

# Analisis Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan Perijinan (SIPPERI) Terhadap Dampak Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang

Nova Anggraini (Anggraininova4@gmail.com)

Mardiani, S.Si., M.T.I ()

Jurusan Sistem Informasi

STMIK GI MDP

## Abstrak

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem informasi pelayanan perijinan terhadap kinerja karyawan pada KPPT Kota Palembang. Model Penelitian yang digunakan adalah model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean. Metode yang digunakan yaitu metode analisis SEM (*Struqtural Equation Model*) serta melakukan pengujian statistik data. Data yang digunakan adalah data primer. Data diperoleh dengan mengirimkan kuesioner kepada responden yang berjumlah 100 orang. Kuesioner yang terdiri dari berbagai pernyataan dimana setiap point pernyataan mewakili variabel penelitian. Dalam mengelola data primer penulis menggunakan program komputer yaitu SPSS 19 (*Statistical Product and Service Solution*) dan PLS 2.0 (*partial least square*).hipotesis yang diajukan adalah H1 (kualitas informasi memberikan pengaruh positif terhadap penggunaan), H2 (kualitas sisatem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai), H3 (kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sisten informasi),H4 (penggunaan system informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai),H5 (penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan), H6 (kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan). Hasil dari penelitian dan analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa sistem inforamasi pelayanan perijinan memiliki pengaruh besar terhadap kinerja operasional karyawan KPPT Kota Palembang.

## kata kunci :

Sistem Informasi Pelayanan Perijinan, SPSS, PLS, KPPT Kota Palembang, Statistik.

## Abstract

The purpose of this study is to determine how much influence the information systems of licensing services to employee performance in KPPT Palembang . The research model used is the model of success DeLone & McLean information systems . The method used is the method of SEM analysis ( *Struqtural Equation Model* ) and statistical test data. The data used is primary data . Data obtained by sending questionnaires to the respondents , amounting to 100 people . The questionnaire consisted of various statements in which each point represents a statement of research variables . In managing the primary data that the author uses the computer program SPSS 19 ( *Statistical Product and Service Solutions* ) and 2.0 PLS ( *partial least squares* ) . Proposed hypothesis is H1 ( quality information had a positive effect on the use ) , H2 ( sisatem quality has a positive influence on user satisfaction ) , H3 ( user satisfaction has a positive influence on the use of systems of information ) , H4 ( use of information systems has a positive influence on user satisfaction ) , H5 ( use to have a positive influence on employee performance ) , H6 ( user satisfaction has a positive influence on performance employees ) . The results of the research and analysis conducted can be concluded that the licensing service inforamasi system has a major influence on the operational performance of employees KPPT Palembang .

## keywords

Licensing Services Information System , SPSS , PLS , KPPT Palembang , Statistics

## 1. PENDAHULUAN

Kebutuhan informasi di zaman yang serba canggih seperti sekarang ini tentunya akan menjadi sangat penting sama halnya seperti kebutuhan sehari-hari. Jenis dan kapasitas informasi yang diperlukan pun tentu akan berbeda satu sama lain. Tidak sedikit orang menggunakan informasi sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan dan informasi tersebut digunakan sebagai bahan untuk memperoleh hasil pencarian dari suatu pokok permasalahan dalam penelitian yang akan dianalisis dan hasilnya akan diinformasikan kepada publik. Penginformasian tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya adalah dengan melalui komputer sebagai media atau alat penyampaian informasi. Dengan sistem terkomputerisasi yang bertujuan untuk meningkatkan mutu dan kualitas suatu informasi, diharapkan hasilnya akan memberikan solusi yang berguna bagi pengembangan penyampaian informasi.

Di Indonesia terdapat begitu banyak jenis pekerjaan, bidang usaha, perusahaan, instansi, departemen baik yang bersifat milik negara ataupun swasta. Dalam suatu perusahaan atau instansi tentunya terdapat karyawan atau pegawai yang merupakan tulang punggung utama untuk memajukan dan menggerakkan perusahaan tersebut. Kinerja karyawan tentu saja sangat tergantung pada sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan tempatnya bekerja. Dengan sistem informasi yang baik karyawan akan dapat bekerja secara optimal sehingga hal ini juga otomatis akan berdampak baik bagi perusahaan.

Begitu juga pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang yang resmi beroperasi pada tanggal 15 Juli 2010 merupakan unsur pendukung tugas Walikota di bidang pelayanan perijinan, berdasarkan kewenangan yang dimiliki Pemerintah Kota sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Dipimpin oleh Kepala Kantor yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu mempunyai tugas pokok melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perijinan secara terpadu, dengan prinsip koordinasi

integrasi, sinkronisasi, simplifikasi dan keamanan.

Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang meliputi 32 (tiga puluh dua) jenis pelayanan perijinan dan non perijinan, Pada dasarnya sistem informasi pelayanan perijinan terpadu pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang sudah berjalan cukup baik, terlihat dari sistem yang tidak dilakukan secara manual dan sistem informasi Pelayanan perijinan terpadu belum pernah diteliti mengenai pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. Inilah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap sistem informasi Pelayanan perijinan terpadu. Menyinggung uraian diatas maka penulis tertarik mengambil judul "Analisis Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan Perijinan (SIPPERI) Terhadap Dampak Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang".

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1 Analisa

Analisis merupakan tahap awal dalam pengembangan sistem dan merupakan tahap fundamental yang sangat menentukan kualitas sistem informasi yang dikembangkan. Analisis merupakan individu kunci dalam proses pengembangan sistem, mempelajari masalah dan kebutuhan dari organisasi untuk menentukan bagaimana orang, data, proses, komunikasi dan teknologi informasi dapat meningkatkan pencapaian bisnis (Hanif Al fatah, 2008, h. 3).

### 2.2 Sistem

Menurut Hanif Al fatah (2008, h. 3) Sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur atau variabel-variabel yang saling terorganisasi, saling berinteraksi, dan saling bergantung sama lain. Dan menurut pendapat lain yang dinyatakan oleh Abdul Kadir (2003, h.54) "Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan." Dan kemudian Menurut Jogiyanto (2005, h.34) "Sistem adalah kumpulan dari komponen yang saling berhubungan satu

dengan yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu.”

### 2.3 Analisis Sistem

Menurut Hanif Al Fatah (2008, h. 44) Analisis sistem adalah istilah yang secara kolektif mendeskripsikan fase-fase awal pengembangan sistem. Analisis sistem adalah teknik pemecahan masalah yang menguraikan bagian-bagian komponen tersebut bekerja dan berinteraksi untuk mencapai tujuan mereka.

### 2.4 Tujuan Analisis Sistem

Tujuan utama analisis sistem adalah untuk menentukan hal – hal detail tentang yang akan dikerjakan oleh sistem yang akan diusulkan dan bukan bagaimana caranya ( Kadir 2003, h. 400 ).

### 2.5 Informasi

Menurut Davis (1995) dalam Buku Hanif Al fatah (2008, h. 9) Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang.

Menurut McLeod (1995) dalam buku Hanif Al fatah (2008, h. 9) Mengatakan bahwa informasi adalah data yang telah diproses, atau data yang memiliki arti.

### 2.6 Kinerja Karyawan

Menurut Furqon (2010) kinerja adalah skor penilaian yang diperoleh dari jawaban responden melalui instrumen penelitian mengenai kinerja pegawai dalam bekerja, kinerja ini diukur dalam dimensi kualitas kerja dan pengetahuan serta kualitas personal melalui indikator hasil kerja, tepat waktu, profesional, komunikasi dan masukan positif.

## 3. Metode Analisis SEM (*Structural Equation Model*)

*Structural equation modeling (SEM)* merupakan teknik statistik yang digunakan untuk membangun dan menguji model statistik yang biasanya dalam bentuk model-model sebab akibat. Adapun persamaan structural dirumuskan untuk menyatakan hubungan kausalitas antar berbagai konstruk. Persamaan struktural pada dasarnya dibangun dengan pedoman berikut ini:

Menurut Hair et al. (1995), SEM adalah sebuah evolusi dari model persamaan berganda yang dikembangkan dari prinsip ekonometri dan digabungkan dengan prinsip pengaturan dari psikologi dan sosiologi, SEM telah muncul sebagai bagian dari penelitian manajerial dan akademik. SEM adalah suatu teknik statistik yang mampu menganalisis pola hubungan antar konstruk laten dan indikatornya, konstruk laten yang satu dengan yang lainnya, serta kesalahan pengukuran secara langsung. SEM merupakan keluarga statistik *multivariate dependent*. SEM memungkinkan dilakukannya analisis di antara beberapa variabel dependent dan independent secara langsung (Sofyan & Heri, 2009 h, 3).

## 4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dikembangkan dengan menggunakan teori yang relevan atau dengan penjelasan logik. Akan tetapi pengembangan hipotesis harus melihat dari hasil penelitian sebelumnya karena hasil – hasil tersebut digunakan untuk menentukan arah dari hipotesis yang diajukan. Hipotesis dikembangkan dengan maksud supaya tujuan dari penelitian ini untuk menerima hipotesisnya dapat tercapai dengan kemungkinan yang besar. Berikut merupakan hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem dapat dijadikan tolak ukur agar mengetahui penggunaan. Semakin berkualitas suatu informasi yang dihasilkan sistem maka semakin tinggi tingkat penggunaan. Menurut (Mudjiati, 2008) proses yang awalnya lambat karena dilakukan secara manual akhirnya berjalan jauh lebih cepat karena dengan adanya penerapan sistem informasi. Hal ini secara otomatis akan membuat sistem informasi tersebut selalu dimanfaatkan. Jadi dapat dibenarkan bahwa semakin baik kualitas suatu sistem semakin sering digunakan. Pada penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut:

**H1 : Kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan**

2. Kualitas sistem (*System Quality*)

Tidak dapat dipungkiri bahwa sebuah sistem yang berkualitas baik merupakan faktor terwujudnya kinerja karyawan secara optimal. Penerapan sistem yang berkualitas secara tidak langsung akan mengundang banyak individu untuk memanfaatkannya. Berdasarkan (Tiatira, 2006), semakin baik informasi yang dihasilkan sistem kontrol maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pemakai. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis mengajukan hipotesis.

**H2 : Kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai**

3. Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*)

Tingkat kepuasan pemakai akan berdampak langsung pada kepuasan personal dan kepuasan manajemen puncak (Desanctis, 1982). Dimana kepuasan pemakai dalam pemanfaatan suatu sistem akan melahirkan banyak pengguna – pengguna baru. Jadi semakin tinggi tingkat kepuasan pemakai maka semakin sering sistem informasi itu digunakan. Maka dari itu penulis mengajukan hipotesis:

**H3 : Kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi.**

4. Penggunaan (*Use*)

Indikator dari penggunaan diantaranya akurasi laporan, relevansi laporan, pemahaman laporan (Srinivasan, 1985). Indikator ini akan membentuk tingkat kepuasan pemakai dimana semakin tinggi tingkat akurasi laporan dan pemahaman terhadap laporan maka akan mendatangkan semakin banyak penggunaan. Hal ini menggambarkan bahwa pemanfaatan sistem informasi secara terus – menerus merupakan gambaran dari tingkat kepuasan pemakai. Maka dari itu penulis mengajukan hipotesis:

**H4 : Penggunaan sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.**

5. Penggunaan (*Use*)

Berdasarkan (Luarn dan Huang, 2009), penggunaan sistem informasi di pemerintah Taiwan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dimana kinerja karyawan

akan optimal jika pemanfaatan sistem informasi dilakukan secara terus menerus. Maka dari itu penulis mengajukan hipotesis:

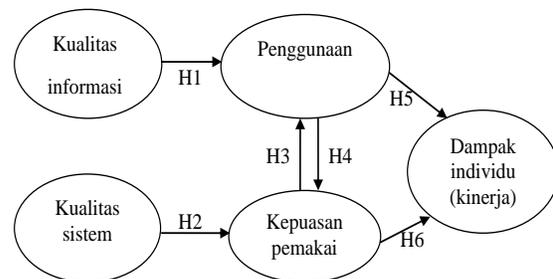
**H5 : Penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.**

6. Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*)

Kepuasan pemakai akan berdampak positif pada kinerja karyawan. Dimana masing – masing karyawan yang puas terhadap suatu sistem informasi akan terus menggunakan sistem informasi tersebut. Proses inilah yang jika dilakukan secara terus menerus akan mewujudkan kinerja yang optimal dari masing – masing karyawan. Berdasarkan (Furqon, 2010) terdapat pengaruh implementasi sistem informasi kanwil terhadap kinerja pegawai di lingkungan kantor wilayah Perum Pegadaian. Hal ini menjelaskan bahwa penerapan sistem informasi berdampak baik bagi kinerja karyawan, tentu saja hal yang menjadi alasan mengapa kinerja karyawan membaik setelah penerapan sistem informasi yaitu tingkat kepuasan pemakai. Semakin tinggi tingkat kepuasan pemakai maka semakin sering pengguna menggunakan sistem informasi tersebut dan secara otomatis semakin baik pula kinerja karyawan. Maka dari itu penulis mengajukan hipotesis:

**H6 : Kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.**

Berdasarkan kajian teoritis di atas maka dapat dibuat suatu model hipotetik penelitian sebagai berikut :



**Gambar 3.2 Model**

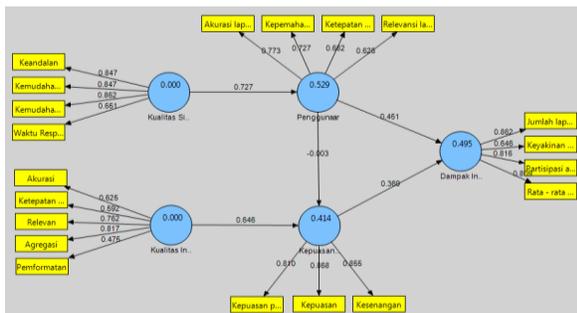
#### 4.1 PLS (Partial Least Square)

PLS mengenal dua macam komponen pada model kausal yaitu: model pengukuran (*measurement model*) dan model struktural (*structural model*). Model struktural terdiri dari variabel – variabel independen yang tidak dapat diobservasi, sedangkan model pengukuran terdiri dari indikator – indikator yang dapat di observasi. Pada penelitian ini penulis menggunakan model pengukuran (*measurement model*). Selain itu pada penelitian ini juga dilakukan estimasi koefisien-koefisien jalur yang mengidentifikasi kekuatan dari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Model pengukuran terdiri dari hubungan antara indikator - indikator yang dapat diobservasi pada masing – masing model. Berikut model 1 dan model 2 yang dilakukan pada penelitian ini.

**Tabel 4.17 Koefisien Jalur dan T Statistik (Model 1)**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ( O/STERR )
Kepuasan Pemakai -> Dampak Individu	0.376	0.373	0.107	0.107	3.494
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pemakai	0.646	0.631	0.134	0.134	4.814
Kualitas Sistem -> Penggunaan	0.729	0.726	0.054	0.054	13.342
Penggunaan -> Dampak Individu	0.430	0.436	0.096	0.096	4.456
Penggunaan -> Kepuasan Pemakai	-0.004	0.025	0.137	0.137	0.033

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2013



**Gambar 4.5 Model 1 Penelitian dari Hasil Uji Hipotesis Koefisien Jalur dan T Statistik**

#### Model 1

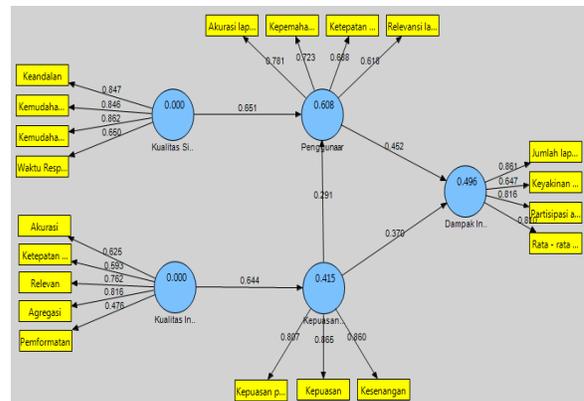
Kualitas sistem terhadap penggunaan memiliki nilai koefisien jalur T statistik (13,34) > T tabel

(2,02). Kepuasan pemakai terhadap dampak individu memiliki nilai koefisien T statistik (3,49) > T tabel (2,02). Kualitas Informasi terhadap kepuasan pemakai terbukti signifikan dilihat dari nilai koefisien T statistik (4,81) > T tabel (2,02). Penggunaan terhadap Dampak individu memiliki nilai koefisien T statistik (4,45) > T tabel (2,02). Penggunaan terhadap Kepuasan Pemakai memiliki nilai koefisien T statistik (0,03) < T tabel (2,02). Jadi untuk variabel penggunaan tidak berpengaruh langsung ke Kepuasan Pemakai.

**Tabel 4.18 Koefisien Jalur dan T Statistik (Model 2)**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ( O/STERR )
Kepuasan Pemakai -> Dampak Individu	0.378	0.368	0.115	0.115	3.263
Kepuasan Pemakai -> Penggunaan	0.289	0.293	0.076	0.076	3.772
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pemakai	0.644	0.661	0.062	0.062	10.319
Kualitas Sistem -> Penggunaan	0.654	0.637	0.076	0.076	8.602
Penggunaan -> Dampak Individu	0.430	0.447	0.101	0.101	4.255

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2013



**Gambar 4.6 Model 2 Penelitian dari Hasil Uji Hipotesis Koefisien Jalur dan T Statistik**

#### Model 2

Kepuasan Pemakai terhadap Dampak Individu terbukti signifikan, hal ini terlihat dari nilai koefisien T statistik (3,26) > T tabel (2,02). Kepuasan pemakai terhadap penggunaan terbukti signifikan dapat dilihat dari nilai koefisien T statistik (3,77) > T tabel (2,02). Kualitas informasi

terhadap kepuasan pemakai terbukti signifikan dapat dilihat dari nilai koefisien T statistik (10,31) > T tabel (2,02). Kualitas Sistem terhadap Penggunaan terbukti signifikan dapat dilihat dari nilai koefisien T statistik (8,60) < T tabel (2,02). Penggunaan terhadap dampak individu terbukti signifikan dapat dilihat dari nilai koefisien T statistik (4,25) > T tabel (2,02).

## 4.2 Pengujian Hipotesis

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan Smart PLS didapat nilai original sampel (O) yang merupakan nilai koefisien jalur dan nilai T statistik, dengan teknik ini, peneliti dapat menilai signifikansi statistik model penelitian dengan menguji hipotesis untuk tiap jalur hubungan. Hasil dibawah menunjukkan pembuktian dari H1 sampai H6 yang telah diajukan sebelumnya dan H0 sebagai lawan dari teori hipotesis sebenarnya.

### 4.2.1 Hasil Pengujian Hipotesis

Berikut hasil pengolahan data dari hipotesis yang telah diajukan :

1. Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan

**H1: Kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan.**

kualitas sistem terhadap penggunaan memiliki nilai koefisien untuk model 1 dan memiliki nilai signifikan T statistik (13,34) > T tabel 2,02). Sedangkan kualitas sistem terhadap penggunaan untuk model 2 terbukti signifikan dapat dilihat dari nilai koefisien T statistik (8,60) > T tabel (2,02). Dengan demikian hal ini menjelaskan bahwa hipotesis kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dapat diterima pada model 1 dan model 2.

**H0: Kualitas sistem tidak memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan.**

H0 < T tabel 2,02 dengan demikian kualitas sistem informasi tidak memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan.

2. Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pemakai

**H2 : Kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.**

Kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai terbukti signifikan untuk model 1 dapat dilihat dari nilai koefisien T statistik (4,81) > T tabel 2,02). Sedangkan kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai untuk model 2 terbukti signifikan dapat dilihat dari nilai koefisien T statistik (10,31) > T tabel (2,02). Dengan demikian hal ini menjelaskan bahwa hipotesis kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dapat diterima pada model 1 dan model 2.

**H0: Kualitas informasi tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.**

H0 < T tabel 2,02 dengan demikian kualitas informasi tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.

3. Kepuasan Pemakai terhadap Penggunaan

**H3: Kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi.**

Kepuasan pemakai terhadap penggunaan memiliki nilai koefisien T statistik (3,77) > T tabel (2,02). Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi dapat diterima. Dengan catatan bahwa

hipotesis ini hanya diajukan pada model 2.

**H0: Kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi.**

$H_0 < T$  tabel 2,02 dengan demikian kepuasan pemakai tidak memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi.

4. Penggunaan terhadap Kepuasan Pemakai

**H4: Penggunaan sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.**

Penggunaan terhadap kepuasan pemakai memiliki nilai koefisien untuk model 1 tidak signifikan pada T statistik  $< T$  tabel (2.02),

**H0: Penggunaan sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.**

Penggunaan terhadap kepuasan pemakai memiliki nilai koefisien untuk model 1 tidak signifikan pada T statistik (0,03)  $< T$  tabel (2.02), Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.

5. Penggunaan terhadap Dampak Individu

**H5: Penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap dampak individu (kinerja karyawan)**

Penggunaan terhadap dampak individu memiliki nilai T statistik (4.25)  $> T$  tabel (2.02). Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap dampak individu (kinerja karyawan) dapat diterima

**H0: Penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap dampak individu (kinerja karyawan)**

$H_0 < T$  tabel 2,02 dengan demikian penggunaan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

6. Kepuasan Pemakai terhadap Dampak Individu

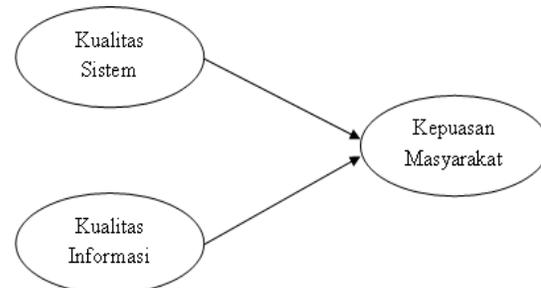
**H6: Kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap dampak individu (kinerja karyawan)**

Kepuasan pemakai terhadap dampak individu memiliki nilai T statistik (3.49)  $> T$  tabel (2.02). Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap dampak individu (kinerja karyawan) dapat diterima.

**H0: Kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap dampak individu (kinerja karyawan)**

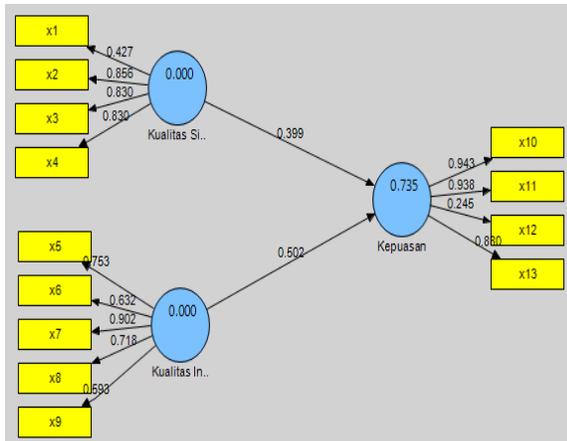
$H_0 < T$  tabel 2,02 dengan demikian kepuasan pemakai tidak memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

## 5 Model Kepuasan Masyarakat



Gambar 4.7 Model Hipotetik Kepuasan Masyarakat

Dari model hipotetik diatas, dapat dilihat bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi mempengaruhi kepuasan masyarakat, hal inilah yang akan di uji apakah benar kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat



4.8 Gambar model struktural kepuasan masyarakat

Semua indikator memiliki *convergent validity* yang baik kecuali indikator x1 dan x12 karena indicator tersebut memiliki *loading factor* di bawah 0.50.

Begitu juga dengan nilai *cross loading* yang menunjukkan adanya *discriminant validity* yang baik, oleh karena nilai korelasi indikator terhadap konstruk lebih tinggi di dibandingkan nilai korelasi indikator dengan konstruk lainnya (*loading factor* tercetak tebal).

Tabel 4.22 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
Kualitas Informasi -> Kepuasan	0.502438	0.531110	0.249039	0.249039	2.017509
Kualitas Sistem -> Kepuasan	0.399123	0.392140	0.274255	0.274255	1.455300

Dari tabel diatas jelas bahwa kualitas informasi terhadap kepuasan memiliki nilai koefisien jalur T statistik (2.01) < T tabel (2,02). Kepuasan sistem terhadap kepuasan memiliki koefisien T statistik (1.45) < T tabel (2,02). Kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap kepuasan tidak terbukti signifikan karena dapat dilihat dari nilai T ststistik kedua variabel terhadap kepuasan lebih kecil dari T tabel. Jadi untuk variabel kualitas informasi dan kualitas sistem tidak

berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat.

### 4.3 Pengujian Hipotesis

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan Smart PLS didapat nilai original sampel (O) yang merupakan nilai koefisien jalur dan nilai T statistik, dengan teknik ini, peneliti dapat menilai signifikansi statistik model penelitian dengan menguji hipotesis untuk tiap jalur hubungan. Hasil dibawah menunjukkan pembuktian dari H1 sampai H2 yang telah diajukan sebelumnya dan H0 sebagai lawan dari teori hipotesis sebenarnya.

#### 5.1.1 Hasil Pengujian Hipotesis

Berikut hasil pengolahan data dari hipotesis yang telah diajukan :

1. Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan  
**H1: Kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan.**

Kualitas sistem terhadap kepuasan memiliki nilai koefisien tidak signifikan pada T statistik < T tabel (2,02),

**H0: Kualitas sistem tidak memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan.**

kualitas sistem terhadap kepuasan memiliki nilai koefisien nilai signifikan T statistik (1,45) < T tabel (2,02). Dengan demikian hal ini menjelaskan bahwa hipotesis kualitas sistem tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan.

2. Kualitas Informasi terhadap Kepuasan

**H2 : Kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan.**

Kualitas informasi terhadap kepuasan memiliki nilai koefisien tidak signifikan pada T statistik < T tabel (2,02),

**H0: Kualitas informasi tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan .**

kualitas informasi terhadap kepuasan memiliki nilai koefisien nilai signifikan T statistik (2,17) < T tabel (2,02). Dengan demikian hal ini

menjelaskan bahwa hipotesis kualitas sistem tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan.

## 5 PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dan saran untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini yaitu mengenai pengaruh sistem informasi pelayanan perijinan terhadap kinerja karyawan. Adapun kesimpulan dan saran yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan maka pada penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari penelitian yang dilakukan penulis, sistem informasi pelayanan data perijinan pada KPPT kota Palembang dipandang berhasil dengan model kesuksesan sistem teknologi informasi *DeLone* dan *McLean*. Variabel eksogen (kualitas informasi dan kualitas sistem) terbukti memberikan pengaruh signifikan baik terhadap kepuasan pemakai, penggunaan, dampak individu. Tetapi dalam variabel dampak individu terdapat indikator yang tidak memenuhi persyaratan untuk melanjutkan proses yaitu indikator X21.
2. Dari kelima variabel pengukuran kesuksesan sistem informasi yang diukur secara keseluruhan terbukti bahwa dampak individu mendapatkan pengaruh positif dari tiga variabel pengukuran sehingga terlihat jelas bahwa sistem informasi pelayanan perijinan KPPT kota Palembang mampu mengukur seberapa besar pengaruh penggunaan sistem informasi pelayanan perijinan terhadap kinerja karyawan pada KPPT kota Palembang.
3. Untuk variabel penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai itu dikarenakan penggunaan bernilai dibawah

persyaratan, yaitu pada variabel penggunaan terhadap kepuasan pemakai memiliki nilai koefisien untuk model 1 tidak signifikan pada T statistic  $(0,03) < T$  tabel  $(2,02)$ , hal ini menjelaskan bahwa variabel penggunaan tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pemakai.

4. Terbuktinya hipotesis – hipotesis yang diajukan merupakan gambaran bahwa secara keseluruhan sistem informasi pelayanan perijinan dianggap sukses, bahkan nilai *R-square* dari dampak individual mencapai 47,9% Nilai ini menunjukkan bahwa pengaruh terhadap dampak individual cukup.
5. Dari penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap kepuasan masyarakat pada variabel Kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap kepuasan tidak terbukti signifikan karena pada nilai T statistik kedua variabel baik variabel kualitas sistem maupun kualitas informasi terhadap kepuasan lebih kecil dari T tabel. Jadi untuk variabel kualitas informasi dan kualitas sistem tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat.

### 5.2 Saran

Adapun untuk hasil penelitian dapat diberikan saran yaitu:

1. Pemeliharaan terhadap sistem informasi pelayanan perijinan harus selalu dilakukan agar sistem informasi pelayanan perijinan dapat selalu membantu karyawan KPPT kota Palembang untuk bekerja secara optimal sehingga visi dan misi KPPT kota Palembang dapat tercapai.
2. Organisasi harus dapat terus meningkatkan kualitas sistem yang lebih baik agar sebuah sistem memiliki pengaruh yang lebih besar lagi dalam peningkatan kinerja karyawan dan kepuasan masyarakat yang melakukan perijinan pada KPPT kota Palembang.
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi

peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang sama dengan menggunakan variabel-variabel dan indikator-indikator lain dan melihat indikator-indikator mana yang memiliki pengaruh besar terhadap kinerja karyawan pada KPPT kota Palembang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahmad Fahrudin Furqon 2010, *Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Kanwil, Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Wilayah Perum Pegadaian*, Universitas Pembangunan Nasional, Jakarta.
- [2] Dorkas Theresia Tiatira 2006, *Analisis Pengaruh Sistem Kontrol dan Sales Training terhadap Kinerja Tenaga Penjualan untuk Meningkatkan Efektivitas Penjualan*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- [3] Ferdinand Augusty 2006, *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*, Universitas Diponegoro Semarang.
- [4] Ghozali Imam 2006, *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*, Semarang.
- [5] Ghozali Imam 2012, *Partial Least Square Konsep, Teknik dan Aplikasi Smart PLS 2.0 M3 untuk Penelitian Empiris*, Badan Penelitian Universitas Diponegoro Semarang.
- [6] Hanif Al Fatta 2008, *Analisis & Perancangan Sistem Infprmasi* Andi Offset Yogyakarta.
- [7] HM, Jogyanto 2005, *Analisis & Disain*, Andi Offset, Yogyakarta.
- [8] HM, Jogyanto 2008, *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- [9] Johanna Mudjiati 2008, *Studi Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Fakultas Ekonomi*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- [10] Kadir, Abdul 2003, *Pengenalan Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- [11] Pratiwi Alvionita Pratiwi 2008, *Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Produktivitas Pekerja Menggunakan Structural Equation Model* Universitas Brawijaya Malang.
- [12] Pin luarn, Kuo Liang Huang 2009, *Studi Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pemerintahan Dalam Penggunaan Sistem Informasi*, National Taiwan University of Science and Technology, Taiwan.
- [12] Soedjono 2005, *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan pada Terminal Penumpang Umum di Surabaya*, STIESIA Surabaya.
- [13] Wulandari Laila Eka 2010, *Pengaruh Analisis Jabatan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Fakultas Teknik*, Universitas Trunojoyo Madura.