EVALUASI KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN DAN PENANAMAN MODAL (BP3M) KABUPATEN LUWU

Darna Basmin[1], Ema Utami[2], Armadyah Amborowati[3]
darnabasmin@gmai.com[1], emma@nrar.net[2], armadyah.a@amikom.ac.id[3]
STMIK AMIKOM Yogyakarta[1,2,3]
Jl. Ring Road Utara, Condong Catur, Sleman Yogyakarta[1,2,3]

Abstract

Information System at the Investment and Permit Service Office (BP3M) of Luwu Regency constitutes a system that provides information and permit service for the community including registration and permit services. The system it called as Online Integrated Service System "Magatti".

This research is intended to test system quality, information quality, service quality, perceived easiness, perceived usefulness, user satisfaction and net benfits. The model used in this research is the mixed model between Technology Acceptance Model (TAM) and renewed DeLone & McLean Model. Variables used in DeLone & McLean model are system quality, information quality, and service quality. Whereas, variables used in TAM method are perceived easiness, perceived usefulness and those used in Renewed DeLone & McLean model are user satisfaction and net benefits.

The research was carried out with the subjects of BP3M employees in Luwu Regency. Data were collected from 39 respondents. The data were presented in form of structural equation and then analyzed by means of path analysis using SPSS software release 13. Results of the study showed that System Quality, Information Quality and Service Quality exerted positive and significant influences on Perceived Easiness and Perceived Usefulness. Perceived Easiness and Perceived Usefulness simultenously exerted positive and significant influence on User Satisfaction, and finally, User Satisfaction exerted positive and significant influence on Net Benefits.

Keyword: Information System, DeLone & McLean, TAM, Path Analysis

1. Pendahuluan

Perkembangan Sistem Informasi/Teknologi Informasi (SI/TI) yang sangat cepat telah membawa dampak yang cukup signifikan hampir pada semua aspek kehidupan, baik pada sektor industri, sosial budaya, kemasyarakatan, serta tidak terkecuali juga pada sektor pemerintahan. Perkembangan SI/TI berimbas cukup besar terhadap implementasi dan pemanfaatan teknologi itu sendiri. SI/TI memiliki peran penting dalam sebuah organisasi, yaitu mendukung proses bisnis dan operasi, mendukung pengambilan keputusan oleh karyawan dan manajer, dan mendukung strategi untuk keunggulan kompetitif (J. O'Biren, 2007). Pada beberapa organisasi, SI/TI menjadi sebuah perangkat utama dalam mendukung operasional organisasi tersebut.

Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal (BP3M) Kabupaten Luwu sebagai organisasi pemerintahan yang memanfaatkan dan menerapkan SI/TI dalam menyelenggarakan berbagai macam layanan. Selain layanan yang bersifat keluar, untuk kepentingan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya. BP3M juga mengimplementasikan berbagai macam sistem informasi pada unit-unit kerjanya untuk menyelenggarakan pelayanan ke dalam, yaitu untuk para pegawai BP3M itu sendiri. penelitian ini mencoba menggunakan objek penelitian terhadap sistem informasi di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal (BP3M) Kabupaten Luwu. sistem informasi tersebut dikenal dengan sebutan Sistem Pelayanan Terpadu Online "Magatti". Sistem tersebut merupakan aplikasi yang dimaksudkan untuk memberikan informasi dan pelayanan perizinan bagi masyarakat. Penelitian ini mencoba menggunakan objek penelitian terhadap sistem informasi di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal (BP3M) Kabupupaten Luwu. Sistem

informasi tersebut dikenal dengan sebutan Sistem Pelayanan Terpadu Online "Magatti".

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka perumusan masalah yang akan diteliti yaitu apakah faktor-faktor kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan sistem informasi, kegunaan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan serta kepausan pengguna akan mempengaruhi kesuksesan sistem informasi di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal (BP3M) Kabupaten Luwu. Sejauh mana tingkat kesuksesan dari sistem informasi di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal (BP3M) Kabupaten Luwu diukur dari tingkat kepuasan dan manfaat yang dirasakan penggunanya. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menguji kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kemudahan yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan, kepuasan pengguna dan manfaat-manfaat bersih. Mengevaluasi kesuksesan sistem informasi Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal sehingga dapat diketahui hal-hal apa saja yang masih perlu diperbaiki dan dikembangkan.

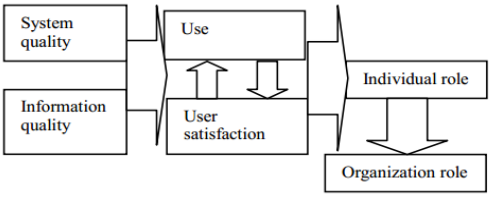
2. Landasan Teori

Sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi (Laudon, 2011). Suatu sistem informasi dapat berupa kombinasi yang terorganisasi atas orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, sumber daya data, dan kebijakan dan prosedur yang menyimpan, memperoleh kembali, mentransformasikan, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi (O'Brien dan Marakas, 2007). Sedangkan Evaluasi Sistem Informasi adalah suatu prosedur ilmiah yang sistematis yang bertujuan untuk memeriksa dan menilai suatu sistem informasi dalam organisasi yang dilakukan dengan menggunakan tolak ukur tertentu untuk memperoleh hasil mengenai efektivitas dan efisiensi sistem informasi tersebut. Melalui evaluasi ini akan diperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi dan tingkat keberhasilan dari implementasi sistem informasi.

Beberapa peneliti telah mengembangkan model-model untuk mengukur atau mengevaluasi sistem informasi. Model-model evaluasi sistem informasi antara lain:

2.1. Model DeLone dan McLean

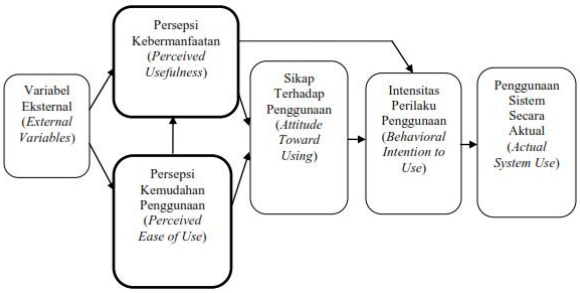
Menurut DeLone dan McLean (1992) kesuksesan sistem model ini diukur dari enam elemen dan faktor, yaitu: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organizational impact*). Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan secara independen, tetapi mengukurnya secara keseluruhan serta mempengaruhi yang lainnya. Model kesukesan sistem informasi DeLone dan McLean ditunjukkan pada Gambar dibawah ini.



Gambar 1. Model DeLone dan McLean (1992)

2.2. *Technology Acceptance Model* (TAM)

TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi. TAM menyediakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. TAM menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunannya) dan perilaku, tujuan/keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna/*user* suatu sistem informasi. Model ini menempatkan penggunaan (*usage*) sebagai variabel dependen, serta *perceived usefulness* dan *ease of use* sebagai variabel independen. Kedua variabel independen ini dianggap dapat menjelaskan perilaku penggunaan (*usage*). TAM ditunjukkan seperti pada Gambar dibawah ini.

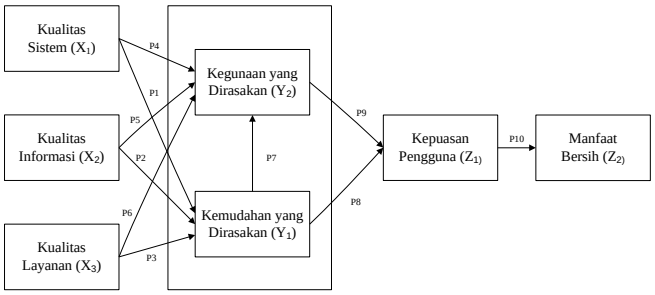


Gambar 2. *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989)

2.3. Model dan Hipotesis Penelitian

Davis menyarankan penelitian masa depan untuk mempertimbangkan peran variabel eksternal tambahan dalam TAM (Davis, 1993). Penelitian ini memasukkan tiga variabel dari DeLone dan McLean yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sebagai variabel eksternal yang masing-masing akan diteliti hubungannya dengan dua variabel dari TAM, yaitu kemudahan yang dirasakan dan kegunaan yang dirasakan. selanjutnya, akan diteliti apakah kegunaan yang dirasakan dan kemudahan yang dirasakan mempengaruhi kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna akan berdampak pada manfaat-manfaat bersih. variabel kepuasan pengguna dan manfaat pengguna akan berdampak pada manfaat-manfaat bersih. Variabel kepuasan pengguna dan manfaat bersih diadopsi dari DeLone dan McLean yang diperbaharui.

Seddon melakukan penelitian untuk melihat hubungan antara kualitas sistem (*system quality*) dengan kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*). Cheong dan Park menunjukkan bahwa *system quality* berpengaruh positif terhadap *perceived usfulness* dan *perceived ease of use* (Cheong dan Park, 2005). Seddong menyatakan bahwa *information quality* yang dihasilkan oleh sistem informasi akan berpengaruh terhadap *perceived usefulness* (Seddon, 1997). Shih mendalihkan bahwa *perceived information quality* secara positif mempengaruhi *perceived ease of use*) dan *perceived usefulness* (Shih, 2004). Ahn, Ryu dan Han menemukan bahwa *service quality* memiliki pengaruh positif pada *perceived usefulness* dan *ease of use* (Adams, Nelson & Todd, 1992). *End User Satisfaction* sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain *perceived usefulness* dan *ease of use* (Mahmood, Burn, Gemoest & Jacquez, 2000). *Net benefits* mengukur hasil pemanfaatan sistem informasi. *Net benefits* muncul sebagai akibat dari pemanfaatan dan kepuasan pengguna sistem informasi (DeLone dan McLean, 2003). Berdasarkan uraian diatas, model penelitian digambarkan dalam Gambar berikut ini.



Gambar 3. Model Penelitian

Hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1 : Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap kemudahan yang dirasakan

H2 : Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap kemudahan yang dirasakan

H3 : Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kemudahan yang dirasakan

H4 : Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan yang dirasakan

H5 : Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap kegunaan yang dirasakan

H6 : Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kegunaan yang dirasakan

H7 : Kemudahan yang Dirasakan berpengaruh positif terhadap kegunaan yang dirasakan

H8 : Kemudahan yang Dirasakan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

H9 : Kegunaan yang Dirasakan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

H10 : Kepuasan Pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode pendekatan survey. Metode pendekatan survey yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data

yang pokok (Singarimbun, 2011). Penelitian survei yang dilakukan bersifat penjelasan (*explanatory*), yaitu menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini menggunakan alat analisis Jalur Path atau *path analysis* yang merupakan perluasan dari analisis regresi berganda yang bertujuan untuk mengestimasi besar dan signifikansi hubungan antar beberapa variabel dan melibatkan variabel intervening (Jonathan Sarwono, 2007). Analisis jalur merupakan metode *multivariate* (lebih dari satu variabel dependen) yang dapat digunakan untuk mengestimasi pengaruh langsung (*direct effect*), tak langsung (*indirect effect*) dan pengaruh total (*total effect*) diantara beberapa variabel.

Estimasi koefisien jalur (*p*) dapat dilakukan dengan metode regresi (OLS=*ordinary least squares*). Koefisien jalur (*path coefficient*) adalah koefisien regresi dalam bentuk standar (*standardized regression coefficient*=beta) yang mencerminkan *direct effect* variabel independen (eksogen) terhadap variabel dependen (endogen) atau variabel endogen terhadap endogen lain dalam model. Uji asumsi normalitas dilakukan dengan teknik statistik *one-sample Kolmogorov-Sirnow test* (Z K S) menggunakan *SPSS for Windows Release 13*. Pendekatan ini menguji perbedaan/penyimpangan distribusi kumulatif empiris terhadap distribusi kumulatif teoritik yang dihipotesikan yaitu normla. Kriteria pengujiannya adalah tolak H_0 yang menyatakan distribusi data adalah normal bila nilai probabilitas (*Sig.*) lebih kecil dari 0,05. Dan sebaliknya bila probabilitas lebih besar dari 0,5 maka asumsi normalitas terpenuhi karena sebaran empiris tidak berbeda signifikan dengan sebaran normal teoritis (Imam Ghozali, 2006). Model hubungan hipotesis (teoritis) antar ketujuh variabel dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk diagram jalur pada Gambar 3 diatas. Model diatas dinyatakan dalam lima bentuk persamaan jalur sebagai berikut:

1. $Y_1 = p_1 X_1 + p_2 X_2 + p_3 X_3 + e_1$
2. $Y_2 = p_4 X_1 + p_5 X_2 + p_6 X_3 + e_2$
3. $Y_2 = p_7 Y_1 + e_3$
4. $Z_1 = p_8 Y_1 + p_9 Y_2 + e_4$
5. $Z_2 = p_{10} Z_1 + e_5$

4. Hasil

4.1. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana alat ukur atau instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dapat dipercaya atau diandalkan. Pengukuran reliabilitas pada penelitian ini menggunakan Perangkat Lunak SPSS dengan uji statistik *Alpha Cronbach* dengan kriteria jika koefisien *Alpha Cronbach* >0,60 maka instrumen itu dapat dinyatakan reliabel atau andal (Ghozali, 2006). Hasil penelitian reliabilitas instrumen dirangkum pada Tabel berikut ini.

Tabel 1. Pengukuran Reliabilitas Instrumen

Instrumen	Koefisien *Alpha Cronbach*	Syarat Minimum	Keterangan
Kualitas Sistem	0,839	0,60	Reliabel
Kualitas Informasi	0,865	0,60	Reliabel
Kualitas Layanan	0,844	0,60	Reliabel
Kemudahan yang Dirasakan	0,827	0,60	Reliabel
Kegunaan yang Dirasakan	0,878	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,765	0,60	Reliabel
Manfaat Bersih	0,822	0,60	Reliabel

Tabel diatas menunjukkan bahwa semua instrumen pengukuran, yaitu instrumen kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kemudahan yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih memiliki koefisien *alpha cronbach* diatas 0,60 sehingga dapat dinyatakan ketujuh instrumen itu adalah reliabel.

4.2. Uji Validitas

Pengujian validitas untuk mengetahui seberapa valid item atau butir pertanyaan pada kuesioner mengukur variabel yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan dengan pendekatan korelais *product moment* antar masing-masing item yang mengukur suatu variabel dengan skor total variabel tersebut. Kriteria yang digunakan dalam pengujian

validitas adalah bila nilai koefisien korelasi (r) suatu item bernilai positif dan lebih besar dari 0,30 berarti item tersebut dinyatakan valid (Saifuddin Azwar, 2003).

4.3. Analisi Jalur

Analisis Jalur (*path analysis*) merupakan perluasan dari analisis regresi berganda yang bertujuan untuk mengestimasi besar dan signifikansi hubungan antar beberapa variabel dan melibatkan variabel antara atau variabel intervening (Jonathan Sarwono, 2006). Analisis jalur merupakan metode *multivariate* (lebih dari satu variabel dependen) yang dapat digunakan untuk mengestimasi pengaruh langsung (*direct effect*), tak langsung (*indirect effect*) dan pengaruh total (*total effect*) diantara beberapa variabel.

4.4. Uji Normalitas Residu

Pengujian asumsi normalitas dilakukan dengan statistik *Kolmogorov Smirnow Test* terhadap nilai residual. Nilai residual diperoleh dari masing-masing model regresi yang diestimasi untuk keperluan pengujian hipotesis yang dalam penelitian ini terdapat dua model. Hasil pengujian normalitas disajikan pada Tabel berikut ini.

Tabel 2. Hasil Pengujian Normalitas Residu

Model Regresi	*Z Kolmogorov-Smirnow*	*Sig.*	Sebaran (Distribusi)
Regresi I	0,406	0,997	Normal
Regresi II	0,600	0,865	Normal
Regresi III	0,921	0,364	Normal
Regresi IV	0,788	0,564	Normal
Regresi V	1,127	0,203	Normal

Hasil pengujian normalitas sebagaimana disajikan pada tabel diatas menunjukkan bahwa asumsi normalitas residu terpenuhi. Ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas (*Sig.*) yang lebih besar dari 0,05.

4.5. Pengujian Hipotesis

Kriteria pengujian hipotesis adalah bila signifikansi p untuk t statistic > 0,05 maka hipotesis ditolak level signifikansi 0,05 atau 5%. Sebaliknya bila signifikansi p untuk satistic > 0,05 maka hipotesis diterima pada level signifikansi 0,05 atau 5%.

1. Persamaan Regresi I ($Y_1 = p_1 X_1 + p_2 X_2 + p_3 X_3 \ e_1$)

Tabel 3. Hasil Regresi I ($Y_1 = p_1 X_1 + p_2 X_2 + p_3 X_3 \ e_1$)

Variabel Independen	Koef. Jalur	t_{hitung}	Signifikansi p	Keputusan Hipotesis
Kualitas Sistem (X_1)	0,255	2,338	0,025	Diterima
Kualitas Informasi (X_2)	0,465	3,706	0,001	Diterima
Kualitas Layanan (X_3)	0,277	2,460	0,019	Diterima

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa semua hipotesis terbukti/diterima secara signifikansi berdasarkan Tabel diatas diketahui:

H1 : Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kemudahan yang dirasakan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem menjadi faktor penting yang mempengaruhi variabel kemudahan yang dirasakan pengguna terhadap Sistem Pelayanan Terpadu Online "Magatti". Sistem yang andal, mudah diakses, dan memiliki navigasi yang baik membuat pengguna merasakan kemudahan dalam penggunaan Sistem Pelayanan Terpadu Online "Magatti".

H2 : Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kemudahan yang dirasakan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi menjadi faktor penting yang mempengaruhi variabel kemudahan yang dirasakan pengguna terhadap Sistem Pelayanan Terpadu Online "Magatti". Informasi yang disediakan oleh sistem tersebut dianggap cukup lengkap dan ditata dengan baik. Hal ini membuat pengguna merasakan kemudahan dalam melakukan pencarian informasi dengan Sistem Pelayanan Terpadu Online "Magatti".

H3 : Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kemudahan yang dirasakan. Hal ini

menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan menjadi faktor penting yang mempengaruhi variabel kemudahan yang dirasakan pengguna terhadap Sistem Pelayanan Terpadu Online "Magatti". Semakin baik layanan diberikan, semakin tinggi persepsi pengguna atas kemudahan Sistem Pelayanan Terpadu Online "magatti".

2. Persamaan Regresi II ($Y_2 = p_4 X_1 + p_5 X_2 + p_6 X_3 + e_2$)

Tabel 4. Hasil Regresi II ($Y_2 = p_4 X_1 + p_5 X_2 + p_6 X_3 + e_2$)

Variabel Independen	Koef. Jalur	t_{hitung}	Signifikansi P	Keputusan Hipotesis
Kualitas Sistem (X_1)	0,236	2,191	0,035	Diterima
Kualitas Informasi (X_2)	0,338	2,719	0,010	Diterima
Kualitas Layanan (X_3)	0,427	3,834	0,001	Diterima

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa semua hipotesis terbukti/diterima secara signifikansi berdasarkan Tabel diatas diketahui:

H4 : Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kegunaan yang dirasakan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem menjadi faktor penting yang mempengaruhi variabel kegunaan yang dirasakan pengguna Sistem Pelayanan Terpadu Online "Magatti". Sistem yang andal, mudah diakses, dan memiliki navigasi yang baik membuat pengguna merasakan kegunaan dalam penggunaan Sistem Pelayanan Terpadu Online "Magatti".

H5 : Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kegunaan yang dirasakan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi menjadi faktor penting yang mempengaruhi variabel kegunaan yang dirasakan pengguna terhadap Sistem Pelayanan Terpadu Online "Magatti". Sistem tersebut menyediakan informasi dengan cukup baik walaupun dirasa belum *up to date*.

H6 : Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kegunaan yang dirasakan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan menjadi faktor penting yang mempengaruhi variabel kgunaan yang dirasakan pengguna terhadap Sistem Pelayanan Terapdu Online "Magatti". Semakin baik layanan yang diberikan, semakin tinggi persepsi pengguna atas kegunaan sistem tersebut.

3. Persamaan Regresi III ($Y_2 = p_7 Y_1 + e_3$)

Tabel 5. Hasil Regresi III ($Y_2 = p_7 Y_1 + e_3$)

Variabel Independen	Koef. Jalur	t_{hitung}	Signifikansi P	Keputusan Hipotesis
Kemudahan yang Dirasakan (Y_1)	0,840	9,426	0,000	Diterima

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis terbukti/diterima secara signifikansi berdasarkan Tabel diatas diketahui:

H7 : Kemudahan yang Dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan yang dirasakan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan yang dirasakan menjadi faktor penting yang mempengaruhi variabel kegunaan yang dirasakan pengguna terhadap Sistem Pelayanan Terpadu Online "Magatti". Pengembang sistem telah mengembangkan Sistem tersebut dengan cukup baik dalam hal kemudahan pengoperasiannya.

4. Persamaan Regresi IV ($Z_1 = p_8 Y_1 + p_9 Y_2 + e_4$)

Tabel 6. Hasil Regresi IV ($Z_1 = p_8 Y_1 + p_9 Y_2 + e_4$)

Variabel Independen	Koef. Jalur	t_{hitung}	Signifikansi P	Keputusan Hipotesis
Kemudahan yang Dirasakan (Y_1)	0,427	2,849	0,007	Diterima
Kegunaan yang Dirasakan (Y_2)	0,484	3,232	0,003	Diterima

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis terbukti/diterima secara signifikansi berdasarkan Tabel diatas diketahui:

H8 : Kemudahan yang Dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan yang dirasakan dalam penggunaan Sistem Pelayanan Terpadu Online "Magatti" menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap Sistem tersebut secara keseluruhan. Hal ini dimungkinkan karena adanya persepsi awal dari pengguna bahwa Sistem Pelayanan Terpadu Online "Magatti" mudah dioperasikan sehingga mempengaruhi perasaan awal pengguna menuju arah kepuasan pengguna terhadap Sistem Pelayanan Terpadu Online "Magatti".

H9 : Kegunaan yang Dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*). Pengguna selalu mengharapkan sistem informasi yang berguna dan bermanfaat. Ketika harapan itu terpenuhi, pengguna akan merasa puas, jika tidak akan kecewa.

5. Persamaan Regresi V ($Z_2 = p_{10} Z_1 + e_5$)

Tabel 7. Hasil Regresi V ($Z_2 = p_{10} Z_1 + e_5$)

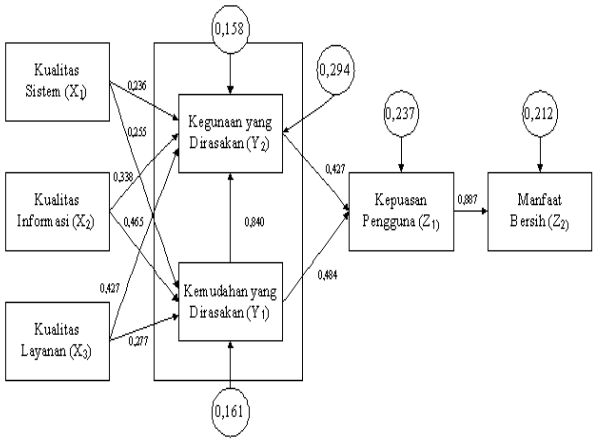
Variabel Independen	Koef. Jalur	t_{hitung}	Signifikansi p	Keputusan Hipotesis
Kepuasan Pengguna (Z_1)	0,887	11,711	0,000	Diterima

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis terbukti/diterima secara signifikansi berdasarkan Tabel diatas diketahui:

H10 : Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel manfaat bersih. Hubungan positif antara kedua variabel mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepuasan pengguna maka semakin tinggi pula manfaat-manfaat bersih yang digunakan oleh pengguna dan organisasi.

4.6. Bentuk Diagram Jalur

Keseluruhan hasil estimasi model hubungan hipotesis antar ketujuh variabel dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk diagram jalur pada Gambar berikut ini.



Gambar 4. Diagram Jalur antar Ketujuh Variabel

Hasil estimasi model di atas dapat dinyatakan dalam lima bentuk persamaan jalur sebagai berikut:

1. $Y_1 = 0{,}255\ X_1 + 0{,}465\ X_2 + 0{,}277\ X_3 + 0{,}161;\ R^2$
2. $Y_2 = 0{,}236\ X_1 + 0{,}338\ X_2 + 0{,}427\ X_3 + 0{,}158;\ R^2$
3. $Y_2 = 0{,}840\ Y_1 + 0{,}294;$
4. $Z_1 = 0{,}427 Y_1 + 0{,}484 Y_2 + 0{,}237;$
5. $Z_2 = 0{,}887\ Z_1 + 0{,}212;$

5. Kesimpulan dan Saran

Secara keseluruhan, kesuksesan Sistem Informasi di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal (BP3M) Kabupaten Luwu yang sebagaimana dikenal sebagai Sistem Pelayanan Terpadu Online "Magatti" dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh faktor kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kemudahan yang dirasakan, serta kegunaan yang dirasakan. Semakin tinggi nilai variabel-variabel tersebut, akan semakin tinggi tingkat kesuksesan sistem Sistem Informasi di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal (BP3M) Kabupaten Luwu.

Saran peneliti, model yang didasarkan *Technology Acceptance Model* dan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean diperbarui terbukti mampu secara baik mengukur kesuksesan penerapan Sistem Palayanan Terpadu Online "Magatti" dan disarankan agar model ini dapat diterapkan untuk mengukur kesukesan aplikasi Sistem Informasi pada lembanga-lembanga lainnya yang telah menerapkan aplikasi online. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan bagi perancang sistem informasi dalam membangun aplikasi sistem agar sistem aplikasi yang dikembangkan dapat diterima dan memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan manfaat bersih yang optimal.

Daftar Pustaka

[1] Penulis1 dan Penulis2. Tahun. Judul Jurnal/Buku/Referensi lannya. *Nama Jurnal atau penerbit atau link url*. Volume dan halaman atau tempat penerbit atau waktu akses.

[2] Azwar. Saifuddin. 2003. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

[3] D. A. Adams, R. R. Nelson., P. A. Todd. 1992. *Perceived Usefulness, Ease of Use and Usage of Information Technology: A Replication*. MIS Quarterly, Vol. 16, No. 2, pp. 227-247 Jun

[4] F. D. Davis. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly. Vol. 13, No. 3, p. 319-340 Sep.

[5] F. D. Davis. 1993. *User Acceptance of Information Technology: System Characteristics, User Perceptions and Behavioral Impact*. Vol 38, No. 3, pp. 475-487 Mar.

[6] Ghozali Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

[7] H. P. Shih. 2004. *An Empricial Study on Predicting User Acceptance of e-Shopping on the Web*. Information & Management, Vol. 41, No. 3, pp. 351-368 Jan

[8] J. H. Cheong., M. C. Park. 2005. *Mobile Internet Acceptance in Korea*. *Internet Research*, Vol. 15, No. 2, pp. 125-140.

[9] J. O'Brien and G. Marakas. 2007. *Management Information Systems*. McGraw-Hill Education.

[10] K. C. Laudon., J. P. Laudon. 2011. *Management Information Systems: Managing the Digitilah Firm*. 13 th ed. New Jersey: Perason Pretice Hall.

[11] M. A. Mahmood., J. M. Burn., L. A. Gemoets., C. Jacquez. 2000. *Variables affecting information technology end user satisfaction: A meta-analysis of the empricial literature*. Interantional Journal of Human computer studies. Vol. 52, pp. 751-771.

[12] M. Singarimbun., S. Effendi. 2011. Metode Penelitian Survei. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia.

[13] P. B. Seddon. 1997. *A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success. Information Systems Research*, Vol. 8, No. 3, pp. 240-253 Sept.

[14] Sarwono. Jonathan. 2006. Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS. Yogyakarta: Andi.

[15] W. H. Delone., E. R. McLean. 1992. *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variabel*. Information Systemss Res Vol 3, pp 60-95 Mar.

[16] W. H. Delone., E. R. McLean. 2003. *The Delone and McLean of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. Journal of Management Information systems. Vol. 19, No. 4, pp 9 – 30 Apr.

[17] Penulis1 dan Penulis2. Tahun. Judul Jurnal/Buku/Referensi lannya. *Nama Jurnal atau penerbit atau link url*. Volume dan halaman atau tempat penerbit atau waktu akses.