pada Organisasi Pemerintahan di Provinsi Kalimantan Selatan	117
2. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Persepsi Kegunaan	126
3. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Norma Subyektif, dan Kondisi Memfasilitasi terhadap Pemanfaatan TIK	127
4. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Pemanfaatan TIK melalui Persepsi Kegunaan	132
5. Pengaruh Pemanfaatan TIK terhadap Kepuasan Pengguna	133
6. Pengaruh Pemanfaatan TIK terhadap Kinerja Pengguna	133
7. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Pengguna	134
8. Pengaruh Pemanfaatan TIK terhadap Kinerja Pengguna melalui Kepuasan Pengguna	135
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	137
B. Saran	140

DAFTAR PUSTAKA	143
LAMPIRAN	151

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Rangkuman Penelitian Terdahulu pada Konteks Penggunaan TIK Diwajibkan	38
2 Rangkuman Operasionalisasi Variabel Penelitian	63
3 Persamaan Struktural <i>Outer</i> dan <i>Inner Model</i>	70
4 Rangkuman Evaluasi Model SEM-PLS	74
5 Profil Responden (N = 234)	80
6 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden pada Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Norma Subyektif, dan Kondisi Memfasilitasi (N = 234)	82
7 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden pada Pemanfaatan TIK, Kepuasan Pengguna, dan Kinerja Pengguna (N = 234)	91
8 Reliabilitas Konsistensi Internal, AVE, dan FCVIF Tahap I	105
9 Reliabilitas Konsistensi Internal, AVE, dan FCVIF Tahap II	107
10 Hasil Analisis Model Struktural	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Model Teori TAM (Final)	20
2 Model Kerangka Konseptual Penelitian	50
3 <i>Outer dan Inner Model</i> Penelitian	69
4 <i>Output Model</i> Struktural	111

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner Penelitian	151
2 Rekapitulasi Respon dan Profil Responden Pengguna Aplikasi SIKD	157
3 <i>Output</i> SPSS: Statistik Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden pada Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Norma Subyektif, dan Kondisi Memfasilitasi	166
4 <i>Output</i> SPSS: Statistik Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden pada Pemanfaatan TIK, Kepuasan Pengguna, dan Kinerja Pengguna	171
5 <i>Output</i> WarpPLS 6.0: Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	178
6 <i>Output</i> WarpPLS 6.0: Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	182

- Sholihin, M., and D. Ratmono. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0: untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Sonnentag, S., and M. Frese. 2002. Performance Concepts and Performance Theory. In *Psychological Management of Individual Performance*, edited by S. Sonnentag: John Wiley & Sons, Ltd.
- Staples, D. S., and P. Seddon. 2004. Testing the Technology-to-Performance Chain Model. *Journal of Organizational and End User Computing* 16 (4):17-36.
- Sun, Y., A. Bhattacharjee, and Q. Ma. 2009. Extending technology usage to work settings: The role of perceived work compatibility in ERP implementation. *Information & Management* 46:351-356. doi:10.1016/j.im.2009.06.003
- Swanson, E. B. 1987. Information Channel Disposition and Use*. *Decision Sciences* 18 (1):131-145. 10.1111/j.1540-5915.1987.tb01508.x
- Tan, C.-W., S. L. Pan, and E. T. K. Lim. 2005. Managing Stakeholder Interests in e-Government Implementation: Lessons Learned from a Singapore e-Government Project. *Journal of Global Information Management* 13 (1):31-53. doi: 10.4018/jegr.2007010104
- Taylor, S., and P. A. Todd. 1995. Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models. *Information Systems Research* 6 (2):144-176. <http://dx.doi.org/10.1287/isre.6.2.144>
- Thompson, R. L., C. A. Higgins, and J. M. Howell. 1991. Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly* 15 (1):125-143. 10.2307/249443
- Tornatzky, L. G., and K. Klein. 1982. *Innovation Characteristics and Innovation-Adoption-Implementation: A Meta-analysis of findings*. Vol. EM-29.
- UNeGovKB. *UN E-Government Knowledgebase: Frequently Asked Questions*. Available from <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/UNeGovDD-Framework>.
- UU RI 15/2004. Undang-Undang RI Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara. DPR RI dan Presiden RI.
- UU RI 23/2014. Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. DPR RI dan Presiden RI.
- Venkatesh, V. 2000. Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model. *Information Systems Research* 11 (4):342-365. <https://doi.org/10.1287/isre.11.4.342.11872>

- Venkatesh, V., and F. D. Davis. 1996. A Model of the Antecedents of Perceived Ease of Use: Development and Test. *Decision Sciences* 27 (3):451-481. DOI: 10.1111/j.1540-5915.1996.tb00860.x
- . 2000. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science* 46 (2):186-204. <http://dx.doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Venkatesh, V., M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis. 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly* 27 (3):425-478.
- Venkatesh, V., J. Y. L. Thong, and X. Xu. 2016. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and The Road Ahead. *Journal of the Association for Information Systems* 17 (5):328-376.
- Wixom, B. H., and P. A. Todd. 2005. A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance. *Information Systems Research* 16 (1):85-102. 10.1287/isre.1050.0042
- Wu, J.-H., and Y.-M. Wang. 2006. Measuring KMS success: a respecification of the DeLone and McLean's model. *Information & Management* 43 (6):728-739. 10.1016/j.im.2006.05.002
- Yousafzai, S. Y., G. R. Foxall, and J. G. Pallister. 2007. Technology acceptance: a meta-analysis of the TAM: Part 1. *Journal of Modelling in Management* 2 (3):251-280. <https://doi.org/10.1108/17465660710834453>
- Zolotov, M. N., T. Oliveira, and S. Casteleyn. 2018. E-participation adoption models research in the last 17 years: A weight and meta-analytical review. *Computers in Human Behavior* 81:350-365. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.12.031>