

**ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI
ESS (*EMPLOYEE SELF SERVICE*) MENGGUNAKAN
METODE DELONE & MCLEAN PADA PT PLN
PERSERO AREA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Komputer (S.Kom)
Pada Fakultas Sains dan Teknologi Program Studi Sistem Informasi**

**OLEH :
Retno Adelia Putri
13540125**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG**

2017

NOTA PEMBIMBING

Hal : Pengajuan Munaqasah Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fak. Sains & Teknologi

UIN Raden Fatah Palembang

di-

Palembang

Assalamualaikum wr.wb

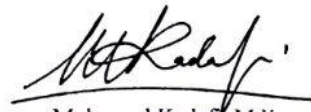
Setelah kami mengadakan bimbingan dengan sungguh-sungguh, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara : Retno Adelia Putri, NIM : 13540125 yang berjudul "ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI ESS (*EMPLOYEE SELF SERVICE*) MENGGUNAKAN METODE DELONE & MCLEAN PADA PT PLN PERSERO AREA PALEMBANG", sudah dapat diajukan dalam ujian Munaqasah di Fakultas Sains & Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Demikian Terimakasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Palembang, 06 Oktober 2017

Pembimbing II



Muhamad Kadafi, M.Kom

NIDN. 0223108404

Pembimbing I



Freddy Kurnia Wijaya, M.Eng

NIDN. 0203118601

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama : Retno Adella Putri
NIM : 13540125
Fakultas : Sains dan Teknologi
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi ESS (*Employee Self Service*) Menggunakan Metode Delone & Mclean Pada PT PLN Persero Area Palembang

Telah diseminarkan dalam sidang Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, yang dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : 06 November 2017
Tempat : Ruang Sidang Munaqasah Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang

Dan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Sistem Informasi di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

Palembang, 06 November 2017



Erlina, S.Pd. M.Hum
NIP. 198108192000031002

TIM PENGUJI

Ketua

Gusmelia Testiana, M.Kom
NIP. 197508012009122001

Sekretaris

Rusmala Santi, M.Kom
NIP. 197911252014032002

Penguji I

Darasalam, M.Sc
NIDN. 0215028501

Penguji II

Seva Novika, M.Kom
NIDN. 0218119101

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nim : 13540125

Nama : Retno Adelia Putri

Judul Skripsi : Analisis kesuksesan penerapan sistem informasi ESS (*Employee Self Service*) menggunakan metode DeLone & McLean Pada PT PLN Persero Area Palembang

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan di dalam laporan skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Palembang, November 2017



Retno Adelia Putri
NIM. 13540125

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai dari sesuatu urusan tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lainnya dan hanya kepada Tuhan mu lah engkau berharap

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- ❖ Kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, karunia dan segala kemudahan yang telah Engkau berikan dan segala puji syukur senantiasa terpanjatkan kepada Mu Yaa Rabb.
- ❖ Terima kasih yang tak terhingga untuk Alm Ayahandaku tercinta Sambudi dan Ibundaku tersayang Asnah yang selalu memberikan doa, dukungan, cinta kasih sayang serta pengorbanan baik materil maupun moril.
- ❖ Untuk kakakku Renaldo Mandala Putra, Adikku Muhamad Alif terima kasih kalian telah memberikan semangat dan motivasi ku.
- ❖ Untuk keluarga besar kakekku Alm. Zaini terkhusus nenek ku Cik iba, bibik ku Eliyanah, mamang ku Audi Jaya , mamang ku Masroni (Wak Nang) serta sepupu-sepupuku Utami Gusti Wijaya, Fernando Wijaya, Karen Wijaya, Rian Wijaya, Nyayu Nadia, Puput Mitha Dewi, dan Tareja yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat dan memotivasi ku tanpa jenuh.
- ❖ Untuk Teman spesial, teman dekat, teman berkeluh kesah, teman terbaik Jonny Ismail terima kasih untuk dukungannya , motivasinya, terima kasih telah menemani dalam suka maupun duka dari mu aku belajar menjadi lebih baik.
- ❖ Untuk Ibu Arina Novianti, Ibu Aminah, Mb Nana, Ibu Hartati, Bapak Firman Waliduna serta seluruh pegawai PT PLN Persero Area Palembang terima kasih telah membimbingku baik motivasi dukungan maupun doa.
- ❖ Untuk teman-teman seperjuangan ku SI angkatan 2013 SI A, B, C, D, E, 1, 2, 3 dan Terkhusus Nurbaya, Rahmawati, Putri Weliyanti, Nina Karina, Retno Wulan Kartika, dan Khusus untuk kelas SI_D weli, ulan, rahma,

ebek, nina, putri, rury, slep, yik, ocis, rika, cek hamda, tari, zulfia, nindi, robia, satriadi, riki, azis, amin, piko, fatur, pensi, obin, riko, septa, acong, raju, randi, haki, rizki semoga jalinan silahturrahi ini takkan pernah putus, suka duka kita lewati senda gurau kita jalani bersama semoga kita selalu di berkahi Allah SWT dunia maupun Akhirat.

- ❖ Untuk teman KKN ku Ariyadi Anggara, Ridho Al-Fazli, Januryani, Muslihah, Ana Laila, Ibrahim dan Arifin serta Ibu Musfiroh Sekeluarga terima kasih atas doa dan motivasinya.
- ❖ Teman seperjuangan Eli Sundari, Bella Kurnia, Atika Arpan ,Siti Febriyanti, Yurida, Dwini, elpina, Agustria Mutiar Ningsih, Miftha terima kasih semangat dan dukungannya.
- ❖ Untuk sahabat ku Renny Anggraini, Maharani Oktari, Desi Maharani dan Feri Fadli terima kasih telah memberikan ku doa dan motivasi nya.
- ❖ Almamater UIN Raden Fatah, Alumni SD-SMP-SMEA, Agama, dan Negaraku tercinta INDONESIA.

Abstrak

PT PLN Persero Area Palembang menerapkan sistem informasi ESS (*Employee Self Service*) dikarenakan banyaknya kendala-kendala yang dihadapi, dalam hal ini PT PLN Persero Area Palembang berusaha meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja dengan mengadopsi dan mengimplementasikan sebuah sistem informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesuksesan penerapan sistem informasi ESS (*Employee Self Services*) untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan metode *DeLone and McLane*. Metode ini mempunyai enam variabel pendukung dalam melakukan analisis kesuksesan penerapan suatu sistem informasi, yaitu *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction* dan *net benefit*. Penelitian yang dilakukan menggunakan teknik analisis kuantitatif dan analisis data yang digunakan ialah regresi linier sederhana. Penelitian ini menggunakan metode *probability sampling*. Pada penelitian ini menggunakan 9 hipotesis dan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa semua hipotesis terdapat pengaruh yang signifikan dan variabel yang paling besar pengaruhnya ialah variabel pemakaian (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*).

Kata kunci : *System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, Net Benefit, Kuantitatif, regresi linier sederhana, probability Sampling, DeLone And McLean.*

Abstrac

PT PLN Persero Palembang Area implements ESS (Employee Self Service) information system due to the many constraints faced, in this case PT PLN Persero Palembang Area seeks to improve efficiency and effectiveness of performance by adopting and implementing an information system This study aims to analyze the successful application ESS (Employee Self Services) information system to determine the effect of independent variables on dependent variable using DeLone and McLane method. This method has six supporting variables in the analysis of the success of the implementation of an information system, namely system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction and net benefits. Research conducted using quantitative analysis techniques and data analysis used is simple linear regression. This research uses probability sampling method. In this study using 9 hypotheses and the results of the study showed that all hypotheses have a significant influence and the biggest variable influence is the use (net) variable.

Keywords : *System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, Net Benefit, quantitative, simple linear regression, probability Sampling, DeLone And McLean*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Alhamdulillah, Segala puji kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S-1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Shalallahu 'Alaihi Wassalam beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikut Beliau hingga akhir zaman.

Setelah melakukan kegiatan penelitian, akhirnya laporan skripsi yang berjudul "Analisis kesuksesan penerapan sistem informasi ESS (*Employee Self Service*) menggunakan metode *DeLone & McLean* Pada PT PLN persero Rayon Rivai Area Palembang". Pembuatan skripsi ini mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dengan memberikan banyak masukan dan nasehat, serta mendukung dan menjadi motivasi tersendiri. Maka dari itu, ucapan terimakasih penulis yang setinggi-tingginya kepada yang Terhormat:

1. Bapak Prof. Drs. H.Muhammad Sirozi,Ph.D. selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Dian Erlina, S.Pd, M.Hum selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Ruliansyah, ST, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Rusmala Santi, M.Kom selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Mirna Ari Mulyani,M.pd selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Freddy Kurnia Wijaya,M.Eng selaku Dosen Pembimbing I (Satu).
7. Bapak Muhamad Kadafi, M.Kom selaku Dosen Pembimbing II (Dua).
8. Bapak Darusalam,M.Sc selaku penguji I (Satu).
9. Ibu Seva Novika,M.Kom selaku penguji II (Dua)

10. Para Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademika Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.
11. Para Bapak/Ibu seluruh pegawai di PT PLN Persero Rayon Rivai Area Palembang.
12. Rekan Mahasiswa/i Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2013, khususnya kelas 1354 D , serta rekan bimbingan periode 2016-2017.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, Amin Yaa Rabbal ‘Alamin.

Wassalamu’alaikum, Wr. Wb.

Palembang, November 2017



Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
NOTA PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK(BAHASA INDONESIA)	vii
ABSTRAK(BAHASA INGGRIS)	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.2.1 Rumusan Masalah	4
1.2.2 Batasan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Dan Manfaat	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
1.4 Metodologi Penelitian	5
1.4.1 Lokasi Penelitian.....	5
1.4.2 Metode Penelitian.....	6
1.4.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.4.4 Metode Analisis	7
1.5 Sistematika Penulisan	7

BAB 11 LANDASAN TEORI

2.1 Ayat Al-Qur'an Bekenan dengan penelitian	9
2.2 Teori yang berhubungan dengan analisis	10
2.2.1 Analisis.....	10
2.2.2 Sistem.....	12
2.2.3 Informasi	12
2.2.4 Sistem Informasi	13
2.2.5 Komponen Sistem Informasi	13
2.2.6 <i>Employee Self Service</i>	14
2.3 <i>DeLone Dan McLean</i>	14
2.4 Populasi dan Sampel	20
2.4.1 Populasi	20
2.4.2 Sampel.....	21
2.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	21
2.5.1 <i>Probability Sampling</i>	22
2.5.2 <i>Simple Random Sampling</i>	22
2.5.3 Menentukan Ukuran Sampel.....	22
2.6 Skala Pengukuran.....	23
2.7 Metode Pengumpulan Data	24
2.7.1 Data Primer	24
2.7.2 Data Sekunder	25
2.8 Uji Instrumen Data	25
2.8.1 Uji Validitas	25
2.8.2 Uji Reliabilitas	27
2.9 Teknik Analisis Data.....	29
2.9.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	29
2.10 Uji Hipotesis	30
2.11 Uji Pengaruh Parsial (Uji T)	31
2.12 SPSS.....	31
2.13 Penelitian Sebelumnya	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum	39
3.1.1 Sejarah PT PLN Persero Area Palembang	39
3.1.2 Visi dan Misi	40
3.1.3 Struktur Organisasi	40
3.1.4 Job Description	41
3.2 Metode Penelitian.....	49
3.3 Kerangka Pikir	51
3.4 Hipotesis.....	52
3.5 Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data	58
3.5.1 Sumber Data	58
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	59
3.5.2.1 Data Primer	59
3.5.2.2 Data Sekunder	59
3.6 Populasi Dan Sampel	60
3.6.1 Populasi	60
3.6.2 Sampel	60
3.7 Pengembangan Instrumen Penelitian	61
3.8 Pengujian Instrumen.....	66
3.8.1 Uji Validitas Instrumen	67
3.8.2 Uji Reliabilitas Instrumen.....	70

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	74
4.1.1 Deskripsi Jawaban Responden	74
4.1.2 Deskripsi Data	77
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	82
4.1.3.1 Uji Normalitas	82
4.1.3.2 Uji Multikolinieritas.....	89
4.1.3.3 Uji Autokorelasi	90

4.1.3.4 Uji Heteroskedastisitas.....	91
4.1.4 Pengujian Hipotesis	93
4.2 Pembahasan.....	120
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	124
5.2 Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN.....	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M Diperbaharui	17
Gambar 2.2	Rumus Slovin	25
Gambar 2.3	Rumus Uji Reliabilitas	30
Gambar 3.1	Struktur Organisasi	42
Gambar 3.2	Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif	52
Gambar 3.3	Kerangka Pikir	54
Gambar 4.1	Responden Berdasarkan Bagian	77
Gambar 4.2	Responden Berdasarkan Umur	79
Gambar 4.3	Hasil Uji <i>Descriptive Statistic</i> SPSS	83
Gambar 4.4	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	85
Gambar 4.5	Hasil Uji Multikolinieritas	91
Gambar 4.6	Diagram multikolinieritas	92
Gambar 4.7	Hasil Uji Autokorelasi	93
Gambar 4.8	Diagram Autokorelasi	93
Gambar 4.9	Hasil Uji Heteroskedaritas	94
Gambar 4.10	Diagram Heteroskedaritas	94
Gambar 4.11	Hasil Uji Korelasi 1	96
Gambar 4.12	Hasil Uji T 1	97
Gambar 4.13	Hasil Uji Korelasi 2	99
Gambar 4.14	Hasil Uji T 2	100
Gambar 4.15	Hasil Uji Korelasi 3	102
Gambar 4.16	Hasil Uji T 3	103
Gambar 4.17	Hasil Uji Korelasi 4	105
Gambar 4.18	Hasil Uji T 4	106
Gambar 4.19	Hasil Uji Korelasi 5	108
Gambar 4.20	Hasil Uji T 5	109
Gambar 4.21	Hasil Uji Korelasi 6	111
Gambar 4.22	Hasil Uji T 6	112
Gambar 4.23	Hasil Uji Korelasi 7	114
Gambar 4.24	Hasil Uji T 7	115
Gambar 4.25	Hasil Uji Korelasi 8	117
Gambar 4.26	Hasil Uji T 8	118
Gambar 4.27	Hasil Uji Korelasi 9	119
Gambar 4.28	Hasil Uji T 9	120

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Definisi Informasi dari Berbagai Sumber	14
Tabel 2.2	Ukuran Skala <i>Likert</i>	26
Tabel 2.3	Skor Uji Reliabilitas (<i>alpha cronbach</i>).....	30
Tabel 2.4	Penelitian Sebelumnya.....	35
Tabel 3.1	Hipotesis Penelitian.....	55
Tabel 3.2	Variabel Penelitian.....	57
Tabel 3.3	Instrumen Penelitian	64
Tabel 3.4	Item-Item Kuesioner <i>System Quality</i>	65
Tabel 3.5	Item-Item Kuesioner <i>Information Quality</i>	66
Tabel 3.6	Item-Item Kuesioner <i>Service Quality</i>	67
Tabel 3.7	Item-Item Kuesioner <i>Use</i>	67
Tabel 3.8	Item-Item Kuesioner <i>User Satisfaction</i>	68
Tabel 3.9	Item-Item Kuesioner <i>Net Benefit</i>	68
Tabel 3.10	Hasil Uji Validitas(Manual).....	70
Tabel 3.11	Hasil Uji Validitas <i>System Quality</i>	71
Tabel 3.12	Nilai Varians Setiap Butir Pertanyaan	73
Tabel 3.13	Hasil Uji <i>Reliabilitas SPSS</i>	74
Tabel 3.14	Rekap Hasil Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 4.1	Jumlah Responden Berdasarkan Bagian	76
Tabel 4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Umur	78
Tabel 4.3	Deskriptif Data Variabel <i>System Quality</i>	80
Tabel 4.4	Deskriptif Data Variabel <i>Information Quality</i>	80
Tabel 4.5	Deskriptif Data Variabel <i>Service Quality</i>	81
Tabel 4.6	Deskriptif Data Variabel <i>Use</i>	81
Tabel 4.7	Deskriptif Data Variabel <i>User Satisfaction</i>	81
Tabel 4.8	Deskriptif Data Variabel <i>Net Benefit</i>	82
Tabel 4.9	Hasil Perhitungan <i>Mean</i> (Rata-Rata)	82
Tabel 4.10	<i>Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis</i>	122

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi tidak lepas dari kebutuhan suatu perusahaan dimana dengan adanya teknologi tersebut dapat membentuk sebuah sistem informasi yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan. Informasi yang relevan dapat membantu perusahaan untuk menyelesaikan masalahnya masing-masing dan menyesuaikan proses penerimaan suatu informasi agar tidak terjadi kesalahpahaman. Informasi yang dihasilkan tentu memiliki pengaruh terhadap aktifitas bisnis yang dilakukan oleh perusahaan, baik perusahaan jasa, perusahaan manufaktur maupun industri. Semua aktifitas bisnis perusahaan tentunya mengandalkan sebuah informasi yang baik, dan akurat dalam menjamin kelancaran kegiatan bisnis perusahaan. Semakin baik informasi yang dihasilkan maka akan semakin berkualitas keputusan yang bisa diambil oleh suatu perusahaan guna kemajuan yang akan datang.

Kemajuan dalam bidang teknologi saat ini juga berdampak pada perkembangan sistem di setiap perusahaan salah satunya PT PLN Persero Area Palembang yang saat ini telah menggunakan beberapa sistem untuk menyelesaikan kegiatan bisnis, salah satunya ialah sistem *Employee Self Services* (ESS) dimana sistem ini digunakan untuk mempermudah pelayanan bagi para pegawai serta memberikan informasi mengenai kepegawaian seperti slip gaji, biodata pegawai, cuti, absensi dan informasi lainnya. Seiring dengan banyaknya penggunaan sistem *Employee Self Services* (ESS) baik itu perusahaan swasta maupun pemerintah, maka sangat perlu dilakukan pengkajian terhadap tingkat kesuksesan sistem *Employee Self Services* (ESS). Menurut DeLone dan McLean (1992) dalam menentukan kesuksesan sistem informasi mencakup 6 elemen penting. Elemen tersebut yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organisation impact*). Pada tahun 2003 Mclean dan Delone kembali mengembangkan teorinya

tentang kesuksesan sistem informasi dengan menambahkan kualitas servis (*service quality*) dan menggabungkan dampak individu dan dampak organisasi menjadi Manfaat-Manfaat Bersih (*net benefit*).

Sebagai bahan referensi variabel merujuk pada metode DeLone dan McLean yaitu terdapat 6 variabel dalam mengukur kesuksesan sistem informasi, yaitu kualitas sistem (*system quality*) yang biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem yang indikatornya terdiri dari kemudahan penggunaan (suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna), kemudahan dipelajari (selain mudah digunakan, sistem yang baik adalah sistem yang mudah digunakan), kecepatan akses (jika akses ke sistem informasi cepat), keandalan sistem (ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan), fleksibilitas (kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan guna memenuhi kebutuhan pengguna), kegunaan fitur dan fungsi sistem (sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna sesuai dengan fungsi-fungsi yang digunakan) serta keamanan (sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dalam diandalkan.).

Variabel kedua adalah kualitas informasi (*information quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas output yang indikatornya terdiri dari akurasi (kebenaran dari informasi yang dihasilkan), kelengkapan (kelengkapan isi dari informasi yang dihasilkan dari sistem, format/bentuk (menggambarkan kualitas informasi dari sistem informasi yang dihasilkan), ketepatan waktu (informasi yang dihasilkan tepat waktu), relevansi (informasi dikatak baik jika relevan sesuai dengan kebutuhan) dan variabel ketiga yaitu kualitas layanan (*service quality*) yang merupakan kualitas dari dukungan perusahaan kepada pengguna dengan indikator kecepatan respon (sejauh mana respon sistem terhadap kebutuhan pengguna), kemampuan teknik (Teknik yang digunakan dalam poses penelitian), serta empati (ikut merasakan yang orang lain rasakan). Variabel keempat adalah penggunaan (*use*) yang mengacu pada seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi dan variabel ini diukur dengan satu indikator yaitu seberapa sering pengguna (*user*) menggunakan sistem informasi tersebut (*frequency of use*). Variabel kelima adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yang

merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terdiri dari indikator efisiensi, keefektifan dan kepuasan pengguna. Variabel terakhir adalah manfaat bersih (*net benefit*) sebagai variabel dependen yang dicari. Manfaat bersih merupakan dampak akhir dari semua variabel terhadap keberadaan dan pemakaian sistem informasi baik secara individual maupun organisasi termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi. Sehingga keenam variabel ini nantinya dapat dijadikan acuan untuk mengetahui kesuksesan dari penerapan sistem *Employee Self Services* (ESS) pada PT PLN Persero Area Palembang.

PT PLN Persero Area Palembang merupakan salah satunya yang menggunakan sistem *Employee Self Services* (ESS) sebagai fasilitas pendukung di perusahaan tersebut. Sistem *Employee Self Services* (ESS) digunakan oleh PT PLN Persero Area Palembang untuk mengolah data dan menghasilkan informasi yang dapat membantu para pegawai untuk melakukan rutinitas sehari-hari maupun mengecek informasi tentang data kepegawaian. Namun kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem ini ternyata belum sesuai dengan kriteria kualitas informasi yang baik maka hal ini tentunya akan sangat mengurangi kinerja dari sistem perusahaan yang seharusnya dapat menampilkan informasi yang mampu memenuhi kebutuhan kepegawaian di PT PLN Persero Area Palembang. Hal ini dikarenakan pada sistem *Employee Self Services* (ESS) lebih menitikberatkan pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yang telah memanfaatkan sistem selama ini apakah sudah sesuai dan membantu dalam menjalankan tugas serta kewajiban masing-masing pegawai. Berdasarkan tinjauan langsung peneliti ke PT PLN Persero Area Palembang pada sistem *Employee Self Services* (ESS) memiliki beberapa fitur didalamnya seperti absensi dan cuti, data pribadi, informasi penghasilan, permohonan sppd, *e-recruiting*, sk pegawai, pengembangan karir, daftar kota tujuan, online survey akan tetapi Ada beberapa fitur dalam sistem *Employee Self Services* (ESS) yang diterapkan saat ini tidak terlalu digunakan seperti sistem *E-Recruiting* yang berguna untuk merekrut pegawai baru bagi perusahaan, namun karena para pengguna merasa kesulitan

menggunakannya maka sistem *E-Recruiting* ini akhirnya tidak digunakan sama sekali. Hal ini disebabkan oleh banyaknya proses tahapan yang harus dilakukan pada sistem sehingga membingungkan bagi pegawai terutama karyawan yang sudah berumur dan belum terlalu mengenal teknologi seperti generasi muda saat ini. Fitur lainnya pada *Employee Self Services* (ESS) yaitu pengembangan karir yang jarang digunakan serta daftar kota tujuan dan online survey yang belum bisa digunakan sedangkan sistem ini sendiri sudah berdiri sejak 5 tahun yang lalu.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui kinerja dari sistem *Employee Self Services* (ESS) yang digunakan di PT PLN Persero Area Palembang pada saat ini. Sehingga judul yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah “Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi *Employee Self Services* (ESS) Menggunakan Metode *DeLon & McLean* Pada PT PLN Persero Area Palembang”.

1.2 Identifikasi Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

Bagaimana menganalisis kesuksesan penerapan sistem informasi ESS (*Employee self service*) menggunakan metode Delone & Mclean pada PT PLN Persero area Palembang dengan melihat pengaruh antar variabel ?

1.2.2 Batasan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, agar pembahasan lebih terarah maka dalam penulisan laporan penelitian ini mempunyai ruang lingkup pembahasan sebagai berikut :

1. Metode yang digunakan ialah DeLone & McLean dengan variabel kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*).

2. Responden dalam penelitian ini ialah pegawai PT PLN Persero Rayon Rivai Area Palembang yang menggunakan sistem ESS (*Empolyee Self Service*).

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan yaitu :

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui kesuksesan penerapan sistem informasi ESS (*Employee self service*) menggunakan metode Delone & Mclean pada PT PLN persero Area Palembang dengan melihat pengaruh antar variabel.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang didapat penulis adalah :

1. Dapat memahami proses kinerja Sistem Informasi ESS di PT PLN Persero Area Palembang.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan dalam memahami kinerja Sistem Informasi ESS pada PT PLN Persero Area Palembang.
3. Dapat menjadi masukan dan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang berhubungan dengan pengukuran kinerja dari Sistem Informasi ESS.

1.4 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian mencakup uraian tentang pelaksanaan penelitian seperti lokasi dari penelitian yang dilaksanakan, metode dari penelitian dan metode pengumpulan data.

1.4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT PLN Persero Area Palembang Jalan Kapten A Rivai no. 37 Ilir Timur 1 Kota Palembang.

1.4.2 Metode Penelitian

Penting untuk mengetahui jenis penelitian yang dilakukan agar dapat mencapai tingkat pemahaman dari permasalahan berdasarkan pendekatan yang dilakukan.

1.4.3 Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik-teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara, (Sugiyono, 2016 : 137) digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden nya sedikit/kecil.
2. Kuesioner, (Sugiyono, 2016: 142) teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.
3. Observasi, (Sugiyono, 2016 : 145) teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Sutrisno Hadi(1986), mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai prosesbiologis dan psikologis.
4. Kepustakaan, Pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dari sumber – sumber lain seperti buku, jurnal dan hasil penelitian yang berkaitan dengan permasalahan.Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan (Nazir, 1988:111).
5. Dokumentasi, Menurut Margono (1997: 187) dokumentasi merupakan mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip-arsip dan buku-buku tentang pendapat, teori atau hukum yang berhubungan dengan masalah penelitian. Dokumen yang diperlukan antara lain terkait objek penelitian.

1.4.4 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan pada penelitian agar dapat mencapai tujuan dari penelitian, penulis menggunakan metode DeLone & McLean. Menurut DeLone dan McLean (1992) dalam menentukan kesuksesan sistem informasi mencakup 6 elemen penting. Elemen tersebut yaitu kualitas sistem (*system quality*) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri beberapa peneliti telah mengembangkan beberapa pengukuran untuk memproksi kualitas sistem. Menurut Swanso (1974) menggunakan pengukuran apresiasi terhadap SIM oleh para pemakai manajer untuk mengukur kualitas sistem. Item-item pengukuran yang digunakannya antara lain keandalan dari sistem komputer, waktu respons *On-Line*, kemudahan menggunakan terminal. kualitas informasi (*information quality*) untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Larcker dan Lessig (1980) mengembangkan enam item pertanyaan untuk mengukur kepentingan persepsi (*perceived importance*) dan kegunaan informasi (*usableness of information*) dari informasi yang disajikan di laporan-laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi. Penggunaan informasi (*information use*) adalah penggunaan keluaran suatu sistem informasi oleh penerima banyak penelitian yang menggunakan proksi penggunaan laporan dari sistem informasi. Selain itu, beberapa peneliti juga menggunakan pengukuran penggunaan sistem (*system use*) sebagai pengukur kesuksesan SIM. kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi., dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organisation impact*) merupakan dampak (*impact*) dari informasi terhadap kinerja organisasi. Pada tahun 2003 Delone & Mclean kembali mengembangkan teorinya tentang kesuksesan sistem informasi dengan menambahkan kualitas service (*service quality*) dan menggabungkan dampak individu dan dampak organisasi menjadi Manfaat-Manfaat Bersih (*net benefit*).

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mengetahui dan mengikuti pembahasan serta format penulisan skripsi ini, maka dibagi menjadi beberapa tahapan atau sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman dalam melakukan penulisan dan tahap - tahap

kegiatan sesuai dengan ruang lingkup yang dijelaskan sebelumnya secara garis besar, yang dibagi menjadi lima bab yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, metodologi penelitian, tujuan dan manfaat, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan konsep dasar dan pengertian yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan, beserta teori-teori mendasar baik secara umum maupun khusus dari masalah yang diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang sejarah organisasi, visi dan misi organisasi, serta metode penelitian, perumusan hipotesis, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, pengembangan instrumen dan pengujian instrumen..

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil yang didapat dari penelitian, dan pembahasan tentang penelitian yang di tulis.

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan beberapa kesimpulan dari pembahasan masalah pada bab-bab sebelumnya serta memberikan saran yang dapat memberikan pengembangan selanjutnya.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas teori-teori keilmuan yang mendasari masalah yang diteliti, yang terdiri dari teori-teori dasar dan teori-teori khusus.

2.1 Ayat Al-Qur'an berkenaan dengan penelitian

Kemajuan dan pengembangan suatu teknologi di era zaman saat ini bukanlah hal yang asing lagi, kemajuan suatu teknologi saat ini di berbagai bidang ilmu mulai dari kesehatan, pendidikan dan aktifitas bisnis yang dilakukan oleh perusahaan untuk dapat berkembang pesat serta bermanfaat bagi masyarakat luas. Pemanfaatan dalam bidang sains dan teknologi dalam kajian Islam sebagaimana tertulis dalam (*Q.S. Ar-Rahman, 55 :33*).

يَمْعَشَرَ الْجِنِّ وَالْإِنْسِ إِنَّ اسْتَطَعْتُمْ أَنْ تَنْفُذُوا مِنْ أَقْطَارِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ

فَأَنْفُذُوا لَا تَنْفُذُونَ إِلَّا بِسُلْطَنٍ ﴿٣٣﴾

Artinya : *“Hai jama'ah jin dan manusia, jika kamu sanggup menembus (melintasi) penjuru langit dan bumi, Maka lintasilah, kamu tidak dapat menembusnya kecuali dengan kekuatan”*.

Ayat tersebut berisi anjuran bagi siapapun yang bekerja di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, untuk berusaha mengembangkan kemampuan sejauh-jauhnya sampai-sampai menembus (melintas) penjuru langit dan bumi. Namun al-Qur'an memberi peringatan agar manusia bersifat realistis, sebab betapapun baiknya rencana, namun bila kelengkapannya tidak dipersiapkan maka kesia-siaan akan dihadapi. Kelengkapan itu adalah apa yang dimaksud dalam ayat itu dengan istilah sulthan, yang menurut salah satu pendapat berarti kekuasaan, kekuatan yakni ilmu pengetahuan dan teknologi. Tanpa penguasaan dibidang ilmu dan teknologi jangan harapkan manusia memperoleh keinginannya untuk menjelajahi

luar angkasa. Oleh karena itu, manusia ditantang dianjurkan untuk selalu mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Jika ditinjau Dalam konteks kepuasan pengguna interaksi antara pihak pengembang dan pengguna sistem teknologi (hubungan baik manusia) seperti dijelaskan dalam (Qs. An-Nisa ayat 04:36) :

﴿وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا ۚ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ

وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ

وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَن كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا ﴿٣٦﴾

Artinya : “Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatupun. dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu-bapa, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh dan teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri”

2.2 Teori yang berhubungan dengan analisis

2.2.1 Analisis

Analisis merupakan tahapan awal dalam pengembangan sistem dan merupakan tahap fundamental yang sangat menentukan kualitas sistem informasi yang dikembangkan. Analisis sistem adalah sebuah istilah yang secara kolektif mendeskripsikan fase-fase awal pengembangan sistem. Analisis sistem adalah teknik pemecahan masalah yang menguraikan bagian-bagian komponen dengan mempelajari seberapa bagus bagian-bagian komponen tersebut bekerja dan berinteraksi untuk mencapai tujuan mereka. Analisis sistem merupakan tahapan paling awal dari pengembangan sistem yang menjadi fondasi dalam menentukan keberhasilan sistem informasi yang dihasilkan nantinya. Tahapan ini sangat penting karena menentukan bentuk sistem yang harus dibangun. Tahapan ini bisa merupakan tahap yang mudah jika klien sangat paham dengan masalah yang

dihadapi dalam organisasinya dan tahu betul fungsionalitas dari sistem informasi yang akan dibuat. Tetapi tahap ini bisa menjadi tahap paling sulit jika klien tidak bisa mengidentifikasi kebutuhannya dan tertutup terhadap pihak luar yang ingin mengetahui detail proses bisnisnya.

Analisis sistem informasi merupakan fase pertama dalam pengembangan dalam pembangunan sistem informasi yang utamanya difokuskan pada masalah dan persyaratan-persyaratan bisnis, terpisah dari teknologi apapun yang dapat atau akan digunakan untuk mengimplementasikan solusi pada masalah tersebut tujuan utama dari analisis sistem ada beberapa hal, yaitu:

1. Menentukan kelemahan dari proses-proses bisnis pada sistem lama untuk bisa menentukan kebutuhan dari sistem baru.
2. Menentukan tingkat kelayakan kebutuhan sistem baru tersebut ditinjau dari beberapa aspek, diantaranya ekonomi, teknik, operasional, dan hukum. (Muslihudin, 2016:21-32)

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan analisis adalah suatu penelitian terhadap suatu kegiatan untuk mendapatkan informasi yang sebenarnya, sehingga dapat mengenal tanda-tanda kegiatan, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam suatu kegiatan.

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsir maknanya. (Makinuddin, 2011:40)

Analisis sistem adalah sebuah istilah yang secara kolektif mendeskripsikan fase-fase awal pengembangan sistem. Analisis sistem adalah teknik pemecahan masalah yang menguraikan bagian-bagian komponen dengan mempelajari seberapa bagus bagian-bagian komponen tersebut bekerja dan berinteraksi untuk mencapai tujuan mereka. Analisis sistem merupakan tahap paling awal dari pengembangan sistem yang menjadi fondasi menentukan keberhasilan sistem informasi yang dihasilkan nantinya. (Hanif Al Fatta, 2010:44).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan kegiatan memperhatikan, mengamati, dan memecahkan sesuatu (mencari jalan

keluar) yang dilakukan seseorang Analis. Analis merupakan profesi yang bagus untuk memulai karir dibidang IT, pekerjaan sebagai analis menawarkan tantangan kerja yang dinamis dan variatif.

2.2.2 Sistem

Sistem adalah suatu kumpulan atau himpunan dari unsur atau variabel-variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, dan saling tergantung satu sama lain (Sutabri Tata, 2012:3).

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan kegiatan atau untuk melakukan sasaran yang tertentu (Hutahaean, 2015: 1)

Sistem adalah kumpulan objek atau elemen yang saling berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. (Hariyanto Bambang, 2010 : 59)

Dari berbagai uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri atas komponen. Atau elemen yang saling berinteraksi untuk membentuk suatu kesatuan yang kompleks.

2.2.3 Informasi

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya Sumber informasi adalah data. Data kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata. Kejadian-kejadian (event) adalah kejadian yang terjadi pada saat tertentu (Hutahaean, 2015: 9).

Beberapa uraian mengenai pengertian informasi yang dapat dikemukakan yang dikutip dari beberapa sumber seperti pada **Tabel. 2.1**

Tabel 2.1 Definisi Infomasi dari Berbagai Sumber

Definisi	Sumber
Data yang telah diolah menjadi bentuk yang bermakna dan berguna bagi manusia.	(Laudon & Laudon, 1998)

Data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakannya	. (Hoffer, dkk, 2005)
Data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang.	(Davis, 1999)

(Kadir,abdul 2009:3)

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Informasi adalah suatu data yang dapat diolah yang berupa tulisan, gambar, dll untuk dijadikan sebuah informasi.

2.2.4 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi kegiatan strategis dari suatu organisasi bersifat manajerial untuk dapat menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu (Sutabri Tata, 2012:38).

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang dibutuhkan (Hutahaean, 2015: 13).

Dari beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem di dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi.

2.2.5 Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi berbasis komputer terdiri dari komponen-komponen sebagai berikut:

- a. Perangkat keras adalah komponen pelengkap sebagai kegiatan masukan data, memproses data, dan keluaran data.

- b. Perangkat lunak adalah sebuah instruksi program yang diberikan ke komputer.
- c. Database merupakan kumpulan dari informasi data yang terorganisir sedemikian rupa sehingga mudah diakses pengguna sistem informasi.
- d. Telekomunikasi yaitu komunikasi yang menghubungkan antara pengguna sistem dengan sistem komputer secara bersama-sama ke dalam suatu jaringan kerja efektif.
- e. Manusia sebagai personel dari sistem informasi, meliputi manager, analis, *programmer*, dan operator serta bertanggungjawab terhadap perawatan sistem.
- f. Prosedur merupakan tata cara yang meliputi strategi, kebijakan, metode dan peraturan-peraturan dalam menggunakan sistem informasi berbasis computer (Hanif -Fatta, 2010:9).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa komponen sistem informasi adalah alat pendukung suatu kegiatan yang digunakan baik perorangan maupun kelompok.

2.2.6 Employee Self Service

Employee Self Services (ESS) adalah sistem di PT PLN (Persero) yang memberikan pelayanan dan informasi mengenai kepegawaian, seperti : Slip gaji, Biodata pegawai, SPPD, dll (<http://pln.go.id/> Diakses : 7 juli 2017)

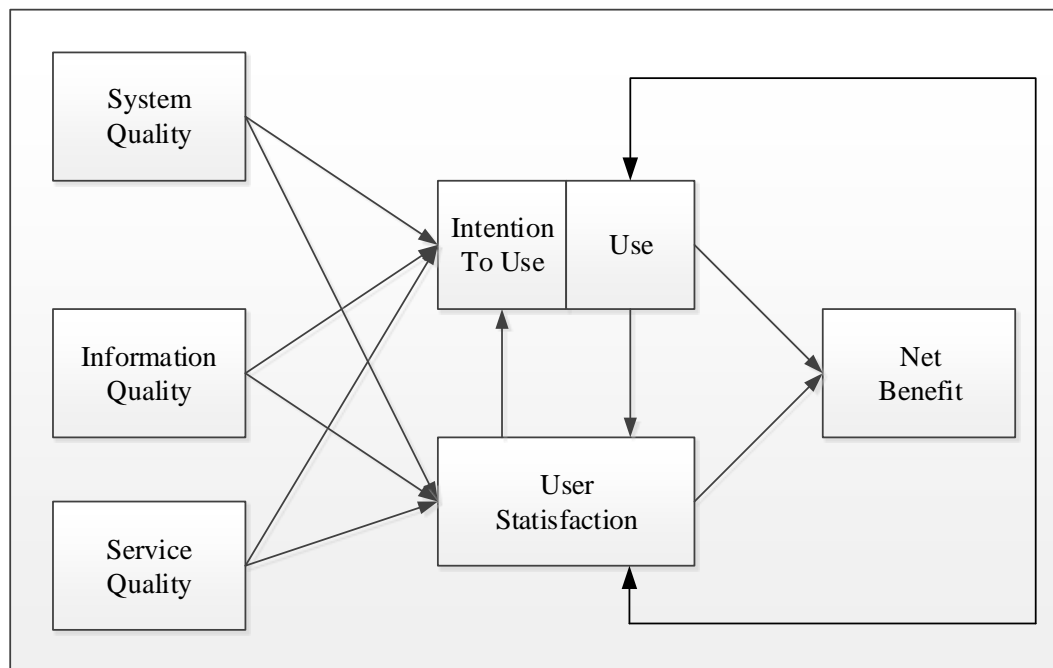
2.3 Delone dan McLean

Pengukuran dari kesuksesan atau efektivitas dari sistem informasi merupakan hal yang penting untuk memahami nilai dari kegiatan-kegiatan manajemen sistem informasi dan investasi-investasi sistem informasi. DeLone McLean (1992) mempublikasikan artikel untuk menjawab isu ini. Mereka mengusulkan suatu model yang disebut dengan "*D&M IS Success Model*" sebagai kerangka untuk mengkonsepsualisasikan dan mengoperasionalkan kesuksesan sistem informasi.

Model DeLone dan McLean (1992) dibangun berdasarkan teori dan hasil-hasil riset empiris sistem informasi yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti di tahun 1970an dan 1980an, sejak tahun itu, selama 10 tahun sampai tahun 2002

hampir 300 artikel di beberapa jurnal telah merujuknya dan menggunakan model tersebut. (Jogiyanto , 91:2007)

Pada tahun 2003 DeLone dan McLean kembali mengembangkan dan memperbaiki Model Kesuksesan sistem informasi yang mereka publikasikan tahun 1992. Dari analisis ini, maka DeLone dan McLean (2003) mengusulkan suatu model yang diperbarui yang tampak pada gambar berikut.



Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M diperbarui (2003)

Dari setiap elemen yang ada di dalam model kesuksesan sistem informasi D&M masih perlu diuraikan lebih lanjut agar dapat lebih mudah digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sebuah sistem informasi. Setiap item–item tersebut telah dikelompokkan menjadi sebagai berikut

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (Dody dan Zulaika, 2007). Indikator

pengukuran kualitas sistem dari Delone dan Mcleane (Jogiyanto, 2007:14) yaitu:

a. Kenyamanan Akses

Tingkat kesuksesan sistem informasi dapat dilihat dari tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Dengan tingginya tingkat kenyamanan suatu sistem informasi maka menggunakan sering menggunakan sistem informasi untuk mencari informasi yang dibutuhkan.

b. Keluwesan Sistem (*Flexibility*)

Keluwesan (*Flexibility*) sistem informasi sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan sistem. Pengguna akan lebih memilih sistem yang lebih flexibel dibandingkan dengan sistem yang kaku. Dengan tingkat flexibelitas yang tinggi maka pengguna dapat menggunakan sistem dengan lebih mudah.

c. Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai

Jika sebuah sistem dapat merealisasikan ekspektasi (harapan) dari pemakai dalam mencari sebuah informasi maupun penggunaan sistem maka sistem akan lebih diminati.

d. Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik

Setiap sistem informasi dapat dibedakan fungsi-fungsi yang dimilikinya. Banyak sistem informasi lebih diminati karena memiliki fungsi-fungsi yang lebih spesifik dari sistem informasi lain.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Information Quality merupakan output dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (*user*). Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang diukur dengan keakuratan informasi (*accuracy*), relevan (*relevance*), kelengkapan informasi (*completeness*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan penyajian informasi (*format*). Indikator pengukuran kualitas sistem dari DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:17) yaitu :

a. Kelengkapan (*Completeness*)

Suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi tersebut secara berkala setelah merasapuas terhadap sistem informasi tersebut.

b. Relevan (*Relevance*)

Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan.

c. Akurat (*Accurate*)

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunanya. Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

d. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna suatu sistem informasi tersebut. Oleh

karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu.

e. Format

Format sistem informasi perpustakaan yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Jika penyajian informasi disajikan dalam bentuk yang tepat maka informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi. Format informasi mengacu kepada bagaimana informasi dipresentasikan kepada pengguna. Dua komponen dari formatin formasi adalah bentuk dasar dan konteks dari interpretasinya di mana kadang-kadang dipandang sebagai frame. Bentuk dasar format merupakan bentuk penyajian website sebagai suatu bentuk sistem informasi, sedangkan konteks interpretasi sistem informasi mempengaruhi pandangan pengguna dan hal ini sering menyebabkan kesalahpahaman.

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang didapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa *update* sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Beberapa indikator pada kualitas layanan adalah kecepatan respon, kemampuan teknik dan pelayanan setelahnya dari pengembang.

4. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Dalam kaitannya dengan hal ini penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atau sukarela. Variabel ini diukur dengan indikator yang digunakan hanya

terdiri dari satu item yaitu seberapa sering pengguna (*user*) menggunakan sistem informasi tersebut (*frequency of use*).

5. Kepuasan Pemakai (*User satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Variabel ini diukur dengan indikator yang terdiri atas efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), dan kepuasan (*satisfaction*).

a. Efisiensi (*Efficiency*)

Kepuasan pengguna dapat tercapai jika sistem informasi membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Keefisienan ini dapat dilihat dari sistem informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan data secara efisien. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat.

b. Keefektifan (*Effectiveness*)

Keefektifan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Keefektifan sistem informasi ini dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang diinginkan.

c. Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem informasi seperti kualitas sistem dari sistem informasi perpustakaan dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi berhasil memenuhi aspirasi atau kebutuhan pengguna.

6. Manfaat-manfaat bersih (*net benefit*)

Manfaat-manfaat bersih merupakan dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa model kesuksesan sistem teknologi informasi adalah model untuk mengukur kesuksesan suatu sistem dengan menggunakan variabel-variabel yang ada .

2.4 Populasi dan Sampel

2.4.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh karakteristik yang menjadi objek penelitian, dimana karakteristik tersebut berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian bagi peneliti. Dengan kata lain populasi adalah himpunan keseluruhan objek yang diteliti (Thoifah,2016:14).

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. (Sugiyono,2016:80).

Menurut Sudjana dalam Edi Riadi, populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin dapat dihitung atau dapat diukur, baik secara kuantitatif maupun kualitatif terhadap karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya, kedudukan populasi dalam suatu penelitian memegang peran yang sangat penting sebab populasi inilah yang kelak akan dikenai generalisasi (Riadi,2016:33).

Populasi berasal dari bahasa inggris yaitu *population* yang berarti jumlah penduduk . dalam metode penelitian, kata populasi amat populer dipakai untuk

menyebutkan serumpun/sekelompok objek yang menjadi sasaran peneliti (Siregar 2013 : 30)

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa populasi adalah sekumpulan data yang menjadi objek untuk diteliti.

2.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono,2016:81).

Menurut Sutrisno Hadi dalam Iredho Fani Reza, sampel adalah sebagian dari populasi, sejumlah penduduk yang jumlahnya kurang dari jumlah populasi, sampel harus mempunyai paling sedikit satu sifat yang sama, baik sifat kodrat maupun sifat pengkhususan (Reza,2016:56).

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi (Siregar,2013:30).

Sampel adalah bagian dari populasi secara keseluruhan menurut sekaran (2006:121-123) dijelaskan bahwa subkelompok atau bagian dari populasi (Thoifah 2015 : 14)

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sampel adalah prosedur dalam pengambilan data untuk menentukan ciri tertentu.

2.5 Teknik Pengambilan Sampel

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, maka digunakan teknik sampling :

2.5.1 Probability Sampling

Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono,2016:82).

Dalam *probability sampling*, peneliti memilih individu yang memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel yang representatif dari populasi (Riadi, 2016:35).

Probability sampling merupakan metode sampling yang setiap anggota populasi memiliki peluang sama untuk terpilih sebagai sampel (Siregar, 2013 : 31)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai *probability sampling*, dapat disimpulkan bahwa *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel yang representatif dari populasi.

2.5.2 Simple Random Sampling

Simple Random Sampling merupakan teknik *sampling* yang digunakan untuk pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dikatakatan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono,2016:82).

Simple random sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan sampel (Siregar, 2013 : 31)

Simple random sampling adalah pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada, teknik ini hanya digunakan jika populasinya homogen (Riadi,2016:35).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa *Simple random sampling* adalah prosedur pengambilan data secara acak.

2.5.3 Menentukan Ukuran Sampel

Jumlah anggota sampel yang paling tepat digunakan dalam penelitian bergantung pada tingkat ketelitian atau kesalahan yang dikehendaki. Tingkat

ketelitian/kepercayaan yang dikehendaki sering tergantung pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia. Makin besar tingkat kesalahan maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan, dan sebaliknya, makin kecil tingkat kesalahan, akan semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan sebagai sumber data (Thoifah,2016:16).

Pada tahun 1960, Slovin memperkenalkan rumus untuk menentukan ukuran minimal sampel dari sebuah populasi. Menurut setiawan (2012) dalam Edi Riadi, rumus Slovin ini dapat dipakai untuk menentukan ukuran sampel, hanya jika penelitian bertujuan untuk yang menduga proporsi populasi. Asumsi tingkat keandalan 95%, sehingga $\alpha=0,05$. Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam perhitungan adalah $p.q$ dimana $p=0,5$ karena $q=1-p$ maka $q=0,5$. Nilai galat pendugaan atau taraf signifikansi (d) didasarkan atas pertimbangan peneliti artinya boleh dipilih apakah 0,01 (1%) atau 0,05 (5%). (Riadi,2016:41) Dengan demikian rumus Slovin adalah:

$$S = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Gambar 2.2 Rumus Slovin

Keterangan:

S= Ukuran sampel

N= Ukuran Populasi

D= Taraf Signifikansi (5%)

2.6 Skala Pengukuran

Skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Thoifah,2016:40).

Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono,2016:93).

Skala *likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala *likert* memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu: pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2, dan 1, sedangkan untuk pernyataan negatif diberi skor 1,2,3,4 dan 5. Bentuk jawaban skala *likert* terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Dengan menggunakan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi sub-indikator yang dapat diukur. Akhirnya sub-indikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan/pernyataan yang perlu dijawab oleh responden (Siregar,2013:25).

Skala yang sering dipakai dalam penyusunan *kuesioner* adalah skala ordinal atau sering disebut skala *likert*, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut.

Tabel 2.2 Ukuran Skala *Likert*

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu-Ragu/Cukup Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

(Sumber:Toifah,2016:40)

Skala *likert* dikatakan ordinal karena pernyataan sangat setuju mempunyai tingkat atau preferensi yang “lebih tinggi” dari setuju, dan setuju “lebih tinggi” dari “ragu-ragu”. Namun demikian jika jarak skala itu sama besar atau konstan nilainya, maka skala *likert* menjadi skala interval (Ghozali, 2013:47).

2.7 Metode Pengumpulan Data

2.7.1 Data Primer

Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer ini adalah data yang paling asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistik apapun. Untuk

mendapat data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung melalui teknik observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran *kuesioner*. (Riadi, 2016:48).

1. *Interview* (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

2. *Kuesioner* (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. *Kuesioner* merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

2.7.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi tangan kedua yang sudah dikumpulkan oleh beberapa orang (organisasi) untuk tujuan tertentu dan tersedia untuk berbagai penelitian. Data sekunder tersebut tidak murni dalam karakter dan telah menjalani *treatment* setidaknya satu kali. Contoh data sekunder adalah data yang diperoleh dari Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal dan lain-lain. (Riadi, 2016:48).

2.8 Uji Instrumen Data

2.8.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu *kuesioner*. Suatu *kuesioner* dikatakan valid jika pertanyaan pada *kuesioner* mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh *kuesioner* tersebut. Validitas mengukur apakah pertanyaan dalam *kuesioner* yang kita buat betul-betul dapat mengukur apa hendak kita ukur (Ghozali, 2013:52).

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item yang akan digunakan sebagai instrument penelitian dapat mengukur objek yang ingin diukur (Alhamdu,2016:45).

Menurut Syofian Siregar (2013: 46) validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*). Setelah kuesioner disebar maka selanjutnya dilakukan uji validitas untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *Bivariate Product Moment*. Korelasi Product Moment adalah cara yang dapat digunakan untuk menguji validitas data.

Menurut Syofian Siregar (2013 : 47), Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengetahui kuesioner yang digunakan sudah tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur, yaitu:

1. Jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3 (Azwar, 1992. Soegiyono, 1999).
2. Jika koefisien korelasi *product moment* > $r_{tabel}(\alpha ; n-2)$ n = jumlah sampel
3. Nilai Sig. $\leq \alpha$

Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas konstruk dengan teknik korelasi *product moment*, yaitu :

$$R_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Di mana :

n = Jumlah responden

X = Skor variabel (jawaban responden)

Y = Skor total dari variabel (jawaban responden)

Pengujian validitas item (instrumen pengumpulan data) dengan menggunakan program SPSS dapat dilakukan dengan menggunakan dua metode analisis yaitu korelasi *pearson product moment* dan *corrected item total correlation*.

Pengujian validitas item (instrumen pengumpulan data) dengan menggunakan metode tersebut, berlandaskan pada beberapa ketentuan, yaitu :

1. Membandingkan nilai signifikansi kolerasi satu item dengan item total, dengan aturan bilai nilai signifikasi $> 0,05$ maka item tidak valid.
2. Membandingkan nilai r hitung (nilai *person correlation*) dengan nilai r tabel (nilai yang ada pada tabel r). nilai r tabel ini dicari menggunakan tingkat signifikasi 0,05 dengan uji 2 sisi dan melihat N (jumlah subjek) dikurangi 2 ($df=N-2$). Bila r hitung (nilai *person correlation*) $> r$ tabel, maka item valid. Sebaliknya bila r hitung (nilai *person correlation*) $< r$ tabel , maka item tidak valid.
3. Menentukan validitas item dengan melakukan penilaian langsung terhadap koefisien kolerasi berdasarkan aturan pengukuran seperti yang diungkapkan Azwar (2007), yaitu dengan menggunakan batas kolerasi mininal 0.03 daya pembedanya dianggap memuaskan (Azwar, 2007).

Secara statistika, diperkenankan untuk menggunakan subjek antara 60 sampai dengan 100 orang sebagai sampel uji coba, karena jumlah tersebut sudah dianggap dengan membandingkan nilai koefisien korelasi (r hitung dengan r tabel) (Alhamdu,2016:45-47).

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai uji validitas penulis menyimpulkan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu *kuesioner*, yang akan digunakan sebagai instrument penelitian dapat mengukur objek yang ingin diukur.

2.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebernarnya adalah alat untuk mengukur suatu *kuesioner* yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu *kuesioner* dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Sebagai misal variabel konstruk autonomi yang dikur dengan 4 (empat) indikator autonom1, autonom2, autonom3, autonom4 yang masing-masing merupakan pertanyaan yang mengukur tingkat autonomi seseorang.

Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama yaitu

autonomi. Jika jawaban terhadap ke empat indikator ini acak, maka dapat dikatakan bahwa tidak reliabel. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja, pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan (Ghozali, 2013:47-48).

Reliabilitas adalah ukuran untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Teknik pengujian reliabilitas alat ukur yang digunakan dalam pengujian *internal consistency*, dilakukan dengan cara mencoba alat ukur cukup hanya sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Hasil analisis dapat digunakan untuk memprediksi reliabilitas alat ukur. Pada penelitian pengujian yang digunakan untuk mengevaluasi sumber variasi alat tes yang tunggal, diantara teknik yang dapat digunakan yaitu *alpha cronbach* (Siregar, 2013:55-56).

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Gambar 2.3 Rumus Uji Reliabilitas

Keterangan:

r = reliabilitas instrumen

k = jumlah butiran pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah variasi butir

σ_t^2 = Variasi total

Dengan menggunakan analisis *alpha cronbach*, suatu alat ukur dikatakan reliabel ketika memenuhi batas minimum skor *alpha cronbach* 0,6 artinya, skor *alpha cronbach* 0,6.

Tabel 2.3 Skor Uji Reliabilitas (*alpha cronbach*)

Skor	Keterangan
0,80-1.0	Baik
0,60-0,799	Dapat diterima
< 0,60	Kurang Baik

(Sumber:Alhamdu, 2016:48)

Artinya, skor reliabilitas alat ukur yang kurang dari 0,6 maka dianggap kurang baik. Sedangkan skor reliabilitas 0,7 dapat diterima, dan dianggap baik bila mencapai skor reliabilitas 0,8. Sehingga dapat dikatakan bahwa skor reliabilitas semakin mendekati angka 1, maka semakin baik dan tinggi skor reliabilitas alat ukur yang digunakan (Alhamdu, 2016:48).

Menurut Suharsimi Arikunto dalam Iredho Fani Reza, menyatakan reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Reza, 2016:96).

2.9 Teknik Analisis Data

2.9.1 Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Siregar (2013:284), analisis linier sederhana adalah suatu alat yang dapat digunakan dalam memprediksi permintaan di masa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (independen) terhadap suatu variabel tak bebas (dependen) adalah menggunakan regresi linear. Regresi linier dibagi dalam dua kategori, yaitu regresi linear sederhana.

Regresi linear sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (independen) dan satu variabel tak bebas (dependen) dan dua variabel bebas (independen).

Tujuan penerapan kedua metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas (dependen) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (independen).

Rumus regresi linear sederhana :

$$\mathbf{Y = a + b.X}$$

Dimana :

Y= variabel terikat

X = variabel bebas

A dan b = konstanta

Untuk mendapatkan nilai yang efisien dan tidak bias atau BLUE dari satu persamaan regresi berganda dengan metode kuadrat terkecil (*least square*), maka dilakukan pengujian untuk mengetahui model regresi yang dihasilkan memenuhi persyaratan asumsi klasik. Asumsi klasik yang digunakan adalah normalitas, multikolinieritas, autokorelasi dan heterokedastisitas.

1. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variable pengganggu atau *residual* memiliki distribusi normal.
2. Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasiantar variabel bebas (independen).
3. Uji auto korelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi autokorlasi atau tidak, model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi.
4. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain

2.10 Uji Hipotesis

Dalam penelitian kuantitatif, hipotesis merupakan elemen penting sebagai peranti kerja teori peneliti. Hipotesis adalah jawaban atau dugaan ilmiah sementara terhadap suatu fenomena yang perlu dibuktikan atau diuji kebenarannya secara empiris.

Sebagai suatu jenis proposisi, umumnya hipotesis menyatakan hubungan antara dua atau lebih variabel yang di dalamnya pertanyaan-pertanyaan hubungan tersebut telah diformulasikan dalam kerangka hipotesis. Hipotesis ini diturunkan atau bersumber dari teori dan tinjauan literature yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti (Riadi, 2016:83)

Hipotesis penelitian mempunyai fungsi memberikan jawaban sementara terhadap rumusan masalah atau *research question*. Hipotesis penelitian pada umumnya sama dengan banyaknya jumlah umusan masalah yang telah ditempatkan dalam rencana penelitian. Hipotesis penelitian disajikan dalam bentuk narasi yang menjelaskan konstelasi antarvariabel sebagai jawaban sementara dari penelitian.

2.11 Uji Pengaruh Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2013:99) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (b_i) sama dengan nol, atau :

$$H_0 : b_i = 0$$

Artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_A) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau :

$$H_A : b_i \neq 0$$

Artinya, variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Cara melakukan uji t adalah sebagai berikut:

1. Quick look : bila jumlah degree of freedom (df) adalah 20 atau lebih dan derajat kepercayaan sebesar 5%, maka H_0 yang menyatakan $b_i=0$ dapat ditolak bila nilai $t > 2$ (dalam nilai absolut). Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.
2. Membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hitung $> t$ tabel , kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

2.12 SPSS

Statistical Package for Social Sciences yaitu software yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik parametrik maupun nonparametrik dengan basis windows. Versi software SPSS secara terus – menerus mengalami perubahan. Saat system operasi computer windows mulai populer, SPSS yang dahulunya under DOS dan bernama SPSS PC , juga berubah menjadi under windows dan populer di Indonesia dengan SPSS versi 6, kemudian versi 7.5, versi 9, versi 10, versi 11, versi 11.5, versi 12, versi 13, versi 14, versi 15, versi 16, versi 17, versi 18, versi 19, versi 20 dan terakhir lisensinya dibeli oleh IBM dan diberi nama IBM SPSS versi 21.(Ghozali, 2013:15).

SPSS singkatan dari *Statistical product and service solution*, yaitu suatu program komputer yang digunakan untuk melakukan pengolahan data statistik. Pada mulanya SPSS dibuat untuk pemecahan masalah statistik pada ilmu-ilmu sosial. Karena semakin populernya program ini, sekarang SPSS bisa diaplikasikan pada semua bidang. (Priyanto, 2014 :1)

2.13 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini juga merujuk pada penelitian sebelumnya sebagai pendukung penulis dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan metode DeLone dan McLean yang dapat dilihat pada tabel 2.3 berikut ini:

Tabel 2.4 Penelitian Sebelumnya

No	Nama	Judul	Tahun	Isi Penelitian
1.	Muhammad Islam Salim	Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Senayan Dengan Pendekatan Model DeLone Dan McLane di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta	2014	Objek dari penelitian ini adalah sistem informasi perpustakaan Senayan yang digunakan di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta, dan subjek dari penelitian ini adalah siswa kelas X angkatan 2013, dengan jumlah populasi 478 dan sampel yang digunakan adalah 172 siswa dan 2 orang admin dari sistem informasi perpustakaan Senayan. Penelitian mengaplikasikan teori yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean(2003) tentang kesuksesan sistem informasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan angket. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah dengan teknik analisis korelasi <i>product moment</i> Pearson. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa distribusi kecenderungan pada semua variabel adalah cukup baik dan semua hipotesis diterima. (1) terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem dan penggunaan, (2) terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna, (3) terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas informasi dan

				<p>penggunaan, (4) terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna, (5) terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dan penggunaan, (6) terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna, (7) terdapat hubungan positif dan signifikan antara penggunaan dan kepuasan pengguna, (8) terdapat hubungan positif dan signifikan antara penggunaan dan manfaat-manfaat bersih, (9) terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih.</p>
2.	Sigit P Reza Dimas dan Oktafani Farah	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal bandung)	2014	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan di IFI Futsal Bandung. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian berupa studi kausal. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode <i>non-probability sampling</i> jenis <i>convenience sampling</i>, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Kemudian, untuk analisis data digunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial</p>

				<p>kualitas pelayanan IFI Futsal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} (2.468) > t_{tabel} (1.984). Berdasarkan analisis regresi linier sederhana diperoleh hasil $Y = 2.225 + 0,305X$. Berdasarkan uji koefisien determinasi, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan persentase pengaruhnya 5,9%, sedangkan sisanya sebesar 94,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar kualitas pelayanan yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti <i>brand image</i>, harga, lokasi dan faktor lainnya.</p>
3.	Risdiyanto Anggih	Pengaruh Kualitas Informasi, Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik	2014	<p>Objek dalam penelitian ini adalah sistem informasi klinik InClinic, dan subjek penelitian ini adalah pengguna sistem informasi klinik pada Klinik Perigigi dan Klinik Cosmodent, dengan jumlah populasi sebanyak 10 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan angket. Uji validitas dilakukan dengan <i>Judgement Experts</i> sebanyak tiga orang ahli. Uji Reliabilitas menggunakan rumus <i>alpha</i>. Pengujian hipotesis yang digunakan</p>

				adalah dengan teknik korelasi <i>Product Moment</i> . Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan: (1) Kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik dengan kuat pengaruh sebesar 70,22%, (2) Kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik dengan kuat pengaruh sebesar 67,40%, Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik dengan kuat pengaruh sebesar 63,52%.
4.	Prananta Yobo Endra, Ashari, dkk	Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Geografi Kementerian Kehutanan Di Papua Barat	2014	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem menjadi faktor penting yang dipertimbangkan dalam kepuasan pengguna. Hipotesis tentang kualitas sistem SIG Kemenhut ini menunjukkan signifikan terhadap kepuasan. Kepuasan penggunaan sistem ini disebabkan karena sistem ini memiliki fasilitas petunjuk penggunaan seperti petunjuk menu, petunjuk pengisian, petunjuk pengoperasian sehingga mudah digunakan dan dipelajari. Namun beberapa responden masih merasa

				<p>memerlukan waktu yang lama dalam proses peng-inputan dan sering terjadi eror dalam pengoperasiannya. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna menyatakan bahwa kualitas informasi (information quality) berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna (user satisfaction), artinya bahwa kualitas informasi menjadi faktor penting yang dipertimbangkan pada tingkat kepuasan SIG Kemenhut. Dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi karena SIG Kemenhut menghasilkan informasi/output yang lengkap, mudah dipahami, dapat dipertanggungjawabkan dan relevan dengan pekerjaan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.</p>
5.	Purwaningsih Susanti	Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Pelayanan Terpadu (SIPT) Online	2010	<p>Hasil dari penelitian yaitu Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa kesuksesan penerapan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna dari sistem informasi tersebut serta adanya pengaruh moderasi kesesuaian tugas dan teknologi terhadap</p>

		(Studi Pada PT Jamsostek (PERSERO))	dampak individual sebagai kesuksesan penerapan sistem informasi. Kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan korelasi yang bernilai positif. Maka berarti semakin kualitas sistemnya semakin tinggi pula kepuasan dari pengguna sistemnya. Kualitas sistem dikatakan baik jika memenuhi kriteria dapat diandalkan (reliability), dapat diakses langsung (accessibility), memiliki respons (response time) dan mudah digunakan (ease of use).
--	--	-------------------------------------	--

Berdasarkan Tabel 2.4 Penelitian sebelumnya yang menjelaskan tentang perbandingan dari beberapa penelitian mengenai kesuksesan sistem informasi yang sudah dilaksanakan maka perbedaan yang dimiliki dari penelitian ini adalah analisis kesuksesan penerapan sistem informasi ESS (*employee self service*) yang memberikan pelayanan dan informasi mengenai kepegawaian, untuk mengetahui sejauh mana kesuksesan sistem informasi yang dipakai terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan variabel-variabel model kesuksesan sistem informasi yang sudah dilaksanakan, serta perhitungan data yang digunakan ialah SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum

3.1.1 Sejarah PT. PLN (Persero) Area Palembang

Berawal di akhir abad ke 19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan. Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

3.1.2 Visi dan Misi

1. Visi

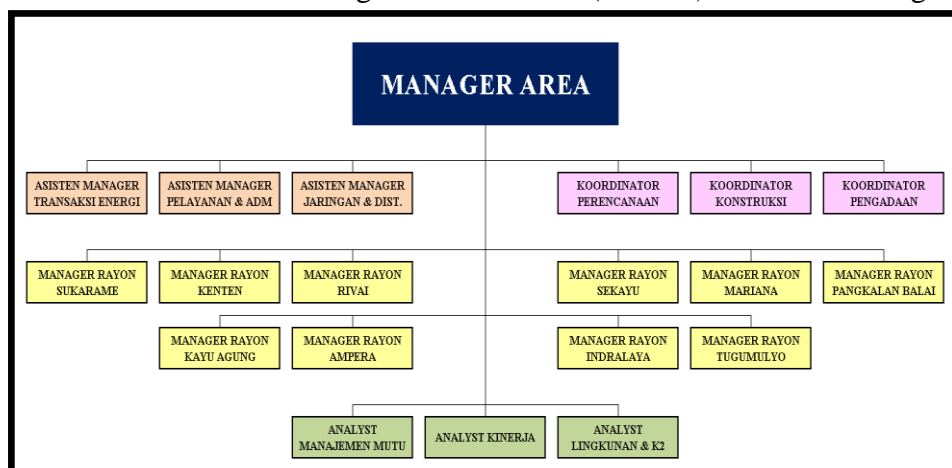
Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh kembang, Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

2. Misi

- Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

3.1.3 Struktur Organisasi

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Palembang



(Sumber:PT. PLN (Persero) Area Palembang)

3.1.4 Job Description

Setiap organisasi mempunyai struktur yang berbeda disesuaikan dengan karakteristik masing-masing organisasi tersebut. Dengan adanya struktur organisasi akan mengetahui dimana posisinya sehingga mereka dapat melakukan aktivitas sesuai dengan tugas, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing.

Penyusunan struktur organisasi harus fleksibel dalam arti memungkinkan adanya penyesuaian-penyesuaian tanpa harus mengadakan perubahan secara total. Struktur organisasi juga dapat menunjukkan garis wewenang dan tanggung jawab secara jelas, dan pemisahan fungsi-fungsi operasionalnya, sehingga memungkinkan tidak terjadi *overlapping* dari fungsi masing-masing bagian.

Berikut tugas wewenang serta tanggung jawab dari masing-masing manajemen menurut struktur organisasi PT. PLN (Persero) Area Palembang adalah sebagai berikut :

1. Manajer Cabang

Bertanggung jawab atas pengelolaan usaha melalui optimalisasi seluruh sumber daya secara efisien, efektif dan sinergis. Pengelolaan perusahaan pembangkit, pendistribusian dan penjualan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai secara efisien, meningkatkan mutu dan keandalan serta pelayanan pelanggan, dan memastikan terlaksananya *Good Corporate Governance (GCG)* di PT PLN (Persero) Area Palembang.

Rincian tugas pokok sebagai berikut:

1. Melakukan kegiatan perusahaan pembangkit (skala kecil) secara efisien, hemat energi, handal dan ramah lingkungan.
2. Mengusulkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) Wilayah S2JB.
3. Memastikan program Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) Wilayah S2JB, dilaksanakan sesuai penetapan direksi.

2. Fungsional Ahli

Bertanggung jawab atas evaluasi pencapaian target kinerja dan memberikan masukan pada manajemen untuk meningkatkan hasil kinerja.

Rincian tugas pokok sebagai berikut:

1. Mengevaluasi data perusahaan yang berhubungan dengan target kerja.
2. Merancang langkah-langkah strategis untuk mencapai target kerja.
3. Mengawasi baca meter.
4. Mengawasi penjualan rekening

3. Asisten Manajer (Asman) Jaringan

Bertanggung jawab atas rencana dan pelaksanaan Operasi dan Pemeliharaan Jaringan Distribusi, Pekerjaan Dalam Keadaan Bertegangan (PDKB) dan Pembangkitan Tenaga Listrik Mikro Hidro (PLTMH) untuk menjamin mutu dan keandalan jaringan distribusi. Hasil/Output pendistribusian energi listrik yang kontiniu dan andal.

Rincian tugas pokok sebagai berikut:

1. Menyusun Program Rencana Kerja (PRK) untuk kegiatan Operasi dan Pemeliharaan Jaringan Distribusi.
2. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Operasi dan Pemeliharaan Jaringan Distribusi, PDKB, serta PLTMH.
3. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan anggaran Operasi dan Pemeliharaan Jaringan Distribusi.
4. Melakukan analisa dan evaluasi kinerja operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi termasuk PDKB.
5. Melakukan monitoring dan evaluasi kinerja proteksi distribusi dan pelayanan teknik.
6. Melakukan verifikasi dan validasi aset distribusi secara periodic.
7. Mengkoordinasikan penyusunan dan mengendalikan pelaksanaan SOP untuk setiap jenis pekerjaan Distribusi guna tercapainya *zero accident*.
8. Melakukan koordinasi dalam rangka operasi dan pemeliharaan Jaringan Distribusi dengan Rayon/instansi terkait termasuk PFK.
9. Menyusun pola operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi yang efisien.

4. Asman Transaksi dan Energi Listrik

Bertanggung jawab dalam kegiatan transaksi energi pelanggan dan Area/Rayon/Unit terkait, pengendalian susut dan pemeliharaan meter transaksi

untuk memenuhi standar operasional yang berlaku. Hasil/Output laporan transaksi energi listrik, susut, dan pemeliharaan meter transaksi.

Rincian tugas pokok sebagai berikut:

1. Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan manajemen billing.
2. Mengkoordinasikan dengan AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) terkait dengan proses billing.
3. Menyusun biaya operasi dan investasi serta data pendukung RKAP.
4. Memonitoring dan mengendalikan realisasi penggunaan anggaran SKKI/SKKO.
5. Mengkoordinasikan kegiatan operasional di bagian transaksi energi.
6. Mengevaluasi dan mengendalikan susut, PJU, P2TL, AMR, pemeliharaan APP, pemeliharaan meter transaksi dan hasil ukur meter transaksi.
7. Menyusun rencana program pemeliharaan meter transaksi.
8. Melaksanakan settlemen antar unit pelaksana dan P3B dalam pengelolaan *transfer price energy*.
9. Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pemasangan dan pemeliharaan AMR.
10. Merencanakan dan mengevaluasi pekerjaan pemeliharaan APP dan hasil penerapan metrologi secara berkala.
11. Memonitoring dan mengevaluasi manajemen APP.
12. Mengkoordinasikan kegiatan Wiring dan Setting APP.
13. Mengkoordinasikan dengan bagian dan instansi yang berwenang untuk kegiatan P2TL.

5. Asman Administrasi dan Niaga

Bertanggung jawab atas kelancaran pengelolaan dan pengendalian kegiatan bidang administrasi dan keuangan yang meliputi sumber daya manusia, kesekretariatan, anggaran, keuangan dan akuntansi untuk mendukung laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu serta mencapai target kinerja sesuai tujuan perusahaan.

Rincian tugas pokok sebagai berikut:

1. Mengelola peningkatan Integritas Layanan Publik (ILP).
2. Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pengelolaan tenaga kerja.
3. Mengkoordinasikan pengelolaan kegiatan administrasi umum, SDM dan pelanggan.
4. Memonitor data pelanggan.
5. Memverifikasi dan validasi terhadap kelengkapan transaksi pembayaran.
6. Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan pencatatan transaksi keuangan.
7. Mengkoordinir dan mengelola Anggaran Investasi, Anggaran Operasi dan Cash Budget.
8. Mengevaluasi kontrak perjanjian dengan pihak ketiga.
9. Menyusun kebutuhan rencana diklat dan evaluasi hasil diklat.
10. Melakukan monitoring operasional kendaraan dinas, fasilitas kantor dan pemeliharaan Gedung.
11. Mengkoordinasikan proses pelanggaran disiplin pegawai.
12. Mengevaluasi fasilitas/sarana kerja, permintaan perlengkapan K3/APK, tunjangan kecelakaan kerja dan permohonan SPPD.
13. Memonitor realisasi anggaran.

6. Sub. Bagian Spv. Operasi Distribusi

Bertanggung jawab dalam merencanakan dan melaksanakan pengoperasian jaringan distribusi sesuai SOP untuk menjamin keandalan, keamanan, mutu dan efisiensi penyaluran tenaga listrik.

Rincian tugas pokok sebagai berikut:

1. Menyusun Program Rencana Kerja (PRK) Operasi.
2. Merencanakan dan melaksanakan kegiatan Operasi Jaringan Distribusi sesuai SOP.
3. Melaksanakan pemutakhiran data aset distribusi secara berkala.
4. Melakukan pengendalian pengoperasian jaringan distribusi.
5. Mengendalikan dan monitoring pelaksanaan operasional pelayanan teknik.

6. Mengkoordinasikan dengan Area, Rayon dan Instansi terkait dalam rangka operasi jaringan distribusi.
7. Mengevaluasi kinerja operasi.

7. Sub. Bagian Spv. Pemeliharaan Distribusi

Bertanggung jawab dalam merencanakan dan melaksanakan pemeliharaan jaringan distribusi untuk meningkatkan keandalan, keamanan, mutu dan efisiensi jaringan distribusi.

Rincian tugas pokok sebagai berikut:

1. Merencanakan penyusunan Program Rencana Kerja (PRK).
2. Melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan pemeliharaan jaringan distribusi sesuai SOP dan anggaran yang ditetapkan.
3. Merencanakan kebutuhan material operasi dan pemeliharaan untuk meningkatkan keandalan dan keamanan jaringan distribusi termasuk PRK.
4. Melaksanakan koordinasi dengan rayon dan bagian terkait dalam pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan jaringan distribusi.
5. Menyiapkan peralatan kerja untuk operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi

8. Sub. Bagian Spv. PDKB

Bertanggung jawab dalam mengelola pekerjaan PDKB untuk meningkatkan keandalan, keamanan, mutu dan efisiensi jaringan distribusi.

Rincian tugas pokok sebagai berikut:

1. Merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi pekerjaan PDKB.
2. Mengendalikan pelaksanaan pekerjaan PDKB sesuai dengan SOP.
3. Mengusulkan Surat Perintah Pekerjaan dalam Keadaan Bertegangan (SP2B) dan Surat Penunjukan Pengawas Pekerjaan dalam Keadaan Bertegangan (SP3B) kepada Kepala Operasi.
4. Melaksanakan inventarisasi dan mengusulkan peremajaan peralatan PDKB.
5. Memonitor masa berlaku dan mengusulkan sertifikat kompetensi/brevet personil PDKB.

6. Mengusulkan revisi SOP atau mengajukan SOP baru ke komisi PDKB.
7. Melaporkan penyelesaian pekerjaan kepada Kepala Operasi.

9. Sub. Bagian Spv. Transaksi dan Energi

Bertanggung jawab atas kegiatan pemeliharaan meter transaksi untuk akurasi pengukuran pemakaian energi listrik.

Rincian tugas pokok sebagai berikut:

1. Memonitor program pemeliharaan meter transaksi yang disebabkan oleh meter rusak, buram, macet dan tua.
2. Memonitor pelaksanaan pemasangan dan pemeliharaan AMR.
3. Merencanakan kebutuhan Kwh meter untuk pemeliharaan.
4. Memonitor pelaksanaan hasil penerapan metrologi secara berkala.
5. Menyiapkan data pendukung RKAP untuk kebutuhan pemeliharaan meter transaksi.
6. Memonitor pekerjaan pemeliharaan dan tera ulang APP serta Meter Elektronik (ME) dan sistem AMR yang dikerjakan pihak ketiga.
7. Melaksanakan pengujian alat ukur, pembatas dan kelengkapannya untuk material baru atau bekas andal.
8. Memastikan hasil sampling penerapan APP-baru hasil Metrologi dan rekondisi pihak ketiga.
9. Memonitor manajemen segel APP

10. Sub Bagian Spv. Pengendalian Susut

Bertanggung jawab atas kegiatan pengendalian susut jaringan, menertibkan PJU/reklame liar dan pelaksanaan P2TL.

Rincian tugas pokok sebagai berikut:

1. Memonitor pelaksanaan penekanan susut dan berkoordinasi dengan bagian atau rayon terkait.
2. Memetakan dan melaporkan perkembangan susut Area dan Rayon secara berkala.
3. Melakukan updating data PJU secara berkala.
4. Melakukan koordinasi dan pengawasan hasil P2TL yang telah dilakukan dengan bagian atau rayon terkait.

5. Melakukan evaluasi kinerja pihak ketiga berdasarkan SLA.
6. Membuat target operasi serta memonitor pelaksanaan P2TL secara rutin.
7. Memastikan kelengkapan P2TL sesuai aturan.
8. Melaksanakan komunikasi dengan bagian terkait dan Instansi berwenang untuk pelaksanaan P2TL.
9. Melakukan analisa dan evaluasi (ANEV) atas hasil pelaksanaan P2TL.

11. Sub. Bagian Spv. Pemeliharaan APP

Bertanggung jawab atas kegiatan pengendalian dan keakuratan APP.

Rincian tugas pokok sebagai berikut:

1. Memastikan antara data pelanggan dan APP terpasang.
2. Membuat laporan hasil berita acara pemeriksaan.
3. Berkoordinasi dengan bagian terkait tentang kelainan APP.
4. Memvalidasi data kelainan APP.
5. Memeriksa pemakaian energi listrik pelanggan prabayar secara berkala.
6. Memeriksa dan mengecek pemakaian energi listrik pelanggan prabayar secara berkala.

12. Sub. Bagian Spv. Pelayanan Pelanggan

Bertanggung jawab atas terlaksananya kegiatan fungsi pelayanan pelanggan, administrasi pelanggan, dan pengelolaan pendapatan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan pengamanan pendapatan.

Rincian tugas pokok sebagai berikut:

1. Melaksanakan dan mensupervisi fungsi pelayanan pelanggan sesuai proses bisnis.
2. Melaksanakan kunjungan pelanggan potensial (TM/TT).
3. Menyiapkan rencana Tingkat Mutu Pelayanan secara periodik dan menindak lanjuti pencapaian TMP.
4. Melaksanakan kegiatan Riset Pasar dan Menyusun Data Potensi Pasar (Captive Power).
5. Mengolah peta Segmentasi Pelanggan.

6. Melaksanakan supervisi untuk penyempurnaan layanan PB/PD di Rayon.
7. Memastikan proses PB/PD dan SPJBTL Pelanggan Potensial sesuai kewenangannya.
8. Memonitor penerbitan SIP / SPJBTL.
9. Memonitor Mutasi Data Induk Langgan dan memelihara Arsip Induk Langgan.
10. Memonitor Laporan penagihan lain-lain (multi guna, P2TL, BP).
11. Memonitor dan mensupervisi pengendalian piutang pelanggan.
12. Memonitor proses pemutusan sementara, bongkar rampung, piutang ragu-ragu dan usulan penghapusan piutang.

13. Sub. Bagian Spv. Keuangan Dan Administrasi

Bertanggung jawab atas proses administrasi SDM, kegiatan Kesekretariatan, proses Akuntansi dan Keuangan untuk menjamin terpenuhinya tertib administrasi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Rincian tugas pokok sebagai berikut:

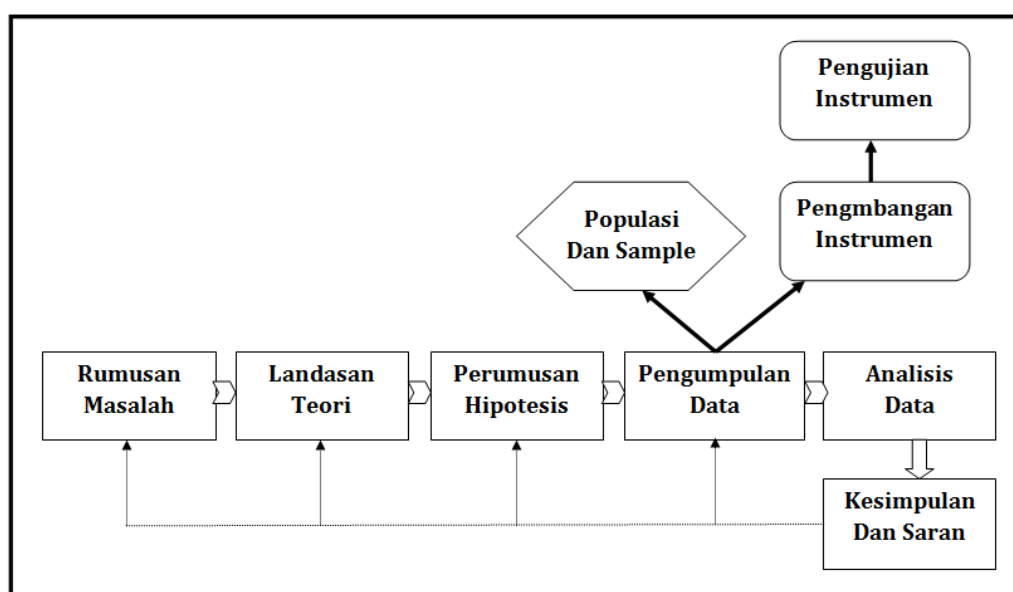
1. Melaksanakan pengelolaan tenaga kerja.
2. Melaksanakan pengelolaan K3.
3. Melaksanakan investigasi kejadian kecelakaan kerja, kebakaran, banjir dan musibah lain terkait dengan K3.
4. Melaksanakan pengelolaan sarana kerja dan administrasi perkantoran.
5. Melaksanakan pengelolaan fungsi Keuangan dan Akuntansi.
6. Melaksanakan fungsi bagian keuangan.
7. Menyiapkan data pendukung RKAP untuk bagian Keuangan dan Administrasi.
8. Melaksanakan rekonsiliasi data dengan fungsi terkait atas Pendapatan, Bank, Hutang-Piutang, Persekot Dinas dan PUMP-KPR/BPRP.
9. Menyiapkan rincian biaya di Rayon untuk rencana alokasi dana operasional.

3.2 Metode Penelitian

Menurut (Sugiyono 2014:14) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan *data* dengan *tujuan* dan *kegunaan* tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskripsi analisis dengan pendekatan kuantitatif, metode penelitian ini melakukan observasi, penyebaran kuesioner dan wawancara secara langsung yang didasari dengan studi literatur dan berkaitan dengan penelitian ini kemudian dibandingkan dengan temuan dari hasil pengumpulan data untuk mencapai hasil penelitian yang diharapkan.

Metode deskripsi kuantitatif yaitu penelitian yang berdasarkan data yang dikumpulkan selama proses penelitian yang secara sistematis yang berhubungan dengan sifat-sifat dan fakta-fakta dari objek yang diteliti dengan cara menggabungkan antar variabel yang ada didalamnya, kemudian diinterpretasikan berdasarkan teori dan literatur, yang mempunyai tujuan untuk memberikan gambaran yang jelas atas masalah yang akan diteliti, dan data tersebut akan dihitung secara sistematis. (Sugiyono, 2013)

Jenis data yang digunakan dalam kuesioner merupakan data interval dimana objek/kategori dapat diurutkan berdasarkan suatu atribut tertentu. Skala pengukuran yang diterapkan dalam penelitian ini mengacu pada skala *likert*. Berikut proses penelitian Kuantitatif menurut Sugiyono (2016:30) :



Gambar 3.2 Komponen dan proses penelitian kuantitatif

Berdasarkan gambar 3.2 diatas diberikan penjelasan sebagai berikut, setiap penelitian selalu berangkat dari masalah, namun masalah yang dibawa peneliti kuantitatif dan kualitatif berbeda. Dalam penelitian kuantitatif masalah yang dibawa oleh peneliti harus sudah jelas, sedangkan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki lapangan.

Setelah masalah diidentifikasi, dan dibatasi, maka selanjutnya masalah tersebut dirumuskan. Rumusan masalah pada umumnya dinyatakan dalam kalimat pertanyaan. Dengan pernyataan ini maka akan dapat memandu peneliti untuk kegiatan peneliti selanjutnya. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka peneliti menggunakan berbagai teori untuk menjawabnya. Jadi teori dalam penelitian kuantitatif ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah peneliti tersebut. Jawaban terhadap rumusan masalah yang baru menggunakan teori tersebut dinamakan hipotesis, maka hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.

Hipotesis yang masih merupakan jawaban sementara tersebut, selanjutnya akan dibuktikan kebenarannya secara empiris/nyata. Untuk itu peneliti melakukan pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan pada populasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Bila populasi terlalu luas, sedangkan peneliti memiliki keterbatasan waktu, dana dan tenaga, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Bila peneliti bermaksud membuat generalisasi, maka sampel yang diambil harus representatif, dengan teknik *random sampling*.

Meneliti adalah mencari dua yang teliti/akurat. Untuk itu peneliti perlu menggunakan instrumen penelitian. Dalam penelitian sosial, sering instrumen yang akan digunakan untuk meneliti belum ada, sehingga peneliti harus membuat atau mengembangkan sendiri. Agar instrumen dapat dipercaya, maka harus diuji validitas dan reliabilitasnya.

Setelah instrumen teruji validitas dan reliabilitasnya, maka dapat digunakan untuk mengukur variabel yang telah ditetapkan oleh peneliti. Instrumen untuk pengumpulan data dapat berbentuk tes dan nontest. Untuk instrumen yang

berbentuk nontest dapat digunakan sebagai kuesioner, pedoman observasi dan wawancara. Dengan demikian teknik pengumpulan data selain berupa test dalam penelitian ini dapat berupa kuesioner, observasi dan wawancara.

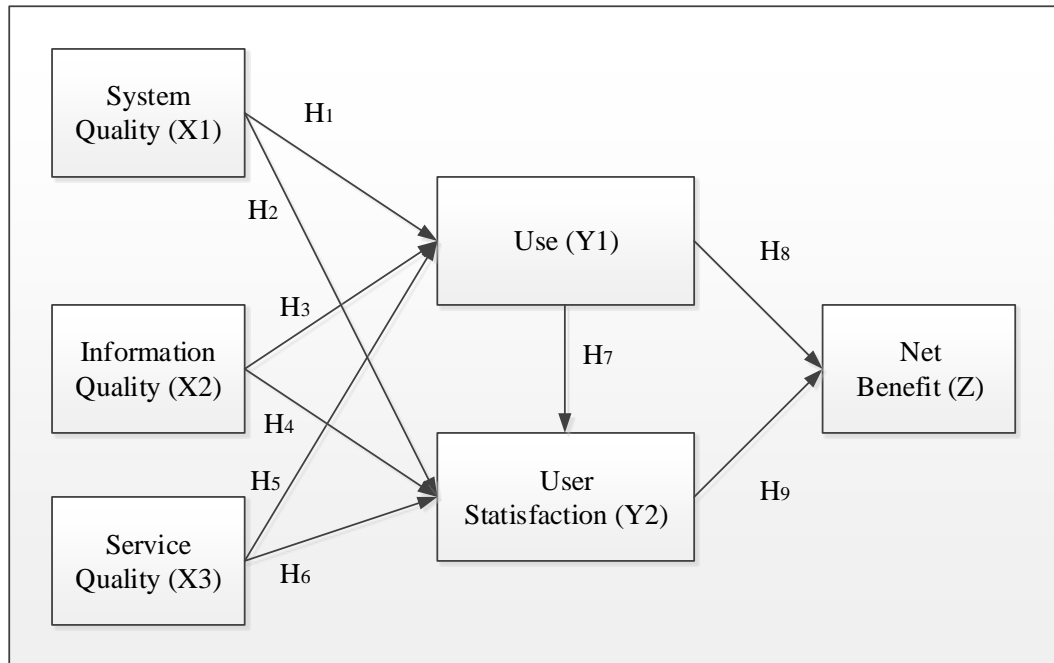
Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis. Analisis diarahkan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan. Dalam penelitian kuantitatif analisis data menggunakan statistik. Statistik yang digunakan dapat berupa statistik parametis dan statistik nonparametis.

Data hasil analisis selanjutnya disajikan dan diberikan pembahasan. Penyajian data dapat menggunakan tabel, tabel distribusi frekuensi, grafik garis, grafik batang, *piechart* (diagram lingkaran) dan pictogram. Pembahasan terhadap hasil penelitian merupakan penjelasan yang mendalam dan interpretasi terhadap data-data yang telah disajikan.

Setelah hasil penelitian diberikan pembahasan, maka selanjutnya dapat disimpulkan. Kesimpulan berisi jawaban singkat terhadap setiap rumusan masalah berdasarkan data yang telah terkumpul.

3.3 Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam hal ini diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, dan teknik analisis kuantitatif yang digunakan. Berdasarkan hal tersebut maka berikut kerangka pikir dengan menggunakan model DeLone dan McLean.



Gambar 3.3 Kerangka pikir

Berdasarkan kerangka pikir diatas, terdapat 3 variabel independen yaitu X1, X2, X3 dan 2 variabel intervening yaitu Y1 dan Y2 serta 1 variabel dependen yaitu Z, berikut ini keterangan pada setiap variabel.

X1 = *System Quality*

X2 = *Information Quality*

X3 = *Service Quality*

Y1 = *Use*

Y2 = *User Satisfaction*

Z = *Net Benefit*

3.4 Hipotesis

Hipotesis berasal dari bahasa Yunani yaitu “hupo” (sementara) dan “thesis” (pernyataan atau teori). Karena hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu diuji kebenarannya. Kemudian para ahli menafsirkan arti hipotesis adalah dugaan terhadap hubungan antara dua variabel atau lebih. Sehingga berdasarkan definisi tersebut maka hipotesis dapat diartikan

sebagai jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya (Siregar 2013:38).

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawabannya yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data . jadi hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. (sugiyono 2016:64)

Dalam penelitian kuantitatif, hipotesis merupakan elemen penting sebagai peranti kerja teori peneliti. Hipotesis adalah jawaban atau dugaan ilmiah sementara terhadap suatu fenomena yang perlu dibuktikan atau diuji kebenarannya secara empiris. Sebagai suatu jenis proposisi, umumnya hipotesis menyatakan hubungan antara dua atau lebih variabel yang di dalamnya pertanyaan-pertanyaan hubungan tersebut telah diformulasikan dalam kerangka hipotesis. Hipotesis ini diturunkan atau bersumber dari teori dan tinjauan literature yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. (Riadi : 2016:83)

Berdasarkan model *DeLone dan McLean* dalam penetapan paradigm penelitian diatas, maka hipotesis penelitian ini yaitu:

Tabel 3.1 Hipotesis Penelitian

No	Hipotesis
H1	<i>System Quality</i> berpengaruh terhadap <i>Use</i> pada Sistem informasi <i>Employee Self Service</i> PT. PLN (Persero) Area Palembang
H2	<i>System Quality</i> berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i> pada pada Sistem informasi <i>Employee Self Service</i> PT. PLN (Persero) Area Palembang
H3	<i>Information Quality</i> berpengaruh terhadap <i>Use</i> pada pada Sistem informasi <i>Employee Self Service</i> PT. PLN (Persero) Area Palembang
H4	<i>Information Quality</i> berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i> pada

	pada Sistem informasi <i>Employee Self Service</i> PT. PLN (Persero) Area Palembang
H5	<i>Service Quality</i> berpengaruh terhadap <i>Use</i> pada pada Sistem informasi <i>Employee Self Service</i> PT. PLN (Persero) Area Palembang
H6	<i>Service Quality</i> berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i> pada pada Sistem informasi <i>Employee Self Service</i> PT. PLN (Persero) Area Palembang
H7	<i>Use</i> berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i> pada pada Sistem informasi <i>Employee Self Service</i> PT. PLN (Persero) Area Palembang
H8	<i>Use</i> berpengaruh terhadap <i>Net Benefit</i> pada pada Sistem informasi <i>Employee Self Service</i> PT. PLN (Persero) Area Palembang
H9	<i>User Satisfaction</i> berpengaruh terhadap <i>Net Benefit</i> pada pada Sistem informasi <i>Employee Self Service</i> PT. PLN (Persero) Area Palembang

Berdasarkan penjelasan paradig sebelumnya maka penelitian ini terdiri dari

enam variabel, yaitu:

X1 = *System Quality*

X2 = *Information Quality*

X3 = *Service Quality*

Y1 = *Use*

Y2 = *User Satisfaction*

Z = *Net Benefit*

Selanjutnya setiap variabel penelitian didefinisikan, dioperasikan dan diukur skalanya. Pengukuran yang digunakan menghasilkan data dalam bentuk skala interval yang diterapkan pada semua item pertanyaan yang terdiri dari lima alternatif jawaban dimana:

1. Angka 1 menyatakan sangat tidak setuju
2. Angka 2 menyatakan tidak setuju
3. Angka 3 menyatakan ragu-ragu

4. Angka 4 menyatakan setuju
5. Angka 5 menyatakan sangat setuju

Adapun operasional setiap variabel penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini.'

Tabel 3.2 Variabel Penelitian

No	Variabel	Tujuan	Instrumen
1	<i>System Quality</i> (X1)	Untuk menguji apakah variabel <i>system quality</i> berpengaruh terhadap <i>use</i> dan <i>user satisfaction</i> Sistem Informasi Employee Self Service (ESS).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) nyaman untuk digunakan dalam mencari informasi yang dibutuhkan. 2. Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) memiliki keluwesan memberikan kemudahan dalam melayani kebutuhan. 3. Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) dapat memenuhi informasi maupun penggunaan sistem sesuai dengan harapan. 4. Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) memiliki fungsi-fungsi yang spesifik terkait dalam

			memenuhi kebutuhan pengguna.
2	<i>Information Quality (X2)</i>	Untuk menguji apakah variabel <i>information quality</i> berpengaruh terhadap <i>use</i> dan <i>user satisfaction</i> Sistem Informasi Employee Self Service (ESS).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) mempunyai informasi yang berkualitas karena informasi yang dihasilkan lengkap. 2. Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) relevan terhadap kebutuhan dan bermanfaat. 3. Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) menghasilkan informasi yang jelas dan akurat. 4. Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) menghasilkan informasi yang tepat waktu. 5. Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) menyajikan informasi dalam bentuk yang tepat dan mudah untuk dipahami.

3	<i>Service Quality</i> (X3)	Untuk menguji apakah variabel <i>service quality</i> berpengaruh terhadap <i>use</i> dan <i>user satisfaction</i> Sistem Informasi Employee Self Service (ESS).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) memiliki kecepatan respon yang optimal dalam menanggapi kebutuhan. 2. Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) sangat memahami apa yang dibutuhkan dengan pengembangan teknik yang digunakan pada sistem. 3. Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) mempunyai pelayanan yang baik dari pengembangnya.
4	<i>Use</i> (Y1)	Untuk menguji apakah variabel <i>use</i> berpengaruh terhadap <i>user satisfaction</i> Sistem Informasi Employee Self Service (ESS).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) sering digunakan dalam sehari-hari.
5	<i>User Satisfaction</i> (Y2)	Untuk menguji apakah variabel <i>user satisfaction</i> berpengaruh terhadap <i>net benefit</i> Sistem Informasi Employee Self Service (ESS).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) membantu pekerjaan menjadi lebih efisien.

			<p>2. Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) membantu memenuhi kebutuhan dan tujuan sesuai dengan harapan yang diinginkan.</p> <p>3. Pengguna merasa puas selama menggunakan Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS)</p>
6	<i>Net Benefit</i> (Z)	Untuk menguji apakah variabel <i>use</i> dan <i>user satisfaction</i> berpengaruh terhadap <i>net benefit</i> Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS).	1. Keberadaan dan pemakaian Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) meningkatkan kualitas kinerja.

3.5 Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Sugiono (2016:137) Sumber data primer adalah sumber yang langsung memberikan data kepada peneliti sebagai pengumpul data, dalam hal ini sumber data primer yang dibutuhkan oleh peneliti yaitu sampel pegawai di PT. PLN (Persero) Area Palembang sebanyak 52 orang sebagai responden. Sedangkan sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misal data yang diberikan orang lain atau data berupa dokumen (Sugiono 2016:137)

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

3.5.2.1 Data Primer

Untuk mendapatkan data primer, peneliti mengumpulkan secara langsung melalui teknik interview (wawancara), kuesioner (angket), dan observasi di lingkungan PT PLN Persero Area Palembang

1. Interview (wawancara)

Wawancara dilakukan kepada obyek yang benar-benar tahu mengenai Sistem informasi ESS (*Employee Self Service*) yang ada di pada PT PLN Persero Area Palembang, yaitu di bagian Transaksi Energi Sub Bidang pengendalian susut dan PJU yang saat itu diwakilkan oleh Supervisor Transaksi Energi Sub Bidang pengendalian susut dan PJU yaitu bapak Firman Waliduna S.T. Peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan yang mencakup Sistem informasi ESS (*Employee Self Service*) di perusahaan. Tersebut.

2. Kuesioner (Angket)

Angket yang digunakan berisi pernyataan-pernyataan mengenai sistem informasi ESS (*Employee Self Service*) Dimana skala pengukuran memiliki nilai dari 1 – 5 yang sudah memiliki ketetapanya masing-masing. Angket disebarkan langsung kepada pegawai PT PLN Persero Area Palembang.

3. Observasi

Observasi dilakukan oleh peneliti dengan mengamati secara langsung mengenai Sistem Informasi ESS (*Employee Self Service*) Pada PT PLN Persero Area Palembang.

3.5.2.2 Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan seperti data pegawai PT PLN Persero Area Palembang, dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis atau softcopy, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya wawancara yang dilakukan.

3.6 Populasi dan sampel

3.6.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 80 : 2014). Populasi pada penelitian ini adalah karyawan dari PT. PLN (Persero) AreaPalembang Tbk sebanyak 107 responden.

Adapun karakteristik yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini :

1. Pegawai PT PLN Persero Area Palembang yang aktif dalam menggunakan sistem informasi *Employee Self Service*.
2. Pegawai berjenis kelamin laki-laki dan perempuan
3. Pegawai yang berumur mulai dari 20 sampai 55 tahun keatas.
4. Pendidikan terakhir Pegawai dari SMA sampai S2.
5. Pegawai yang sehat secara jasmani dan rohani saat pelaksanaan penelitian.

3.6.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono,2016:81). Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *probability sampling* karena teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Menurut Siregar (2013, 34) sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan dalam penelitian. Dalam menentukan sampel dapat menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan (10%)

Berikut ini adalah perhitungan sampel dengan menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel pada penelitian ini, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{107}{1 + (107 \times 0.1^2)}$$

$n = 51.70$ dibulatkan menjadi 52 orang/responden

Dengan menggunakan rumus Slovin menghasilkan nilai 51,70 atau digenapkan menjadi 52 Responden. Berdasarkan jumlah tersebut peneliti akan menyebarkan kuesioner sebanyak 52 kuesioner kepada 107 responden yang ada di PT PLN (Persero) Area Palembang Tbk.

3.7 Pengembangan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2016 : 102)

Instrumen penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini disusun berdasarkan adaptasi item-item kuisisioner yang digunakan pada penelitian-penelitian sebelumnya. Dimana penelitian ini menggunakan model *DeLon dan McLean* dengan mengambil konstruk yang ada pada model tersebut sebagai pengukur yang disesuaikan kembali dengan indikator dan permasalahan dalam penelitian. Berikut ini merupakan item-item kuesioner yang digunakan pada penelitian ini :

Tabel 3.3 Instrumen Penelitian

Variabel	Nama Variabel	Indikator	Jumlah Butir	No. Butir
Independen	<i>System Quality</i>	1. Kenyamanan Akses 2. Keluwesan Sistem	4	1,2,3,4

		<p>(<i>Flexibility</i>)</p> <p>3. Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai</p> <p>4. Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik</p>		
	<i>Information Quality</i>	<p>1. Kelengkapan (<i>Completeness</i>)</p> <p>2. Relevan (<i>Relevance</i>)</p> <p>3. Akurat (<i>Accurate</i>)</p> <p>4. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)</p> <p>5. Format</p>	5	5,6,7,8,9
	<i>Service Quality</i>	<p>1. kecepatan respon</p> <p>2. kemampuan teknik</p> <p>3. pelayanan setelahnya dari pengembang.</p>	3	10,11,12
Intervening	<i>Use</i>	1. <i>Frequency of use</i>	1	13
	<i>User Satisfaction</i>	<p>1. Efisiensi (<i>Efficiency</i>)</p> <p>2. Keefektivan (<i>Effectiveness</i>)</p> <p>3. Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)</p>	3	14,15,16

Dependen	<i>Net Benefit</i>	1. Keberadaan dan pemakaian sistem	1	17
----------	--------------------	------------------------------------	---	----

Susunan item-item kuesioner dari setiap variable dan pengukur dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem (*System Quality*) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.

Tabel 3.4 Item-item Kuesioner *System Quality*

No	Pernyataan
1	Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) nyaman untuk anda gunakan dalam mencari informasi yang dibutuhkan.
2	Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) memiliki keluwesan memberikan kemudahan dalam melayani kebutuhan anda.
3	Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) dapat memenuhi informasi maupun penggunaan sistem sesuai dengan harapan anda.
4	Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) memiliki fungsi-fungsi yang spesifik terkait dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas Informasi (*Information Quality*) mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Larcker dan Lessig (1980) mengembangkan empat item pertanyaan untuk mengukur kepentingan persepsi (*perceived importance*) dan kegunaan informasi (*usableness of information*) dari informasi yang disajikan di laporan-laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi.

Tabel 3.5 Item-item Kuesioner *Information Quality*

No	Pernyataan
----	------------

5	Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) mempunyai informasi yang berkualitas karena informasi yang dihasilkan lengkap.
6	Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) relevan terhadap kebutuhan dan bermanfaat bagi anda.
7	Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) menghasilkan informasi yang jelas dan akurat bagi anda.
8	Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) menghasilkan informasi yang tepat waktu bagi anda.
9	Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) menyajikan informasi dalam bentuk yang tepat dan mudah untuk anda pahami.

3. *Service Quality*

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang didapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa *update* sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Beberapa indikator pada kualitas layanan adalah kecepatan respon, kemampuan teknik dan pelayanan setelahnya dari pengembang.

Tabel 3.6 Item-item Kuesioner *Service Quality*

No	Pernyataan
10	Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) memiliki kecepatan respon yang optimal dalam menanggapi kebutuhan anda.
11	Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) sangat memahami apa yang anda butuhkan dengan pengembangan teknik yang digunakan pada sistem.
12	Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) mempunyai pelayanan yang baik dari pengembangnya.

4. Use

Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Dalam kaitannya dengan hal ini penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atau sukarela. Variabel ini diukur dengan indikator yang digunakan hanya terdiri dari satu item yaitu seberapa sering pengguna (*user*) menggunakan sistem informasi tersebut (*frequency of use*).

Tabel 3.7 Item-item Kuesioner *Use*

No	Pernyataan
13	Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) sering anda gunakan dalam sehari-hari.

5. User Satisfaction

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.

Tabel 3.8 Item-item Kuesioner *User Satisfaction*

No	Pernyataan
14	Sistem <i>Employee Self Service</i> (ESS) membantu pekerjaan anda menjadi lebih efisien.
15	Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) membantu memenuhi kebutuhan dan tujuan anda sesuai dengan harapan yang diinginkan.
16	Anda merasa puas selama menggunakan Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS).

6. Net Benefit

Manfaat-manfaat bersih merupakan dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi.

Tabel 3.9 Item-item Kuesioner *Net Benefit*

No	Pernyataan
17	Keberadaan dan pemakaian Sistem Informasi <i>Employee Self Service</i> (ESS) meningkatkan kualitas kinerja anda.

3.8 Pengujian Instrumen

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah data yang telah dikumpulkan telah valid dan reliable sehingga data tersebut bisa diolah untuk langkah selanjutnya. Dalam hal ini perlu dibedakan antara hasil penelitian yang valid dan penelitian yang reliable.

3.8.1 Uji Validitas instrumen

Syofian Siregar (2013 : 47), Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengetahui kuesioner yang digunakan sudah tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur, yaitu:

4. Jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3 (Azwar, 1992. Soegiyono, 1999).
5. Jika koefisien korelasi *product moment* > $r_{tabel}(\alpha ; n-2)$ n = jumlah sampel
6. Nilai Sig. $\leq \alpha$

Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas konstruk dengan teknik korelasi *product moment*, yaitu :

$$R_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Di mana :

n = Jumlah responden

X = Skor variabel (jawaban responden)

Y = Skor total dari variabel (jawaban responden)

Nilai r tabel dapat dilihat pada lampiran R tabel dengan level signifikan sebesar 5% dan jumlah sampel di sesuaikan. Dalam penelitian ini penulis membuat sampel penelitian untuk melakukan uji validiasi yaitu 52 orang pegawai sebagai pengguna Sistem Informasi *Employee Self Services* (ESS).

$Df = N - 2$, dimana N adalah banyaknya sampel yang digunakan dalam penelitian.

Maka, $Df = 52 - 2$

$Df = 50$, didapatkan nilai $Df = 50$ sehingga nilai r tabelnya adalah 0,279.

Untuk melakukan uji validitas dari data kuesioner peneliti menggunakan *tool* SPSS versi 23.0 dan didukung perhitungan secara manual menggunakan rumus agar dapat membuktikan hasil yang didapat, dan hasilnya dapat dilihat sebagai berikut:

Berikut langkah-langkah melakukan penghitungan manual uji validitas pada pertanyaan pertama:

1. Menjumlahkan skor jawaban

Pada langkah ini dilakukan penjumlahan jawaban dari setiap butir pertanyaan kepada responden.

2. Uji validitas setiap butir pertanyaan

Pada tahap ini melakukan uji validitas dari setiap butir pertanyaan dengan cara jawaban setiap butir pertanyaan diidentifikasi menjadi variabel X dan total jawaban menjadi variabel Y .

3. Menghitung nilai signifikansi

$$n = 52 \quad \alpha = 0,05$$

4. Membuat tabel distribusi frekuensi untuk uji validitas

Tabel distribusi frekuensi untuk uji validitas dapat dilihat pada lampiran.

5. Menghitung nilai r hitung

$$r = \frac{52(3783) - (219)(882)}{\sqrt{[52(945) - (219)^2][52(15238) - (882)^2]}}$$

$$r = 0,862$$

Dari perhitungan diatas didapatkan nilai r hitung adalah 0.862. Hal ini berarti $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,862 > 0,279$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan 1 (SQ1) valid. Dengan rumus yang sama dilakukan uji validitas terhadap pertanyaan ke-2 hingga pertanyaan terakhir. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas (Manual)

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Hasil	Pembahasan
<i>System Quality</i> (X ₁)	1	0,862	0,279	Valid	Lampiran 2.1
	2	0,889	0,279	Valid	Lampiran 2.2
	3	0,918	0,279	Valid	Lampiran 2.3
	4	0,891	0,279	Valid	Lampiran 2.4
<i>Information Quality</i> (X ₂)	1	0,799	0,279	Valid	Lampiran 3.1
	2	0,864	0,279	Valid	Lampiran 3.2
	3	0,779	0,279	Valid	Lampiran 3.3
	4	0,819	0,279	Valid	Lampiran 3.4
	5	0,748	0,279	Valid	Lampiran 3.5
<i>Service Quality</i> (X ₃)	1	0,887	0,279	Valid	Lampiran 4.1
	2	0,812	0,279	Valid	Lampiran 4.2
	3	0,843	0,279	Valid	Lampiran 4.3
<i>Use</i> (Y ₁)	1	1,000	0,279	Valid	Lampiran 5.1
<i>User Satisfaction</i> (Y ₂)	1	0,773	0,279	Valid	Lampiran 6.1
	2	0,807	0,279	Valid	Lampiran 6.2
	3	0,821	0,279	Valid	Lampiran 6.3

<i>Net Benefit (Z)</i>	1	1,000	0,279	Valid	Lampiran 7.1
------------------------	---	-------	-------	-------	--------------

Uji validitas tersebut juga dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS, hasil *output* dari perhitungan SPSS tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.11 Hasil Uji Validitas Variabel *System Quality*

		Correlations				
		SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	Total
SQ1	Pearson Correlation	1	.674**	.685**	.705**	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
SQ2	Pearson Correlation	.674**	1	.800**	.686**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
SQ3	Pearson Correlation	.685**	.800**	1	.789**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	52	52	52	52	52
SQ4	Pearson Correlation	.705**	.686**	.789**	1	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	52	52	52	52	52
Total	Pearson Correlation	.862**	.889**	.918**	.891**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji validitas SPSS variabel *information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction* dan *net benefits* dapat di lihat pada lampiran .

Berdasarkan dari tabel diatas, didapat nilai *r* hitung lebih besar dari nilai *r* tabel dengan demikian semua *item* pertanyaan pada variabel *system quality* (X_1), *information quality* (X_2), *service quality* (X_3), *use* (Y_1), *user satisfaction* (Y_2) dan *net benefit* (Z) dapat dinyatakan valid sehingga dapat dilakukan pengujian selanjutnya yaitu pengujian reliabilitas.

3.8.2 Uji Reliabilitas instrumen

Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Teknik *Alpha Cronbach*. Teknik *Alpha Cronbach* dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reabel atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala seperti 1-3, dan 1-5, serta 1-7 atau jawaban responden yang menginterpretasikan penilaian sikap.

Misalnya responden memberikan jawaban sebagai berikut :

- a. Sangat Memuaskan (SM) = 5
- b. Memuaskan (M) = 4
- c. Netral (N) = 3
- d. Tidak Memuaskan (TM) = 2
- e. Sangat Tidak Memuaskan (STS) = 1

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,6$.

Tahapan perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, yaitu :

1. Menentukan nilai varians setiap butir pertanyaan
2. Menentukan nilai varians total
3. Menentukan reliabilitas instrumen.

Rumus Reliabilitas *Cronbach-Alpha*

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Di mana :

- n = Jumlah sampel
- X_i = Jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan
- $\sum X$ = Total jawaban responden untuk seriap butir pertanyaan
- σ_t^2 = Varians total
- $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir
- k = Jumlah butir pertanyaan
- r_{11} = Koefisien reliabilitas instrument

Berikut merupakan langkah-langkah dalam melakukan penghitungan uji reliabilitas :

1. Membuat tabel distribusi frekuensi untuk uji reliabilitas
Tabel distribusi frekuensi untuk uji reliabilitas dapat dilihat pada lampiran tabel 8 sampai dengan tabel 13
2. Menghitung nilai varian setaip butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}}{n}$$

Nilai $\sum X_i^2$ dan $(\sum X_1)^2$ didapat dari tabel distribusi frekuensi , tabel distribusi frekuensi tertera pada lampiran.

$$\text{SQ1 } \sigma_{H1}^2 = \frac{945 - \frac{(219)^2}{52}}{52} = \frac{945 - \frac{47961}{52}}{52} = \frac{945 - 922,33}{52} = 0,436$$

Dengan cara yang sama dan rumus yang sama dilakukan uji reliabilitas terhadap pertanyaan ke-2 hingga pertanyaan terakhir.

Maka didapat nilai setiap butir pertanyaan sebagai berikut :

Tabel 3.12 Nilai Varian Setiap Butir Pertanyaan

Variabel	Pertanyaan	Nilai
<i>System</i>	SQ1	0,436
<i>Quality</i>	SQ2	0,447
	SQ3	0,398
	SQ4	0,408

3. Menghitung total nilai varians

$$\sum \sigma \frac{2}{b} = \sigma \frac{2}{1} + \sigma \frac{2}{2} + \dots \sigma \frac{2}{n}$$

$$\sum \sigma \frac{2}{b} = 0,436 + 0,447 + 0,398 + 0,408 = 1,689$$

4. Menghitung nilai varianns total

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

$$\sigma_T^2 = \frac{15238 - \frac{(882)^2}{52}}{52}$$

$$\sigma_T^2 = \frac{15238 - 14960,077}{52}$$

$$\sigma_T^2 = 5,345$$

5. Menghitung nilai reliabilitas instrument

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_T^2} \right]$$

$$r_{11} = \left[\frac{4}{4-1} \right] \left[1 - \frac{1,689}{5,345} \right]$$

$$r_{11} = [1,333][1 - 0,316] = 0.838$$

$$r_{11} = [1,333][0,684] = 0.912$$

Nilai reliabilitas dengan 4 item valid menghasilkan nilai reliabilitas sebesar 0.912. Maka dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian karena sesuai dengan kriteria reliabel yaitu nilai *cronbach's alpha* di atas 0,6.

Untuk menambah keakuratan hasil uji, uji reliabilitas tersebut juga dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil uji tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.13 Hasil Uji Reabilitas (SPSS)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.912	4

Dengan bantuan tools SPSS didapatkan hasil yang sama dengan perhitungan dengan rumus *Alpha Cronbach* yaitu 0,912 (reliabel). Sehingga dapat disimpulkan tidak ada kesalahan pada proses uji reliabilitas pada penelitian ini.

Hasil rekap perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.14 Rekap Hasil uji Reliabilitas X_1, X_2, X_3, Y_1, Y_2 dan Z

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Ketentuan	Hasil	Pembahasan
<i>System Quality</i> (X_1)	0,912	0,6	Reliabel	Lampiran 8.1
<i>Information Quality</i> (X_2)	0,861	0,6	Reliabel	Lampiran 9.1
<i>Service Quality</i> (X_3)	0,802	0,6	Reliabel	Lampiran 10.1
<i>Use</i> (Y_1)	1,000	0,6	Reliabel	Lampiran 11.1
<i>User</i>	0,719	0,6	Reliabel	Lampiran

<i>Satisfaction (Y₂)</i>				12.1
<i>Net Benefit (Z)</i>	1,000	0,6	Reliabel	Lampiran 13.1

Sumber : Data hasil pengolahan SPSS V. 23, 2017

Dari hasil pengujian uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada masing-masing pertanyaan dari variabel *system quality (X₁)*, *information quality (X₂)*, *service quality (X₃)*, *use (Y₁)*, *user satisfaction (Y₂)* dan *net benefit (Z)* berada diatas 0,6. Sehingga dapat disimpulkan semua pertanyaan pada masing-masing variabel dapat dinyatakan sebagai alat ukur yang reliabilitas untuk digunakan pada penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah pegawai dari PT. PLN (Persero) Tbk sebanyak 107 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *nonprobability sampling* karena teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Berdasarkan rumus slovin peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 52 kuesioner kepada 52 responden yang ada di PT PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang.

4.1.1 Deskripsi Jawaban Responden

Setiap responden dibagikan kuesioner berisi pertanyaan yang harus dijawab sesuai dengan pendapat masing-masing responden dan sesuai dengan pilihan jawaban yang telah disediakan. Gambaran responden yang menjadi objek dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan karakteristiknya yang terdiri dari bagian dan umur. Responden yang mengisi kuesioner terdiri dari beberapa bagian sesuai dengan posisi kerja masing-masing responden di PT PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang. Berikut ini jumlah dan persentase pada masing-masing bagian:

Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Bagian

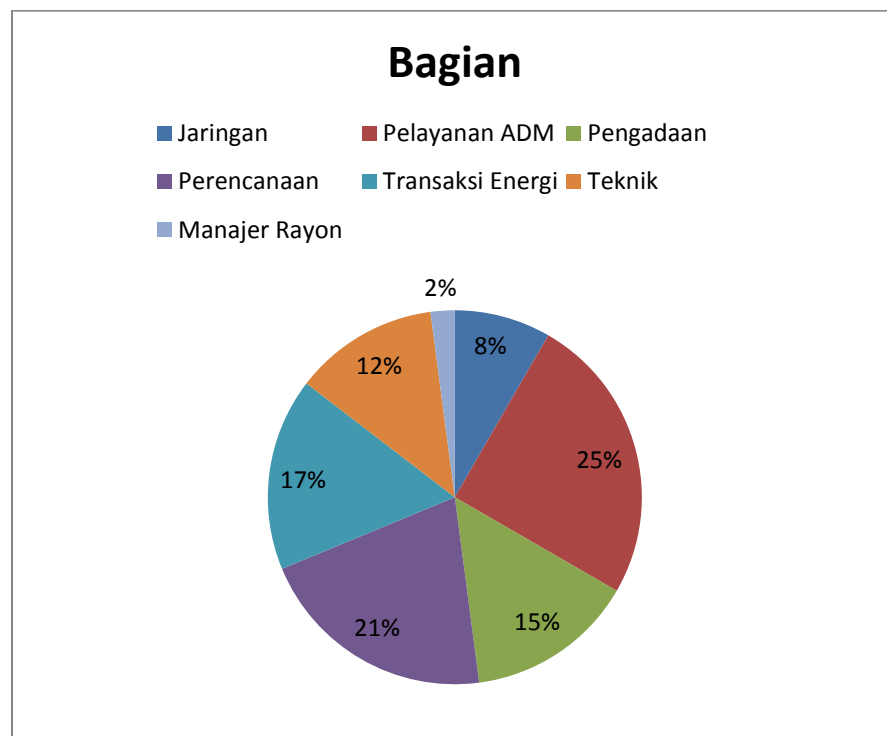
Bagian	Jumlah	Persentase
Kinerja	4	8%
Jaringan	4	8%
Pelayanan ADM	12	23%
Pengadaan	7	13%
Perencanaan	10	19%
Transaksi Energi	8	15%
Teknik	6	12%

Manajer Rayon	1	2%
Jumlah	52	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2017

Dari tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa responden yang mengisi kuesioner dari bagian kinerja berjumlah 4 responden atau 8%, bagian jaringan berjumlah 4 responden atau 8%, bagian pelayanan ADM berjumlah 12 responden atau 23%, bagian pengadaan 7 responden atau 13%, bagian perencanaan 10 responden atau 19%, bagian transaksi energi berjumlah 8 responden atau 15%, bagian teknik berjumlah 6 responden atau 12% sedangkan responden dari bagian manajer rayon berjumlah 1 responden atau 2% berdasarkan keseluruhan responden yang berjumlah 52 orang. Hal ini menunjukkan jumlah responden yang paling banyak mengisi kuesioner berasal dari bagian pelayanan ADM sehingga dapat diketahui bahwa hasil penelitian ini lebih banyak dipengaruhi oleh responden dari bagian pelayanan ADM yang juga bisa dilihat pada grafik di bawah ini.

Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Bagian



Sedangkan berdasarkan umurnya responden dari PT PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang, dibagi menjadi empat bagian seperti pada tabel di bawah ini.

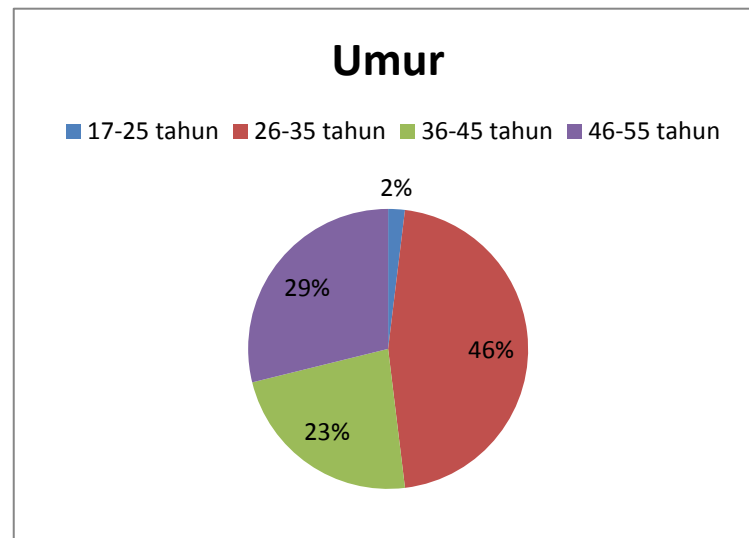
Tabel 4.2
Jumlah Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
17-25 tahun	1	1,92%
26-35 tahun	24	46,15%
36-45 tahun	12	23,08%
46-55 tahun	15	28,85%
Jumlah	52	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2017

Dari tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa responden yang mengisi kuesioner dari PT PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang, dengan rentang umur 17-25 tahun berjumlah 1 responden atau 1,92%, rentang umur 26-35 tahun berjumlah 24 responden atau 46,15%, rentang umur 36-45 tahun berjumlah 12 responden atau 23,08% dan responden dengan rentang umur 46-55 tahun berjumlah 15 responden atau 28,85% dari keseluruhan responden yang berjumlah 52 orang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian dipengaruhi oleh responden dari PT PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang, dengan mayoritas rata-rata berusia dengan rentang umur 26 tahun sampai dengan 35 tahun. Data responden berdasarkan umur tersebut juga dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Umur



4.1.2 Deskripsi Data

Statistik deskriptif merupakan statistik yang menampilkan gambaran deskripsi dari suatu data secara terperinci dan jelas. Gambaran atau deskripsi data yang disajikan tersebut berupa nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, skor minimum dan maksimum, range, kurtosis dan *skewness* (Alhamdu, 2016:65). Pada penelitian ini data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner untuk mengukur nilai dari variabel *system quality* (X_1), *information quality* (X_2), *service quality* (X_3), *use* (Y_1), *user satisfaction* (Y_2) dan *net benefit* (Z). Berikut ini adalah perhitungan manual dalam mencari nilai *Mean*.

1. Rumus *mean* (Rata-rata)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

2. Membuat Tabel Distribusi Frekuensi

Tabel distribusi frekuensi dapat dilihat pada lampiran.

3. Menghitung nilai *mean*

- 1.) Variabel *System Quality*

$$X_1 = \frac{220,5}{52} = 4,2404$$

Tabel 4.3 Deskriptif Data Variabel *System Quality*

Pertanyaan	Jawaban					Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-rata
	STS	TS	RG	ST	SS			
1	0	0	7	27	18	52	219	4.2115
2	0	0	7	26	19	52	220	4.2308
3	0	0	5	27	20	52	223	4.2885
4	0	0	6	28	18	52	220	4.2308
Total	0	0	25	108	75	208	882	4.2404

Dari tabel di atas terdapat empat pertanyaan dengan jumlah responden 52 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pertanyaan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 4,2404.

2.) Variabel *Information Quality*

$$X_2 = \frac{219,6}{52} = 4,2231$$

Tabel 4.4 Deskriptif Data Variabel *Information Quality*

Pertanyaan	Jawaban					Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-rata
	STS	TS	RG	ST	SS			
1	0	0	7	30	15	52	216	4.1538
2	0	0	5	27	20	52	223	4.2885
3	0	0	4	30	18	52	222	4.2692
4	0	0	7	27	18	52	219	4.2115
5	0	0	6	30	16	52	218	4.1923
Total	0	0	29	144	87	260	1098	4.2231

Dari tabel di atas terdapat empat pertanyaan dengan jumlah responden 52 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pertanyaan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 4,2231.

3.) Variabel *Information Quality*

$$X_3 = \frac{215}{52} = 4,1346$$

Tabel 4.5 Deskriptif Data Variabel *Service Quality*

Pertanyaan	Jawaban					Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-rata
	STS	TS	RG	ST	SS			
1	0	0	8	30	14	52	214	4.1154
2	0	0	8	29	15	52	215	4.1346
3	0	0	9	26	17	52	216	4.1538
Total	0	0	25	85	46	156	645	4.1346

Dari tabel di atas terdapat empat pertanyaan dengan jumlah responden 52 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pertanyaan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 4,1346.

4.) Variabel *Use*

$$Y_1 = \frac{222}{52} = 4,2692$$

Tabel 4.6 Deskriptif Data Variabel *Use*

Pertanyaan	Jawaban					Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-rata
	STS	TS	RG	ST	SS			
1	0	0	5	28	19	52	222	4.2692
Total	0	0	5	28	19	52	222	4.2692

Dari tabel di atas terdapat empat pertanyaan dengan jumlah responden 52 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pertanyaan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 4,2692.

5.) Variabel *User Satisfaction*

$$Y_2 = \frac{219,33}{52} = 4,2179$$

Tabel 4.7 Deskriptif Data Variabel *User Satisfaction*

Pertanyaan	Jawaban					Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-rata
	STS	TS	RG	ST	SS			
1	0	0	7	33	12	52	213	4.0962
2	0	0	7	24	21	52	222	4.2692
3	0	0	5	27	20	52	223	4.2885

Total	0	0	19	84	53	156	658	4.2179
-------	---	---	----	----	----	-----	-----	--------

Dari tabel di atas terdapat empat pertanyaan dengan jumlah responden 52 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pertanyaan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 4,2179.

6.) Variabel *Net Benefit*

$$Z = \frac{222}{52} = 4,2692$$

Tabel 4.8 Deskriptif Data Variabel *Net Benefit*

Pertanyaan	Jawaban					Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-rata
	STS	TS	RG	ST	SS			
1	0	0	5	28	19	52	222	4.2692
Total	0	0	5	28	19	52	222	4.2692

Dari tabel di atas terdapat empat pertanyaan dengan jumlah responden 52 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pertanyaan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 4,2692. Sehingga hasil keseluruhan perhitungan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.9 Hasil Perhitungan *Mean* (Rata-rata)

No.	Variabel	<i>Mean</i> (Rata-rata)
1	<i>System Quality</i>	4,2404
2	<i>Information Quality</i>	4,2231
3	<i>Service Quality</i>	4,1346
4	<i>Use</i>	4,2692
5	<i>User Satisfaction</i>	4,2179
6	<i>Net Benefit</i>	4,2692

Data yang diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner selanjutnya diolah dengan menggunakan teknik uji statistik deskriptif dengan bantuan *tool* SPSS 23. Tabel hasil keluaran yang tampil berisi kolom-kolom yang meliputi skor rata-rata, simpangan baku, skor minimum, dan jumlah skor. Berikut ini adalah tabel hasil analisis data dengan menggunakan bantuan *tool* SPSS23.

Gambar 4.3 Hasil Uji *descriptive Statistic* dengan SPSS 23

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean
X1	52	3.00	5.00	4.2404
X2	52	3.10	5.00	4.2231
X3	52	2.34	5.00	4.1346
Y1	52	3.00	5.00	4.2692
Y2	52	1.78	5.00	4.2179
Z	52	3.23	5.00	4.2692
Valid N (listwise)	52			

Berikut ini adalah penjelasan dari gambar di atas yang berupa tabel keluaran dari hasil uji *descriptive statistic* yang dibagi menjadi enam variabel, yaitu:

1. Variabel *System Quality* (X_1)

Data dari variabel *system quality* diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan jumlah pertanyaan sebanyak empat butir/item dengan penggunaan skala pilihan jawaban yaitu skala *likert* (lima alternatif jawaban), mempunyai skor teoritik antara skor terendah 3,00 sampai skor tertinggi 5,00 dengan rata-rata (*mean*) 4,2404 dan penyebaran kuesioner dari variabel *system quality* rata-rata responden menjawab setuju.

2. Variabel *Information Quality* (X_2)

Data dari variabel *information quality* diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan jumlah pertanyaan sebanyak empat butir/item dengan penggunaan skala pilihan jawaban yaitu skala *likert* (lima alternatif jawaban), mempunyai skor teoritik antara skor terendah 3,10 sampai skor tertinggi 5,00 dengan rata-rata (*mean*) 4,2231 dan penyebaran kuesioner dari variabel *information quality* rata-rata responden menjawab setuju.

3. Variabel *Service Quality* (X_3)

Data dari variabel *service quality* diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan jumlah pertanyaan sebanyak empat butir/item dengan penggunaan skala pilihan jawaban yaitu skala *likert* (lima alternatif jawaban), mempunyai skor teoritik antara skor terendah 3,00 sampai skor tertinggi 5,00 dengan rata-rata

(*mean*) 4,1436 dan penyebaran kuesioner dari variabel *service quality* rata-rata responden menjawab setuju.

4. Variabel *Use* (Y_1)

Data dari variabel *use* diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan jumlah pertanyaan sebanyak empat butir/item dengan penggunaan skala pilihan jawaban yaitu skala *likert* (lima alternatif jawaban), mempunyai skor teoritik antara skor terendah 2,34 sampai skor tertinggi 5,00 dengan rata-rata (*mean*) 4,2692 dan penyebaran kuesioner dari variabel *use* rata-rata responden menjawab setuju.

5. Variabel *User Satisfaction* (Y_2)

Data dari variabel *user satisfaction* diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan jumlah pertanyaan sebanyak empat butir/item dengan penggunaan skala pilihan jawaban yaitu skala *likert* (lima alternatif jawaban), mempunyai skor teoritik antara skor terendah 3,23 sampai skor tertinggi 5,00 dengan rata-rata (*mean*) 4,2179 dan penyebaran kuesioner dari variabel *use quality* rata-rata responden menjawab setuju.

6. Variabel *Net Benefit* (Z)

Data dari variabel *net benefit* diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan jumlah pertanyaan sebanyak empat butir/item dengan penggunaan skala pilihan jawaban yaitu skala *likert* (lima alternatif jawaban), mempunyai skor teoritik antara skor terendah 1,78 sampai skor tertinggi 5,00 dengan rata-rata (*mean*) 4,2692 dan penyebaran kuesioner dari variabel *net benefit* rata-rata responden menjawab setuju.

4.1.3 Uji Asumsi Klasik

4.1.3.1 Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2011, h.105) tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid dan statistik parametrik tidak dapat digunakan.

Uji statistik yang digunakan untuk uji normalitas data dalam penelitian ini adalah uji normalitas atau sampel *Kolmogorov-Smirnov* dan hasil analisis ini kemudian dibandingkan dengan nilai kritisnya. Dalam penelitian ini digunakan metode normalitas *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi diatas 0,01

Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Sminorv

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		RES_2
N		52
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.2271
	Std. Deviation	.24973
Most Extreme Differences	Absolute	.227
	Positive	.227
	Negative	-.190
Test Statistic		.227
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Uji statistik yang digunakan untuk uji normalitas data dalam penelitian ini adalah uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Menurut Siregar (2013) syarat uji normalitas yaitu data harus berdistribusi normal dengan ketentuan $D_{hitung} < D_{tabel}$. Nilai D_{hitung} dapat dilihat berdasarkan nilai test statistic pada tabel di atas yang bernilai 0,227 sedangkan nilai D_{tabel} dilihat berdasarkan tabel Kolmogorov Smirnov dengan ketentuan tingkat signikansi 0,01 dan jumlah sampel 52-1 didapatkan nilai 0,228. Sehingga hasil data penelitian dinyatakan berdistribusi secara normal karena nilai $D_{hitung} < D_{tabel}$ ($0,227 < 0,228$). Berikut ini adalah perhitungan manual dari uji normalitas di mana setiap tabel penolong yang digunakan dalam perhitungan dapat di lihat pada lampiran.

- a. Menentukan nilai kolom kedua (K_2)

$$K_2 = \frac{i-1}{n}$$

- Baris 1 : $K_{2,1} = \frac{1-1}{52} = 0$
- Baris 2 : $K_{2,2} = \frac{2-1}{52} = 0,019$

- b. Menentukan nilai kolom ketiga (K_3)

- Baris 1 : $K_{3,1} = \frac{1}{52} = 0,019$
- Baris 2 : $K_{3,2} = \frac{2}{52} = 0,038$
- Baris selanjutnya diteruskan pada lampiran.

- c. Menentukan nilai kolom ketiga (K_4)

Nilai kolom keempat diperoleh dengan cara mengurutkan data (t_i/z) dari yang terkecil sampai yang terbesar.

- d. Menentukan nilai (*probability*) kolom kelima (K_5)

- Membuat tabel penolong

Responden	T_i	\bar{t}	$(t_i - \bar{t})^2$
1	3	4.27	1.61
2	3	4.27	1.61
3	3	4.27	1.61
4	3	4.27	1.61
5	3	4.27	1.61
6	4	4.27	0.07
7	4	4.27	0.07
8	4	4.27	0.07
9	4	4.27	0.07
10	4	4.27	0.07
11	4	4.27	0.07
12	4	4.27	0.07
13	4	4.27	0.07

14	4	4.27	0.07
15	4	4.27	0.07
16	4	4.27	0.07
17	4	4.27	0.07
18	4	4.27	0.07
19	4	4.27	0.07
20	4	4.27	0.07
21	4	4.27	0.07
22	4	4.27	0.07
23	4	4.27	0.07
24	4	4.27	0.07
25	4	4.27	0.07
26	4	4.27	0.07
27	4	4.27	0.07
28	4	4.27	0.07
29	4	4.27	0.07
30	4	4.27	0.07
31	4	4.27	0.07
32	4	4.27	0.07
33	4	4.27	0.07
34	5	4.27	0.53
35	5	4.27	0.53
36	5	4.27	0.53
37	5	4.27	0.53
38	5	4.27	0.53
39	5	4.27	0.53
40	5	4.27	0.53
41	5	4.27	0.53
42	5	4.27	0.53
43	5	4.27	0.53

44	5	4.27	0.53
45	5	4.27	0.53
46	5	4.27	0.53
47	5	4.27	0.53
48	5	4.27	0.53
49	5	4.27	0.53
50	5	4.27	0.53
51	5	4.27	0.53
52	5	4.27	0.53
$\Sigma =$	222	$\Sigma =$	20.23

- Menghitung rata-rata pengukuran (\bar{t})

$$\bar{t} = \frac{\Sigma ti}{n} = \frac{222}{52} = 4,27$$

- Menghitung nilai standar deviasi (s)

$$S = \sqrt{\frac{\Sigma (ti - \bar{t})^2}{n-1}} = \sqrt{\frac{20,23}{52-1}} = \sqrt{0,397} = 0,630$$

- Menghitung nilai probability (p)

- o Baris 1 : $p = \frac{ti - \bar{t}}{s} = \frac{3-4,27}{0,630} = -2,02$

- o Baris 2 : $p = \frac{3-4,27}{0,630} = -2,02$

- e. Menentukan nilai *cumulative probability* (CP) kolom keenam (K_6). Nilai Cp diperoleh dari nilai p yang dicari dari tabel distribusi normal yang ada dibagian lampiran.

- Baris 1 : $p = -2,02 : Cp = 0.02169$

- Baris 2 : $p = -2,02 : Cp = 0.02169$

- Baris selanjutnya diteruskan pada lampiran.

f. Menentukan nilai kolom ketujuh (D_1)

- Baris 1 : $K6_i - K2_i = 0.02169 - 0 = 0,02169$
- Baris 2 : $0.02169 - 0,019 = 0,00269$
- Baris selanjutnya diteruskan pada lampiran.

g. Menentukan nilai kolom kedelapan (D_2)

- Baris 1 : $K6_i - K3_i = 0.02169 - 0,019 = 0,00269$
- Baris 2 : $0.02169 - 0,038 = 0,01631$
- Baris selanjutnya diteruskan pada lampiran.

Berdasarkan tahapan dari setiap perhitungan manual uji normalitas didapatkan tabel hasil akhir normalitas beserta dengan angka *Kolmogorov Smirnov* yang bernilai 0,23760.

K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8
I	$(i-1)/n$	i/n	T_i	P	C_p	D_1	D_2
1	0.000	0.019	3	-2.02	0.02169	0.02169	0.00269
2	0.019	0.038	3	-2.02	0.02169	0.00269	0.01631
3	0.038	0.058	3	-2.02	0.02169	0.01631	0.03631
4	0.058	0.077	3	-2.02	0.02169	0.03631	0.01631
5	0.077	0.096	3	-2.02	0.02169	0.01631	0.2376
6	0.096	0.115	4	-0.43	0.3336	0.23760	0.2186
7	0.115	0.135	4	-0.43	0.3336	0.21860	0.1986
8	0.135	0.154	4	-0.43	0.3336	0.19860	0.1796
9	0.154	0.173	4	-0.43	0.3336	0.17960	0.1606
10	0.173	0.192	4	-0.43	0.3336	0.16060	0.1416
11	0.192	0.212	4	-0.43	0.3336	0.14160	0.1216
12	0.212	0.231	4	-0.43	0.3336	0.12160	0.1026
13	0.231	0.250	4	-0.43	0.3336	0.10260	0.0836
14	0.250	0.269	4	-0.43	0.3336	0.08360	0.0646
15	0.269	0.288	4	-0.43	0.3336	0.06460	0.0456

16	0.288	0.308	4	-0.43	0.3336	0.04560	0.0256
17	0.308	0.327	4	-0.43	0.3336	0.02560	0.0066
18	0.327	0.346	4	-0.43	0.3336	0.00660	-0.0124
19	0.346	0.365	4	-0.43	0.3336	-0.01240	-0.0314
20	0.365	0.385	4	-0.43	0.3336	-0.03140	-0.0514
21	0.385	0.404	4	-0.43	0.3336	-0.05140	-0.0704
22	0.404	0.423	4	-0.43	0.3336	-0.07040	-0.0894
23	0.423	0.442	4	-0.43	0.3336	-0.08940	-0.1084
24	0.442	0.462	4	-0.43	0.3336	-0.10840	-0.1284
25	0.462	0.481	4	-0.43	0.3336	-0.12840	-0.1474
26	0.481	0.500	4	-0.43	0.3336	-0.14740	-0.1664
27	0.500	0.519	4	-0.43	0.3336	-0.16640	-0.1854
28	0.519	0.538	4	-0.43	0.3336	-0.18540	-0.2044
29	0.538	0.558	4	-0.43	0.3336	-0.20440	-0.2244
30	0.558	0.577	4	-0.43	0.3336	-0.22440	-0.2434
31	0.577	0.596	4	-0.43	0.3336	-0.24340	-0.2624
32	0.596	0.615	4	-0.43	0.3336	-0.26240	-0.2814
33	0.615	0.635	4	-0.43	0.3336	-0.28140	0.21583
34	0.635	0.654	5	1.16	0.85083	0.21583	0.19683
35	0.654	0.673	5	1.16	0.85083	0.19683	0.17783
36	0.673	0.692	5	1.16	0.85083	0.17783	0.15883
37	0.692	0.712	5	1.16	0.85083	0.15883	0.13883
38	0.712	0.731	5	1.16	0.85083	0.13883	0.11983
39	0.731	0.750	5	1.16	0.85083	0.11983	0.10083
40	0.750	0.769	5	1.16	0.85083	0.10083	0.08183
41	0.769	0.788	5	1.16	0.85083	0.08183	0.06283
42	0.788	0.808	5	1.16	0.85083	0.06283	0.04283
43	0.808	0.827	5	1.16	0.85083	0.04283	0.02383
44	0.827	0.846	5	1.16	0.85083	0.02383	0.00483
45	0.846	0.865	5	1.16	0.85083	0.00483	-0.01417

46	0.865	0.885	5	1.16	0.85083	-0.01417	-0.03417
47	0.885	0.904	5	1.16	0.85083	-0.03417	-0.05317
48	0.904	0.923	5	1.16	0.85083	-0.05317	-0.07217
49	0.923	0.942	5	1.16	0.85083	-0.07217	-0.09117
50	0.942	0.962	5	1.16	0.85083	-0.09117	-0.11117
51	0.962	0.981	5	1.16	0.85083	-0.11117	-0.13017
52	0.981	1.000	5	1.16	0.85083	-0.13017	-0.14917
Nilai Terbesar (Kolmogorov Smirnov)						0.23760	0.2376

4.1.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (Independen). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas (multikol). Adapun pedoman yang harus dipenuhi agar model regresi tersebut bebas multikol menurut Ghazali Imam (2011) yaitu dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Hubungan antara variabel dikatakan tidak terjadi multikolinieritas apabila nilai *Tolerance* > 0,10 atau nilai *VIF* < 10.

Gambar 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas

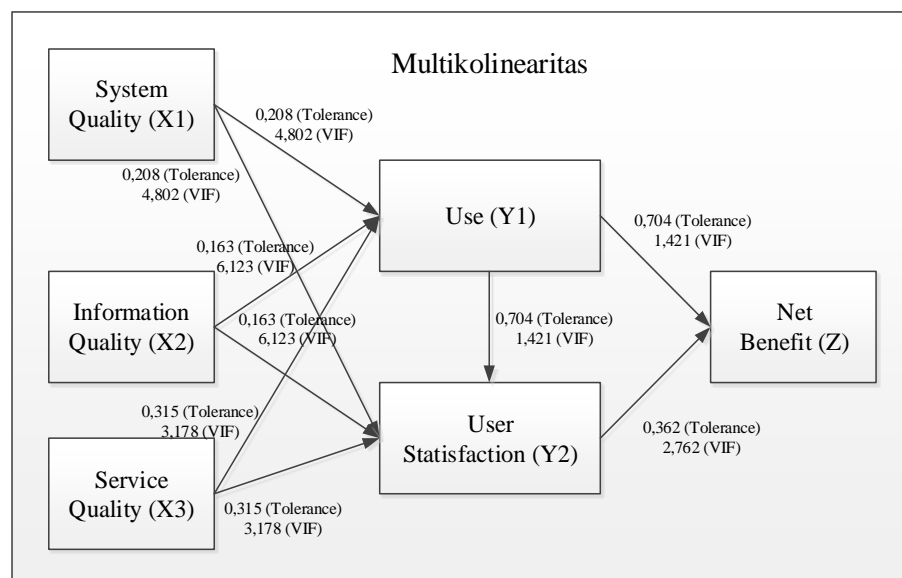
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.428	.511		-.836	.407		
	X1	.044	.047	.162	.933	.356	.208	4.802
	X2	-.036	.049	-.144	-.734	.466	.163	6.123
	X3	.113	.053	.303	2.141	.038	.315	3.178
	Y1	.676	.095	.676	7.146	.000	.704	1.421
	Y2	.034	.054	.083	.628	.533	.362	2.762

a. Dependent Variable: Z

Pada hasil tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* variabel *system quality* (X₁) bernilai 0,208, *information quality* (X₂) bernilai 0,163, *service quality* (X₃) bernilai 0,315, *use* (Y₁) 0,704, dan *user satisfaction* (Y₂)

bernilai 0,362 yang artinya nilai *tolerance* setiap variabel lebih besar dari 0,10. Sedangkan nilai VIF variabel *system quality* (X_1) bernilai 4,802, *information quality* (X_2) bernilai 6,123, *service quality* (X_3) bernilai 3,178, *use* (Y_1) 1,421, dan *user satisfaction* (Y_2) bernilai 2,762 yang artinya nilai VIF setiap variabel lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinieritas pada penelitian ini karena nilai *tolerance* dan VIF yang memenuhi persyaratan bebas multikolinieritas. Berdasarkan hasil uji multikolinieritas maka dapat diketahui gambaran nilai *tolerance* dan VIF pada model *DeLone* dan *McLean* seperti pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.6 Diagram Multikolinieritas



4.1.3.3 Uji Autokorelasi

Pengujian ini bertujuan apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (periode sebelumnya). Berikut ini adalah hasil dari pengujian autokorelasi di spss dengan metode Durbin Watson. Dengan ketentuan (Alhamdu 2016 : 138) :

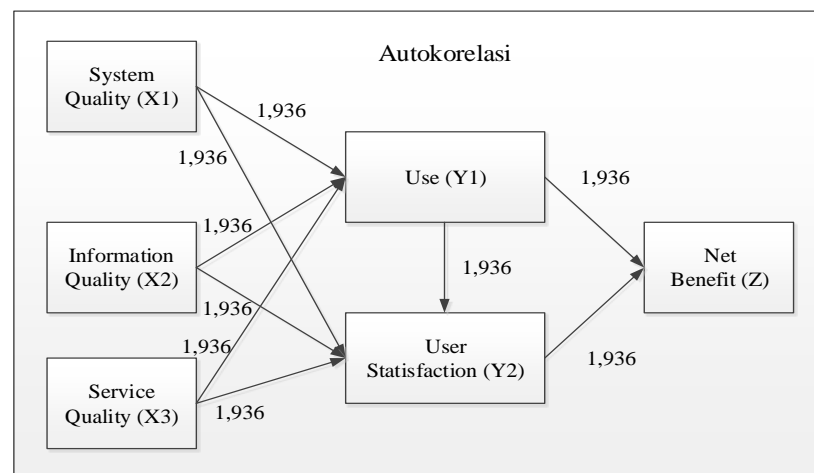
- $1.65 < DW < 2.35$ tidak terjadi autokorelasi
- $1.21 < DW < 1.65$ tidak dapat disimpulkan
- $DW < 1.21$ Atau $DW > 2.79$ terjadi autokorelasi

Gambar 4.7 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.843 ^a	.710	.679	.35698	1.936

a. Predictors: (Constant), Y2, Y1, X3, X1, X2
b. Dependent Variable: Z

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai DW sebesar 1,936 dari tabel Durbin Watson dengan jumlah sampel 52 serta dapat dilihat dari ketentuan bahwa $1.65 < 1.936 < 2.35$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi pada penelitian ini. Dan berikut ini adalah gambaran nilai dari Durbin Watson pada uji autokorelasi dengan model *DeLone* dan *McLean*.

Gambar 4.8 Diagram Autokorelasi

4.1.3.4 Uji Heteroskedastisitas

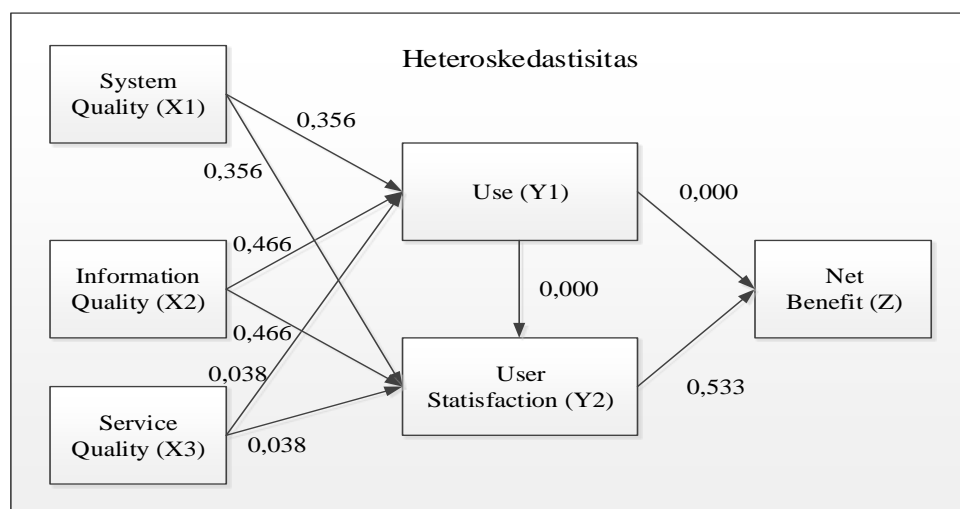
Pengujian ini digunakan untuk menguji dan mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Berikut ini merupakan hasil pengujian spss heteroskedastisitas dengan metode uji *Glejser* (Duwi Priyanto 2014: 108 – 115).

Gambar 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.428	.511		-.836	.407
	X1	.044	.047	.162	.933	.356
	X2	-.036	.049	-.144	-.734	.466
	X3	.113	.053	.303	2.141	.038
	Y1	.676	.095	.676	7.146	.000
	Y2	.034	.054	.083	.628	.533

a. Dependent Variable: Z

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai signifikansi variabel *system quality* (X_1) bernilai 0,356, *information quality* (X_2) bernilai 0,466, *service quality* (X_3) bernilai 0,038, *use* (Y_1) 0,000, dan *user satisfaction* (Y_2) bernilai 0,533 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *system quality* (X_1), *information quality* (X_2), dan *user satisfaction* (Y_2) pada model regresi ini dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas. Hal ini tercermin dari tingkat signifikansi variabel yang lebih besar dari 0,05. Sedangkan pada variabel *service quality* (X_3) dan *use* (Y_1) pada model regresi ini dinyatakan mengalami heteroskedastisitas karena tingkat signifikansi variabel yang lebih kecil dari 0,05.

Gambar 4.10 Diagram Heteroskedastisitas

4.1.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linear sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (independen) dan satu variabel tak bebas (dependen). Data yang digunakan untuk uji regresi linear sederhana yaitu data yang berskala interval. Pengujian hipotesis dilakukan secara manual dan di bantu dengan *Software SPSS 23.0*. berikut rumus regresi linear sederhana :

$$Y = a + b.X$$

Dimana :

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a dan b = konstanta

4.1.4.1 Hipotesis *System Qualit (SQ)* terhadap *Use (Y1)*

a. Membuat persamaan regresi linier sederhana

1. Membuat tabel penolong

Tabel penolong dapat dilihat pada bagian lampiran 16.1

2. Menghitung nilai konstanta a dan b pada variabel kualitas sistem dan pemakai

- a. Menghitung konstanta b

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{52 \cdot (3791) - 882 \cdot 222}{52 \cdot 15238 - 777924} = 0.092$$

- b. Menghitung konstanta a

$$a = \frac{\sum y_2 - b \cdot \sum y_1}{n}$$

$$a = \frac{222 - 0,092 \cdot 882}{52} = 2,711$$

3. Membuat persamaan regresi linier sederhana pada variabel kualitas sistem dan pemakai

$$y = a + b.y_1$$

$$y = 2,711 + 0,092x$$

4. Menghitung nilai korelasi (r) pada variabel kualitas sistem dan pemakai

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2][n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = \frac{52(3791) - (882 \cdot 222)}{\sqrt{52(15238) - (777924)[52 \cdot 968 - (49284)]}} = 0,341$$

Untuk menambah keakuratan hasil uji, uji analisis korelasi juga dilakukan dengan menggunakan bantuan tools SPSS 23.0 , berikut hasil pengolahan SPSS nya :

Gambar 4.11 Hasil uji Korelasi 1

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.341 ^a	.116	.098	.598	.116	6.561	1	50	.013

a. Predictors: (Constant), system quality
b. Dependent Variable: use

Dari perhitungan diatas dan perhitungan manual menunjukkan bahwa hubungan korelasi antara *use* dengan *user satisfaction* lemah positif dengan nilai $r = 0.341$

b. Koefisien determinasi

Maksud dari koefisien determinasi adalah untuk mengetahui seberapa besar kontribusi (sumbangan) yang diberikan variabel x terhadap variabel y.

$$KP = (R)^2 \cdot v * 100\%$$

$$= (0,341)^2 * 100\% = 11,63\%$$

c. Uji T

Uji T menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel bebas. Tujuan uji T untuk menguji koefisien regresi secara individual. Berikut perhitungan mencari T_{hitung} dan T_{tabel} .

1. Menentukan nilai T_{hitung}

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0.341 \sqrt{52-2}}{\sqrt{1-(0,341)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,341\sqrt{50}}{0,940}$$

$$t_{hitung} = \frac{2,411}{0,940} = 2,564$$

2. Menentukan nilai T_{tabel}

Nilai T_{tabel} dapat dicari dengan menggunakan tabel t-student.

$$\begin{aligned} T_{\text{tabel}} &= t(\alpha/2)(n-2) \\ &= t(0,05/2)(52-2) \\ &= -2.009 \end{aligned}$$

Untuk menambah keakuratan hasil uji, berikut pengolahan data uji T dengan bantuan tools SPSS 23.0 :

Gambar 4.12 Hasil Uji T 1

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	
1	(Constant)	2.711	.614		4.414	.000	1.477	3.944
	system quality	.092	.036	.341	2.561	.013	.020	.164

a. Dependent Variable: use

Dari gambar coefficients (a) dan perhitungan manual menunjukkan bahwa model regresi untuk memperkirakan tingkat kualitas sistem (*System Quality*) yang dipengaruhi pemakaian (*use*) adalah : $Y = 2,711 + 0,092 X$. persamaan regresinya $Y = 2,711 + 0,092 X$ yang digunakan sebagai dasar memperkirakan tingkat kualitas sistem (*system quality*) yang dipengaruhi pemakai (*use*) akan diuji apakah valid. Untuk menguji kevalidan persamaan regresi digunakan uji T sebagai berikut :

a) Membuat hipotesis dalam bentuk kalimat

H_0 : tidak terdapat pengaruh antara *System Quality (SQ)* terhadap *Use (Y)*.

H_a : terdapat pengaruh antara *System Quality (SQ)* terhadap *Use (Y)*.

b) membuat hipotesis dalam bentuk model statistik

$H_0 : \beta = 0$

$H_a : \beta \neq 0$

c) Menentukan taraf signifikan

Taraf signifikan yang digunakan penulis adalah $\alpha = 0,05$

d) Kaidah pengujian

Jika $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak

Jika $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima

e) Membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel}

Tujuan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} adalah untuk mengetahui apakah H_0 ditolak atau diterima berdasarkan kaidah pengujian. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 2,561$ dan nilai $t_{tabel} = -2.009$

f) Membuat keputusan

Keputusannya adalah menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesisnya yaitu terdapat pengaruh antara *System Quality (SQ)* terhadap *Use (Y₁)*.

4.1.4.2 Hipotesis *System Quality (SQ)* terhadap *User Satisfaction (Y₂)*

a. Membuat persamaan regresi linier sederhana

1) Membuat tabel penolong

Tabel penolong dapat dilihat pada bagian lampiran 16.2

2) Menghitung nilai konstanta a dan b pada variabel SQ dan Y₂

a. Menghitung konstanta b

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{52 \cdot (11295) - 882 \cdot 658}{52 \cdot 15238 - 777924} = 0,483$$

b. Menghitung konstanta a

$$a = \frac{\sum y^2 - b \cdot \sum y_1}{n}$$

$$a = \frac{658 - 0,483 \cdot 882}{52} = 4,461$$

3) Membuat persamaan regresi linier sederhana pada variabel SQ dan Y₂

$$y = a + b \cdot y_1$$

$$y = 4,461 + 0,483x$$

4) Menghitung nilai korelasi (r) pada variabel SQ dan Y₂

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2][n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$$r = \frac{52(11295) - (882 \cdot 658)}{\sqrt{52(15238) - (777924) | 52 \cdot 8448 - (432964)}} = 0,730$$

Untuk menambah keakuratan hasil uji, uji analisis korelasi juga dilakukan dengan menggunakan bantuan tools SPSS 23.0 , berikut hasil pengolahan SPSS nya :

Gambar 4.13 Hasil Uji Korelasi 2

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.730 ^a	.533	.524	1.066	.533	57.070	1	50	.000

a. Predictors: (Constant), system quality
b. Dependent Variable: user satisfaction

Dari perhitungan diatas dan perhitungan manual menunjukkan bahwa hubungan korelasi antara *System Quality* terhadap *User Satisfaction* lemah positif dengan nilai $r = 0.730$

b) Koefisien determinasi

Maksud dari koefisien determinasi adalah untuk mengetahui seberapa besar kontribusi (sumbangan) yang diberikan variabel x terhadap variabel y.

$$\begin{aligned} KP &= (R)^2_v * 100\% \\ &= (0,730)^2 * 100\% = 53,29\% \end{aligned}$$

c) Uji T

Uji T menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel bebas. Tujuan uji T untuk menguji koefisien regresi secara individual. Berikut perhitungan mencari T_{hitung} dan T_{tabel} .

1) Menentukan nilai T_{hitung}

$$\begin{aligned} t_{hitung} &= \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}} \\ t_{hitung} &= \frac{0.730 \sqrt{52-2}}{\sqrt{1-(0,730)^2}} \\ t_{hitung} &= \frac{0,730\sqrt{50}}{0,683} \\ t_{hitung} &= \frac{5,162}{0,683} = 7,554 \end{aligned}$$

2) Menentukan nilai T_{tabel}

Nilai T_{tabel} dapat dicari dengan menggunakan tabel t-student.

$$\begin{aligned} T_{tabel} &= t(a/2)(n-2) \\ &= t(0,05/2)(52-2) \\ &= -2.009 \end{aligned}$$

Untuk menambah keakuratan hasil uji, berikut pengolahan data uji T dengan bantuan tools SPSS 23.0 :

Gambar 4.14 Hasil Uji T 2

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	
1	(Constant)	4.457	1.095		4.070	.000	2.258	6.657
	system quality	.483	.064	.730	7.554	.000	.355	.612

a. Dependent Variable: user satisfaction

Dari gambar coefficients (a) dan perhitungan manual menunjukkan bahwa model regresi untuk memperkirakan tingkat kualitas sistem (*System Quality*) yang dipengaruhi kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) adalah : $Y = 4,461 + 0,483 X$. persamaan regresinya $Y = 4,461 + 0,483 X$ yang digunakan sebagai dasar memperkirakan tingkat kualitas sistem (*system quality*) yang dipengaruhi kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) akan diuji apakah valid. Untuk menguji kevalidan persamaan regresi digunakan uji T sebagai berikut :

a) Membuat hipotesis dalam bentuk kalimat

H_0 : tidak terdapat pengaruh antara *System Quality (SQ)* terhadap *User Satisfaction (Y2)*.

H_a : terdapat pengaruh antara *System Quality (SQ)* terhadap *User Satisfaction (Y2)*.

b) membuat hipotesis dalam bentuk model statistik

$$H_0 : \beta = 0$$

$$H_a : \beta \neq 0$$

c) Menentukan taraf signifikan

Taraf signifikan yang digunakan penulis adalah $\alpha = 0,05$

d) Kaidah pengujian

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima

e) Membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel}

Tujuan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} adalah untuk mengetahui apakah H_0 ditolak atau diterima berdasarkan kaidah pengujian. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 7,554$ dan nilai $t_{tabel} = -2.009$

f) Membuat keputusan

Keputusannya adalah menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesisnya yaitu terdapat pengaruh antara *System Quality (SQ)* terhadap *User Satisfaction (Y2)*.

4.1.4.3 Hipotesis *Information Quality (IQ)* terhadap *Use (Y1)*

a. Membuat persamaan regresi linier sederhana

1) Membuat tabel penolong

Tabel penolong dapat dilihat pada bagian lampiran 16.3

2) Menghitung nilai konstanta a dan b pada variabel IQ dan Y_1

a. Menghitung konstanta b

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{52 \cdot (4723) - 1098 \cdot 222}{52 \cdot 23514 - 1205604} = 0.107$$

b. Menghitung konstanta a

$$a = \frac{\sum y^2 - b \cdot \sum y_1}{n}$$

$$a = \frac{222 - 0,107 \cdot 1098}{52} = 2,000$$

3) Membuat persamaan regresi linier sederhana pada variabel IQ dan Y_1

$$y = a + b \cdot y_1$$

$$y = 2,000 + 0,107x$$

4) Menghitung nilai korelasi (r) pada variabel IQ dan Y_1

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2][n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = \frac{52(4723) - (1098 \cdot 222)}{\sqrt{52(23514) - (1205604) | 52 \cdot 968 - (49284)}} = 0,434$$

Untuk menambah keakuratan hasil uji, uji analisis korelasi juga dilakukan dengan menggunakan bantuan tools SPSS 23.0 , berikut hasil pengolahan SPSS nya :

Gambar 4.15 Hasil Uji Korelasi 3

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.434 ^a	.188	.172	.573	.188	11.572	1	50	.001

a. Predictors: (Constant), information quality
b. Dependent Variable: use

Dari perhitungan diatas dan perhitungan manual menunjukkan bahwa hubungan korelasi antara *Information Quality* terhadap *Use* lemah positif dengan nilai $r = 0.434$

b. Koefisien determinasi

Maksud dari koefisien determinasi adalah untuk mengetahui seberapa besar kontribusi (sumbangan) yang diberikan variabel x terhadap variabel y.

$$\begin{aligned} KP &= (R)^2_v * 100\% \\ &= (0,434)^2 * 100\% = 18,84\% \end{aligned}$$

c. Uji T

Uji T menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel bebas. Tujuan uji T untuk menguji koefisien regresi secara individual. Berikut perhitungan mencari T_{hitung} dan T_{tabel} .

- 1) Menentukan nilai T_{hitung}

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0.434 \sqrt{52-2}}{\sqrt{1-(0,434)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,434\sqrt{50}}{0,901}$$

$$t_{hitung} = \frac{3,069}{0,901} = 3,406$$

- 2) Menentukan nilai T_{tabel}

Nilai T_{tabel} dapat dicari dengan menggunakan tabel t-student.

$$T_{tabel} = t(a/2)(n-2)$$

$$= t(0,05/2)(52-2)$$

$$= -2.009$$

Untuk menambah keakuratan hasil uji, berikut pengolahan data uji T dengan bantuan tools SPSS 23.0 :

Gambar 4.16 Hasil Uji T 3

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	2.000	.672		2.978	.004	.651	3.350
	information quality	.107	.032	.434	3.402	.001	.044	.171

a. Dependent Variable: use

Dari gambar coefficients (a) dan perhitungan manual menunjukkan bahwa model regresi untuk memperkirakan tingkat kualitas informasi (*Information Quality*) yang dipengaruhi pemakai (*Use*) adalah : $Y = 2,000 + 0,107 X$. persamaan regresinya $Y = 2,000 + 0,107 X$ yang digunakan sebagai dasar memperkirakan tingkat kualitas informasi (*Information Quality*) yang dipengaruhi pemakai (*Use*) akan diuji apakah valid. Untuk menguji kevalidan persamaan regresi digunakan uji T sebagai berikut :

- a) Membuat hipotesis dalam bentuk kalimat

H_0 : tidak terdapat pengaruh antara *Information Quality (IQ)* terhadap *Use (Y)*.

H_a : terdapat pengaruh antara *Information Quality (IQ)* terhadap *Use (Y)*.

- b) membuat hipotesis dalam bentuk model statistik

$$H_0 : \beta = 0$$

$$H_a : \beta \neq 0$$

- c) Menentukan taraf signifikan

Taraf signifikan yang digunakan penulis adalah $\alpha = 0,05$

- d) Kaidah pengujian

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima

- e) Membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel}

Tujuan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} adalah untuk mengetahui apakah H_0 ditolak atau diterima berdasarkan kaidah pengujian. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 3,406$ dan nilai $t_{tabel} = -2.009$

f) Membuat keputusan

Keputusannya adalah menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesisnya yaitu terdapat pengaruh antara *Information Quality (IQ)* terhadap *Use (Y)*.

4.1.4.4 Hipotesis *Information Quality (IQ)* terhadap *User Satisfaction (Y₂)*

a. Membuat persamaan regresi linier sederhana

1) Membuat tabel penolong

Tabel penolong dapat dilihat pada bagian lampiran 16.4

2) Menghitung nilai konstanta a dan b pada variabel IQ dan Y₂

a. Menghitung konstanta b

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{52 \cdot (14044) - 1098 \cdot 658}{52 \cdot 23514 - 1205604} = 0.456$$

b. Menghitung konstanta a

$$a = \frac{\sum y_2 - b \cdot \sum y_1}{n}$$

$$a = \frac{658 - 0,456 \cdot 1098}{52} = 3,025$$

3) Membuat persamaan regresi linier sederhana pada variabel IQ dan Y₂

$$y = a + b \cdot y_1$$

$$y = 3,025 + 0,456x$$

4) Menghitung nilai korelasi (r) pada variabel IQ dan Y₁

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2][n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = \frac{52(14044) - (1098 \cdot 658)}{\sqrt{52(23514) - (1205604) | 52 \cdot 8448 - (432964)}} = 0,749$$

Untuk menambah keakuratan hasil uji, uji analisis korelasi juga dilakukan dengan menggunakan bantuan tools SPSS 23.0 , berikut hasil pengolahan SPSS nya :

Gambar 4.17 Hasil Uji Korelasi 4

Model Summary ^a									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.749 ^a	.562	.553	1.033	.562	64.072	1	50	.000

a. Predictors: (Constant), information quality
b. Dependent Variable: user satisfaction

Dari perhitungan diatas dan perhitungan manual menunjukkan bahwa hubungan korelasi antara *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* lemah positif dengan nilai $r = 0.749$

b. Koefisien determinasi

Maksud dari koefisien determinasi adalah untuk mengetahui seberapa besar kontribusi (sumbangan) yang diberikan variabel x terhadap variabel y.

$$\begin{aligned} KP &= (R)^2_v * 100\% \\ &= (0,749)^2 * 100\% = 56,10\% \end{aligned}$$

c. Uji T

Uji T menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel bebas. Tujuan uji T untuk menguji koefisien regresi secara individual. Berikut perhitungan mencari T_{hitung} dan T_{tabel} .

1) Menentukan nilai T_{hitung}

$$\begin{aligned} t_{hitung} &= \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}} \\ t_{hitung} &= \frac{0.749 \sqrt{52-2}}{\sqrt{1-(0,749)^2}} \\ t_{hitung} &= \frac{0,749\sqrt{50}}{0,662} \\ t_{hitung} &= \frac{5,296}{0,662} = 8,000 \end{aligned}$$

3) Menentukan nilai T_{tabel}

Nilai T_{tabel} dapat dicari dengan menggunakan tabel t-student.

$$\begin{aligned} T_{tabel} &= t(a/2)(n-2) \\ &= t(0,05/2)(52-2) \end{aligned}$$

$$= -2.009$$

Untuk menambah keakuratan hasil uji, berikut pengolahan data uji T dengan bantuan tools SPSS 23.0 :

Gambar 4.18 Hasil Uji T 4

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	
1								
	(Constant)	3.031	1.211		2.503	.016	.599	5.463
	information quality	.456	.057	.749	8.004	.000	.341	.570

a. Dependent Variable: user satisfaction

Dari gambar coefficients (a) dan perhitungan manual menunjukkan bahwa model regresi untuk memperkirakan tingkat kualitas informasi (*Information Quality*) yang dipengaruhi kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) adalah : $Y = 3,025 + 0,456 X$. persamaan regresinya $Y = 3,025 + 0,456 X$ yang digunakan sebagai dasar memperkirakan tingkat kualitas informasi (*Information Quality*) yang dipengaruhi kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) akan diuji apakah valid. Untuk menguji kevalidan persamaan regresi digunakan uji T sebagai berikut :

- a) Membuat hipotesis dalam bentuk kalimat

H_0 : tidak terdapat pengaruh antara *Information Quality (IQ)* terhadap *User Satisfaction (Y2)*

H_a : terdapat pengaruh antara *Information Quality (IQ)* terhadap *User Satisfaction (Y2)*

- b) membuat hipotesis dalam bentuk model statistik

$$H_0 : \beta = 0$$

$$H_a : \beta \neq 0$$

- c) Menentukan taraf signifikan

Taraf signifikan yang digunakan penulis adalah $\alpha = 0,05$

- d) Kaidah pengujian

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima

- e) Membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel}

Tujuan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} adalah untuk mengetahui apakah H_0 ditolak atau diterima berdasarkan kaidah pengujian. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 8,000$ dan nilai $t_{tabel} = -2.009$

f) Membuat keputusan

Keputusannya adalah menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesisnya yaitu terdapat pengaruh antara *Information Quality (IQ)* terhadap *User Satisfaction (Y2)*.

4.1.4.5 Hipotesis *Service Quality* terhadap *Use (Y1)*

a. Membuat persamaan regresi linier sederhana

1) Membuat tabel penolong

Tabel penolong dapat dilihat pada bagian lampiran 16.5

2) Menghitung nilai konstanta a dan b pada variabel *service quality* dan *use (Y1)*

a. Menghitung konstanta b

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{52 \cdot (2767) - 645 \cdot 222}{52 \cdot 8142 - 416025} = 0.094$$

b. Menghitung konstanta a

$$a = \frac{\sum y^2 - b \cdot \sum y_1}{n}$$

$$a = \frac{222 - 0,094 \cdot 645}{52} = 3,103$$

3) Membuat persamaan regresi linier sederhana pada variabel *service quality* dan *use Y1*

$$y = a + b \cdot y_1$$

$$y = 3,103 + 0,094x$$

4) Menghitung nilai korelasi (r) pada variabel *service quality* dan Y_1

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$$r = \frac{52(2767) - (645 \cdot 222)}{\sqrt{52(8142) - (416025) | 52 \cdot 968 - (49284)}} = 0,245$$

Untuk menambah keakuratan hasil uji, uji analisis korelasi juga dilakukan dengan menggunakan bantuan tools SPSS 23.0 , berikut hasil pengolahan SPSS nya :

Gambar 4.19 Hasil Uji Korelasi 5

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.245 ^a	.060	.041	.617	.060	3.197	1	50	.080

a. Predictors: (Constant), service quality
b. Dependent Variable: use

Dari perhitungan diatas dan perhitungan manual menunjukkan bahwa hubungan korelasi antara *Service Quality* terhadap *Use* lemah positif dengan nilai $r = 0,245$

b. Koefisien determinasi

Maksud dari koefisien determinasi adalah untuk mengetahui seberapa besar kontribusi (sumbangan) yang diberikan variabel x terhadap variabel y.

$$\begin{aligned} KP &= (R)^2 \cdot 100\% \\ &= (0,245)^2 \cdot 100\% = 06\% \end{aligned}$$

c. Uji T

Uji T menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel bebas. Tujuan uji T untuk menguji koefisien regresi secara individual. Berikut perhitungan mencari T_{hitung} dan T_{tabel} .

1) Menentukan nilai T_{hitung}

$$\begin{aligned} t_{hitung} &= \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}} \\ t_{hitung} &= \frac{0.245 \sqrt{52-2}}{\sqrt{1-(0,245)^2}} \\ t_{hitung} &= \frac{0,245\sqrt{50}}{0,969} \\ t_{hitung} &= \frac{1,732}{0,969} = 1,788 \end{aligned}$$

2) Menentukan nilai T_{tabel}

Nilai T_{tabel} dapat dicari dengan menggunakan tabel t-student.

$$T_{tabel} = t(a/2)(n-2)$$

$$= t(0,05/2)(52-2)$$

$$= -2.009$$

Untuk menambah keakuratan hasil uji, berikut pengolahan data uji T dengan bantuan tools SPSS 23.0 :

Gambar 4.20 Hasil Uji T 5

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	3.139	.638		4.923	.000	1.859	4.420
	service quality	.091	.051	.245	1.788	.080	-.011	.193

a. Dependent Variable: use

Dari gambar coefficients (a) dan perhitungan manual menunjukkan bahwa model regresi untuk memperkirakan tingkat kualitas layanan (*Service Quality*) yang dipengaruhi pemakai (*Use*) adalah : $Y = 3,103 + 0,094 X$. persamaan regresinya $Y = 3,103 + 0,094 X$ yang digunakan sebagai dasar memperkirakan tingkat kualitas layanan (*Service Quality*) yang dipengaruhi pemakai (*Use*) akan diuji apakah valid. Untuk menguji kevalidan persamaan regresi digunakan uji T sebagai berikut :

- 1) Membuat hipotesis dalam bentuk kalimat

H_0 : tidak terdapat pengaruh antara *Service Quality* (*SQ*) terhadap *Use* (*YI*)

H_a : terdapat pengaruh antara *Service Quality* (*SQ*) terhadap *Use* (*YI*)

- 2) membuat hipotesis dalam bentuk model statistik

$$H_0 : \beta = 0$$

$$H_a : \beta \neq 0$$

- 3) Menentukan taraf signifikan

Taraf signifikan yang digunakan penulis adalah $\alpha = 0,05$

- 4) Kaidah pengujian

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima

- 5) Membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel}

Tujuan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} adalah untuk mengetahui apakah H_0 ditolak atau diterima berdasarkan kaidah pengujian. Hasil

perhitungan menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 1,788$ dan nilai $t_{tabel} = -2.009$.

6) Membuat keputusan

Keputusannya adalah menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesisnya yaitu terdapat pengaruh antara *Service Quality (SQ)* terhadap *Use (Y1)*.

4.1.4.6 Hipotesis *Service Quality* terhadap *User Satisfaction (Y₂)*

a. Membuat persamaan regresi linier sederhana

1) Membuat tabel penolong

Tabel penolong dapat dilihat pada bagian lampiran 16.6

2) Menghitung nilai konstanta a dan b pada variabel *service quality* dan

Y_2

a. Menghitung konstanta b

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{52 \cdot (8253) - 645 \cdot 658}{52 \cdot 8142 - 416025} = 0.623$$

b. Menghitung konstanta a

$$a = \frac{\sum y_2 - b \cdot \sum y_1}{n}$$

$$a = \frac{658 - 0,623 \cdot 645}{52} = 4,927$$

3) Membuat persamaan regresi linier sederhana pada variabel *service quality* dan Y_2

$$y = a + b \cdot y_1$$

$$y = 4,927 + 0,623x$$

4) Menghitung nilai korelasi (r) pada variabel *service quality* dan Y_2

$$r = \frac{n(\sum XY_2) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$$r = \frac{52(8253) - (645 \cdot 658)}{\sqrt{52(8142) - (416025)[52 \cdot 8448 - (432964)]}} = 0,683$$

Untuk menambah keakuratan hasil uji, uji analisis korelasi juga dilakukan dengan menggunakan bantuan tools SPSS 23.0 , berikut hasil pengolahan SPSS nya :

Gambar 4.21 Hasil Uji Korelasi 6

Model Summary ^a										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.683 ^a	.467	.456	1.139	.467	43.790	1	50	.000	

a. Predictors: (Constant), service quality
b. Dependent Variable: user satisfaction

Dari perhitungan diatas dan perhitungan manual menunjukkan bahwa hubungan korelasi antara *Service Quality* terhadap *User Satisfaction* lemah positif dengan nilai $r = 0,683$

b. Koefisien determinasi

Maksud dari koefisien determinasi adalah untuk mengetahui seberapa besar kontribusi (sumbangan) yang diberikan variabel x terhadap variabel y.

$$\begin{aligned} KP &= (R)^2_v * 100\% \\ &= (0,683)^2 * 100\% = 46,65\% \end{aligned}$$

c. Uji T

Uji T menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel bebas. Tujuan uji T untuk menguji koefisien regresi secara individual. Berikut perhitungan mencari T_{hitung} dan T_{tabel} .

1) Menentukan nilai T_{hitung}

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,683 \sqrt{52-2}}{\sqrt{1-(0,683)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,683\sqrt{50}}{0,730}$$

$$t_{hitung} = \frac{4,829}{0,730} = 6,615$$

2) Menentukan nilai T_{tabel}

Nilai T_{tabel} dapat dicari dengan menggunakan tabel t-student.

$$T_{tabel} = t(a/2)(n-2)$$

$$= t(0,05/2)(52-2)$$

$$= -2.009$$

Untuk menambah keakuratan hasil uji, berikut pengolahan data uji T dengan bantuan tools SPSS 23.0 :

Gambar 4.22 Hasil Uji T 6

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	4.927	1.178		4.182	.000	2.561	7.294
	service quality	.623	.094	.683	6.617	.000	.434	.812

a. Dependent Variable: user satisfaction

Dari gambar coefficients (a) dan perhitungan manual menunjukkan bahwa model regresi untuk memperkirakan tingkat kualitas layanan (*Service Quality*) yang dipengaruhi kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) adalah : $Y = 4,927 + 0,623 X$. persamaan regresinya $Y = 4,927 + 0,623 X$ yang digunakan sebagai dasar memperkirakan tingkat kualitas layanan (*Service Quality*) yang dipengaruhi kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) akan diuji apakah valid. Untuk menguji kevalidan persamaan regresi digunakan uji T sebagai berikut :

- a) Membuat hipotesis dalam bentuk kalimat

H_0 : tidak terdapat pengaruh antara *Service Quality* (*SQ*) terhadap *User Satisfaction* (Y_2)

H_a : terdapat pengaruh antara *Service Quality* (*SQ*) terhadap *User Satisfaction* (Y_2)

- b) membuat hipotesis dalam bentuk model statistik

$$H_0 : \beta = 0$$

$$H_a : \beta \neq 0$$

- c) Menentukan taraf signifikan

Taraf signifikan yang digunakan penulis adalah $\alpha = 0,05$

- d) Kaidah pengujian

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima

- e) Membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel}

Tujuan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} adalah untuk mengetahui apakah H_0 ditolak atau diterima berdasarkan kaidah pengujian. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 6,615$ dan nilai $t_{tabel} = -2.009$.

f) Membuat keputusan

Keputusannya adalah menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesisnya yaitu terdapat pengaruh antara *Service Quality (SQ)* terhadap *User Satisfaction (Y2)*.

4.1.4.7 Hipotesis Use (Y_1) terhadap *User Satisfaction (Y2)*

a. Membuat persamaan regresi linier sederhana

1) Membuat tabel penolong

Tabel penolong dapat dilihat pada bagian lampiran 16.7

2) Menghitung nilai konstanta a dan b pada variabel y_1 dan y_2

a) Menghitung konstanta b

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{52 \cdot (2815) - 222 \cdot 658}{52 \cdot 968 - 49285} = 0,289$$

b) Menghitung konstanta a

$$a = \frac{\sum y_2 - b \cdot \sum y_1}{n}$$

$$a = \frac{658 - 0,289 \cdot 222}{52} = 11,420$$

3) Membuat persamaan regresi linier sederhana pada variabel y_1 dan y_2

$$y = a + b \cdot y_1$$

$$y = 11,420 + 0,289x$$

4) Menghitung nilai korelasi (r) pada variabel y_1 dan y_2

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2][n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = \frac{52(2815) - (222 \cdot 658)}{\sqrt{52(968) - (49284) | 52 \cdot 8448 - (432964)}} = 0,118$$

Untuk menambah keakuratan hasil uji, uji analisis korelasi juga dilakukan dengan menggunakan bantuan tools SPSS 23.0 , berikut hasil pengolahan SPSS nya :

Gambar 4.23 Hasil Uji Korelasi 7

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.118 ^a	.014	-.006	1.550	.014	.703	1	50	.406

a. Predictors: (Constant), use
b. Dependent Variable: user satisfaction

Dari perhitungan diatas dan perhitungan manual menunjukkan bahwa hubungan korelasi antara use dengan user satisfaction lemah positif dengan nilai $r = 0.118$

b. Koefisien determinasi

Maksud dari koefisien determinasi adalah untuk mengetahui seberapa besar kontribusi (sumbangan) yang diberikan variabel x terhadap variabel y.

$$\begin{aligned} KP &= (R)^2_v * 100\% \\ &= (0,118)^2 * 100\% = 0,14\% \end{aligned}$$

c. Uji T

Uji T menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel bebas. Tujuan uji T untuk menguji koefisien regresi secara individual. Berikut perhitungan mencari T_{hitung} dan T_{tabel} .

1) Menentukan nilai T_{hitung}

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0.118 \sqrt{52-2}}{\sqrt{1-(0,118)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,118\sqrt{50}}{0,993}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,834}{0,993} = 0,839$$

2) Menentukan nilai T_{tabel}

Nilai T_{tabel} dapat dicari dengan menggunakan tabel t-student.

$$T_{tabel} = t(a/2)(n-2)$$

$$= t(0,05/2)(52-2)$$

$$= -2.009$$

Untuk menambah keakuratan hasil uji, berikut pengolahan data uji T dengan bantuan tools SPSS 23.0 :

Gambar 4.24 Hasil Uji T 7

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	11.420	1.487		7.682	.000	8.434	14.406
	use	.289	.345	.118	.839	.406	-.403	.981

a. Dependent Variable: user satisfaction

Dari gambar coefficients (a) dan perhitungan manual menunjukkan bahwa model regresi untuk memperkirakan tingkat pemakaian (*use*) terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*) yang dipengaruhi adalah : $Y = 11,420 + 0,289x X$. persamaan regresinya $Y = 11,420 + 0,289x X$ yang digunakan sebagai dasar memperkirakan tingkat pemakai (*use*) yang dipengaruhi kepuasan pemakai (*user satisfaction*) akan diuji apakah valid. Untuk menguji kevalidan persamaan regresi digunakan uji T untuk menguji kevalidan tersebut :

- 1) Membuat hipotesis dalam bentuk kalimat

H_0 : tidak terdapat pengaruh antara *Use* (Y_1) terhadap *User Satisfaction*.

H_a : terdapat pengaruh antara *Use* (Y_1) terhadap *User Satisfaction* (Y_2)

- 2) membuat hipotesis dalam bentuk model statistik

$$H_0 : \beta = 0$$

$$H_a : \beta \neq 0$$

- 3) Menentukan taraf signifikan

Taraf signifikan yang digunakan penulis adalah $\alpha = 0,05$

- 4) Kaidah pengujian

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima

- 5) Membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel}

Tujuan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} adalah untuk mengetahui apakah H_0 ditolak atau diterima berdasarkan kaidah pengujian. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 0,839$ dan nilai $t_{tabel} = -2.009$.

6) Membuat keputusan

Keputusannya adalah menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesisnya yaitu terdapat pengaruh antara *Use* (Y_1) terhadap *User Satisfaction* (Y_2).

4.1.4.8 Hipotesis *Use* (Y_1) terhadap *Net Benefit* (Z)

a. Membuat persamaan regresi linier sederhana

1. Membuat tabel penolong

Tabel penolong dapat dilihat pada bagian lampiran 16.8

2. Menghitung nilai konstanta a dan b pada variabel y_1 dan y_2

a. Menghitung konstanta b

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{52 \cdot (963) - (222)(222)}{52(968) - (49284)} = 0,753$$

b. Menghitung konstanta a

$$a = \frac{\sum y_2 - b \cdot \sum y_1}{n}$$

$$a = \frac{222 - 0,753 \cdot (222)}{52} = 1,055$$

3. Membuat persamaan regresi linier sederhana pada variabel y_1 dan y_2

$$y = a + b \cdot y_1$$

$$y = 1,055 + 0,753x$$

4. Menghitung nilai korelasi (r) pada variabel y_1 dan Z

$$r = \frac{n(\sum XY_2) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$$r = \frac{52(963) - (222 \cdot 222)}{\sqrt{52(968) - (49284) | 52 \cdot 968 - (49284)}} = 0,754$$

Untuk menambah keakuratan hasil uji, uji analisis korelasi juga dilakukan dengan menggunakan bantuan tools SPSS 23.0 , berikut hasil pengolahan SPSS nya :

Gambar 4.25 Hasil Uji Korelasi 8

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.753 ^a	.567	.558	.419	.567	65.416	1	50	.000

a. Predictors: (Constant), use
b. Dependent Variable: net benefit

Dari perhitungan diatas dan perhitungan manual menunjukkan bahwa hubungan korelasi antara *use* dengan *user satisfaction* lemah positif dengan nilai $r = 0,753$

b. Koefisien determinasi

Maksud dari koefisien determinasi adalah untuk mengetahui seberapa besar kontribusi (sumbangan) yang diberikan variabel x terhadap variabel y.

$$\begin{aligned} KP &= (R)^2_v * 100\% \\ &= (0,753)^2 * 100\% = 56,7\% \end{aligned}$$

c. Uji T

Uji T menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel bebas. Tujuan uji T untuk menguji koefisien regresi secara individual. Berikut perhitungan mencari T_{hitung} dan T_{tabel} .

1. Menentukan nilai T_{hitung}

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,753 \sqrt{52-2}}{\sqrt{1-(0,753)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,753\sqrt{50}}{\sqrt{1-0,0567}}$$

$$t_{hitung} = \frac{5,324}{0,658} = 8,088$$

2. Menentukan nilai T_{tabel}

Nilai T_{tabel} dapat dicari dengan menggunakan tabel t-student.

$$\begin{aligned} T_{tabel} &= t(a/2)(n-2) \\ &= t(0,05/2)(52-2) \\ &= -2.009 \end{aligned}$$

Untuk menambah keakuratan hasil uji, berikut pengolahan data uji T dengan bantuan tools SPSS 23.0 :

Gambar 4.26 Hasil Uji T 8

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	1.055	.402		2.627	.011	.248	1.862
	use	.753	.093	.753	8.088	.000	.566	.940

a. Dependent Variable: net benefit

Dari gambar coefficients (a) dan perhitungan manual menunjukkan bahwa model regresi untuk memperkirakan tingkat manfaat bersih (net benefit) yang dipengaruhi pemakaian (use) adalah : $Y = 1,055 + 0,753 X$. persamaan regresinya $Y = 1,055 + 0,753 X$ yang digunakan sebagai dasar memperkirakan tingkat manfaat bersih (net benefit) yang dipengaruhi pemakai (use) akan diuji apakah valid. Untuk menguji kevalidan persamaan regresi digunakan uji T untuk menhujji kevalidan tersebut :

- 1) Membuat hipotesis dalam bentuk kalimat

H_0 : tidak terdapat pengaruh antara *Use* (Y_1) terhadap *Net benefit* (Z)

H_a : terdapat pengaruh antara *Use* (Y_1) terhadap *Net benefit* (Z)

- 2) membuat hipotesis dalam bentuk model statistik

$H_0 : \beta = 0$

$H_a : \beta \neq 0$

- 3) Menentukan taraf signifikan

Taraf signifikan yang digunakan penulis adalah $\alpha = 0,05$

- 4) Kaidah pengujian

ika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima

- 5) Membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel}

Tujuan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} adalah untuk mengetahui apakah H_0 ditolak atau diterima berdasarkan kaidah pengujian. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 8,088$ dan nilai $t_{tabel} = -2.009$.

- 6) Membuat keputusan

Keputusannya adalah menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesisnya yaitu terdapat pengaruh antara *Use* (Y_1) terhadap *Net Benefit* (Z).

4.1.4.9 Hipotesis *User Satisfaction* (Y_2) terhadap *Net Benefit* (Z)

a. Membuat persamaan regresi linier sederhana

1. Membuat tabel penolong

Tabel penolong dapat dilihat pada bagian lampiran 16.9

2. Menghitung nilai konstanta a dan b pada variabel y_1 dan y_2

a) Menghitung konstanta b

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{52 \cdot (2828) - (658)(222)}{52(8448) - (432964)} = 0,155$$

b) Menghitung konstanta a

$$a = \frac{\sum y_2 - b \cdot \sum y_1}{n}$$

$$a = \frac{222 - 0,155 \cdot (658)}{52} = 2,311$$

3. Membuat persamaan regresi linier sederhana pada variabel y_1 dan y_2

$$y = a + b \cdot y_1$$

$$y = 2,311 + 0,155x$$

4. Menghitung nilai korelasi (r) pada variabel y_2 dan Z

$$r = \frac{n(\sum XY_2) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2][n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$$r = \frac{52(2828) - (658 \cdot 222)}{\sqrt{52(8448) - (432964) | 52 \cdot 968 - (49284)}} = 0,380$$

Untuk menambah keakuratan hasil uji, uji analisis korelasi juga dilakukan dengan menggunakan bantuan tools SPSS 23.0 , berikut hasil pengolahan SPSS nya :

Gambar 4.27 Hasil Uji Korelasi 9

Model Summary ^a									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.380 ^a	.144	.127	.588	.144	8.423	1	50	.005

a. Predictors: (Constant), user satisfaction
b. Dependent Variable: net benefit

Dari perhitungan diatas dan perhitungan manual menunjukkan bahwa hubungan korelasi antara *use* dengan *user satisfaction* lemah positif dengan nilai $r = 0,380$

b. Koefisien determinasi

Maksud dari koefisien determinasi adalah untuk mengetahui seberapa besar kontribusi (sumbangan) yang diberikan variabel x terhadap variabel y.

$$\begin{aligned} KP &= (R)^2_v * 100\% \\ &= (0,380)^2 * 100\% = 14,4\% \end{aligned}$$

c. Uji T

Uji T menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel bebas. Tujuan uji T untuk menguji koefisien regresi secara individual. Berikut perhitungan mencari T_{hitung} dan T_{tabel} .

1) Menentukan nilai T_{hitung}

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,380 \sqrt{52-2}}{\sqrt{1-(0,380)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,380\sqrt{50}}{\sqrt{1-0,144}}$$

$$t_{hitung} = \frac{2,687}{0,925} = 2,902$$

2) Menentukan nilai T_{tabel}

Nilai T_{tabel} dapat dicari dengan menggunakan tabel t-student.

$$\begin{aligned} T_{tabel} &= t(a/2)(n-2) \\ &= t(0,05/2)(52-2) \\ &= -2.009 \end{aligned}$$

Untuk menambah keakuratan hasil uji, berikut pengolahan data uji T dengan bantuan tools SPSS 23.0 :

Gambar 4.28 Hasil Uji T 9

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	2.311	.680		3.400	.001	.946	3.676
	user satisfaction	.155	.053	.380	2.902	.005	.048	.262

a. Dependent Variable: net benefit

Dari gambar coefficients (a) dan perhitungan manual menunjukkan bahwa model regresi untuk memperkirakan tingkat manfaat bersih (net benefit) yang dipengaruhi kepuasan pemakaian (user satisfaction) adalah : $Y = 2,311 + 0,155 X$. persamaan regresinya $Y = 2,311 + 0,155 X$ yang digunakan sebagai dasar memperkirakan tingkat manfaat bersih (net benefit) yang dipengaruhi kepuasan pemakai (user satisfaction) akan diuji apakah valid. Untuk menguji kevalidan persamaan regresi digunakan uji T untuk menhujji kevalidan tersebut :

- 1) Membuat hipotesis dalam bentuk kalimat

H_0 : tidak terdapat pengaruh antara *User satisfaction* (Y_2) terhadap *Net benefit* (Z)

H_a : terdapat pengaruh antara *User satisfaction* (Y_2) terhadap *Net benefit* (Z)

- 2) membuat hipotesis dalam bentuk model statistik

$H_0 : \beta = 0$

$H_a : \beta \neq 0$

- 3) Menentukan taraf signifikan

Taraf signifikan yang digunakan penulis adalah $\alpha = 0,05$

- 4) Kaidah pengujian

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima

- 5) Membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel}

Tujuan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} adalah untuk mengetahui apakah H_0 ditolak atau diterima berdasarkan kaidah pengujian. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 2,902$ dan nilai $t_{tabel} = -2.009$.

- 6) Membuat keputusan

Keputusannya adalah menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesisnya yaitu terdapat pengaruh antara *User satisfaction* (Y_2) terhadap *Net Benefit* (Z).

4.1.4.10 Hasil Hipotesis

Berikut ini adalah hasil ringkasan pengujian hipotesis linear sederhana :

Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

No.	H _a	Hipotesis	Keputusan
1	H _a (1)	Terdapat Pengaruh Antara <i>System Quality</i> (<i>SQ</i>) Terhadap <i>Use</i> (<i>Y₁</i>).	Diterima
2	H _a (2)	Terdapat Pengaruh Antara <i>System Quality</i> (<i>SQ</i>) Terhadap <i>User Satisfaction</i> (<i>Y₂</i>).	Diterima
3	H _a (3)	Terdapat Pengaruh Antara <i>Information Quality</i> (<i>IQ</i>) Terhadap <i>Use</i> (<i>Y₁</i>).	Diterima
4	H _a (4)	Terdapat Pengaruh Antara <i>Information Quality</i> (<i>IQ</i>) Terhadap <i>User Satisfaction</i> (<i>Y₂</i>).	Diterima
5	H _a (5)	Terdapat Pengaruh Antara <i>Service Quality</i> (<i>SQ</i>) Terhadap <i>Use</i> (<i>Y₁</i>).	Diterima
6	H _a (6)	Terdapat Pengaruh Antara <i>Service Quality</i> (<i>SQ</i>) Terhadap <i>User Satisfaction</i> (<i>Y₂</i>).	Diterima
7	H _a (7)	Terdapat Pengaruh Antara <i>Use</i> (<i>Y₁</i>) Terhadap <i>User Satisfaction</i> (<i>Y₂</i>).	Diterima
8	H _a (8)	Terdapat pengaruh Antara <i>Use</i> (<i>Y₁</i>) Terhadap <i>Net Benefit</i> (<i>Z</i>).	Diteima
9	H _a (9)	Terdapat Pengaruh Antara <i>User Satisfaction</i> (<i>Y₂</i>) Terhadap <i>Net Benefit</i> (<i>Z</i>).	Diterima

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa kesembilan hipotesis semua diterima itu berarti semua variabel mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Sistem informasi *Employee Self Service* (ESS).

4.2 Pembahasan

Penelitian ini mengadaptasi model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh *DeLone & McLean* yang sering disebut dengan *D&M Success Model*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas pelayanan (*Service Quality*), pemakaian (*Use*), kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) dan

manfaat bersih (*Net Benefit*). Penelitian ini bertujuan untuk mencari pengaruh antar variabel-variabel tersebut. Penelitian ini memiliki 9 hipotesis untuk melihat variabel apa saja yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi ESS (*Employee Self Service*).

1. Kualitas sistem (*System Quality*) terhadap pemakaian (*Use*)

Hasil uji regresi linier sederhana pada variabel kualitas sistem (*System Quality*) terhadap pemakaian (*Use*) diperoleh $t_{hitung} = 2,564 \geq t_{tabel} -2.009$, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Kualitas sistem (*System Quality*) terhadap pemakaian (*Use*). Indikator atau pengukur pada kualitas sistem seperti kenyamanan akses, keluwesan sistem (*flexibility*), realisasi dari ekspektasi pemakai, dan kegunaan dari fungsi secara spesifik yang memberikan pengaruh terhadap pemakaian (*Use*).

2. Kualitas (*System Quality*) terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*)

Hasil uji regresi linier sederhana pada variabel kualitas sistem (*System Quality*) terhadap kepuasan pemakaian (*User satisfaction*) diperoleh $t_{hitung} = 7,554 \geq t_{tabel} -2.009$, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Kualitas sistem (*System Quality*) terhadap kepuasan pemakaian (*User satisfaction*). Indikator atau pengukur pada kualitas sistem seperti kenyamanan akses, keluwesan sistem (*flexibility*), realisasi dari ekspektasi pemakai, dan kegunaan dari fungsi secara spesifik yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pemakaian (*User satisfaction*).

3. Kualitas informasi (*information quality*) terhadap pemakai (*use*)

Hasil uji regresi linier sederhana pada variabel kualitas informasi (*Information Quality*) terhadap pemakaian (*Use*) diperoleh $t_{hitung} = 3,406 \geq t_{tabel} -2.009$, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Kualitas informasi (*Information Quality*) terhadap pemakaian (*Use*). Indikator atau pengukur pada kualitas informasi seperti kelengkapan, relevan, akurat, ketepatan waktu, format yang memberikan pengaruh terhadap pemakaian (*Use*).

4. Kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*)

Hasil uji regresi linier sederhana pada variabel kualitas informasi (*Information Quality*) terhadap kepuasan pemakaian (*User satisfaction*) diperoleh $t_{hitung} = 8,000 \geq t_{tabel} -2.009$, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Kualitas informasi (*Information Quality*) terhadap kepuasan pemakaian (*User satisfaction*). Indikator atau pengukur pada kualitas informasi seperti kelengkapan, relevan, akurat, ketepatan waktu, format yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pemakaian (*User satisfaction*).

5. Kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap pemakaian (*use*)

Hasil uji regresi linier sederhana pada variabel kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap pemakaian (*Use*) diperoleh $t_{hitung} = 1,788 \geq t_{tabel} -2.009$, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap pemakaian (*Use*). Indikator atau pengukur pada kualitas layanan seperti kecepatan respon, kemampuan teknik, pelayanan setelah dari pengembang yang memberikan pengaruh terhadap pemakaian (*Use*).

6. Kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan pemakaian (*user satisfaction*)

Hasil uji regresi linier sederhana pada variabel kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan pemakaian (*User satisfaction*) diperoleh $t_{hitung} = 6,615 \geq t_{tabel} -2.009$, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan pemakaian (*User satisfaction*). Indikator atau pengukur pada kualitas pelayanan seperti kecepatan respon, kemampuan teknik, pelayanan setelah dari pengembang yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pemakaian (*User satisfaction*).

7. Pemakaian (*Use*) terhadap kepuasan pemakai (*User satisfaction*)

Hasil uji regresi linier sederhana pada variabel Pemakaian (*Use*) terhadap kepuasan pemakai (*User satisfaction*) diperoleh $t_{hitung} = 0,839 \geq t_{tabel} -$

2.009, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Pemakaian (*Use*) terhadap kepuasan pemakai (*User satisfaction*). Indikator atau pengukur pada pemakaian (*Use*) seperti *frequency of use* yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pemakaian (*User satisfaction*).

8. Pemakaian (*Use*) terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*)

Hasil uji regresi linier sederhana pada variabel Pemakaian (*Use*) terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*) diperoleh $t_{hitung} = 8,088 \geq t_{tabel} -2.009$, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Pemakaian (*Use*) terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*). Indikator atau pengukur pada pemakaian (*Use*) seperti *frequency of use* yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pemakaian (*User satisfaction*).

9. Kepuasan Pemakaian (*User satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*)

Hasil uji regresi linier sederhana pada variabel kepuasan Pemakaian (*User satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*) diperoleh $t_{hitung} = 2,902 \geq t_{tabel} -2.009$, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kepuasan Pemakaian (*User satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*). Indikator atau pengukur pada kepuasan pemakaian (*User satisfaction*) seperti *eficiency*, keefektivan, kepuasan yang memberikan pengaruh terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kinerja dari sistem *Employee Self Services* (ESS) yang digunakan di PT. PLN Persero Area Palembang pada saat ini. Peneliti menggunakan metode *DeLone and McLane* dalam menganalisis kesuksesan penerapan sistem informasi ESS disertai *tools* pendukung yaitu SPSS 23.0 dengan kesimpulan sebagai berikut:

Hipotesis pertama terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem (*System Quality*), terhadap pemakaian (*Use*). Hal ini di buktikan dengan dengan membandingkan nilai $t_{hitung} = 2,564 \geq t_{tabel} = -2.009$. Hipotesis kedua terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem (*System Quality*), terhadap kepuasan pemakaian (*User satisfaction*). Hal ini di buktikan dengan dengan membandingkan nilai $t_{hitung} = 7,554 \geq t_{tabel} = -2.009$. Hipotesis ketiga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi (*information Quality*), terhadap pemakaian (*Use*). Hal ini di buktikan dengan dengan membandingkan nilai $t_{hitung} = 3,406 \geq t_{tabel} = -2.009$. Hipotesis keempat terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi (*information Quality*), terhadap kepuasan pemakaian (*User satisfaction*). Hal ini di buktikan dengan dengan membandingkan nilai $t_{hitung} = 8,000 \geq t_{tabel} = -2.009$. Hipotesis kelima terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan (*service Quality*), terhadap pemakaian (*Use*). Hal ini di buktikan dengan dengan membandingkan nilai $t_{hitung} = 1,788 \geq t_{tabel} = -2.009$. Hipotesis keenam terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan (*service Quality*), terhadap kepuasan pemakaian (*User satisfaction*). Hal ini di buktikan dengan dengan membandingkan nilai $t_{hitung} = 6,615 \geq t_{tabel} = -2.009$. Hipotesis ketujuh terdapat pengaruh yang signifikan antara pemakaian (*Use*) dengan kepuasan pemakaian (*User satisfaction*). Hal ini di buktikan dengan dengan membandingkan nilai $t_{hitung} = 0,839 \geq t_{tabel} = -2.009$. Hipotesis kedelapan terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan

pemakaian (*use*) dengan manfaat bersih (*Net benefit*). Hal ini di buktikan dengan dengan membandingkan nilai $t_{hitung} = 8,088 \geq t_{tabel} = -2.009$. Hipotesis kesembilan terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pemakaian (*User satisfaction*) dengan manfaat bersih (*Net benefit*). Hal ini di buktikan dengan dengan membandingkan nilai $t_{hitung} = 2,902 \geq t_{tabel} = -2.009$.

Maka Secara keseluruhan dari tiap variabel menyatakan bahwa semua hipotesis dapat terima yang artinya penerapan sistem ESS (*Employee self service*) di PT PLN Persero telah sukses berdasarkan metode Delone & Mclean.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka ada beberapa saran yang dapat penulis sampaikan, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan metode yang berbeda sehingga mampu melengkapi variabel-variabel yang lain diluar variabel yang digunakan saat ini yang ikut mendukung dalam peningkatan kualitas kinerja sistem informasi ESS (*Employee Self Service*) di PT. PLN (persero) Area
2. Untuk penelitian mendatang sebaiknya perlu penambahan jumlah populasi sehingga peneliti dapat melihat kondisi sistem informasi yang diterapkan di PT PLN Persero secara lebih luas dan Penambahan jumlah indikator jika diperlukan sehingga bisa dilakukan pengujian secara mendalam.
3. Peneliti selanjutnya dapat mengkombinasikan metode yang digunakan dengan metode lain agar dapat melengkapi kekurangan dari variabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhamdu. *Analisis Statistik Dengan Program SPSS*. Penerbit Noerfikri Palembang 2016.
- Hanif Al Fatta. *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan Dan Organisasi Modern*. Penerbit : Andi Yogyakarta .2014.
- <http://pln.go.id/> (Diakses : 7juli 2017)
- Hariyanto Bambang. *Rekayasa Sistem Berorientasi Objek*. Penerbit Informatika Bandung.2010.
- Jeperson, Hutahean, *konsep Sistem informasi*, Penerbit CV BUDI UTAMA. Yogyakarta. 2012
- Kadir, Abdul dan Triwahyuni, Terra Ch,. “*Pengenalan Teknologi Informasi*” ., Yogyakarta: Penerbit Andi.,2003, hal 484, 546, dan hal 566.
- Purwaningsih Susanti, *Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) Online (Studi Pada PT Jamsostek (PERSERO)*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala, Aset, Februari 2010, hal. 181-189 Vol. 12 No. 2 ISSN 1693-928X.
- Prananta Yobo Endra, Ashari, dkk, *Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Geografi Kementerian Kehutanan Di Papua Barat*, Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2014, ISSN : 2302-3805.
- Priyanto, Duwi.2014.*SPSS 22 pengolah data terpraktis*.Yogyakarta:Andi.
- Riadi,Edi.2016.*Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*.Yogyakarta:Andi.
- Risdiyanto Anggih, *Pengaruh kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik*, Skripsi teknik Informatika Universitas Negeri Yogyakarta.
- Salim Muhammad Islam. *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Senayan Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean Di Smk Muhammadiyah 3 Yogyakarta*, Skripsi Teknik Informatika Universitas Negeri Yogyakarta.

- Sigit P Reza Dimas dan Oktafani Farah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada Iffi Futsal Bandung)*, Jurnal Universitas Telkom, September 2014.
- Siregar, Syofian.2013.*Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*.Jakarta:Prenadamedia Group.
- Sugiyono.2016.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.Bandung:Alfabeta.
- Sutabri, Tata.2012.*Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Thoifah,I' anatut.2016.*Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*.Malang:Madani.
- Tjiptono, Fandy.2016.*Service, Quality dan Satisfaction*.Yogyakarta:Andi.

LAMPIRAN I

LAMPIRAN

1. Hasil Rekap Jawaban Kuesioner (Tabel Distribusi Frekuensi)

Respo nden	System Quality (X1)				Total	Information Quality (X2)					Total	Service Quality (X3)			Total
	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4		IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5		SQ1	SQ2	SQ3	
1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	11
2	5	5	5	5	20	5	5	3	3	5	21	5	5	5	15
3	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	12
4	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	5	3	5	13
5	4	5	4	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
8	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	24	3	5	3	11
9	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12
10	5	4	4	5	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
11	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
12	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24	3	3	5	11
13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
15	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12
16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	12
17	5	4	5	5	19	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15
18	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	11
19	5	5	5	5	20	5	5	5	3	5	23	5	5	3	13
20	3	5	5	5	18	5	5	5	5	5	25	4	5	5	14
21	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	24	5	5	5	15
22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
23	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12
24	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	4	3	10
25	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
27	3	4	4	3	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	11
29	5	5	5	5	20	3	5	4	5	5	22	5	5	5	15
30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	11
31	3	3	3	3	12	3	3	5	3	4	18	4	3	3	10
32	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	11
33	4	4	4	5	17	4	5	4	3	4	20	4	4	4	12

34	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
35	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
36	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12
37	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	5	14
38	5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
39	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	3	10
41	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
42	5	5	5	5	20	5	5	5	5	3	23	5	5	5	15
43	4	5	4	4	17	4	5	5	5	4	23	4	4	5	13
44	4	5	5	5	19	3	5	5	5	5	23	5	5	5	15
45	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
46	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	3	3	3	9
47	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
48	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	5	5	14
49	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
50	3	3	3	3	12	3	4	4	4	3	18	3	3	4	10
51	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
52	5	5	5	4	19	5	5	5	5	3	23	5	5	5	15

Responden	Use (Y1)	Total	User Satisfaction (Y2)			Total	Net Benefit (Z)	Total
	U1		US1	US2	US3		NB1	
1	4	4	4	4	4	12	4	4
2	3	3	5	5	5	15	5	5
3	4	4	4	4	4	12	4	4
4	5	5	5	5	5	15	5	5
5	5	5	4	4	4	12	5	5
6	5	5	5	3	5	13	5	5
7	4	4	4	4	4	12	4	4
8	5	5	5	5	5	15	5	5
9	4	4	4	4	4	12	4	4
10	5	5	4	5	5	14	5	5
11	4	4	4	4	4	12	4	4
12	5	5	3	5	5	13	5	5
13	4	4	4	5	3	12	4	4
14	4	4	5	5	5	15	4	4
15	4	4	4	4	4	12	4	4
16	4	4	4	4	4	12	4	4
17	4	4	5	5	5	15	5	5

18	5	5	4	5	5	14	4	4
19	5	5	3	5	5	13	5	5
20	5	5	5	5	5	15	5	5
21	5	5	5	5	5	15	5	5
22	3	3	4	4	4	12	3	3
23	4	4	4	4	4	12	4	4
24	3	3	3	4	4	11	3	3
25	4	4	4	4	3	11	4	4
26	4	4	4	4	4	12	4	4
27	4	4	4	4	4	12	4	4
28	5	5	4	4	4	12	5	5
29	5	5	3	5	5	13	5	5
30	4	4	4	4	4	12	4	4
31	5	5	3	3	3	9	5	5
32	4	4	4	4	4	12	4	4
33	4	4	4	5	4	13	4	4
34	4	4	4	3	5	12	4	4
35	5	5	5	5	5	15	5	5
36	5	5	4	4	4	12	4	4
37	4	4	4	5	4	13	4	4
38	4	4	4	5	4	13	4	4
39	4	4	4	4	4	12	4	4
40	4	4	4	4	4	12	4	4
41	4	4	3	3	3	9	3	3
42	5	5	4	3	5	12	5	5
43	5	5	4	4	3	11	5	5
44	4	4	5	5	5	15	5	5
45	4	4	4	4	4	12	4	4
46	4	4	3	3	4	10	4	4
47	4	4	4	4	4	12	4	4
48	3	3	5	5	5	15	3	3
49	4	4	4	3	4	11	4	4
50	3	3	4	5	5	14	3	3
51	5	5	4	4	4	12	4	4
52	5	5	5	5	5	15	5	5

2. Uji Validitas SPSS Variabel *System Quality* (X_1)

Correlations

		SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	Total
SQ1	Pearson Correlation	1	.674**	.685**	.705**	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
SQ2	Pearson Correlation	.674**	1	.800**	.686**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
SQ3	Pearson Correlation	.685**	.800**	1	.789**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	52	52	52	52	52
SQ4	Pearson Correlation	.705**	.686**	.789**	1	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	52	52	52	52	52
Total	Pearson Correlation	.862**	.889**	.918**	.891**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2.1 Validitas Manual Variabel *System Quality* (X_1) pertanyaan ke-1 (SQ1)

RESPONDEN (SQ1)	X	Y	XY	(X) ²	(Y) ²
1	4	16	64	16	256
2	5	20	100	25	400
3	4	16	64	16	256
4	4	19	76	16	361
5	4	16	64	16	256
6	5	20	100	25	400
7	4	16	64	16	256
8	5	20	100	25	400
9	4	16	64	16	256
10	5	18	90	25	324
11	5	17	85	25	289
12	5	20	100	25	400
13	4	16	64	16	256
14	5	20	100	25	400
15	4	16	64	16	256
16	4	16	64	16	256
17	5	19	95	25	361
18	4	17	68	16	289

19	5	20	100	25	400
20	3	18	54	9	324
21	5	20	100	25	400
22	4	16	64	16	256
23	4	16	64	16	256
24	3	12	36	9	144
25	4	15	60	16	225
26	4	16	64	16	256
27	3	14	42	9	196
28	4	16	64	16	256
29	5	20	100	25	400
30	4	16	64	16	256
31	3	12	36	9	144
32	4	17	68	16	289
33	4	17	68	16	289
34	4	16	64	16	256
35	5	20	100	25	400
36	4	16	64	16	256
37	5	20	100	25	400
38	5	18	90	25	324
39	4	16	64	16	256
40	4	16	64	16	256
41	3	13	39	9	169
42	5	20	100	25	400
43	4	17	68	16	289
44	4	19	76	16	361
45	4	16	64	16	256
46	3	12	36	9	144
47	4	17	68	16	289
48	5	20	100	25	400
49	5	17	85	25	289
50	3	12	36	9	144
51	4	15	60	16	225
52	5	19	95	25	361
Jumlah	219	882	3783	945	15238

$$r = \frac{52(3783) - (219)(882)}{\sqrt{[52(945) - (219)^2][52(15238) - (882)^2]}}$$

$$r = \frac{196716 - 193158}{\sqrt{[49140 - 47961][792376 - 777924]}}$$

$$r = \frac{3558}{\sqrt{[1179][14452]}}$$

$$r = \frac{3558}{\sqrt{17038908}}$$

$$r = \frac{3558}{4127,821}$$

$$r = 0,862 \text{ (SQ1)}$$

2.2 Validitas Manual Variabel *System Quality* (X₁) pertanyaan ke2 (SQ2)

RESPONDEN (SQ2)	X	Y	XY	(X) ²	(Y) ²
1	4	16	64	16	256
2	5	20	100	25	400
3	4	16	64	16	256
4	5	19	95	25	361
5	5	16	80	25	256
6	5	20	100	25	400
7	4	16	64	16	256
8	5	20	100	25	400
9	4	16	64	16	256
10	4	18	72	16	324
11	4	17	68	16	289
12	5	20	100	25	400
13	4	16	64	16	256
14	5	20	100	25	400
15	4	16	64	16	256
16	4	16	64	16	256
17	4	19	76	16	361
18	4	17	68	16	289
19	5	20	100	25	400
20	5	18	90	25	324
21	5	20	100	25	400
22	4	16	64	16	256
23	4	16	64	16	256
24	3	12	36	9	144
25	3	15	45	9	225
26	4	16	64	16	256
27	4	14	56	16	196
28	4	16	64	16	256

29	5	20	100	25	400
30	4	16	64	16	256
31	3	12	36	9	144
32	4	17	68	16	289
33	4	17	68	16	289
34	4	16	64	16	256
35	5	20	100	25	400
36	4	16	64	16	256
37	5	20	100	25	400
38	5	18	90	25	324
39	4	16	64	16	256
40	4	16	64	16	256
41	3	13	39	9	169
42	5	20	100	25	400
43	5	17	85	25	289
44	5	19	95	25	361
45	4	16	64	16	256
46	3	12	36	9	144
47	4	17	68	16	289
48	5	20	100	25	400
49	4	17	68	16	289
50	3	12	36	9	144
51	3	15	45	9	225
52	5	19	95	25	361
Jumlah	220	882	3803	954	15238

$$r = \frac{52(3803) - (220)(882)}{\sqrt{[52(954) - (220)^2][52(15238) - (882)^2]}}$$

$$r = \frac{197756 - 194040}{\sqrt{[49608 - 48400][792376 - 777924]}}$$

$$r = \frac{3716}{\sqrt{[1208][14452]}}$$

$$r = \frac{3716}{\sqrt{17458016}}$$

$$r = \frac{3716}{4178,279}$$

$$r = 0,889 \text{ (SQ2)}$$

2.3 Validitas Manual Variabel *System Quality* (X_1) pertanyaan ke3 (SQ3)

RESPONDEN (SQ3)	X	Y	XY	(X) ²	(Y) ²
1	4	16	64	16	256
2	5	20	100	25	400
3	4	16	64	16	256
4	5	19	95	25	361
5	4	16	64	16	256
6	5	20	100	25	400
7	4	16	64	16	256
8	5	20	100	25	400
9	4	16	64	16	256
10	4	18	72	16	324
11	4	17	68	16	289
12	5	20	100	25	400
13	4	16	64	16	256
14	5	20	100	25	400
15	4	16	64	16	256
16	4	16	64	16	256
17	5	19	95	25	361
18	5	17	85	25	289
19	5	20	100	25	400
20	5	18	90	25	324
21	5	20	100	25	400
22	4	16	64	16	256
23	4	16	64	16	256
24	3	12	36	9	144
25	4	15	60	16	225
26	4	16	64	16	256
27	4	14	56	16	196
28	4	16	64	16	256
29	5	20	100	25	400
30	4	16	64	16	256
31	3	12	36	9	144
32	5	17	85	25	289
33	4	17	68	16	289
34	4	16	64	16	256
35	5	20	100	25	400
36	4	16	64	16	256
37	5	20	100	25	400

38	4	18	72	16	324
39	4	16	64	16	256
40	4	16	64	16	256
41	3	13	39	9	169
42	5	20	100	25	400
43	4	17	68	16	289
44	5	19	95	25	361
45	4	16	64	16	256
46	3	12	36	9	144
47	5	17	85	25	289
48	5	20	100	25	400
49	4	17	68	16	289
50	3	12	36	9	144
51	4	15	60	16	225
52	5	19	95	25	361
Jumlah	223	882	3852	977	15238

$$r = \frac{52(3852) - (223)(882)}{\sqrt{[52(977) - (223)^2][52(15238) - (882)^2]}}$$

$$r = \frac{200304 - 196686}{\sqrt{[50804 - 49729][792376 - 777924]}}$$

$$r = \frac{3618}{\sqrt{[1075][14452]}}$$

$$r = \frac{3618}{\sqrt{15535900}}$$

$$r = \frac{3941,561}{3618}$$

$$r = 0,918 \text{ (SQ3)}$$

2.4 Validitas Manual Variabel *System Quality* (X₁) pertanyaan ke-4 (SQ4)

RESPONDEN (SQ4)	X	Y	XY	(X) ²	(Y) ²
1	4	16	64	16	256
2	5	20	100	25	400
3	4	16	64	16	256
4	5	19	95	25	361
5	3	16	48	9	256
6	5	20	100	25	400

7	4	16	64	16	256
8	5	20	100	25	400
9	4	16	64	16	256
10	5	18	90	25	324
11	4	17	68	16	289
12	5	20	100	25	400
13	4	16	64	16	256
14	5	20	100	25	400
15	4	16	64	16	256
16	4	16	64	16	256
17	5	19	95	25	361
18	4	17	68	16	289
19	5	20	100	25	400
20	5	18	90	25	324
21	5	20	100	25	400
22	4	16	64	16	256
23	4	16	64	16	256
24	3	12	36	9	144
25	4	15	60	16	225
26	4	16	64	16	256
27	3	14	42	9	196
28	4	16	64	16	256
29	5	20	100	25	400
30	4	16	64	16	256
31	3	12	36	9	144
32	4	17	68	16	289
33	5	17	85	25	289
34	4	16	64	16	256
35	5	20	100	25	400
36	4	16	64	16	256
37	5	20	100	25	400
38	4	18	72	16	324
39	4	16	64	16	256
40	4	16	64	16	256
41	4	13	52	16	169
42	5	20	100	25	400
43	4	17	68	16	289
44	5	19	95	25	361
45	4	16	64	16	256
46	3	12	36	9	144
47	4	17	68	16	289

48	5	20	100	25	400
49	4	17	68	16	289
50	3	12	36	9	144
51	4	15	60	16	225
52	4	19	76	16	361
Jumlah	220	882	3800	952	15238

$$r = \frac{52(3800) - (220)(882)}{\sqrt{[52(952) - (220)^2][52(15238) - (882)^2]}}$$

$$r = \frac{197600 - 194040}{3560}$$

$$r = \frac{3560}{\sqrt{[49504 - 48400][792376 - 777924]}}$$

$$r = \frac{3560}{\sqrt{[1104][14452]}}$$

$$r = \frac{3560}{\sqrt{15955008}}$$

$$r = \frac{3560}{3994,372}$$

$$r = 0,891 \text{ (SQ4)}$$

2.5 Hasil Rekap Uji Validitas Variabel *System Quality*

Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Validitas
Variabel	<i>System Quality</i>		
SQ1	0,862	0,279	Valid
SQ2	0,889	0,279	Valid
SQ3	0,918	0,279	Valid
SQ4	0,891	0,279	Valid

3. Uji Validitas SPSS Variabel *Information Quality* (X₂)

Correlations

		IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	Total
IQ1	Pearson Correlation	1	.661**	.506**	.521**	.512**	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52
IQ2	Pearson Correlation	.661**	1	.565**	.639**	.595**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52
IQ3	Pearson Correlation	.506**	.565**	1	.641**	.434**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
	N	52	52	52	52	52	52
IQ4	Pearson Correlation	.521**	.639**	.641**	1	.463**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000
	N	52	52	52	52	52	52
IQ5	Pearson Correlation	.512**	.595**	.434**	.463**	1	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001		.000
	N	52	52	52	52	52	52
Total	Pearson Correlation	.799**	.864**	.779**	.819**	.748**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52	52

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3.1 Validitas Manual Variabel *Information Quality* (X₂) pertanyaan ke-1 (IQ-1)

RESPONDEN (IQ1)	X	Y	XY	(X) ²	(Y) ²
1	4	20	80	16	400
2	5	21	105	25	441
3	4	19	76	16	361
4	5	25	125	25	625
5	4	20	80	16	400
6	5	25	125	25	625
7	4	20	80	16	400
8	5	24	120	25	576
9	4	21	84	16	441
10	5	25	125	25	625
11	4	20	80	16	400
12	5	24	120	25	576
13	4	20	80	16	400
14	5	25	125	25	625
15	4	21	84	16	441

16	4	19	76	16	361
17	4	24	96	16	576
18	4	20	80	16	400
19	5	23	115	25	529
20	5	25	125	25	625
21	5	24	120	25	576
22	4	20	80	16	400
23	4	21	84	16	441
24	3	15	45	9	225
25	4	20	80	16	400
26	4	20	80	16	400
27	4	20	80	16	400
28	4	20	80	16	400
29	3	22	66	9	484
30	4	20	80	16	400
31	3	18	54	9	324
32	4	20	80	16	400
33	4	20	80	16	400
34	4	20	80	16	400
35	5	25	125	25	625
36	4	21	84	16	441
37	5	25	125	25	625
38	4	20	80	16	400
39	4	20	80	16	400
40	4	20	80	16	400
41	3	15	45	9	225
42	5	23	115	25	529
43	4	23	92	16	529
44	3	23	69	9	529
45	4	20	80	16	400
46	3	16	48	9	256
47	4	20	80	16	400
48	5	25	125	25	625
49	4	20	80	16	400
50	3	18	54	9	324
51	4	20	80	16	400
52	5	23	115	25	529
Jumlah	216	1098	4627	918	23514
	X	Y	XY	(X)²	(Y)²

$$r = \frac{52(4627) - (216)(1098)}{\sqrt{[52(918) - (216)^2][52(23514) - (1098)^2]}}$$

$$r = \frac{240604 - 237168}{\sqrt{[47736 - 46656][1222728 - 1205604]}}$$

$$r = \frac{3436}{\sqrt{[1080][17124]}}$$

$$r = \frac{3436}{\sqrt{18493920}}$$

$$r = \frac{3436}{4300,456}$$

$$r = 0,799 \text{ (IQ1)}$$

3.2 Validitas Manual Variabel *Information Quality* (X₂) pertanyaan ke2 (IQ2)

RESPONDEN (IQ2)	X	Y	XY	(X) ₂	(Y) ₂
1	4	20	80	16	400
2	5	21	105	25	441
3	3	19	57	9	361
4	5	25	125	25	625
5	4	20	80	16	400
6	5	25	125	25	625
7	4	20	80	16	400
8	5	24	120	25	576
9	4	21	84	16	441
10	5	25	125	25	625
11	4	20	80	16	400
12	4	24	96	16	576
13	4	20	80	16	400
14	5	25	125	25	625
15	4	21	84	16	441
16	4	19	76	16	361
17	5	24	120	25	576
18	4	20	80	16	400
19	5	23	115	25	529
20	5	25	125	25	625
21	5	24	120	25	576
22	4	20	80	16	400
23	5	21	105	25	441
24	3	15	45	9	225

25	4	20	80	16	400
26	4	20	80	16	400
27	4	20	80	16	400
28	4	20	80	16	400
29	5	22	110	25	484
30	4	20	80	16	400
31	3	18	54	9	324
32	4	20	80	16	400
33	5	20	100	25	400
34	4	20	80	16	400
35	5	25	125	25	625
36	4	21	84	16	441
37	5	25	125	25	625
38	4	20	80	16	400
39	4	20	80	16	400
40	4	20	80	16	400
41	3	15	45	9	225
42	5	23	115	25	529
43	5	23	115	25	529
44	5	23	115	25	529
45	4	20	80	16	400
46	3	16	48	9	256
47	4	20	80	16	400
48	5	25	125	25	625
49	4	20	80	16	400
50	4	18	72	16	324
51	4	20	80	16	400
52	5	23	115	25	529
Jumlah	223	1098	4780	977	23514

$$r = \frac{52(4780) - (223)(1098)}{\sqrt{[52(977) - (223)^2][52(23514) - (1098)^2]}}$$

$$r = \frac{248560 - 244854}{\sqrt{[50804 - 49729][1222728 - 1205604]}}$$

$$r = \frac{3706}{\sqrt{[1075][17124]}}$$

$$r = \frac{3706}{\sqrt{18408300}}$$

$$r = \frac{3706}{4290,489}$$

$$r = 0,864 \text{ (IQ2)}$$

3.3 Validitas Manual Variabel *Information Quality* (X₂) pertanyaan ke-3 (IQ3)

RESPONDEN (IQ3)	X	Y	XY	(X) ₂	(Y) ₂
1	4	20	80	16	400
2	3	21	63	9	441
3	4	19	76	16	361
4	5	25	125	25	625
5	4	20	80	16	400
6	5	25	125	25	625
7	4	20	80	16	400
8	4	24	96	16	576
9	4	21	84	16	441
10	5	25	125	25	625
11	4	20	80	16	400
12	5	24	120	25	576
13	4	20	80	16	400
14	5	25	125	25	625
15	5	21	105	25	441
16	4	19	76	16	361
17	5	24	120	25	576
18	4	20	80	16	400
19	5	23	115	25	529
20	5	25	125	25	625
21	4	24	96	16	576
22	4	20	80	16	400
23	4	21	84	16	441
24	3	15	45	9	225
25	4	20	80	16	400
26	4	20	80	16	400
27	4	20	80	16	400
28	4	20	80	16	400
29	4	22	88	16	484
30	4	20	80	16	400
31	5	18	90	25	324
32	4	20	80	16	400

33	4	20	80	16	400
34	4	20	80	16	400
35	5	25	125	25	625
36	5	21	105	25	441
37	5	25	125	25	625
38	4	20	80	16	400
39	4	20	80	16	400
40	4	20	80	16	400
41	3	15	45	9	225
42	5	23	115	25	529
43	5	23	115	25	529
44	5	23	115	25	529
45	4	20	80	16	400
46	3	16	48	9	256
47	4	20	80	16	400
48	5	25	125	25	625
49	4	20	80	16	400
50	4	18	72	16	324
51	4	20	80	16	400
52	5	23	115	25	529
Jumlah	222	1098	4748	966	23514

$$r = \frac{52(4748) - (222)(1098)}{\sqrt{[52(966) - (222)^2][52(23514) - (1098)^2]}}$$

$$r = \frac{246896 - 243756}{\sqrt{[50232 - 49284][1222728 - 1205604]}}$$

$$r = \frac{3140}{\sqrt{[948][17124]}}$$

$$r = \frac{3140}{\sqrt{16233552}}$$

$$r = \frac{3140}{4029,088}$$

$$r = 0,799 \text{ (IQ3)}$$

3.4 Validitas Manual Variabel *Information Quality* (X₂) pertanyaan ke-4 (IQ4)

RESPONDEN (IQ4)	X	Y	XY	(X) ₂	(Y) ₂
1	4	20	80	16	400

2	3	21	63	9	441
3	4	19	76	16	361
4	5	25	125	25	625
5	4	20	80	16	400
6	5	25	125	25	625
7	4	20	80	16	400
8	5	24	120	25	576
9	5	21	105	25	441
10	5	25	125	25	625
11	4	20	80	16	400
12	5	24	120	25	576
13	4	20	80	16	400
14	5	25	125	25	625
15	4	21	84	16	441
16	4	19	76	16	361
17	5	24	120	25	576
18	4	20	80	16	400
19	3	23	69	9	529
20	5	25	125	25	625
21	5	24	120	25	576
22	4	20	80	16	400
23	4	21	84	16	441
24	3	15	45	9	225
25	4	20	80	16	400
26	4	20	80	16	400
27	4	20	80	16	400
28	4	20	80	16	400
29	5	22	110	25	484
30	4	20	80	16	400
31	3	18	54	9	324
32	4	20	80	16	400
33	3	20	60	9	400
34	4	20	80	16	400
35	5	25	125	25	625
36	4	21	84	16	441
37	5	25	125	25	625
38	4	20	80	16	400
39	4	20	80	16	400
40	4	20	80	16	400
41	3	15	45	9	225
42	5	23	115	25	529

43	5	23	115	25	529
44	5	23	115	25	529
45	4	20	80	16	400
46	3	16	48	9	256
47	4	20	80	16	400
48	5	25	125	25	625
49	4	20	80	16	400
50	4	18	72	16	324
51	4	20	80	16	400
52	5	23	115	25	529
Jumlah	219	1098	4695	945	23514

$$r = \frac{52(4695) - (219)(1098)}{\sqrt{[52(945) - (219)^2][52(23514) - (1098)^2]}}$$

$$r = \frac{244140 - 240462}{\sqrt{[49140 - 47961][1222728 - 1205604]}}$$

$$r = \frac{3678}{\sqrt{[1179][17124]}}$$

$$r = \frac{3678}{\sqrt{20189196}}$$

$$r = \frac{3678}{4493,239}$$

$$r = 0,819 \text{ (IQ4)}$$

3.5 Validitas Manual Variabel *Information Quality* (X₂) pertanyaan ke-5 (IQ5)

RESPONDEN (IQ5)	X	Y	XY	(X) ²	(Y) ²
1	4	20	80	16	400
2	5	21	105	25	441
3	4	19	76	16	361
4	5	25	125	25	625
5	4	20	80	16	400
6	5	25	125	25	625
7	4	20	80	16	400
8	5	24	120	25	576
9	4	21	84	16	441
10	5	25	125	25	625
11	4	20	80	16	400

12	5	24	120	25	576
13	4	20	80	16	400
14	5	25	125	25	625
15	4	21	84	16	441
16	3	19	57	9	361
17	5	24	120	25	576
18	4	20	80	16	400
19	5	23	115	25	529
20	5	25	125	25	625
21	5	24	120	25	576
22	4	20	80	16	400
23	4	21	84	16	441
24	3	15	45	9	225
25	4	20	80	16	400
26	4	20	80	16	400
27	4	20	80	16	400
28	4	20	80	16	400
29	5	22	110	25	484
30	4	20	80	16	400
31	4	18	72	16	324
32	4	20	80	16	400
33	4	20	80	16	400
34	4	20	80	16	400
35	5	25	125	25	625
36	4	21	84	16	441
37	5	25	125	25	625
38	4	20	80	16	400
39	4	20	80	16	400
40	4	20	80	16	400
41	3	15	45	9	225
42	3	23	69	9	529
43	4	23	92	16	529
44	5	23	115	25	529
45	4	20	80	16	400
46	4	16	64	16	256
47	4	20	80	16	400
48	5	25	125	25	625
49	4	20	80	16	400
50	3	18	54	9	324
51	4	20	80	16	400
52	3	23	69	9	529

Jumlah	218	1098	4664	934	23514
---------------	------------	-------------	-------------	------------	--------------

$$r = \frac{52(4664) - (218)(1098)}{\sqrt{[52(934) - (218)^2][52(23514) - (1098)^2]}}$$

$$r = \frac{242528 - 239364}{\sqrt{[48568 - 47524][1222728 - 1205604]}}$$

$$r = \frac{3164}{\sqrt{[1044][17124]}}$$

$$r = \frac{3164}{\sqrt{17877456}}$$

$$r = \frac{3164}{4228,174}$$

$$r = 0,748 \text{ (IQ5)}$$

3.6 Hasil Rekap Uji Validitas Variabel *Information Quality*

Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Validitas
Variabel	<i>Information Quality</i>		
IQ1	0,799	0,279	Valid
IQ2	0,864	0,279	Valid
IQ3	0,779	0,279	Valid
IQ4	0,819	0,279	Valid
IQ5	0,748	0,279	Valid

4. Uji Validitas SPSS Variabel *Service Quality* (X₃)

		SQ1	SQ2	SQ3	Total
SQ1	Pearson Correlation	1	.609**	.656**	.887**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	52	52	52	52
SQ2	Pearson Correlation	.609**	1	.467**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	52	52	52	52
SQ3	Pearson Correlation	.656**	.467**	1	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	52	52	52	52
Total	Pearson Correlation	.887**	.812**	.843**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4.1 Uji Validitas Variabel *Service Quality* (X_3) pertanyaan ke1 (SQ1)

RESPONDEN (SQ1)	X	Y	XY	(X) ²	(Y) ²
1	3	11	33	9	121
2	5	15	75	25	225
3	4	12	48	16	144
4	5	13	65	25	169
5	4	12	48	16	144
6	5	15	75	25	225
7	4	12	48	16	144
8	3	11	33	9	121
9	4	12	48	16	144
10	5	15	75	25	225
11	4	12	48	16	144
12	3	11	33	9	121
13	4	12	48	16	144
14	5	15	75	25	225
15	4	12	48	16	144
16	4	12	48	16	144
17	5	15	75	25	225
18	4	11	44	16	121
19	5	13	65	25	169
20	4	14	56	16	196
21	5	15	75	25	225
22	4	12	48	16	144
23	4	12	48	16	144
24	3	10	30	9	100
25	4	12	48	16	144
26	4	12	48	16	144
27	4	12	48	16	144
28	4	11	44	16	121
29	5	15	75	25	225
30	4	11	44	16	121
31	4	10	40	16	100
32	4	11	44	16	121
33	4	12	48	16	144
34	4	12	48	16	144
35	5	15	75	25	225
36	4	12	48	16	144
37	5	14	70	25	196
38	4	12	48	16	144

39	4	12	48	16	144
40	3	10	30	9	100
41	3	9	27	9	81
42	5	15	75	25	225
43	4	13	52	16	169
44	5	15	75	25	225
45	4	12	48	16	144
46	3	9	27	9	81
47	4	12	48	16	144
48	4	14	56	16	196
49	4	12	48	16	144
50	3	10	30	9	100
51	4	12	48	16	144
52	5	15	75	25	225
Jumlah	214	645	2704	902	8147

$$r = \frac{52(2704) - (214)(645)}{\sqrt{[52(902) - (214)^2][52(8147) - (645)^2]}}$$

$$r = \frac{140608 - 138030}{\sqrt{[46904 - 45796][423644 - 416025]}}$$

$$r = \frac{2578}{\sqrt{[1108][7619]}}$$

$$r = \frac{2578}{\sqrt{8441852}}$$

$$r = \frac{2578}{2905,487}$$

$$r = 0,887 \text{ (SQ1)}$$

4.2 Uji Validitas Variabel *Service Quality* (X₃) pertanyaan ke2 (SQ2)

RESPONDEN (SQ2)	X	Y	XY	(X) ₂	(Y) ₂
1	4	11	44	16	121
2	5	15	75	25	225
3	4	12	48	16	144
4	3	13	39	9	169
5	4	12	48	16	144
6	5	15	75	25	225
7	4	12	48	16	144
8	5	11	55	25	121
9	4	12	48	16	144

10	5	15	75	25	225
11	4	12	48	16	144
12	3	11	33	9	121
13	4	12	48	16	144
14	5	15	75	25	225
15	4	12	48	16	144
16	4	12	48	16	144
17	5	15	75	25	225
18	3	11	33	9	121
19	5	13	65	25	169
20	5	14	70	25	196
21	5	15	75	25	225
22	4	12	48	16	144
23	4	12	48	16	144
24	4	10	40	16	100
25	4	12	48	16	144
26	4	12	48	16	144
27	4	12	48	16	144
28	4	11	44	16	121
29	5	15	75	25	225
30	4	11	44	16	121
31	3	10	30	9	100
32	3	11	33	9	121
33	4	12	48	16	144
34	4	12	48	16	144
35	5	15	75	25	225
36	4	12	48	16	144
37	4	14	56	16	196
38	4	12	48	16	144
39	4	12	48	16	144
40	4	10	40	16	100
41	3	9	27	9	81
42	5	15	75	25	225
43	4	13	52	16	169
44	5	15	75	25	225
45	4	12	48	16	144
46	3	9	27	9	81
47	4	12	48	16	144
48	5	14	70	25	196
49	4	12	48	16	144
50	3	10	30	9	100

51	4	12	48	16	144
52	5	15	75	25	225
Jumlah	215	645	2713	911	8147

$$r = \frac{52(2713) - (215)(645)}{\sqrt{[52(911) - (215)^2][52(8147) - (645)^2]}}$$

$$r = \frac{141076 - 138675}{\sqrt{[47372 - 46225][423644 - 416025]}}$$

$$r = \frac{2401}{\sqrt{[1147][7619]}}$$

$$r = \frac{2401}{\sqrt{8738993}}$$

$$r = \frac{2401}{2956,179}$$

$$r = 0,812 \text{ (SQ2)}$$

4.3 Uji Validitas Variabel *Service Quality* (X₃) pertanyaan ke-3 (SQ3)

RESPONDEN (SQ3)	X	Y	XY	(X) ²	(Y) ²
1	4	11	44	16	121
2	5	15	75	25	225
3	4	12	48	16	144
4	5	13	65	25	169
5	4	12	48	16	144
6	5	15	75	25	225
7	4	12	48	16	144
8	3	11	33	9	121
9	4	12	48	16	144
10	5	15	75	25	225
11	4	12	48	16	144
12	5	11	55	25	121
13	4	12	48	16	144
14	5	15	75	25	225
15	4	12	48	16	144
16	4	12	48	16	144
17	5	15	75	25	225
18	4	11	44	16	121
19	3	13	39	9	169
20	5	14	70	25	196
21	5	15	75	25	225

22	4	12	48	16	144
23	4	12	48	16	144
24	3	10	30	9	100
25	4	12	48	16	144
26	4	12	48	16	144
27	4	12	48	16	144
28	3	11	33	9	121
29	5	15	75	25	225
30	3	11	33	9	121
31	3	10	30	9	100
32	4	11	44	16	121
33	4	12	48	16	144
34	4	12	48	16	144
35	5	15	75	25	225
36	4	12	48	16	144
37	5	14	70	25	196
38	4	12	48	16	144
39	4	12	48	16	144
40	3	10	30	9	100
41	3	9	27	9	81
42	5	15	75	25	225
43	5	13	65	25	169
44	5	15	75	25	225
45	4	12	48	16	144
46	3	9	27	9	81
47	4	12	48	16	144
48	5	14	70	25	196
49	4	12	48	16	144
50	4	10	40	16	100
51	4	12	48	16	144
52	5	15	75	25	225
Jumlah	216	645	2730	922	8147

$$r = \frac{52(2730) - (216)(645)}{\sqrt{[52(922) - (216)^2][52(8147) - (645)^2]}}$$

$$r = \frac{141960 - 139320}{\sqrt{[47944 - 46656][423644 - 416025]}}$$

$$r = \frac{2640}{\sqrt{[1288][7619]}}$$

$$r = \frac{2640}{\sqrt{9813272}}$$

$$r = \frac{2640}{3132,614}$$

$$r = 0,843 \text{ (SQ3)}$$

4.4 Hasil Rekap Uji Validitas Variabel *Service Quality*

Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Validitas
Variabel	<i>Service Quality</i>		
SQ1	0,887	0,279	Valid
SQ2	0,812	0,279	Valid
SQ3	0,843	0,279	Valid

5. Uji Validitas SPSS Variabel *Use* (Y_1)

Correlations

		U1	Total
U1	Pearson Correlation	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	52	52
Total	Pearson Correlation	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	52	52

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5.1 Uji Validitas Variabel *Use* (Y_1) pertanyaan ke-1 (U1)

RESPONDEN (U1)	X	Y	XY	(X) ²	(Y) ²
1	4	4	16	16	16
2	3	3	9	9	9
3	4	4	16	16	16
4	5	5	25	25	25
5	5	5	25	25	25
6	5	5	25	25	25
7	4	4	16	16	16

8	5	5	25	25	25
9	4	4	16	16	16
10	5	5	25	25	25
11	4	4	16	16	16
12	5	5	25	25	25
13	4	4	16	16	16
14	4	4	16	16	16
15	4	4	16	16	16
16	4	4	16	16	16
17	4	4	16	16	16
18	5	5	25	25	25
19	5	5	25	25	25
20	5	5	25	25	25
21	5	5	25	25	25
22	3	3	9	9	9
23	4	4	16	16	16
24	3	3	9	9	9
25	4	4	16	16	16
26	4	4	16	16	16
27	4	4	16	16	16
28	5	5	25	25	25
29	5	5	25	25	25
30	4	4	16	16	16
31	5	5	25	25	25
32	4	4	16	16	16
33	4	4	16	16	16
34	4	4	16	16	16
35	5	5	25	25	25
36	5	5	25	25	25
37	4	4	16	16	16
38	4	4	16	16	16
39	4	4	16	16	16
40	4	4	16	16	16
41	4	4	16	16	16
42	5	5	25	25	25
43	5	5	25	25	25
44	4	4	16	16	16
45	4	4	16	16	16
46	4	4	16	16	16
47	4	4	16	16	16
48	3	3	9	9	9

49	4	4	16	16	16
50	3	3	9	9	9
51	5	5	25	25	25
52	5	5	25	25	25
Jumlah	222	222	968	968	968

$$r = \frac{52(968) - (222)(222)}{\sqrt{[52(968) - (222)^2][52(968) - (222)^2]}}$$

$$r = \frac{50336 - 49284}{\sqrt{[50336 - 49284][50336 - 49284]}}$$

$$r = \frac{1052}{\sqrt{[1052][1052]}}$$

$$r = \frac{1052}{\sqrt{1106704}}$$

$$r = \frac{1052}{1052}$$

$$r = 1 (U1)$$

5.2 Hasil Rekap Perhitungan Variabel *Use* (Y₁)

Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Validitas
Variabel	<i>Use</i>		
U1	1,000	0,279	Valid

6. Uji Validitas SPSS Variabel *User Satisfaction* (Y₂)

Correlations

		US1	US2	US3	Total
US1	Pearson Correlation	1	.409**	.488**	.773**
	Sig. (2-tailed)		.003	.000	.000
	N	52	52	52	52
US2	Pearson Correlation	.409**	1	.490**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.000
	N	52	52	52	52
US3	Pearson Correlation	.488**	.490**	1	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	52	52	52	52
Total	Pearson Correlation	.773**	.807**	.821**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

6.1 Uji Validitas Variabel *User Satisfaction* (Y_2) Pertanyaan ke-1 (US1)

RESPONDEN (US1)	X	Y	XY	(X) ²	(Y) ²
1	4	12	48	16	144
2	5	15	75	25	225
3	4	12	48	16	144
4	5	15	75	25	225
5	4	12	48	16	144
6	5	13	65	25	169
7	4	12	48	16	144
8	5	15	75	25	225
9	4	12	48	16	144
10	4	14	56	16	196
11	4	12	48	16	144
12	3	13	39	9	169
13	4	12	48	16	144
14	5	15	75	25	225
15	4	12	48	16	144
16	4	12	48	16	144
17	5	15	75	25	225
18	4	14	56	16	196
19	3	13	39	9	169
20	5	15	75	25	225
21	5	15	75	25	225
22	4	12	48	16	144
23	4	12	48	16	144
24	3	11	33	9	121
25	4	11	44	16	121
26	4	12	48	16	144
27	4	12	48	16	144
28	4	12	48	16	144
29	3	13	39	9	169
30	4	12	48	16	144
31	3	9	27	9	81
32	4	12	48	16	144
33	4	13	52	16	169
34	4	12	48	16	144
35	5	15	75	25	225
36	4	12	48	16	144
37	4	13	52	16	169
38	4	13	52	16	169

39	4	12	48	16	144
40	4	12	48	16	144
41	3	9	27	9	81
42	4	12	48	16	144
43	4	11	44	16	121
44	5	15	75	25	225
45	4	12	48	16	144
46	3	10	30	9	100
47	4	12	48	16	144
48	5	15	75	25	225
49	4	11	44	16	121
50	4	14	56	16	196
51	4	12	48	16	144
52	5	15	75	25	225
Jumlah	213	658	2732	891	8448

$$r = \frac{52(2732) - (213)(658)}{\sqrt{[52(891) - (213)^2][52(8448) - (658)^2]}}$$

$$r = \frac{142064 - 140154}{\sqrt{[46332 - 45369][439296 - 432964]}}$$

$$r = \frac{1910}{\sqrt{[963][6332]}}$$

$$r = \frac{1910}{\sqrt{6097716}}$$

$$r = \frac{1910}{2469,355}$$

$$r = 0,773 \text{ (US1)}$$

6.2 Uji Validitas Variabel *User Satisfaction* (Y₂) Pertanyaan ke-2 (US2)

RESPONDEN (US2)	X	Y	XY	(X) ₂	(Y) ₂
1	4	12	48	16	144
2	5	15	75	25	225
3	4	12	48	16	144
4	5	15	75	25	225
5	4	12	48	16	144
6	3	13	39	9	169
7	4	12	48	16	144

8	5	15	75	25	225
9	4	12	48	16	144
10	5	14	70	25	196
11	4	12	48	16	144
12	5	13	65	25	169
13	5	12	60	25	144
14	5	15	75	25	225
15	4	12	48	16	144
16	4	12	48	16	144
17	5	15	75	25	225
18	5	14	70	25	196
19	5	13	65	25	169
20	5	15	75	25	225
21	5	15	75	25	225
22	4	12	48	16	144
23	4	12	48	16	144
24	4	11	44	16	121
25	4	11	44	16	121
26	4	12	48	16	144
27	4	12	48	16	144
28	4	12	48	16	144
29	5	13	65	25	169
30	4	12	48	16	144
31	3	9	27	9	81
32	4	12	48	16	144
33	5	13	65	25	169
34	3	12	36	9	144
35	5	15	75	25	225
36	4	12	48	16	144
37	5	13	65	25	169
38	5	13	65	25	169
39	4	12	48	16	144
40	4	12	48	16	144
41	3	9	27	9	81
42	3	12	36	9	144
43	4	11	44	16	121
44	5	15	75	25	225
45	4	12	48	16	144
46	3	10	30	9	100
47	4	12	48	16	144
48	5	15	75	25	225

49	3	11	33	9	121
50	5	14	70	25	196
51	4	12	48	16	144
52	5	15	75	25	225
Jumlah	222	658	2853	972	8448

$$r = \frac{52(2853) - (222)(658)}{\sqrt{[52(972) - (222)^2][52(8448) - (658)^2]}}$$

$$r = \frac{148356 - 146076}{\sqrt{[50544 - 49284][439296 - 432964]}}$$

$$r = \frac{2280}{\sqrt{[1260][6332]}}$$

$$r = \frac{2280}{\sqrt{7978320}}$$

$$r = \frac{2280}{2824,592}$$

$$r = 0,807 \text{ (US2)}$$

6.3 Uji Validitas Variabel *User Satisfaction* (Y₂) Pertanyaan ke-3 (US3)

RESPONDEN (US3)	X	Y	XY	(X) ²	(Y) ²
1	4	12	48	16	144
2	5	15	75	25	225
3	4	12	48	16	144
4	5	15	75	25	225
5	4	12	48	16	144
6	5	13	65	25	169
7	4	12	48	16	144
8	5	15	75	25	225
9	4	12	48	16	144
10	5	14	70	25	196
11	4	12	48	16	144
12	5	13	65	25	169
13	3	12	36	9	144
14	5	15	75	25	225
15	4	12	48	16	144
16	4	12	48	16	144
17	5	15	75	25	225

18	5	14	70	25	196
19	5	13	65	25	169
20	5	15	75	25	225
21	5	15	75	25	225
22	4	12	48	16	144
23	4	12	48	16	144
24	4	11	44	16	121
25	3	11	33	9	121
26	4	12	48	16	144
27	4	12	48	16	144
28	4	12	48	16	144
29	5	13	65	25	169
30	4	12	48	16	144
31	3	9	27	9	81
32	4	12	48	16	144
33	4	13	52	16	169
34	5	12	60	25	144
35	5	15	75	25	225
36	4	12	48	16	144
37	4	13	52	16	169
38	4	13	52	16	169
39	4	12	48	16	144
40	4	12	48	16	144
41	3	9	27	9	81
42	5	12	60	25	144
43	3	11	33	9	121
44	5	15	75	25	225
45	4	12	48	16	144
46	4	10	40	16	100
47	4	12	48	16	144
48	5	15	75	25	225
49	4	11	44	16	121
50	5	14	70	25	196
51	4	12	48	16	144
52	5	15	75	25	225
Jumlah	223	658	2863	977	8448

$$r = \frac{52(2863) - (223)(658)}{\sqrt{[52(977) - (223)^2][52(8448) - (658)^2]}}$$

$$r = \frac{148876 - 146734}{\sqrt{[50804 - 49729][439296 - 432964]}}$$

$$r = \frac{2142}{\sqrt{[1075][6332]}}$$

$$r = \frac{2142}{\sqrt{6806900}}$$

$$r = \frac{2142}{2609,004}$$

$$r = 0,821 \text{ (US3)}$$

6.4 Rekap Uji Validitas Variabel *User Satisfaction* (Y₂)

Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Validitas
Variabel	<i>User Satisfaction</i>		
US1	0,773	0,279	Valid
US2	0,807	0,279	Valid
US3	0,821	0,279	Valid

7. Uji Validitas SPSS Variabel *Net Benefit* (Z)

Correlations

		NB1	Total
NB1	Pearson Correlation	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	52	52
Total	Pearson Correlation	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	52	52

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

7.1 Validitas Manual Variabel *Net Benefit* (Z)

RESPONDEN (NB1)	X	Y	XY	(X) ₂	(Y) ₂
1	4	4	16	16	16
2	5	5	25	25	25
3	4	4	16	16	16

4	5	5	25	25	25
5	5	5	25	25	25
6	5	5	25	25	25
7	4	4	16	16	16
8	5	5	25	25	25
9	4	4	16	16	16
10	5	5	25	25	25
11	4	4	16	16	16
12	5	5	25	25	25
13	4	4	16	16	16
14	4	4	16	16	16
15	4	4	16	16	16
16	4	4	16	16	16
17	5	5	25	25	25
18	4	4	16	16	16
19	5	5	25	25	25
20	5	5	25	25	25
21	5	5	25	25	25
22	3	3	9	9	9
23	4	4	16	16	16
24	3	3	9	9	9
25	4	4	16	16	16
26	4	4	16	16	16
27	4	4	16	16	16
28	5	5	25	25	25
29	5	5	25	25	25
30	4	4	16	16	16
31	5	5	25	25	25
32	4	4	16	16	16
33	4	4	16	16	16
34	4	4	16	16	16
35	5	5	25	25	25
36	4	4	16	16	16
37	4	4	16	16	16
38	4	4	16	16	16
39	4	4	16	16	16
40	4	4	16	16	16
41	3	3	9	9	9
42	5	5	25	25	25
43	5	5	25	25	25
44	5	5	25	25	25

45	4	4	16	16	16
46	4	4	16	16	16
47	4	4	16	16	16
48	3	3	9	9	9
49	4	4	16	16	16
50	3	3	9	9	9
51	4	4	16	16	16
52	5	5	25	25	25
Jumlah	222	222	968	968	968

$$r = \frac{52(968) - (222)(222)}{\sqrt{[52(968) - (222)^2][52(968) - (222)^2]}}$$

$$r = \frac{50336 - 49284}{\sqrt{[50336 - 49284][50336 - 49284]}}$$

$$r = \frac{1052}{\sqrt{[1052][1052]}}$$

$$r = \frac{1052}{\sqrt{1106704}}$$

$$r = \frac{1052}{1052}$$

$$r = 1(\text{NB1})$$

7.2 Rekap Uji Validitas Variabel Net Benefit (Z)

Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Validitas
Variabel	<i>Net Benefit</i>		
NB1	1,000	0,279	Valid

8. Uji Reliabilitas SPSS Variabel *System Quality* (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	4

8.1 Uji Reliabilitas Manual Variabel *System Quality* (X_1)

1. Membuat tabel distribusi frekuensi

RESPONDEN	x1	x2	x3	x4	(x1) ²	(x2) ²	(x3) ²	(x4) ²	Σx	Σx^2
1	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
2	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
3	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
4	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
5	4	5	4	3	16	25	16	9	16	256
6	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
7	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
8	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
9	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
10	5	4	4	5	25	16	16	25	18	324
11	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
12	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
13	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
14	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
15	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
16	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
17	5	4	5	5	25	16	25	25	19	361
18	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
19	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
20	3	5	5	5	9	25	25	25	18	324
21	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
22	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
23	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
24	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
25	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
26	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
27	3	4	4	3	9	16	16	9	14	196
28	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
29	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
30	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
31	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
32	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
33	4	4	4	5	16	16	16	25	17	289
34	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
35	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
36	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
37	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400

38	5	5	4	4	25	25	16	16	18	324
39	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
40	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
41	3	3	3	4	9	9	9	16	13	169
42	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
43	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
44	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
45	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
46	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
47	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
48	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
49	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
50	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
51	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
52	5	5	5	4	25	25	25	16	19	361
Jumlah	219	220	223	220	945	954	977	952	882	15238

2. Menghitung nilai varian setaip butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}}{n}$$

$$\sigma_{SQ1}^2 = \frac{945 - \frac{(219)^2}{52}}{52} = \frac{945 - \frac{47961}{52}}{52} = \frac{945 - 922,327}{52} = 0,436$$

$$\sigma_{SQ2}^2 = \frac{954 - \frac{(220)^2}{52}}{52} = \frac{954 - \frac{48400}{52}}{52} = \frac{954 - 930,769}{52} = 0,447$$

$$\sigma_{SQ3}^2 = \frac{977 - \frac{(223)^2}{52}}{52} = \frac{977 - \frac{49729}{52}}{52} = \frac{977 - 956,327}{52} = 0,398$$

$$\sigma_{SQ4}^2 = \frac{952 - \frac{(220)^2}{52}}{52} = \frac{952 - \frac{48400}{52}}{52} = \frac{952 - 930,769}{52} = 0,408$$

3. Menghitung nilai varian

$$\sum \sigma_t^2 = 0,436 + 0,447 + 0,398 + 0,408 = 1,689$$

11	4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	20	400
12	5	4	5	5	5	25	16	25	25	25	24	576
13	4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	20	400
14	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
15	4	4	5	4	4	16	16	25	16	16	21	441
16	4	4	4	4	3	16	16	16	16	9	19	361
17	4	5	5	5	5	16	25	25	25	25	24	576
18	4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	20	400
19	5	5	5	3	5	25	25	25	9	25	23	529
20	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
21	5	5	4	5	5	25	25	16	25	25	24	576
22	4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	20	400
23	4	5	4	4	4	16	25	16	16	16	21	441
24	3	3	3	3	3	9	9	9	9	9	15	225
25	4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	20	400
26	4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	20	400
27	4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	20	400
28	4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	20	400
29	3	5	4	5	5	9	25	16	25	25	22	484
30	4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	20	400
31	3	3	5	3	4	9	9	25	9	16	18	324
32	4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	20	400
33	4	5	4	3	4	16	25	16	9	16	20	400
34	4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	20	400
35	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
36	4	4	5	4	4	16	16	25	16	16	21	441
37	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
38	4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	20	400
39	4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	20	400
40	4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	20	400
41	3	3	3	3	3	9	9	9	9	9	15	225
42	5	5	5	5	3	25	25	25	25	9	23	529
43	4	5	5	5	4	16	25	25	25	16	23	529
44	3	5	5	5	5	9	25	25	25	25	23	529
45	4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	20	400
46	3	3	3	3	4	9	9	9	9	16	16	256
47	4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	20	400
48	5	5	5	5	5	25	25	25	25	25	25	625
49	4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	20	400
50	3	4	4	4	3	9	16	16	16	9	18	324
51	4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	20	400

52	5	5	5	5	3	25	25	25	25	9	23	529
Jumlah	216	223	222	219	218	918	977	966	945	934	1098	23514

2. Menghitung nilai varian setaip butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}}{n}$$

$$\sigma_{IQ1}^2 = \frac{918 - \frac{(216)^2}{52}}{52} = \frac{918 - \frac{46656}{52}}{52} = \frac{918 - 897,231}{52} = 0,399$$

$$\sigma_{IQ2}^2 = \frac{977 - \frac{(223)^2}{52}}{52} = \frac{977 - \frac{49729}{52}}{52} = \frac{977 - 956,327}{52} = 0,398$$

$$\sigma_{IQ3}^2 = \frac{966 - \frac{(222)^2}{52}}{52} = \frac{966 - \frac{49284}{52}}{52} = \frac{966 - 947,769}{52} = 0,351$$

$$\sigma_{IQ4}^2 = \frac{945 - \frac{(219)^2}{52}}{52} = \frac{945 - \frac{47961}{52}}{52} = \frac{945 - 922,327}{52} = 0,436$$

$$\sigma_{IQ5}^2 = \frac{934 - \frac{(218)^2}{52}}{52} = \frac{934 - \frac{47524}{52}}{52} = \frac{934 - 913,923}{52} = 0,386$$

3. Menghitung nilai varian

$$\sum \sigma_t^2 = 0,399 + 0,398 + 0,351 + 0,436 + 0,386 = 1,97$$

4. Menghitung nilai varian total

$$\sigma_T^2 = \frac{23514 - \frac{(1098)^2}{52}}{52}$$

$$\sigma_T^2 = \frac{23514 - \frac{1205604}{52}}{52}$$

$$\sigma_T^2 = \frac{23514 - 23184,692}{52}$$

$$\sigma_T^2 = 6,333$$

5. Menghitung nilai reabilitas

$$r_{11} = \left[\frac{5}{5-1} \right] \left[1 - \frac{1,97}{6,333} \right]$$

$$r_{11} = [1,25][1 - 0,311]$$

$$r_{11} = [1,25][0,689] = 0,855$$

10. Uji Reabilitas SPSS Variabel *Service Quality* (X₃)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	3

10.1 Uji Reabilitas Manual Variabel *Service Quality* (X₃)

1. Membuat tabel distribusi frekuensi

RESPONDEN	x1	x2	x3	(x1) ²	(x2) ²	(x3) ²	Σx	Σx ²
1	3	4	4	9	16	16	11	121
2	5	5	5	25	25	25	15	225
3	4	4	4	16	16	16	12	144
4	5	3	5	25	9	25	13	169
5	4	4	4	16	16	16	12	144
6	5	5	5	25	25	25	15	225
7	4	4	4	16	16	16	12	144
8	3	5	3	9	25	9	11	121
9	4	4	4	16	16	16	12	144
10	5	5	5	25	25	25	15	225
11	4	4	4	16	16	16	12	144
12	3	3	5	9	9	25	11	121
13	4	4	4	16	16	16	12	144
14	5	5	5	25	25	25	15	225
15	4	4	4	16	16	16	12	144
16	4	4	4	16	16	16	12	144
17	5	5	5	25	25	25	15	225
18	4	3	4	16	9	16	11	121
19	5	5	3	25	25	9	13	169
20	4	5	5	16	25	25	14	196
21	5	5	5	25	25	25	15	225

22	4	4	4	16	16	16	12	144
23	4	4	4	16	16	16	12	144
24	3	4	3	9	16	9	10	100
25	4	4	4	16	16	16	12	144
26	4	4	4	16	16	16	12	144
27	4	4	4	16	16	16	12	144
28	4	4	3	16	16	9	11	121
29	5	5	5	25	25	25	15	225
30	4	4	3	16	16	9	11	121
31	4	3	3	16	9	9	10	100
32	4	3	4	16	9	16	11	121
33	4	4	4	16	16	16	12	144
34	4	4	4	16	16	16	12	144
35	5	5	5	25	25	25	15	225
36	4	4	4	16	16	16	12	144
37	5	4	5	25	16	25	14	196
38	4	4	4	16	16	16	12	144
39	4	4	4	16	16	16	12	144
40	3	4	3	9	16	9	10	100
41	3	3	3	9	9	9	9	81
42	5	5	5	25	25	25	15	225
43	4	4	5	16	16	25	13	169
44	5	5	5	25	25	25	15	225
45	4	4	4	16	16	16	12	144
46	3	3	3	9	9	9	9	81
47	4	4	4	16	16	16	12	144
48	4	5	5	16	25	25	14	196
49	4	4	4	16	16	16	12	144
50	3	3	4	9	9	16	10	100
51	4	4	4	16	16	16	12	144
52	5	5	5	25	25	25	15	225
Jumlah	214	215	216	902	911	922	645	8147

2. Menghitung nilai varian setaip butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

$$\sigma_{SQ1}^2 = \frac{902 - \frac{(214)^2}{52}}{52} = \frac{902 - \frac{45796}{52}}{52} = \frac{902 - 880,692}{52} = 0,410$$

$$\sigma_{SQ2}^2 = \frac{911 - \frac{(215)^2}{52}}{52} = \frac{911 - \frac{46225}{52}}{52} = \frac{911 - 888,942}{52} = 0,424$$

$$\sigma_{SQ3}^2 = \frac{922 - \frac{(216)^2}{52}}{52} = \frac{922 - \frac{46656}{52}}{52} = \frac{922 - 897,231}{52} = 0,476$$

3. Menghitung nilai varian

$$\sum \sigma_t^2 = 0,410 + 0,424 + 0,476 = 1,31$$

4. Menghitung nilai varian total

$$\sigma_T^2 = \frac{8147 - \frac{(645)^2}{52}}{52}$$

$$\sigma_T^2 = \frac{8147 - \frac{416025}{52}}{52}$$

$$\sigma_T^2 = \frac{8147 - 8000,481}{52}$$

$$\sigma_T^2 = 2,818$$

5. Menghitung nilai reabilitas

$$r_{11} = \left[\frac{3}{3-1} \right] \left[1 - \frac{1,31}{2,818} \right]$$

$$r_{11} = [1,5][1 - 0,465]$$

$$r_{11} = [1,5][0,535] = 0.802$$

11. Uji Reabilitas SPSS Variabel *Use* (Y_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
1.000	2

11.1 Uji Reliabilitas Manual Variabel *Use* (Y_1)

1. Membuat tabel distribusi frekuensi

RESPONDEN	x1	(x1) ²	Σx	Σx ²
1	3	9	3	9
2	5	25	5	25
3	4	16	4	16
4	5	25	5	25
5	4	16	4	16
6	5	25	5	25
7	4	16	4	16
8	3	9	3	9
9	4	16	4	16
10	5	25	5	25
11	4	16	4	16
12	3	9	3	9
13	4	16	4	16
14	5	25	5	25
15	4	16	4	16
16	4	16	4	16
17	5	25	5	25
18	4	16	4	16
19	5	25	5	25
20	4	16	4	16
21	5	25	5	25
22	4	16	4	16
23	4	16	4	16
24	3	9	3	9
25	4	16	4	16
26	4	16	4	16
27	4	16	4	16
28	4	16	4	16
29	5	25	5	25
30	4	16	4	16
31	4	16	4	16
32	4	16	4	16
33	4	16	4	16
34	4	16	4	16
35	5	25	5	25
36	4	16	4	16
37	5	25	5	25

38	4	16	4	16
39	4	16	4	16
40	3	9	3	9
41	3	9	3	9
42	5	25	5	25
43	4	16	4	16
44	5	25	5	25
45	4	16	4	16
46	3	9	3	9
47	4	16	4	16
48	4	16	4	16
49	4	16	4	16
50	3	9	3	9
51	4	16	4	16
52	5	25	5	25
Jumlah	214	902	214	902
	x1	(x1)²	Σx	Σx²

2. Menghitung nilai varian setaip butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}}{n}$$

$$\sigma_{U1}^2 = \frac{902 - \frac{(214)^2}{52}}{52} = \frac{902 - \frac{45796}{52}}{52} = \frac{902 - 880,692}{52} = 0,410$$

3. Menghitung nilai varian

$$\sum \sigma_t^2 = 0,410 = 0,410$$

4. Menghitung nilai varian total

$$\sigma_T^2 = \frac{902 - \frac{(214)^2}{52}}{52}$$

$$\sigma_T^2 = \frac{902 - \frac{45796}{52}}{52}$$

$$\sigma_T^2 = \frac{902 - 880,692}{52}$$

$$\sigma_T^2 = 0,410$$

5. Menghitung nilai reabilitas

$$r_{11} = \left[\frac{2}{2-1} \right] \left[1 - \frac{0,410}{0,410} \right]$$

$$r_{11} = [2][1 - 1]$$

$$r_{11} = [2][0] = 0$$

12. Reliabilitas SPSS Variabel *User Satisfaction* (Y₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	3

12.1 Reliabilitas Manual Variabel *User Satisfaction* (Y₂)

1. membuat tabel distribusi frekuensi

RESPONDEN	x1	x2	x3	(x1) ²	(x2) ²	(x3) ²	Σx	Σx ²
1	4	4	4	16	16	16	12	144
2	5	5	5	25	25	25	15	225
3	4	4	4	16	16	16	12	144
4	5	5	5	25	25	25	15	225
5	4	4	4	16	16	16	12	144
6	5	3	5	25	9	25	13	169
7	4	4	4	16	16	16	12	144
8	5	5	5	25	25	25	15	225
9	4	4	4	16	16	16	12	144
10	4	5	5	16	25	25	14	196
11	4	4	4	16	16	16	12	144
12	3	5	5	9	25	25	13	169
13	4	5	3	16	25	9	12	144
14	5	5	5	25	25	25	15	225
15	4	4	4	16	16	16	12	144
16	4	4	4	16	16	16	12	144
17	5	5	5	25	25	25	15	225

18	4	5	5	16	25	25	14	196
19	3	5	5	9	25	25	13	169
20	5	5	5	25	25	25	15	225
21	5	5	5	25	25	25	15	225
22	4	4	4	16	16	16	12	144
23	4	4	4	16	16	16	12	144
24	3	4	4	9	16	16	11	121
25	4	4	3	16	16	9	11	121
26	4	4	4	16	16	16	12	144
27	4	4	4	16	16	16	12	144
28	4	4	4	16	16	16	12	144
29	3	5	5	9	25	25	13	169
30	4	4	4	16	16	16	12	144
31	3	3	3	9	9	9	9	81
32	4	4	4	16	16	16	12	144
33	4	5	4	16	25	16	13	169
34	4	3	5	16	9	25	12	144
35	5	5	5	25	25	25	15	225
36	4	4	4	16	16	16	12	144
37	4	5	4	16	25	16	13	169
38	4	5	4	16	25	16	13	169
39	4	4	4	16	16	16	12	144
40	4	4	4	16	16	16	12	144
41	3	3	3	9	9	9	9	81
42	4	3	5	16	9	25	12	144
43	4	4	3	16	16	9	11	121
44	5	5	5	25	25	25	15	225
45	4	4	4	16	16	16	12	144
46	3	3	4	9	9	16	10	100
47	4	4	4	16	16	16	12	144
48	5	5	5	25	25	25	15	225
49	4	3	4	16	9	16	11	121
50	4	5	5	16	25	25	14	196
51	4	4	4	16	16	16	12	144
52	5	5	5	25	25	25	15	225
Jumlah	213	222	223	891	972	977	658	8448

2. Menghitung nilai varian setaip butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

$$\sigma_{US1}^2 = \frac{891 - \frac{(213)^2}{52}}{52} = \frac{891 - \frac{45369}{52}}{52} = \frac{891 - 872,481}{52} = 0,356$$

$$\sigma_{US2}^2 = \frac{972 - \frac{(222)^2}{52}}{52} = \frac{972 - \frac{49284}{52}}{52} = \frac{972 - 947,769}{52} = 0,466$$

$$\sigma_{US3}^2 = \frac{977 - \frac{(223)^2}{52}}{52} = \frac{977 - \frac{49729}{52}}{52} = \frac{977 - 956,327}{52} = 0,398$$

3. Menghitung nilai varian

$$\sum \sigma_t^2 = 0,356 + 0,466 + 0,398 = 1,22$$

4. Menghitung nilai varian total

$$\sigma_T^2 = \frac{8448 - \frac{(658)^2}{52}}{52}$$

$$\sigma_T^2 = \frac{8448 - \frac{432964}{52}}{52}$$

$$\sigma_T^2 = \frac{8448 - 8326,231}{52}$$

$$\sigma_T^2 = 2,342$$

5. Menghitung nilai reabilitas

$$r_{11} = \left[\frac{3}{3-1} \right] \left[1 - \frac{1,22}{2,342} \right]$$

$$r_{11} = [1,5][1 - 0,521]$$

$$r_{11} = [1,5][0,479] = 0,719$$

13. Uji Reliabilitas SPSS Variabel *Net Benefits (Z)*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
1.000	2

13.1 Reliabilitas Manual Variabel *Net Benefits (Z)*

1. Membuat tabel distribusi frekuensi

RESPONDEN	x1	(x1) ²	Σx	Σx ²
1	4	16	4	16
2	5	25	5	25
3	4	16	4	16
4	5	25	5	25
5	5	25	5	25
6	5	25	5	25
7	4	16	4	16
8	5	25	5	25
9	4	16	4	16
10	5	25	5	25
11	4	16	4	16
12	5	25	5	25
13	4	16	4	16
14	4	16	4	16
15	4	16	4	16
16	4	16	4	16
17	5	25	5	25
18	4	16	4	16
19	5	25	5	25
20	5	25	5	25
21	5	25	5	25
22	3	9	3	9
23	4	16	4	16
24	3	9	3	9
25	4	16	4	16
26	4	16	4	16
27	4	16	4	16
28	5	25	5	25
29	5	25	5	25
30	4	16	4	16
31	5	25	5	25
32	4	16	4	16
33	4	16	4	16
34	4	16	4	16
35	5	25	5	25
36	4	16	4	16
37	4	16	4	16

38	4	16	4	16
39	4	16	4	16
40	4	16	4	16
41	3	9	3	9
42	5	25	5	25
43	5	25	5	25
44	5	25	5	25
45	4	16	4	16
46	4	16	4	16
47	4	16	4	16
48	3	9	3	9
49	4	16	4	16
50	3	9	3	9
51	4	16	4	16
52	5	25	5	25
Jumlah	222	968	222	968

2. Menghitung nilai varian setaip butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

$$\sigma_{NB1}^2 = \frac{968 - \frac{(222)^2}{52}}{52} = \frac{968 - \frac{49284}{52}}{52} = \frac{968 - 947,769}{52} = 0,389$$

3. Menghitung nilai varian

$$\sum \sigma_t^2 = 0,410 = 0,410$$

4. Menghitung nilai varian total

$$\sigma_T^2 = \frac{968 - \frac{(222)^2}{52}}{52}$$

$$\sigma_T^2 = \frac{968 - \frac{49284}{52}}{52}$$

$$\sigma_T^2 = \frac{968 - 947,769}{52}$$

$$\sigma_T^2 = 0,389$$

5. Menghitung nilai reabilitas

$$r_{11} = \left[\frac{2}{2-1} \right] \left[1 - \frac{0,389}{0,389} \right]$$

$$r_{11} = [2][1 - 1]$$

$$r_{11} = [2][0] = 0$$

14. Uji Normalitas (SPSS)

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Z	.300	52	.000	.769	52	.000

a. Lilliefors Significance Correction

15. Uji Normalitas (Manual)

h. Menentukan nilai kolom kedua (K_2)

$$K_2 = \frac{i-1}{n}$$

$$- \text{ Baris 1 : } K_{2,1} = \frac{1-1}{52} = 0$$

$$- \text{ Baris 2 : } K_{2,2} = \frac{2-1}{52} = 0,019$$

$$- \text{ Baris 3 : } K_{2,3} = \frac{3-1}{52} = 0,038$$

$$- \text{ Baris 4 : } K_{2,4} = \frac{4-1}{52} = 0,058$$

$$- \text{ Baris 5 : } K_{2,5} = \frac{5-1}{52} = 0,077$$

$$- \text{ Baris 6 : } K_{2,6} = \frac{6-1}{52} = 0,096$$

$$- \text{ Baris 7 : } K_{2,7} = \frac{7-1}{52} = 0,115$$

$$- \text{ Baris 8 : } K_{2,8} = \frac{8-1}{52} = 0,135$$

$$- \text{ Baris 9 : } K_{2,9} = \frac{9-1}{52} = 0,154$$

$$- \text{ Baris 10 : } K_{2,10} = \frac{10-1}{52} = 0,173$$

$$- \text{ Baris 11 : } K_{2,11} = \frac{11-1}{52} = 0,192$$

$$- \text{ Baris 12 : } K_{2,12} = \frac{12-1}{52} = 0,212$$

$$- \text{ Baris 13 : } K_{2,13} = \frac{13-1}{52} = 0,231$$

- Baris 14 : $K_{2,14} = \frac{14-1}{52} = 0,25$
- Baris 15 : $K_{2,15} = \frac{15-1}{52} = 0,269$
- Baris 16 : $K_{2,16} = \frac{16-1}{52} = 0,288$
- Baris 17 : $K_{2,17} = \frac{17-1}{52} = 0,308$
- Baris 18 : $K_{2,18} = \frac{18-1}{52} = 0,327$
- Baris 19 : $K_{2,19} = \frac{19-1}{52} = 0,346$
- Baris 20 : $K_{2,20} = \frac{20-1}{52} = 0,365$
- Baris 21 : $K_{2,21} = \frac{21-1}{52} = 0,385$
- Baris 22 : $K_{2,22} = \frac{22-1}{52} = 0,404$
- Baris 23 : $K_{2,23} = \frac{23-1}{52} = 0,423$
- Baris 24 : $K_{2,24} = \frac{24-1}{52} = 0,442$
- Baris 25 : $K_{2,25} = \frac{25-1}{52} = 0,462$
- Baris 26 : $K_{2,26} = \frac{26-1}{52} = 0,481$
- Baris 27 : $K_{2,27} = \frac{27-1}{52} = 0,5$
- Baris 28 : $K_{2,28} = \frac{28-1}{52} = 0,519$
- Baris 29 : $K_{2,29} = \frac{29-1}{52} = 0,538$
- Baris 30 : $K_{2,30} = \frac{30-1}{52} = 0,558$
- Baris 31 : $K_{2,31} = \frac{31-1}{52} = 0,577$
- Baris 32 : $K_{2,32} = \frac{32-1}{52} = 0,596$
- Baris 33 : $K_{2,33} = \frac{33-1}{52} = 0,615$
- Baris 34 : $K_{2,34} = \frac{34-1}{52} = 0,635$
- Baris 35 : $K_{2,35} = \frac{35-1}{52} = 0,654$
- Baris 36 : $K_{2,36} = \frac{36-1}{52} = 0,673$
- Baris 37 : $K_{2,37} = \frac{37-1}{52} = 0,692$
- Baris 38 : $K_{2,38} = \frac{38-1}{52} = 0,712$
- Baris 39 : $K_{2,39} = \frac{39-1}{52} = 0,731$
- Baris 40 : $K_{2,40} = \frac{40-1}{52} = 0,75$
- Baris 41 : $K_{2,41} = \frac{41-1}{52} = 0,769$

- Baris 42 : $K_{2,42} = \frac{42-1}{52} = 0,788$
- Baris 43 : $K_{2,43} = \frac{43-1}{52} = 0,808$
- Baris 44 : $K_{2,44} = \frac{44-1}{52} = 0,827$
- Baris 45 : $K_{2,45} = \frac{45-1}{52} = 0,846$
- Baris 46 : $K_{2,46} = \frac{46-1}{52} = 0,865$
- Baris 47 : $K_{2,47} = \frac{47-1}{52} = 0,885$
- Baris 48 : $K_{2,48} = \frac{48-1}{52} = 0,904$
- Baris 49 : $K_{2,49} = \frac{49-1}{52} = 0,923$
- Baris 50 : $K_{2,50} = \frac{50-1}{52} = 0,942$
- Baris 51 : $K_{2,51} = \frac{51-1}{52} = 0,962$
- Baris 52 : $K_{2,52} = \frac{52-1}{52} = 0,981$

i. Menentukan nilai kolom ketiga (K_3)

- Baris 1 : $K_{3,1} = \frac{1}{52} = 0,019$
- Baris 2 : $K_{3,2} = \frac{2}{52} = 0,038$
- Baris 3 : $K_{3,3} = \frac{3}{52} = 0,058$
- Baris 4 : $K_{3,4} = \frac{4}{52} = 0,077$
- Baris 5 : $K_{3,5} = \frac{5}{52} = 0,096$
- Baris 6 : $K_{3,6} = \frac{6}{52} = 0,115$
- Baris 7 : $K_{3,7} = \frac{7}{52} = 0,135$
- Baris 8 : $K_{3,8} = \frac{8}{52} = 0,154$
- Baris 9 : $K_{3,9} = \frac{9}{52} = 0,173$
- Baris 10 : $K_{3,10} = \frac{10}{52} = 0,192$
- Baris 11 : $K_{3,11} = \frac{11}{52} = 0,212$
- Baris 12 : $K_{3,12} = \frac{12}{52} = 0,231$
- Baris 13 : $K_{3,13} = \frac{13}{52} = 0,25$
- Baris 14 : $K_{3,14} = \frac{14}{52} = 0,269$
- Baris 15 : $K_{3,15} = \frac{15}{52} = 0,288$
- Baris 16 : $K_{3,16} = \frac{16}{52} = 0,308$

- Baris 17 : $K_{3,17} = \frac{17}{52} = 0,327$
- Baris 18 : $K_{3,18} = \frac{18}{52} = 0,346$
- Baris 19 : $K_{3,19} = \frac{19}{52} = 0,365$
- Baris 20 : $K_{3,20} = \frac{20}{52} = 0,385$
- Baris 21 : $K_{3,21} = \frac{21}{52} = 0,404$
- Baris 22 : $K_{3,22} = \frac{22}{52} = 0,423$
- Baris 23 : $K_{3,23} = \frac{23}{52} = 0,442$
- Baris 24 : $K_{3,24} = \frac{24}{52} = 0,462$
- Baris 25 : $K_{3,25} = \frac{25}{52} = 0,481$
- Baris 26 : $K_{3,26} = \frac{26}{52} = 0,5$
- Baris 27 : $K_{3,27} = \frac{27}{52} = 0,519$
- Baris 28 : $K_{3,28} = \frac{28}{52} = 0,538$
- Baris 29 : $K_{3,29} = \frac{29}{52} = 0,558$
- Baris 30 : $K_{3,30} = \frac{30}{52} = 0,577$
- Baris 31 : $K_{3,31} = \frac{31}{52} = 0,596$
- Baris 32 : $K_{3,32} = \frac{32}{52} = 0,615$
- Baris 33 : $K_{3,33} = \frac{33}{52} = 0,635$
- Baris 34 : $K_{3,34} = \frac{34}{52} = 0,654$
- Baris 35 : $K_{3,35} = \frac{35}{52} = 0,673$
- Baris 36 : $K_{3,36} = \frac{36}{52} = 0,692$
- Baris 37 : $K_{3,37} = \frac{37}{52} = 0,712$
- Baris 38 : $K_{3,38} = \frac{38}{52} = 0,731$
- Baris 39 : $K_{3,39} = \frac{39}{52} = 0,75$
- Baris 40 : $K_{3,40} = \frac{40}{52} = 0,769$
- Baris 41 : $K_{3,41} = \frac{41}{52} = 0,788$
- Baris 42 : $K_{3,42} = \frac{42}{52} = 0,808$
- Baris 43 : $K_{3,43} = \frac{43}{52} = 0,827$
- Baris 44 : $K_{3,44} = \frac{44}{52} = 0,846$

- Baris 45 : $K_{3,45} = \frac{45}{52} = 0,865$
 - Baris 46 : $K_{3,46} = \frac{46}{52} = 0,885$
 - Baris 47 : $K_{3,47} = \frac{47}{52} = 0,904$
 - Baris 48 : $K_{3,48} = \frac{48}{52} = 0,923$
 - Baris 49 : $K_{3,49} = \frac{49}{52} = 0,942$
 - Baris 50 : $K_{3,50} = \frac{50}{52} = 0,962$
 - Baris 51 : $K_{3,51} = \frac{51}{52} = 0,981$
 - Baris 52 : $K_{3,52} = \frac{52}{52} = 1$
- j. Menentukan nilai kolom ketiga (K_4)
 Nilai kolom keempat diperoleh dengan cara mengurutkan data (t_i/z) dari yang terkecil sampai yang terbesar.
- k. Menentukan nilai (*probability*) kolom kelima (K_5)
- Membuat tabel penolong

Responden	T_i	\bar{t}	$(t_i - \bar{t})^2$
1	3	4.27	1.61
2	3	4.27	1.61
3	3	4.27	1.61
4	3	4.27	1.61
5	3	4.27	1.61
6	4	4.27	0.07
7	4	4.27	0.07
8	4	4.27	0.07
9	4	4.27	0.07
10	4	4.27	0.07
11	4	4.27	0.07
12	4	4.27	0.07
13	4	4.27	0.07
14	4	4.27	0.07
15	4	4.27	0.07
16	4	4.27	0.07
17	4	4.27	0.07
18	4	4.27	0.07
19	4	4.27	0.07
20	4	4.27	0.07
21	4	4.27	0.07
22	4	4.27	0.07

23	4	4.27	0.07
24	4	4.27	0.07
25	4	4.27	0.07
26	4	4.27	0.07
27	4	4.27	0.07
28	4	4.27	0.07
29	4	4.27	0.07
30	4	4.27	0.07
31	4	4.27	0.07
32	4	4.27	0.07
33	4	4.27	0.07
34	5	4.27	0.53
35	5	4.27	0.53
36	5	4.27	0.53
37	5	4.27	0.53
38	5	4.27	0.53
39	5	4.27	0.53
40	5	4.27	0.53
41	5	4.27	0.53
42	5	4.27	0.53
43	5	4.27	0.53
44	5	4.27	0.53
45	5	4.27	0.53
46	5	4.27	0.53
47	5	4.27	0.53
48	5	4.27	0.53
49	5	4.27	0.53
50	5	4.27	0.53
51	5	4.27	0.53
52	5	4.27	0.53
$\Sigma =$	222	$\Sigma =$	20.23

- Menghitung rata-rata pengukuran (\bar{t})

$$\bar{t} = \frac{\sum ti}{n} = \frac{222}{52} = 4,27$$

- Menghitung nilai standar deviasi (s)

$$S = \sqrt{\frac{\sum (ti - \bar{t})^2}{n-1}} = \sqrt{\frac{20,23}{52-1}} = \sqrt{0,397} = 0,630$$

- Menghitung nilai probability (p)

- o Baris 1 : $p = \frac{ti - \bar{t}}{s} = \frac{3-4,27}{0,630} = -2,02$

- Baris 2 : $p = \frac{3-4,27}{0,630} = -2,02$
- Baris 3 : $p = \frac{3-4,27}{0,630} = -2,02$
- Baris 4 : $p = \frac{3-4,27}{0,630} = -2,02$
- Baris 5 : $p = \frac{3-4,27}{0,630} = -2,02$
- Baris 6 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 7 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 8 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 9 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 10 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 11 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 12 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 13 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 14 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 15 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 16 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 17 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 18 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 19 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 20 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 21 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 22 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 23 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 24 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 25 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 26 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 27 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 28 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$

- Baris 29 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 30 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 31 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 32 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 33 : $p = \frac{4-4,27}{0,630} = -0,43$
- Baris 34 : $p = \frac{5-4,27}{0,630} = 1,16$
- Baris 35 : $p = \frac{5-4,27}{0,630} = 1,16$
- Baris 36 : $p = \frac{5-4,27}{0,630} = 1,16$
- Baris 37 : $p = \frac{5-4,27}{0,630} = 1,16$
- Baris 38 : $p = \frac{5-4,27}{0,630} = 1,16$
- Baris 39 : $p = \frac{5-4,27}{0,630} = 1,16$
- Baris 40 : $p = \frac{5-4,27}{0,630} = 1,16$
- Baris 41 : $p = \frac{5-4,27}{0,630} = 1,16$
- Baris 42 : $p = \frac{5-4,27}{0,630} = 1,16$
- Baris 43 : $p = \frac{5-4,27}{0,630} = 1,16$
- Baris 44 : $p = \frac{5-4,27}{0,630} = 1,16$
- Baris 45 : $p = \frac{5-4,27}{0,630} = 1,16$
- Baris 46 : $p = \frac{5-4,27}{0,630} = 1,16$
- Baris 47 : $p = \frac{5-4,27}{0,630} = 1,16$
- Baris 48 : $p = \frac{5-4,27}{0,630} = 1,16$
- Baris 49 : $p = \frac{5-4,27}{0,630} = 1,16$
- Baris 50 : $p = \frac{5-4,27}{0,630} = 1,16$
- Baris 51 : $p = \frac{5-4,27}{0,630} = 1,16$
- Baris 52 : $p = \frac{5-4,27}{0,630} = 1,16$

1. Menentukan nilai *cumulative probability* (CP) kolom keenam (K_6). Nilai Cp diperoleh dari nilai p yang dicari dari tabel distribusi normal di bawah ini.

Z	0.00	0.01	0.02	0.03	0.04	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09
-4.00	0.00003	0.00003	0.00003	0.00003	0.00003	0.00003	0.00002	0.00002	0.00002	0.00002
-3.90	0.00005	0.00005	0.00004	0.00004	0.00004	0.00004	0.00004	0.00004	0.00003	0.00003
-3.80	0.00007	0.00007	0.00007	0.00006	0.00006	0.00006	0.00006	0.00005	0.00005	0.00005
-3.70	0.00011	0.00010	0.00010	0.00010	0.00009	0.00009	0.00008	0.00008	0.00008	0.00008
-3.60	0.00016	0.00015	0.00015	0.00014	0.00014	0.00013	0.00013	0.00012	0.00012	0.00011
-3.50	0.00023	0.00022	0.00022	0.00021	0.00020	0.00019	0.00019	0.00018	0.00017	0.00017
-3.40	0.00034	0.00032	0.00031	0.00030	0.00029	0.00028	0.00027	0.00026	0.00025	0.00024
-3.30	0.00048	0.00047	0.00045	0.00043	0.00042	0.00040	0.00039	0.00038	0.00036	0.00035
-3.20	0.00069	0.00066	0.00064	0.00062	0.00060	0.00058	0.00056	0.00054	0.00052	0.00050
-3.10	0.00097	0.00094	0.00090	0.00087	0.00084	0.00082	0.00079	0.00076	0.00074	0.00071
-3.00	0.00135	0.00131	0.00126	0.00122	0.00118	0.00114	0.00111	0.00107	0.00104	0.00100
-2.90	0.00187	0.00181	0.00175	0.00169	0.00164	0.00159	0.00154	0.00149	0.00144	0.00139
-2.80	0.00256	0.00248	0.00240	0.00233	0.00226	0.00219	0.00212	0.00205	0.00199	0.00193
-2.70	0.00347	0.00336	0.00326	0.00317	0.00307	0.00298	0.00289	0.00280	0.00272	0.00264
-2.60	0.00466	0.00453	0.00440	0.00427	0.00415	0.00402	0.00391	0.00379	0.00368	0.00357
-2.50	0.00621	0.00604	0.00587	0.00570	0.00554	0.00539	0.00523	0.00508	0.00494	0.00480
-2.40	0.00820	0.00798	0.00776	0.00755	0.00734	0.00714	0.00695	0.00676	0.00657	0.00639
-2.30	0.01072	0.01044	0.01017	0.00990	0.00964	0.00939	0.00914	0.00889	0.00866	0.00842
-2.20	0.01390	0.01355	0.01321	0.01287	0.01255	0.01222	0.01191	0.01160	0.01130	0.01101
-2.10	0.01786	0.01743	0.01700	0.01659	0.01618	0.01578	0.01539	0.01500	0.01463	0.01426
-2.00	0.02275	0.02222	0.02169	0.02118	0.02068	0.02018	0.01970	0.01923	0.01876	0.01831
-1.90	0.02872	0.02807	0.02743	0.02680	0.02619	0.02559	0.02500	0.02442	0.02385	0.02330
-1.80	0.03593	0.03515	0.03438	0.03362	0.03288	0.03216	0.03144	0.03074	0.03005	0.02938
-1.70	0.04457	0.04363	0.04272	0.04182	0.04093	0.04006	0.03920	0.03836	0.03754	0.03673
-1.60	0.05480	0.05370	0.05262	0.05155	0.05050	0.04947	0.04846	0.04746	0.04648	0.04551
-1.50	0.06681	0.06552	0.06426	0.06301	0.06178	0.06057	0.05938	0.05821	0.05705	0.05592
-1.40	0.08076	0.07927	0.07780	0.07636	0.07493	0.07353	0.07215	0.07078	0.06944	0.06811
-1.30	0.09680	0.09510	0.09342	0.09176	0.09012	0.08851	0.08691	0.08534	0.08379	0.08226
-1.20	0.11507	0.11314	0.11123	0.10935	0.10749	0.10565	0.10383	0.10204	0.10027	0.09853
-1.10	0.13567	0.13350	0.13136	0.12924	0.12714	0.12507	0.12302	0.12100	0.11900	0.11702
-1.00	0.15866	0.15625	0.15386	0.15151	0.14917	0.14686	0.14457	0.14231	0.14007	0.13786
-0.90	0.18406	0.18141	0.17879	0.17619	0.17361	0.17106	0.16853	0.16602	0.16354	0.16109
-0.80	0.21186	0.20897	0.20611	0.20327	0.20045	0.19766	0.19489	0.19215	0.18943	0.18673
-0.70	0.24196	0.23885	0.23576	0.23270	0.22965	0.22663	0.22363	0.22065	0.21770	0.21476
-0.60	0.27425	0.27093	0.26763	0.26435	0.26109	0.25785	0.25463	0.25143	0.24825	0.24510
-0.50	0.30854	0.30503	0.30153	0.29806	0.29460	0.29116	0.28774	0.28434	0.28096	0.27760
-0.40	0.34458	0.34090	0.33724	0.33360	0.32997	0.32636	0.32276	0.31918	0.31561	0.31207
-0.30	0.38209	0.37828	0.37448	0.37070	0.36693	0.36317	0.35942	0.35569	0.35197	0.34827
-0.20	0.42074	0.41683	0.41294	0.40905	0.40517	0.40129	0.39743	0.39358	0.38974	0.38591
-0.10	0.46017	0.45620	0.45224	0.44828	0.44433	0.44038	0.43644	0.43251	0.42858	0.42465

- Baris 1 : $p = -2,02$: $Cp = 0.02169$
- Baris 2 : $p = -2,02$: $Cp = 0.02169$
- Baris 3 : $p = -2,02$: $Cp = 0.02169$
- Baris 4 : $p = -2,02$: $Cp = 0.02169$
- Baris 5 : $p = -2,02$: $Cp = 0.02169$
- Baris 6 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 7 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 8 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 9 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 10 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 11 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 12 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 13 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 14 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 15 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 16 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 17 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 18 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 19 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 20 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 21 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 22 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 23 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 24 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 25 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 26 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 27 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 28 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 29 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 30 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 31 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 32 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 33 : $p = -0,43$: $Cp = 0.33360$
- Baris 34 : $p = 1,16$: $Cp = 0.85083$
- Baris 35 : $p = 1,16$: $Cp = 0.85083$
- Baris 36 : $p = 1,16$: $Cp = 0.85083$
- Baris 37 : $p = 1,16$: $Cp = 0.85083$
- Baris 38 : $p = 1,16$: $Cp = 0.85083$
- Baris 39 : $p = 1,16$: $Cp = 0.85083$

- Baris 40 : $p = 1,16 : C_p = 0.85083$
- Baris 41 : $p = 1,16 : C_p = 0.85083$
- Baris 42 : $p = 1,16 : C_p = 0.85083$
- Baris 43 : $p = 1,16 : C_p = 0.85083$
- Baris 44 : $p = 1,16 : C_p = 0.85083$
- Baris 45 : $p = 1,16 : C_p = 0.85083$
- Baris 46 : $p = 1,16 : C_p = 0.85083$
- Baris 47 : $p = 1,16 : C_p = 0.85083$
- Baris 48 : $p = 1,16 : C_p = 0.85083$
- Baris 49 : $p = 1,16 : C_p = 0.85083$
- Baris 50 : $p = 1,16 : C_p = 0.85083$
- Baris 51 : $p = 1,16 : C_p = 0.85083$
- Baris 52 : $p = 1,16 : C_p = 0.85083$

m. Menentukan nilai kolom ketujuh (D_1)

- Baris 1 : $K_{6_i} - K_{2_i} = 0.02169 - 0 = 0,02169$
- Baris 2 : $0.02169 - 0,019 = 0,00269$
- Baris 3 : $0.02169 - 0,038 = 0,01631$
- Baris 4 : $0.02169 - 0,058 = 0,03631$
- Baris 5 : $0.02169 - 0,038 = 0,01631$
- Baris 6 : $0.33360 - 0,096 = 0,2376$
- Baris 7 : $0.33360 - 0,115 = 0,2186$
- Baris 8 : $0.33360 - 0,135 = 0,1986$
- Baris 9 : $0.33360 - 0,154 = 0,1796$
- Baris 10 : $0.33360 - 0,173 = 0,1606$
- Baris 11 : $0.33360 - 0,192 = 0,1416$
- Baris 12 : $0.33360 - 0,212 = 0,1216$
- Baris 13 : $0.33360 - 0,231 = 0,1026$
- Baris 14 : $0.33360 - 0,25 = 0,0836$
- Baris 15 : $0.33360 - 0,269 = 0,0646$
- Baris 16 : $0.33360 - 0,288 = 0,0456$
- Baris 17 : $0.33360 - 0,308 = 0,0256$
- Baris 18 : $0.33360 - 0,327 = 0,0066$
- Baris 19 : $0.33360 - 0,346 = -0,0124$
- Baris 20 : $0.33360 - 0,365 = -0,0314$
- Baris 21 : $0.33360 - 0,385 = -0,0514$
- Baris 22 : $0.33360 - 0,404 = -0,0704$
- Baris 23 : $0.33360 - 0,423 = -0,0894$
- Baris 24 : $0.33360 - 0,442 = -0,1084$
- Baris 25 : $0.33360 - 0,462 = -0,1284$

- Baris 26 : $0.33360 - 0,481 = -0,1474$
- Baris 27 : $0.33360 - 0,5 = -0,1664$
- Baris 28 : $0.33360 - 0,519 = -0,1854$
- Baris 29 : $0.33360 - 0,538 = -0,2044$
- Baris 30 : $0.33360 - 0,558 = -0,2244$
- Baris 31 : $0.33360 - 0,577 = -0,2434$
- Baris 32 : $0.33360 - 0,596 = -0,2624$
- Baris 33 : $0.33360 - 0,615 = -0,2814$
- Baris 34 : $0.85083 - 0,635 = 0,21583$
- Baris 35 : $0.85083 - 0,654 = 0,19683$
- Baris 36 : $0.85083 - 0,673 = 0,17783$
- Baris 37 : $0.85083 - 0,692 = 0,15883$
- Baris 38 : $0.85083 - 0,712 = 0,13883$
- Baris 39 : $0.85083 - 0,731 = 0,11983$
- Baris 40 : $0.85083 - 0,75 = 0,10083$
- Baris 41 : $0.85083 - 0,769 = 0,08183$
- Baris 42 : $0.85083 - 0,788 = 0,06283$
- Baris 43 : $0.85083 - 0,808 = 0,04283$
- Baris 44 : $0.85083 - 0,827 = 0,02383$
- Baris 45 : $0.85083 - 0,846 = 0,00483$
- Baris 46 : $0.85083 - 0,865 = -0,01417$
- Baris 47 : $0.85083 - 0,885 = -0,03417$
- Baris 48 : $0.85083 - 0,904 = -0,05317$
- Baris 49 : $0.85083 - 0,923 = -0,07217$
- Baris 50 : $0.85083 - 0,942 = -0,09117$
- Baris 51 : $0.85083 - 0,962 = -0,11117$
- Baris 52 : $0.85083 - 0,981 = -0,13017$

n. Menentukan nilai kolom kedelapan (D_2)

- Baris 1 : $K6_i - K3_i = 0.02169 - 0,019 = 0,00269$
- Baris 2 : $0.02169 - 0,038 = 0,01631$
- Baris 3 : $0.02169 - 0,058 = 0,03631$
- Baris 4 : $0.02169 - 0,038 = 0,01631$
- Baris 5 : $0.33360 - 0,096 = 0,2376$
- Baris 6 : $0.33360 - 0,115 = 0,2186$
- Baris 7 : $0.33360 - 0,135 = 0,1986$
- Baris 8 : $0.33360 - 0,154 = 0,1796$
- Baris 9 : $0.33360 - 0,173 = 0,1606$
- Baris 10 : $0.33360 - 0,192 = 0,1416$
- Baris 11 : $0.33360 - 0,212 = 0,1216$

- Baris 12 : $0.33360 - 0,231 = 0,1026$
- Baris 13 : $0.33360 - 0,25 = 0,0836$
- Baris 14 : $0.33360 - 0,269 = 0,0646$
- Baris 15 : $0.33360 - 0,288 = 0,0456$
- Baris 16 : $0.33360 - 0,308 = 0,0256$
- Baris 17 : $0.33360 - 0,327 = 0,0066$
- Baris 18 : $0.33360 - 0,346 = -0,0124$
- Baris 19 : $0.33360 - 0,365 = -0,0314$
- Baris 20 : $0.33360 - 0,385 = -0,0514$
- Baris 21 : $0.33360 - 0,404 = -0,0704$
- Baris 22 : $0.33360 - 0,423 = -0,0894$
- Baris 23 : $0.33360 - 0,442 = -0,1084$
- Baris 24 : $0.33360 - 0,462 = -0,1284$
- Baris 25 : $0.33360 - 0,481 = -0,1474$
- Baris 26 : $0.33360 - 0,5 = -0,1664$
- Baris 27 : $0.33360 - 0,519 = -0,1854$
- Baris 28 : $0.33360 - 0,538 = -0,2044$
- Baris 29 : $0.33360 - 0,558 = -0,2244$
- Baris 30 : $0.33360 - 0,577 = -0,2434$
- Baris 31 : $0.33360 - 0,596 = -0,2624$
- Baris 32 : $0.33360 - 0,615 = -0,2814$
- Baris 33 : $0.85083 - 0,635 = 0,21583$
- Baris 34 : $0.85083 - 0,654 = 0,19683$
- Baris 35 : $0.85083 - 0,673 = 0,17783$
- Baris 36 : $0.85083 - 0,692 = 0,15883$
- Baris 37 : $0.85083 - 0,712 = 0,13883$
- Baris 38 : $0.85083 - 0,731 = 0,11983$
- Baris 39 : $0.85083 - 0,75 = 0,10083$
- Baris 40 : $0.85083 - 0,769 = 0,08183$
- Baris 41 : $0.85083 - 0,788 = 0,06283$
- Baris 42 : $0.85083 - 0,808 = 0,04283$
- Baris 43 : $0.85083 - 0,827 = 0,02383$
- Baris 44 : $0.85083 - 0,846 = 0,00483$
- Baris 45 : $0.85083 - 0,865 = -0,01417$
- Baris 46 : $0.85083 - 0,885 = -0,03417$
- Baris 47 : $0.85083 - 0,904 = -0,05317$
- Baris 48 : $0.85083 - 0,923 = -0,07217$
- Baris 49 : $0.85083 - 0,942 = -0,09117$
- Baris 50 : $0.85083 - 0,962 = -0,11117$
- Baris 51 : $0.85083 - 0,981 = -0,13017$

- Baris 52 : $0.85083 - 1 = -0,14917$

Tabel Hasil Akhir Normalitas

K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8
l	$(i-1)/n$	i/n	Ti	p	Cp	D1	D2
1	0.000	0.019	3	-2.02	0.02169	0.02169	0.00269
2	0.019	0.038	3	-2.02	0.02169	0.00269	0.01631
3	0.038	0.058	3	-2.02	0.02169	0.01631	0.03631
4	0.058	0.077	3	-2.02	0.02169	0.03631	0.01631
5	0.077	0.096	3	-2.02	0.02169	0.01631	0.2376
6	0.096	0.115	4	-0.43	0.3336	0.23760	0.2186
7	0.115	0.135	4	-0.43	0.3336	0.21860	0.1986
8	0.135	0.154	4	-0.43	0.3336	0.19860	0.1796
9	0.154	0.173	4	-0.43	0.3336	0.17960	0.1606
10	0.173	0.192	4	-0.43	0.3336	0.16060	0.1416
11	0.192	0.212	4	-0.43	0.3336	0.14160	0.1216
12	0.212	0.231	4	-0.43	0.3336	0.12160	0.1026
13	0.231	0.250	4	-0.43	0.3336	0.10260	0.0836
14	0.250	0.269	4	-0.43	0.3336	0.08360	0.0646
15	0.269	0.288	4	-0.43	0.3336	0.06460	0.0456
16	0.288	0.308	4	-0.43	0.3336	0.04560	0.0256
17	0.308	0.327	4	-0.43	0.3336	0.02560	0.0066
18	0.327	0.346	4	-0.43	0.3336	0.00660	-0.0124
19	0.346	0.365	4	-0.43	0.3336	-0.01240	-0.0314
20	0.365	0.385	4	-0.43	0.3336	-0.03140	-0.0514
21	0.385	0.404	4	-0.43	0.3336	-0.05140	-0.0704
22	0.404	0.423	4	-0.43	0.3336	-0.07040	-0.0894
23	0.423	0.442	4	-0.43	0.3336	-0.08940	-0.1084
24	0.442	0.462	4	-0.43	0.3336	-0.10840	-0.1284
25	0.462	0.481	4	-0.43	0.3336	-0.12840	-0.1474
26	0.481	0.500	4	-0.43	0.3336	-0.14740	-0.1664
27	0.500	0.519	4	-0.43	0.3336	-0.16640	-0.1854
28	0.519	0.538	4	-0.43	0.3336	-0.18540	-0.2044
29	0.538	0.558	4	-0.43	0.3336	-0.20440	-0.2244
30	0.558	0.577	4	-0.43	0.3336	-0.22440	-0.2434
31	0.577	0.596	4	-0.43	0.3336	-0.24340	-0.2624
32	0.596	0.615	4	-0.43	0.3336	-0.26240	-0.2814
33	0.615	0.635	4	-0.43	0.3336	-0.28140	0.21583
34	0.635	0.654	5	1.16	0.85083	0.21583	0.19683
35	0.654	0.673	5	1.16	0.85083	0.19683	0.17783

36	0.673	0.692	5	1.16	0.85083	0.17783	0.15883
37	0.692	0.712	5	1.16	0.85083	0.15883	0.13883
38	0.712	0.731	5	1.16	0.85083	0.13883	0.11983
39	0.731	0.750	5	1.16	0.85083	0.11983	0.10083
40	0.750	0.769	5	1.16	0.85083	0.10083	0.08183
41	0.769	0.788	5	1.16	0.85083	0.08183	0.06283
42	0.788	0.808	5	1.16	0.85083	0.06283	0.04283
43	0.808	0.827	5	1.16	0.85083	0.04283	0.02383
44	0.827	0.846	5	1.16	0.85083	0.02383	0.00483
45	0.846	0.865	5	1.16	0.85083	0.00483	-0.01417
46	0.865	0.885	5	1.16	0.85083	-0.01417	-0.03417
47	0.885	0.904	5	1.16	0.85083	-0.03417	-0.05317
48	0.904	0.923	5	1.16	0.85083	-0.05317	-0.07217
49	0.923	0.942	5	1.16	0.85083	-0.07217	-0.09117
50	0.942	0.962	5	1.16	0.85083	-0.09117	-0.11117
51	0.962	0.981	5	1.16	0.85083	-0.11117	-0.13017
52	0.981	1.000	5	1.16	0.85083	-0.13017	-0.14917
Nilai Terbesar (Kolmogorov Smirnov)						0.23760	0.2376

Lampiran 16

Tabel penolong uji Hipotesis linier sederhana :

16.1 tabel penolong (tabel distribusi frekuensi) *system quality* terhadap *use*

Responden	sistem quality	Use			
	x	Y	xy	x ²	y ²
1	16	4	64	256	16
2	20	3	60	400	9
3	16	4	64	256	16
4	19	5	95	361	25
5	16	5	80	256	25
6	20	5	100	400	25
7	16	4	64	256	16
8	20	5	100	400	25
9	16	4	64	256	16
10	18	5	90	324	25
11	17	4	68	289	16
12	20	5	100	400	25
13	16	4	64	256	16
14	20	4	80	400	16

15	16	4	64	256	16
16	16	4	64	256	16
17	19	4	76	361	16
18	17	5	85	289	25
19	20	5	100	400	25
20	18	5	90	324	25
21	20	5	100	400	25
22	16	3	48	256	9
23	16	4	64	256	16
24	12	3	36	144	9
25	15	4	60	225	16
26	16	4	64	256	16
27	14	4	56	196	16
28	16	5	80	256	25
29	20	5	100	400	25
30	16	4	64	256	16
31	12	5	60	144	25
32	17	4	68	289	16
33	17	4	68	289	16
34	16	4	64	256	16
35	20	5	100	400	25
36	16	5	80	256	25
37	20	4	80	400	16
38	18	4	72	324	16
39	16	4	64	256	16
40	16	4	64	256	16
41	13	4	52	169	16
42	20	5	100	400	25
43	17	5	85	289	25
44	19	4	76	361	16
45	16	4	64	256	16
46	12	4	48	144	16
47	17	4	68	289	16
48	20	3	60	400	9
49	17	4	68	289	16
50	12	3	36	144	9
51	15	5	75	225	25
52	19	5	95	361	25
Jml	882	222	3791	15238	968
	x	Y	xy	x²	y²

16.2 tabel penolong (tabel distribusi frekuensi) *system quality* terhadap *user satisfaction*

Responden	sistem quality	user satisfaction			
	x	y	xy	x ²	y ²
1	16	12	192	256	144
2	20	15	300	400	225
3	16	12	192	256	144
4	19	15	285	361	225
5	16	12	192	256	144
6	20	13	260	400	169
7	16	12	192	256	144
8	20	15	300	400	225
9	16	12	192	256	144
10	18	14	252	324	196
11	17	12	204	289	144
12	20	13	260	400	169
13	16	12	192	256	144
14	20	15	300	400	225
15	16	12	192	256	144
16	16	12	192	256	144
17	19	15	285	361	225
18	17	14	238	289	196
19	20	13	260	400	169
20	18	15	270	324	225
21	20	15	300	400	225
22	16	12	192	256	144
23	16	12	192	256	144
24	12	11	132	144	121
25	15	11	165	225	121
26	16	12	192	256	144
27	14	12	168	196	144
28	16	12	192	256	144
29	20	13	260	400	169
30	16	12	192	256	144
31	12	9	108	144	81
32	17	12	204	289	144
33	17	13	221	289	169
34	16	12	192	256	144
35	20	15	300	400	225
36	16	12	192	256	144

37	20	13	260	400	169
38	18	13	234	324	169
39	16	12	192	256	144
40	16	12	192	256	144
41	13	9	117	169	81
42	20	12	240	400	144
43	17	11	187	289	121
44	19	15	285	361	225
45	16	12	192	256	144
46	12	10	120	144	100
47	17	12	204	289	144
48	20	15	300	400	225
49	17	11	187	289	121
50	12	14	168	144	196
51	15	12	180	225	144
52	19	15	285	361	225
Jml	882	658	11295	15238	8448
	x	Y	xy	x ²	y ²

16.3 tabel penolong (tabel distribusi frekuensi) *Information quality* terhadap *use*

Responden	Information quality	use			
	x	y	xy	x ²	y ²
1	20	4	80	400	16
2	21	3	63	441	9
3	19	4	76	361	16
4	25	5	125	625	25
5	20	5	100	400	25
6	25	5	125	625	25
7	20	4	80	400	16
8	24	5	120	576	25
9	21	4	84	441	16
10	25	5	125	625	25
11	20	4	80	400	16
12	24	5	120	576	25
13	20	4	80	400	16
14	25	4	100	625	16
15	21	4	84	441	16

16	19	4	76	361	16
17	24	4	96	576	16
18	20	5	100	400	25
19	23	5	115	529	25
20	25	5	125	625	25
21	24	5	120	576	25
22	20	3	60	400	9
23	21	4	84	441	16
24	15	3	45	225	9
25	20	4	80	400	16
26	20	4	80	400	16
27	20	4	80	400	16
28	20	5	100	400	25
29	22	5	110	484	25
30	20	4	80	400	16
31	18	5	90	324	25
32	20	4	80	400	16
33	20	4	80	400	16
34	20	4	80	400	16
35	25	5	125	625	25
36	21	5	105	441	25
37	25	4	100	625	16
38	20	4	80	400	16
39	20	4	80	400	16
40	20	4	80	400	16
41	15	4	60	225	16
42	23	5	115	529	25
43	23	5	115	529	25
44	23	4	92	529	16
45	20	4	80	400	16
46	16	4	64	256	16
47	20	4	80	400	16
48	25	3	75	625	9
49	20	4	80	400	16
50	18	3	54	324	9
51	20	5	100	400	25
52	23	5	115	529	25
Jml	1098	222	4723	23514	968

	x	y	xy	x²	y²
--	----------	----------	-----------	----------------------	----------------------

16.4 tabel penolong (tabel distribusi frekuensi) *information quality* terhadap *user satisfaction*

Responden	Information quality	user satisfaction			
	x	y	xy	x ²	y ²
1	20	12	240	400	144
2	21	15	315	441	225
3	19	12	228	361	144
4	25	15	375	625	225
5	20	12	240	400	144
6	25	13	325	625	169
7	20	12	240	400	144
8	24	15	360	576	225
9	21	12	252	441	144
10	25	14	350	625	196
11	20	12	240	400	144
12	24	13	312	576	169
13	20	12	240	400	144
14	25	15	375	625	225
15	21	12	252	441	144
16	19	12	228	361	144
17	24	15	360	576	225
18	20	14	280	400	196
19	23	13	299	529	169
20	25	15	375	625	225
21	24	15	360	576	225
22	20	12	240	400	144
23	21	12	252	441	144
24	15	11	165	225	121
25	20	11	220	400	121
26	20	12	240	400	144
27	20	12	240	400	144
28	20	12	240	400	144
29	22	13	286	484	169
30	20	12	240	400	144
31	18	9	162	324	81
32	20	12	240	400	144
33	20	13	260	400	169

34	20	12	240	400	144
35	25	15	375	625	225
36	21	12	252	441	144
37	25	13	325	625	169
38	20	13	260	400	169
39	20	12	240	400	144
40	20	12	240	400	144
41	15	9	135	225	81
42	23	12	276	529	144
43	23	11	253	529	121
44	23	15	345	529	225
45	20	12	240	400	144
46	16	10	160	256	100
47	20	12	240	400	144
48	25	15	375	625	225
49	20	11	220	400	121
50	18	14	252	324	196
51	20	12	240	400	144
52	23	15	345	529	225
Jml	1098	658	14044	23514	8448
	x	y	xy	x²	y²

16.5 tabel penolong (tabel distribusi frekuensi) *service quality* terhadap *use*

Responden	servis quality	Use			
	x	Y	xy	x ²	y ²
1	11	4	44	121	16
2	15	3	45	225	9
3	12	4	48	144	16
4	13	5	65	169	25
5	12	5	60	144	25
6	15	5	75	225	25
7	12	4	48	144	16
8	11	5	55	121	25
9	12	4	48	144	16
10	15	5	75	225	25
11	12	4	48	144	16
12	11	5	55	121	25
13	12	4	48	144	16

14	15	4	60	225	16
15	12	4	48	144	16
16	12	4	48	144	16
17	15	4	60	225	16
18	11	5	55	121	25
19	13	5	65	169	25
20	14	5	70	196	25
21	15	5	75	225	25
22	12	3	36	144	9
23	12	4	48	144	16
24	10	3	30	100	9
25	12	4	48	144	16
26	12	4	48	144	16
27	12	4	48	144	16
28	11	5	55	121	25
29	15	5	75	225	25
30	11	4	44	121	16
31	10	5	50	100	25
32	11	4	44	121	16
33	12	4	48	144	16
34	12	4	48	144	16
35	15	5	75	225	25
36	12	5	60	144	25
37	14	4	56	196	16
38	12	4	48	144	16
39	12	4	48	144	16
40	10	4	40	100	16
41	9	4	36	81	16
42	15	5	75	225	25
43	13	5	65	169	25
44	15	4	60	225	16
45	12	4	48	144	16
46	9	4	36	81	16
47	12	4	48	144	16
48	14	3	42	196	9
49	12	4	48	144	16
50	10	3	30	100	9
51	12	5	60	144	25

52	15	5	75	225	25
Jml	645	222	2767	8147	968

16.6 tabel penolong (tabel distribusi frekuensi) *service quality* terhadap *user satisfaction*

Responden	servis quality	user satisfaction			
	x	Y	xy	x ²	y ²
1	11	12	132	121	144
2	15	15	225	225	225
3	12	12	144	144	144
4	13	15	195	169	225
5	12	12	144	144	144
6	15	13	195	225	169
7	12	12	144	144	144
8	11	15	165	121	225
9	12	12	144	144	144
10	15	14	210	225	196
11	12	12	144	144	144
12	11	13	143	121	169
13	12	12	144	144	144
14	15	15	225	225	225
15	12	12	144	144	144
16	12	12	144	144	144
17	15	15	225	225	225
18	11	14	154	121	196
19	13	13	169	169	169
20	14	15	210	196	225
21	15	15	225	225	225
22	12	12	144	144	144
23	12	12	144	144	144
24	10	11	110	100	121
25	12	11	132	144	121
26	12	12	144	144	144
27	12	12	144	144	144
28	11	12	132	121	144
29	15	13	195	225	169
30	11	12	132	121	144
31	10	9	90	100	81
32	11	12	132	121	144

33	12	13	156	144	169
34	12	12	144	144	144
35	15	15	225	225	225
36	12	12	144	144	144
37	14	13	182	196	169
38	12	13	156	144	169
39	12	12	144	144	144
40	10	12	120	100	144
41	9	9	81	81	81
42	15	12	180	225	144
43	13	11	143	169	121
44	15	15	225	225	225
45	12	12	144	144	144
46	9	10	90	81	100
47	12	12	144	144	144
48	14	15	210	196	225
49	12	11	132	144	121
50	10	14	140	100	196
51	12	12	144	144	144
52	15	15	225	225	225
Jml	645	658	8253	8147	8448
	x	Y	xy	x ²	y ²

16.7 tabel penolong (tabel distribusi frekuensi) use terhadap user satisfaction

RESPONDEN	X	Y	XY	X ²	y ²
1	4	12	48	16	144
2	3	15	45	9	225
3	4	12	48	16	144
4	5	15	75	25	225
5	5	12	60	25	144
6	5	13	65	25	169
7	4	12	48	16	144
8	5	15	75	25	225
9	4	12	48	16	144
10	5	14	70	25	196
11	4	12	48	16	144
12	5	13	65	25	169
13	4	12	48	16	144
14	4	15	60	16	225
15	4	12	48	16	144

16	4	12	48	16	144
17	4	15	60	16	225
18	5	14	70	25	196
19	5	13	65	25	169
20	5	15	75	25	225
21	5	15	75	25	225
22	3	12	36	9	144
23	4	12	48	16	144
24	3	11	33	9	121
25	4	11	44	16	121
26	4	12	48	16	144
27	4	12	48	16	144
28	5	12	60	25	144
29	5	13	65	25	169
30	4	12	48	16	144
31	5	9	45	25	81
32	4	12	48	16	144
33	4	13	52	16	169
34	4	12	48	16	144
35	5	15	75	25	225
36	5	12	60	25	144
37	4	13	52	16	169
38	4	13	52	16	169
39	4	12	48	16	144
40	4	12	48	16	144
41	4	9	36	16	81
42	5	12	60	25	144
43	5	11	55	25	121
44	4	15	60	16	225
45	4	12	48	16	144
46	4	10	40	16	100
47	4	12	48	16	144
48	3	15	45	9	225
49	4	11	44	16	121
50	3	14	42	9	196
51	5	12	60	25	144
52	5	15	75	25	225
Jumlah	222	658	2815	968	8448
	x	y	xy	x²	y²

16.8 tabel penolong (tabel distribusi frekuensi) use terhadap *Net benefits*

Responden	Use	net			
	x	y	xy	x ²	y ²
1	4	4	16	16	16
2	3	5	15	9	25
3	4	4	16	16	16
4	5	5	25	25	25
5	5	5	25	25	25
6	5	5	25	25	25
7	4	4	16	16	16
8	5	5	25	25	25
9	4	4	16	16	16
10	5	5	25	25	25
11	4	4	16	16	16
12	5	5	25	25	25
13	4	4	16	16	16
14	4	4	16	16	16
15	4	4	16	16	16
16	4	4	16	16	16
17	4	5	20	16	25
18	5	4	20	25	16
19	5	5	25	25	25
20	5	5	25	25	25
21	5	5	25	25	25
22	3	3	9	9	9
23	4	4	16	16	16
24	3	3	9	9	9
25	4	4	16	16	16
26	4	4	16	16	16
27	4	4	16	16	16
28	5	5	25	25	25
29	5	5	25	25	25
30	4	4	16	16	16
31	5	5	25	25	25
32	4	4	16	16	16
33	4	4	16	16	16
34	4	4	16	16	16
35	5	5	25	25	25
36	5	4	20	25	16
37	4	4	16	16	16

38	4	4	16	16	16
39	4	4	16	16	16
40	4	4	16	16	16
41	4	3	12	16	9
42	5	5	25	25	25
43	5	5	25	25	25
44	4	5	20	16	25
45	4	4	16	16	16
46	4	4	16	16	16
47	4	4	16	16	16
48	3	3	9	9	9
49	4	4	16	16	16
50	3	3	9	9	9
51	5	4	20	25	16
52	5	5	25	25	25
Jml	222	222	963	968	968
	x	y	Xy	x²	y²

16.9 tabel penolong (tabel distribusi frekuensi) *user satisfaction* terhadap *Net benefits*

Responden	y ²	z			
	x	y	Xy	x ²	y ²
1	12	4	48	144	16
2	15	5	75	225	25
3	12	4	48	144	16
4	15	5	75	225	25
5	12	5	60	144	25
6	13	5	65	169	25
7	12	4	48	144	16
8	15	5	75	225	25
9	12	4	48	144	16
10	14	5	70	196	25
11	12	4	48	144	16
12	13	5	65	169	25
13	12	4	48	144	16
14	15	4	60	225	16
15	12	4	48	144	16
16	12	4	48	144	16
17	15	5	75	225	25
18	14	4	56	196	16

19	13	5	65	169	25
20	15	5	75	225	25
21	15	5	75	225	25
22	12	3	36	144	9
23	12	4	48	144	16
24	11	3	33	121	9
25	11	4	44	121	16
26	12	4	48	144	16
27	12	4	48	144	16
28	12	5	60	144	25
29	13	5	65	169	25
30	12	4	48	144	16
31	9	5	45	81	25
32	12	4	48	144	16
33	13	4	52	169	16
34	12	4	48	144	16
35	15	5	75	225	25
36	12	4	48	144	16
37	13	4	52	169	16
38	13	4	52	169	16
39	12	4	48	144	16
40	12	4	48	144	16
41	9	3	27	81	9
42	12	5	60	144	25
43	11	5	55	121	25
44	15	5	75	225	25
45	12	4	48	144	16
46	10	4	40	100	16
47	12	4	48	144	16
48	15	3	45	225	9
49	11	4	44	121	16
50	14	3	42	196	9
51	12	4	48	144	16
52	15	5	75	225	25
Jml	658	222	2828	8448	968
	x	y	Xy	x2	y2

TABEL III
NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Kolmogorov Tabel

N-1	Probabilitas				
	0.01	0.02	0.05	0.1	0.2
51	0.22825	0.21284	0.19044	0.17083	0.14983
52	0.22604	0.21079	0.18860	0.16918	0.14838
53	0.22390	0.20879	0.18681	0.16758	0.14698
54	0.22181	0.20685	0.18507	0.16602	0.14561
55	0.21979	0.20496	0.18338	0.16450	0.14428
56	0.21782	0.20312	0.18174	0.16303	0.14298
57	0.21590	0.20133	0.18014	0.16159	0.14172
58	0.21403	0.19959	0.17858	0.16019	0.14050
59	0.21221	0.19789	0.17706	0.15883	0.13930
60	0.21043	0.19623	0.17558	0.15750	0.13814
61	0.20870	0.19462	0.17413	0.15620	0.13700
62	0.20701	0.19304	0.17272	0.15494	0.13589
63	0.20536	0.19150	0.17134	0.15371	0.13481
64	0.20375	0.19000	0.17000	0.15250	0.13375
65	0.20218	0.18853	0.16869	0.15132	0.13272
66	0.20064	0.18710	0.16740	0.15017	0.13171
67	0.19914	0.18570	0.16615	0.14905	0.13072
68	0.19767	0.18433	0.16492	0.14795	0.12976
69	0.19623	0.18299	0.16372	0.14687	0.12881
70	0.19482	0.18167	0.16255	0.14582	0.12789
71	0.19345	0.18039	0.16140	0.14479	0.12699
72	0.19210	0.17913	0.16028	0.14378	0.12610
73	0.19078	0.17790	0.15918	0.14279	0.12523
74	0.18948	0.17670	0.15810	0.14182	0.12438
75	0.18822	0.17551	0.15704	0.14087	0.12355
76	0.18697	0.17436	0.15600	0.13994	0.12274
77	0.18576	0.17322	0.15499	0.13903	0.12194
78	0.18456	0.17211	0.15399	0.13814	0.12115
79	0.18339	0.17101	0.15301	0.13726	0.12038
80	0.18224	0.16994	0.15205	0.13640	0.11963
81	0.18111	0.16889	0.15111	0.13556	0.11889
82	0.18000	0.16786	0.15019	0.13473	0.11816
83	0.17892	0.16684	0.14928	0.13391	0.11745
84	0.17785	0.16585	0.14839	0.13311	0.11675
85	0.17680	0.16487	0.14751	0.13233	0.11606
86	0.17577	0.16391	0.14665	0.13156	0.11538
87	0.17475	0.16296	0.14581	0.13080	0.11472
88	0.17376	0.16203	0.14498	0.13005	0.11406
89	0.17278	0.16112	0.14416	0.12932	0.11342
90	0.17182	0.16022	0.14336	0.12860	0.11279
91	0.17087	0.15934	0.14257	0.12789	0.11217
92	0.16994	0.15847	0.14179	0.12719	0.11156

T Table Statistics

df	Level of Significance			df	Level of Significance		
	0.05	0.01	0.005		0.05	0.01	0.005
1	-63.657	-25.452	-12.706	61	-2.659	-2.298	-2.000
2	-9.852	-6.205	-4.303	62	-2.657	-2.297	-1.999
3	-5.841	-4.177	-3.182	63	-2.656	-2.296	-1.998
4	-4.804	-3.485	-2.778	64	-2.655	-2.295	-1.998
5	-4.032	-3.163	-2.571	65	-2.654	-2.295	-1.997
6	-3.707	-2.969	-2.447	66	-2.653	-2.294	-1.997
7	-3.489	-2.841	-2.365	67	-2.651	-2.293	-1.996
8	-3.355	-2.752	-2.306	68	-2.650	-2.292	-1.996
9	-3.250	-2.685	-2.262	69	-2.648	-2.291	-1.995
10	-3.169	-2.634	-2.228	70	-2.648	-2.291	-1.994
11	-3.106	-2.593	-2.201	71	-2.647	-2.290	-1.994
12	-3.055	-2.560	-2.179	72	-2.646	-2.289	-1.993
13	-3.012	-2.533	-2.160	73	-2.645	-2.289	-1.993
14	-2.977	-2.510	-2.145	74	-2.644	-2.288	-1.993
15	-2.947	-2.490	-2.131	75	-2.643	-2.287	-1.992
16	-2.921	-2.473	-2.119	76	-2.642	-2.287	-1.992
17	-2.898	-2.458	-2.110	77	-2.641	-2.286	-1.991
18	-2.878	-2.443	-2.101	78	-2.640	-2.285	-1.991
19	-2.861	-2.433	-2.093	79	-2.640	-2.285	-1.991
20	-2.845	-2.423	-2.086	80	-2.639	-2.284	-1.990
21	-2.831	-2.414	-2.080	81	-2.638	-2.284	-1.990
22	-2.819	-2.405	-2.074	82	-2.637	-2.283	-1.989
23	-2.807	-2.398	-2.069	83	-2.636	-2.283	-1.989
24	-2.797	-2.391	-2.064	84	-2.636	-2.282	-1.988
25	-2.787	-2.385	-2.060	85	-2.635	-2.282	-1.988
26	-2.778	-2.379	-2.056	86	-2.634	-2.281	-1.988
27	-2.771	-2.373	-2.052	87	-2.634	-2.281	-1.988
28	-2.765	-2.368	-2.048	88	-2.633	-2.280	-1.987
29	-2.758	-2.364	-2.045	89	-2.632	-2.280	-1.987
30	-2.750	-2.360	-2.042	90	-2.632	-2.280	-1.987
31	-2.744	-2.356	-2.040	91	-2.631	-2.279	-1.986
32	-2.738	-2.352	-2.037	92	-2.630	-2.279	-1.986
33	-2.733	-2.348	-2.035	93	-2.630	-2.278	-1.986
34	-2.728	-2.345	-2.032	94	-2.629	-2.278	-1.986
35	-2.724	-2.342	-2.030	95	-2.629	-2.277	-1.985
36	-2.719	-2.339	-2.028	96	-2.628	-2.277	-1.985
37	-2.715	-2.336	-2.026	97	-2.627	-2.277	-1.985
38	-2.712	-2.334	-2.024	98	-2.627	-2.276	-1.984
39	-2.708	-2.331	-2.023	99	-2.626	-2.276	-1.984

df	Level of Significance			df	Level of Significance		
	0.05	0.01	0.005		0.05	0.01	0.005
100	-2.704	-2.328	-2.021	168	-2.626	-2.276	-1.984
101	-2.701	-2.327	-2.020	169	-2.625	-2.275	-1.984
102	-2.698	-2.325	-2.018	170	-2.625	-2.275	-1.983
103	-2.695	-2.322	-2.017	171	-2.624	-2.275	-1.983
104	-2.692	-2.321	-2.015	172	-2.624	-2.274	-1.983
105	-2.690	-2.319	-2.014	173	-2.623	-2.274	-1.983
106	-2.687	-2.317	-2.013	174	-2.623	-2.274	-1.983
107	-2.685	-2.315	-2.012	175	-2.622	-2.273	-1.982
108	-2.682	-2.314	-2.011	176	-2.622	-2.273	-1.982
109	-2.680	-2.312	-2.010	177	-2.622	-2.273	-1.982
110	-2.678	-2.311	-2.009	178	-2.621	-2.272	-1.982
111	-2.676	-2.310	-2.008	179	-2.621	-2.272	-1.982
112	-2.674	-2.308	-2.007	180	-2.620	-2.272	-1.981
113	-2.672	-2.307	-2.006	181	-2.620	-2.272	-1.981
114	-2.670	-2.306	-2.005	182	-2.620	-2.271	-1.981
115	-2.668	-2.304	-2.004	183	-2.619	-2.271	-1.981
116	-2.667	-2.303	-2.003	184	-2.619	-2.271	-1.981
117	-2.665	-2.302	-2.002	185	-2.619	-2.271	-1.980
118	-2.663	-2.301	-2.002	186	-2.618	-2.270	-1.980
119	-2.662	-2.300	-2.001	187	-2.618	-2.270	-1.980
120	-2.660	-2.299	-2.000	188	-2.617	-2.270	-1.980

Sumber: SPSS

LAMPIRAN II

LAMPIRAN

1. Photo Wawancara Tertulis Dengan Bapak Firman Waliduna, ST selaku Supervisor Pengendalian susut & Pju



2. Photo Bersama pegawai PT PLN Persero Rayon Rivai Area Palembang Saat Penyebaran Kuesioner



3. Photo Bersama pegawai PT PLN Persero Rayon Rivai Area Palembang Saat Penyebaran Kuesioner



4. Photo Bersama pegawai PT PLN Persero Rayon Rivai Area Palembang Saat Penyebaran Kuesioner



5. Photo Bersama pegawai PT PLN Persero Rayon Rivai Area Palembang Saat Penyebaran Kuesioner



6. Photo Bersama pegawai PT PLN Persero Rayon Rivai Area Palembang Saat Penyebaran Kuesioner



7. Photo Bersama pegawai PT PLN Persero Rayon Rivai Area Palembang Saat Penyebaran Kuesioner



8. Photo Bersama pegawai PT PLN Persero Rayon Rivai Area Palembang Saat Penyebaran Kuesioner



**PENGESAHAN
PROPOSAL SKRIPSI**

Nama : Retno Adelia Putri
NIM : 13540125
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi /Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi
ESS (*Employee Self Service*) Menggunakan Metode
DeLone & McLean Pada PT PLN Persero Area
Palembang

Telah diseminarkan dalam sidang Fakultas Sains dan Teknologi UIN
Raden Fatah Palembang, yang dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Jum'at, 3 Februari 2017

Tempat : Ruang Sidang Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Dan telah direvisi sesuai dengan masukan dari penguji dan disetujui
untuk penyelesaian proses skripsi selanjutnya.

TIM PENGUJI

Penguji I



Freddy Kurnia Wijaya, M.Eng

NIDN. 0203118601

Penguji II



Muhamad Kadafi, M.kom

NIDN. 0223108404



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG
NOMOR : 84 TAHUN 2017

TENTANG

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI STRATA SATU (S.1)
BAGI MAHASISWA TINGKAT AKHIR FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

- Menimbang** :
1. Bahwa untuk mengakhiri Program sarjana (S1) bagi Mahasiswa, maka perlu ditunjuk Tenaga ahli sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing kedua yang bertanggung jawab dalam rangka penyelesaian Skripsi Mahasiswa;
 2. Bahwa untuk lancarnya tugas pokok itu, maka perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan (SKD) tersendiri. Dosen yang ditunjuk dan tercantum dalam SKD ini memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas tersebut.
- Mengingat** :
1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 154/2014 tentang rumpun ilmu pengetahuan dan Teknologi serta Gelar lulusan perguruan Tinggi;
 4. Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2003 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 5. Peraturan Menteri Agama RI No. 53 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
 6. Peraturan Menteri Agama No.62 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang;
 7. Peraturan Menteri Agama No.33 tahun 2016 tentang gelar akademik Perguruan Tinggi Keagamaan;
 8. Keputusan Menteri Agama No.394 tahun 2003 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi Agama.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

- Pertama** : Menunjuk sdr. :
- | | |
|--------------------------------|-------------------|
| 1. Freddy Kurnia Wijaya, M.Eng | NIDN : 0203118601 |
| 2. Muhamad Kadafi, M.Kom | NIDN : 0223108404 |

27 Mei 2017

Dosen Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua Skripsi Mahasiswa :

Nama : **RETNO ADELIA PUTRI**
NIM/Jurusan : 13540125 / Sistem Informasi (SI)
Semester/Tahun : GENAP / 2016 – 2017
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelanggan Terhadap Layanan Jual Beli *Online* Menggunakan Metode *Structural Equation Modelling* (Jual Beli *Online* Lazada).

- Kedua** : Kepada Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi judul / kerangka dengan sepengetahuan Fakultas.
- Ketiga** : Masa berlakunya Surat Keputusan Dekan ini Terhitung Mulai Tanggal di tetapkannya sampai dengan Tanggal 08 Mei 2018.
- Keempat** : Keputusan ini mulai berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

DITETAPKAN DI : PALEMBANG
PADA TANGGAL : 08 – 05 – 2017
AN. REKTOR UIN RADEN FATAH PALEMBANG
DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI



TEMBUSAN :



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Email : saintek@radenfatah.ac.id website: www.saintek.radenfatah.ac.id

SURAT KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

NOMOR : B-1061 /Un.09/VIII.1/PP.00.9/08/2017

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang menerangkan bahwa :

Nama : Retno Adelia Putri
NIM : 13540125
Jurusan : Sistem Informasi

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang Nomor : 82 Tahun 2017, Tanggal 03 Februari 2017, poin ke 2 bahwa Dosen Pembimbing di berikan hak untuk merevisi judul Skripsi Mahasiswa/i yang bersangkutan.

Atas pertimbangan yang cukup mendasar, maka Skripsi saudara tersebut diadakan perubahan judul sebagai berikut :

Judul Lama : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelanggan Terhadap Layanan Jual Beli *Online* Menggunakan Metode *Structural Equation Modeling* (Jual Beli *Online* Lazada).
Judul Baru : Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi ESS (*Employee Self Service*) Menggunakan Metode *DeLone & McLean* pada PT PLN Persero Area Palembang.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 21 Agustus 2017

A.n. Dekan

Katua Jurusan Sistem Informasi,



Ruliana, ST., M.Kom.

811222006041003



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. (0711) 354668 website : www.radenfatah.ac.id

Nomor : B-636/Un.09/VIII.1/PP.009/06/2017
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Penelitian
An. Retno Adelia Putri

21 Juni 2017

Yth, Manager PT. PLN Persero Area Palembang
di Palembang

Dalam rangka menyelesaikan penulisan karya ilmiah berupa skripsi/makalah mahasiswa kami :

Nama : RETNO ADELIA PUTRI
NIM / Program Studi : 13540125 / Sistem Informasi
Alamat : Jl. S.H. Wardoyo Lr. Selecta RT. 24 RW. 07 Palembang
Judul : Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi ESS (Employee Self Service) Menggunakan Metode Delone & McLean Pada PT. PLN Persero Area Palembang.
Waktu Penelitian : Juli s/d November 2017
Objek Penelitian : Seluruh data yang berhubungan dengan penelitian

Sehubungan dengan itu kami mengharapkan bantuan Bapak untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian di Instansi/Lembaga Bapak, sehingga memperoleh data yang dibutuhkan.

Demikianlah harapan kami dan atas segala bantuan serta perhatian Bapak, kami haturkan terima kasih.





**PT. PLN (PERSERO) WILAYAH S2JB
AREA PALEMBANG**

Jl. Kapten A. Rival No. 37 Palembang - 30129

Telp. No. : (0711) 357560, 357561 Facsimile : 357575
Kontak Pos : 1218 E-mail : Website : <http://www.plncsbangpalembang.co.id>

Nomor : *2305* /MUM.00.01/ PLB / 2017
Surat Sdr. No : -
Lampiran : -
Perihal : Izin Pengambilan Data

6 Juli 2017

Kepada :

Universitas Islam Negeri (UIN)
Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No.1
Palembang

Menindaklanjuti surat Saudara No. B. /Un.09/VIII.1/PP.009/06/2017 Perihal Permohonan Izin Pengambilan Data, dengan ini diberitahukan bahwa pada prinsipnya PT. PLN (Persero) WS2JB Area Palembang dapat mengizinkan Mahasiswa Saudara :

No	Nama	NIM	Jurusan / Prodi
1	Retno Adelia Putri	13540125	Sistem Informasi

Untuk melaksanakan Pengambilan Data Mahasiswa mulai tanggal 10 Juli 2017 s.d tanggal 27 Juli 2017 setiap hari kerja (Senin s/d Jum'at) pukul 07.30 WIB s.d 16.00 WIB selama ± 14 (Empat belas) hari di PT. PLN (Persero) W. S2JB – Area Palembang dengan mengikuti ketentuan sbb :

1. PLN tidak menanggung fasilitas dan biaya mahasiswa selama ambil data
2. Kecelakaan akibat kelalaian adalah diluar tanggung jawab PLN
3. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab di lokasi Pengambilan data
4. Mematuhi aturan perusahaan (jam masuk/pulang kantor, berpakaian rapi dll)
5. Membuat laporan dan disampaikan dalam bentuk Laporan Akhir / Skripsi diakhir Pengambilan data ke PT PLN (Persero) Area Palembang c/q. Seksi Adm. Umum
6. Penempatan pada Asman TE

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

**PH. MANAJER
ASMAN JARINGAN**



Mgs. A. Rachman

Tembusan :
- Asman TE

Model No. 1001



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln.Prof.K.H.Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp:(0711)353360 website: www.radenfatah.ac.id

BERITA ACARA OBSERVASI

Pada hari ini 12 Juni 2017 telah dilaksanakannya Observasi yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : PT. PLN Persero Area Palembang
Responden : Pegawai PT. PLN Persero Area Palembang
Peneliti : Retno Adelia Putri (13540125)
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi / Sistem Informasi

Peneliti melakukan observasi di lingkungan PT. PLN Persero Area Palembang. Adapun hasil observasi terlampir.

Peneliti,

Retno Adelia Putri

Mengetahui,

Palembang, 18 juli 2017

Supervisor pengendalian susut

Firman Waliduna, ST



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln. Prof K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website:
www.radenfatah.ac.id

BERITA ACARA WAWANCARA

Pada hari ini

Telah dilaksanakan wawancara yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : PT PLN Persero Area Palembang

Nama Narasumber : Fiman Waliduna, ST

Bagian : Transaksi Energi Sub Bidang Pengendalian Susut

Deskripsi :

Pihak pewawancara melakukan wawancara dengan pihak narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan pada PT PLN Persero Area Palembang kemudian narasumber memberikan jawaban terkait pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Adapun pertanyaan yang diajukan serta hasil wawancara terlampir.

Mengetahui ,

Palembang, 24 Juli 2017

Peneliti

Retno adelia putri

narasumber

Firman Waliduna, ST



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln.Prof.K.H.Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp:(0711)353360 website: www.radenfatah.ac.id

BERITA PENGAMBILAN DATA

Pada hari ini 28 Agustus 2017 telah dilaksanakannya pengambilan data yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : PT. PLN Persero Area Palembang

Narasumber : Firman Waliduna, ST

Jabatan : Supervisor Pengendalian susut

Peneliti melakukan pengambilan data dengan pihak narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan di PT. PLN Persero Area Palembang. Kemudian narasumber memberikan data terkait yang dibutuhkan oleh pewawancara. Adapun data yang diminta pewawancara terlampir.

Peneliti,

Retno Adelia Putri

Mengetahui,

Palembang, 28 Agustus 2017

Narasumber

Firman Waliduna, ST



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website: www.radenfatah.ac.id

No	Tanggal	Uraian	Paraf
7.	13 / 17 108	Perbaiki bab 4, - K tabel dikasih penjelasan - pada analisis regresi linear berganda diperjelas - sesuaikan pengujian hipotesis	
8.	03 / 10 -17	Tambahkan gambar dari hasil pengujian silahkan daftar konpre	
9	17 / 10 2017	Acc BAB IV Lanjut BAB ✓ abstak.	
10.	26 / 10 -17	Perbaiki BAB 7 silahkan daftar Munyadul	



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website: www.radenfatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

NIM : 13540125
 Nama : Retno Adelia Putri
 Program Studi : Sistem Informasi
 Semester : Genap / Ganjil
 Tahun Akademik : 2017
 Judul : Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi ESS
 (Employee Self Service) Menggunakan Metode DeLone
 & McLean Pada PT PLN Persero Area Palembang
 Dosen Pembimbing II : Muhamad Kadafi. M.Kom

No	Tanggal	Uraian	Paraf
1.	19 / 06 - 17	Perbaiki latar belakang - Variabel - Indikator	
2.	10 / 07 - 17	Perbaiki latar belakang Tujuan penelitian	
3.	24 / 09 - 17	Acc bab 1	
4.	26 / 09 - 17	Acc bab II lanjut bab III	
5.	19 / 08 - 17	Paragraf penutupi paragraf debu. dan. akhir langkah	
6.	29 / 08 - 17	perbaiki- langkah penelitian	
7.	30 / 08 - 17	lanjut ke Bab IV	
8.	12 / 09 - 17	perbaiki Acc 9	

1. Tampilan awal sistem ESS (Employee self service)

Selamat Datang, aminah@s2jb.corp.pln.co.id

Help | Personalize | SAP Store | Log off


Search Advanced Search

Employee Self-Service


Overview | Absensi dan Cuti | Informasi Penghasilan dan Klaim Kesehatan | Data Pribadi | SPPD | Pengembangan Karir | Daftar Kota Tujuan | Keputusan dan Peraturan | Umpan Balik 360 Derajat | Online Survey | SK Pegawai

History Back Forward


Aplikasi ESS menyediakan beberapa pelayanan & informasi kepegawaian. Halaman ini menampilkan fungsi pelayanan & informasi yang disediakan oleh aplikasi ESS. Untuk kembali pada layar sebelumnya, gunakan tombol Back yang terdapat pada bagian kanan atas layar


 **Absensi dan Cuti**
Mengajukan permohonan cuti, izin keluar, maupun surat tugas di luar kantor / izin meninggalkan kantor. Menampilkan sisa jatah cuti dan data absensi (Time Statement) Anda.

Quick Links
[Pemohonan / Pembatalan Cuti](#)


 **Informasi Penghasilan**
Menampilkan slip gaji.


Quick Links
[Slip Gaji](#)

 **Data Pribadi**
Memelihara biodata alamat, menampilkan data bank, dan menampilkan informasi mengenai anggota keluarga dan tanggungan Anda.


 **Permohonan SPPD**
Mengajukan permohonan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD).

Quick Links
[Riwayat SPPD](#)

 **E-Recruiting**
View and change your own skills profile. View a list of open positions in your company and apply for one of these positions.

 **Pengembangan karir**
Menampilkan pelatihan yang dapat anda daftarkan beserta riwayat pendaftaran anda

Quick Links
[Jadwal Pendidikan dan Pelatihan](#)

 **SK Pegawai**
Menampilkan dan mencetak SK pegawai.

Quick Links
[Cetak SK](#)

2. tampilan Absen dan cuti

Selamat Datang, aminah@s2jb.corp.pln.co.id

Help | Personalize | SAP Store | Log off

Employee Self-Service

Overview | **Absensi dan Cuti** | Informasi Penghasilan dan Klaim Kesehatan | Data Pribadi | SPPD | Pengembangan Karir | Daftar Kota Tujuan | Keputusan dan Peraturan | Umpan Balik: 360 Derajat | Online Survey | SK Pegawai

Absensi dan Cuti

Permohonan Cuti/Absen
[Permohonan / Pembatalan Cuti](#)
 Permohonan cuti dan jenis-jenis ketidakhadiran yang lain.

Data Absensi (Time Statement)
[Data Absensi](#)
 Menampilkan waktu kerja, ketidakhadiran, dan perhitungan waktu.
[Data Absensi untuk Periode Tertentu](#)
 Menampilkan waktu kerja, ketidakhadiran, dan perhitungan waktu untuk periode yang Anda inginkan.
[Menampilkan Jadwal Kerja](#)
 Menampilkan jadwal kerja Anda.

Penjelasan
 *Karyawan hanya dapat mengajukan cuti haid satu kali setiap bulannya.
 *Apabila klaim medis Anda telah disetujui oleh atasan Anda, Anda dapat menyerahkan surat dokter kepada time administrator selambat-lambatnya 14 hari.
 *Untuk informasi lebih lanjut mengenai peraturan perusahaan, silahkan klik pada menu "Keputusan dan Peraturan" di atas.

3. isi tampilan permohonan dan cuti

Employee Self-Service

Overview | **Absensi dan Cuti** | Informasi Penghasilan dan Klaim Kesehatan | Data Pribadi

Working Time

1 Display and Edit | 2 Review and Send | 3 Completed

Show Team Calendar | Hide Calendar | Show Time Accounts | Show Overview of Leave

July 2017							August 2017							September 2017									
Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa			
26	25	26	27	28	29	30	1	31	30	31	1	2	3	4	5	35	27	28	29	30	31	1	2
27	2	3	4	5	6	7	8	32	6	7	8	9	10	11	12	36	3	4	5	6	7	8	9
28	9	10	11	12	13	14	15	33	13	14	15	16	17	18	19	37	10	11	12	13	14	15	16
29	16	17	18	19	20	21	22	34	20	21	22	23	24	25	26	38	17	18	19	20	21	22	23
30	23	24	25	26	27	28	29	35	27	28	29	30	31	1	2	39	24	25	26	27	28	29	30
31	30	31	1	2	3	4	5	36	3	4	5	6	7	8	9	40	1	2	3	4	5	6	7

Absent | Multiple Entries | Sent | Deletion Requested

To request or report leave, enter the required data and choose Review.

Type of Leave:

Date:

Time: To

Duration: Hours

Approver:

Note for Approver:

Previous Step | Review | Cancel

4. Tampilan informasi dan penghasilan

The screenshot shows the SAP Employee Self-Service interface. The main navigation bar includes 'Employee Self-Service' and a menu with 'Overview', 'Absensi dan Cuti', 'Informasi Penghasilan dan Klaim Kesehatan', 'Data Pribadi', 'SPPD', 'Pengembangan Karir', 'Daftar Kota Tujuan', 'Keputusan dan Peraturan', 'Umpan Balik 360 Derajat', 'Online Survey', and 'SK Pegawai'. The current page is 'Informasi Penghasilan dan Klaim Kesehatan', which has a 'History' button and 'Back' and 'Forward' navigation options. The page content is divided into two sections: 'Informasi Penghasilan' and 'Penjelasan'. The 'Informasi Penghasilan' section features a 'Slip Gaji' icon and the text 'Menampilkan informasi penghasilan Anda.' The 'Penjelasan' section contains the following text: 'Silahkan memilih Current Period utk melihat penghasilan anda bulan ini. Penghasilan anda pada periode lalu dapat dilihat menggunakan pilihan Other Period dgn mengisi angka bulan dan tahun yang diinginkan (misalnya 2 dan 2006 untuk Februari 2006)'.

5. Isi tampilan informasi penghasilan dan klaim kesehatan

The screenshot shows the 'Slip Gaji' form within the SAP Employee Self-Service interface. The page title is 'Employee Self-Service' and the navigation bar includes 'Overview', 'Absensi dan Cuti', and 'Informasi Penghasilan dan Klaim Kesehatan'. The main heading is 'Slip Gaji'. The form area features the SAP logo and a 'Menu' dropdown. Below this, there is a 'Payroll Period' section with two radio buttons: 'Current Period' (selected) and 'Other Period'. To the right of the 'Other Period' radio button are two input fields for month and year. At the bottom of the form are 'Preview' and 'Clear' buttons.

6. Tampilan data pribadi

Employee Self-Service

Overview | Absensi dan Cuti | Informasi Penghasilan dan Klaim Kesehatan | **Data Pribadi** | SPPD | Pengembangan Karir | Daftar Kota Tujuan | Keputusan dan Peraturan | Umpan Balik 360 Derajat | Online Survey | SK Pegawai

Data Pribadi | History | Back | Forward

Data Pribadi

[Alamat](#)
Menampilkan atau mengubah biodata alamat Anda.

[Informasi Bank](#)
Menampilkan informasi mengenai bank Anda.

[Anggota Keluarga / Tanggungan](#)
Menampilkan informasi mengenai anggota keluarga atau tanggungan Anda.

[Data Pribadi](#)
Menampilkan data-data pribadi Anda.

[Foto](#)
Menampilkan foto Anda.

[Riwayat Pegawai \(CV\)](#)
Menampilkan Ringkasan Riwayat Hidup / Pekerjaan Anda

[Status Tunjangan Kesehatan Keluarga](#)
Menampilkan informasi status tunjangan kesehatan anggota keluarga atau tanggungan Anda.

Penjelasan
Pada layanan ini, data yang boleh diubah hanya data alamat. Untuk perubahan data lainnya agar menghubungi Bidang/Bagian SDM dengan disertai dokumen-dokumen pendukung yang diperlukan.

7. Tampilan isi data pribadi

Employee Self-Service

Overview | Absensi dan Cuti | Informasi Penghasilan dan Klaim Kesehatan | **Data Pribadi** | SPPD | Pengembangan Karir | Daftar Kota Tujuan | Keputusan dan Peraturan | Umpan Balik 360 Derajat | Online Survey | SK Pegawai

Riwayat Pegawai (CV) | History | Back

Archive | Print and Archive | Zoom +10% | Zoom -10%

Page: 1 of 11 | Automatic Zoom

PT PLN (PERSERO)

**Ringkasan
Riwayat Hidup / Pekerjaan**

1. Nama	: AMINAH
NIP	: 6392157B
Nomor SAP	: 63856209
2. Tempat, Tanggal Lahir	: PALEMBANG , 10 Januari 1963

Detailed Navigation: Data Pribadi, CV Pegawai, Status Tunjangan Benefit

Portal Favorites

8. Tampilan Awal SPPD

Selamat Datang, aminah@s2jb.corp.pln.co.id [Help](#) | [Personalize](#) | [SAP Store](#) | [Log off](#)

[Search](#) [Advanced Search](#)

Employee Self-Service

[Overview](#) | [Absensi dan Cuti](#) | [Informasi Penghasilan dan Klaim Kesehatan](#) | [Data Pribadi](#) | **SPPD** | [Pembangunan Karir](#) | [Daftar Kota Tujuan](#) | [Keputusan dan Peraturan](#) | [Umpan Balik 360 Derajat](#) | [Online Survey](#) | [SK Pegawai](#)

SPPD | [History](#) | [Back](#) | [Forward](#) |



Overviews

[Riwayat SPPD](#)
Melihat riwayat SPPD yang pernah dilakukan

[Status Pemrosesan SPPD](#)
Melihat status pemrosesan SPPD

[Cetak SPPD Form](#)
Mencetak SPPD Form untuk permohonan SPPD yang Anda ajukan

Pengajuan Permohonan SPPD

[SPPD Pegawai](#)
Permohonan SPPD Pegawai

[SPPD Non-Pegawai](#)
Permohonan SPPD Non-Pegawai

Persetujuan SPPD

[Persetujuan Permohonan](#)
Menyetujui permohonan SPPD

[Pendelegasian Persetujuan](#)
Mendelegasikan persetujuan SPPD

Penjelasan

Layanan pada bagian "Overview" dapat digunakan untuk melihat riwayat dan status SPPD yang pernah anda ajukan/lakukan serta mencetak SPPD Form.


Layanan pada bagian "Pengajuan Permohonan SPPD" dapat digunakan untuk mengajukan permohonan SPPD baru untuk Pegawai maupun Non Pegawai.

Layanan "Persetujuan Permohonan" dapat digunakan untuk melakukan persetujuan SPPD.

Layanan "Pendelegasian Persetujuan" digunakan apabila anda berhalangan untuk menyetujui SPPD pada periode tertentu.

Misalkan karena cuti atau dinas di luar kantor.


9. Tampilan isi Riwayat SPPD

Selamat Datang, aminah@s2jb.corp.pln.co.id [Help](#) | [Personalize](#) | [SAP Store](#) | [Log off](#) 

[Search](#) [Advanced Search](#)



Employee Self-Service











[Overview](#) | [Absensi dan Cuti](#) | [Informasi Penghasilan dan Klaim Kesehatan](#) | [Data Pribadi](#) | **SPPD** | [Pembangunan Karir](#) | [Daftar Kota Tujuan](#) | [Keputusan dan Peraturan](#) | [Umpan Balik 360 Derajat](#) | [Online Survey](#) | [SK Pegawai](#)

My Trips and Expenses | [History](#) | [Back](#) | [Forward](#) 

My Trips and Expenses (AMINAH, 63856209)

[All My Trips \(0\)](#) | [All My Travel Requests \(0\)](#) | [All My Travel Plans \(0\)](#) | [All My Expense Reports \(1\)](#) | [Pending Exp. Reports \(1\)](#) | [Credit Card Imports \(0\)](#)

View: [Standard View]  [Create New Travel Request](#) | [Create New Expense Report](#) | [Exit](#) 

	Start Date	End Date	Destination	Reason	Recommended Actions	Alert
						
						
						
						
						
						
						
						
						

◀ | ▶

Last Refresh 24.07.2017 10:31:13 UTC+7 [Refresh](#)

10. Tampilan isi permohonan SPPD

Selamat Datang, aminah@s2jb.corp.pln.co.id [Help](#) | [Personalize](#) | [SAP Store](#) | [Log off](#)

[Search](#) [Advanced Search](#)

Employee Self-Service

[Overview](#) | [Absensi dan Cuti](#) | [Informasi Penghasilan dan Klaim Kesehatan](#) | [Data Pribadi](#) | **SPPD** | [Pembangunan Karir](#) | [Daftar Kota Tujuan](#) | [Keputusan dan Peraturan](#) | [Umpan Balik 360 Derajat](#) | [Online Survey](#) | [SK Pegawai](#)

Create Expense Report | [History](#) | [Back](#) | [Forward](#)

Mohon dipilih sesuai penugasan anda.

General Data

* Start Date: 00:00

* End Date:

Destination

Country / Region:

* Destination:

Additional Destinations: [Enter Additional Destinations](#)

Additional Information

Trip Type, Statutory:

* Trip Type, Co.-specific:

* Activity:

* Reason:

Comment:

Cost Assignment: [Change Cost Assignment](#)

[Previous Step](#) [Enter Receipts](#) [Save Draft](#)

11. Tampilan Awal Pengembangan Karir

The screenshot shows the SAP Employee Self-Service interface for the 'Pengembangan Karir' (Career Development) section. The user is logged in as 'aminah@s2jb.corp.pln.co.id'. The page features a navigation bar with various menu items, including 'Pengembangan Karir' which is currently selected. The main content area is titled 'Pelatihan' (Training) and includes links for 'Jadwal Pendidikan dan Pelatihan', 'Reservasi & Riwayat Kursus', and 'Internal Job Posting'. The 'Internal Job Posting' section includes links for 'Employment Opportunities & Vacancy' and 'Application Status'.

Selamat Datang, aminah@s2jb.corp.pln.co.id

Help | Personalize | SAP Store | Log off

Search Advanced Search

Employee Self-Service

Overview | Absensi dan Cuti | Informasi Penghasilan dan Klaim Kesehatan | Data Pribadi | SPPD | **Pengembangan Karir** | Daftar Kota Tujuan | Keputusan dan Peraturan | Umpan Balik: 360 Derajat | Online Survey | SK Pegawai

Pengembangan Karir | History | Back Forward

 **Pelatihan**

[Jadwal Pendidikan dan Pelatihan](#)
Di sini, Anda dapat mencari kursus yang Anda inginkan dan melakukan reservasi untuk kursus-kursus tersebut.

[Reservasi & Riwayat Kursus](#)
Di sini, Anda dapat melihat kursus-kursus yang telah Anda reservasi, riwayat kursus, dan sebagainya.

Internal Job Posting

[Employment Opportunities & Vacancy](#)
Mengajukan aplikasi pada job posting dan melihat lowongan job

[Application Status](#)
Melihat status aplikasi anda

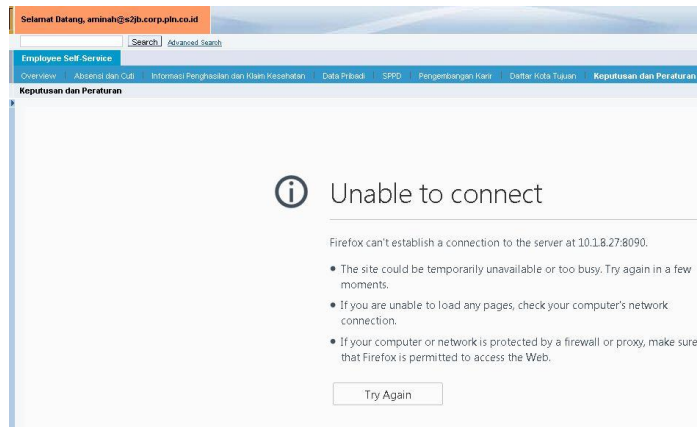
12. Tampilan isi pengembangan karir

The screenshot displays the top portion of an Employee Self-Service (ESS) portal. At the top left, a blue header bar contains the text "Selamat Datang, aminah@s2jb.corp.pln.co.id". Below this is a search bar with a "Search" button and a link to "Advanced Search". A navigation menu below the search bar includes "Employee Self-Service" (highlighted in blue), "Overview", "Absensi dan Cuti", "Informasi Penghasilan dan Klaim Kesehatan", "Data Pribadi", "SPPD", and "Pengembangan Karir". Underneath the navigation menu is a section titled "Training Center" with a small blue arrow icon. The main content area is mostly blank, with a large error message in the center: "500 Connection timed out". Below the error message, a horizontal line separates it from the timestamp "Mon Jul 24 10:39:10 2017".

13. Tampilan daftar kota dan tujuan

The screenshot shows a web browser window with the address bar containing 'erpappw1.pusat.c'. The page title is 'Daftar Kota Tujuan'. The main content area displays a '404 Not Found' error message from the 'SAP NetWeaver Application Server'. The error text reads: 'Error: Requested file /sppdapp/ATA.htm does not exist.' Below this, there is a link to 'SAP Technology Troubleshooting Guide' and a 'Details' section stating 'No details available.' The browser's left sidebar shows a navigation menu with items like 'Selamat Datang, an', 'Employee Self-Se', 'Overview | Absen', and 'Training Center'. The bottom of the sidebar shows '500 Con' and 'Mon Jul 24 10'.

14. Tampilan keputusan dan peraturan



15. Tampilan awal umpan balik 360 derajat

The screenshot displays the SAP Employee Self-Service portal. At the top, a blue header contains the user's name and email, "Selamat Datang, aminah@s2jb.corp.pln.co.id", and navigation links for "Help", "Personalize", "SAP Store", and "Log off". Below the header is a search bar with "Search" and "Advanced Search" buttons. The main navigation bar includes "Employee Self-Service" and various menu items: "Overview", "Absensi dan Cuti", "Informasi Penghasilan dan Klaim Kesehatan", "Data Pribadi", "SPPD", "Pengembangan Karir", "Daftar Kota Tujuan", "Keputusan dan Peraturan", "Umpan Balik 360 Derajat", "Online Survey", and "SK Pegawai". The "Umpan Balik 360 Derajat" menu item is highlighted. On the left, a "Portal Favorites" sidebar is visible. The main content area shows a "404 Not Found" error message. The error text reads: "Error: Request cannot be processed." followed by a link to "SAP Technology Troubleshooting Guide" and "Details: Requested resource [/PLN360Degree] is not found." The footer of the page indicates "SAP NetWeaver Application Server".

Selamat Datang, aminah@s2jb.corp.pln.co.id

Help | Personalize | SAP Store | Log off

Search Advanced Search

Employee Self-Service

Overview | Absensi dan Cuti | Informasi Penghasilan dan Klaim Kesehatan | Data Pribadi | SPPD | Pengembangan Karir | Daftar Kota Tujuan | Keputusan dan Peraturan | **Umpan Balik 360 Derajat** | Online Survey | SK Pegawai

Umpan Balik 360 Derajat

History | Back | Forward

Portal Favorites

Umpan Balik 360 Derajat

404 Not Found

SAP NetWeaver Application Server

Error: Request cannot be processed.

[SAP Technology Troubleshooting Guide](#)

Details: Requested resource [/PLN360Degree] is not found.

16. Tampilan Awal online survey

The screenshot shows the SAP Employee Self-Service portal. The top navigation bar includes the user name "Selamat Datang, aminah@s2jb.corp.pln.co.id" and links for "Help", "Personalize", "SAP Store", and "Log off". Below the navigation bar, there is a search bar and a menu for "Employee Self-Service" with options like "Overview", "Absensi dan Cuti", "Informasi Penghasilan dan Klaim Kesehatan", "Data Pribadi", "SPPD", "Pembangunan Karir", "Daftar Kota Tujuan", "Keputusan dan Peraturan", "Umpun Balik 360 Derajat", "Online Survey", and "SK Pegawai". The "Online Survey" menu item is selected. The main content area displays a "404 Not Found" error message from the "SAP NetWeaver Application Server". The error message states: "Error: Request cannot be processed." and provides a link to the "SAP Technology Troubleshooting Guide". The details of the error are: "Details: Requested resource [/PLNOnlineSurvey] is not found."

17. Tampilan awal SK Pegawai

The screenshot shows the SAP Employee Self-Service portal. The top navigation bar includes the user name "Selamat Datang, aminah@s2jb.corp.pln.co.id" and links for "Help", "Personalize", "SAP Store", and "Log off". Below the navigation bar, there is a search bar and a menu for "Employee Self-Service" with options like "Overview", "Absensi dan Cuti", "Informasi Penghasilan dan Klaim Kesehatan", "Data Pribadi", "SPPD", "Pembangunan Karir", "Daftar Kota Tujuan", "Keputusan dan Peraturan", "Umpun Balik 360 Derajat", "Online Survey", and "SK Pegawai". The "SK Pegawai" menu item is selected. The main content area displays the "SK Pegawai" page. On the left, there is a "SK Pegawai" section with a "Cetak SK" link and the text "Menampilkan dan mencetak SK Pegawai." On the right, there is a "Penjelasan" section with the text "Silahkan memilih jenis SK berdasarkan periode tanggal efektif SK".

18. Tampilan isi SK Pegawai

Employee Self-Service

Overview | Absensi dan Cuti | Informasi Penghasilan dan Klaim Kesehatan | Data Pribadi | SPPD | Pengembangan Karir | Daftar Kota Tujuan | Keputusan dan Peraturan | Umpan Balik 360 Derajat | Online Survey | **SK Pegawai**

SK Pegawai | History | Back | Forward

SK Pegawai

Execute

Jenis SK

- SK Penetapan Kriteria Talenta
- SK Kenaikan Skala Grade & Gaji
- SK Ralat

Effective Date of SK

From

To

Responden yang terhormat,

Saya Retno Adelia Putri, mahasiswa Program Study Sistem Informasi, Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Sehubungan dengan penyelesaian penulisan Skripsi, maka saya memohon kesediaan responden sekalian untuk mengisi kuesioner penelitian. Tujuan pengisian ini untuk menganalisis tingkat kesuksesan penerapan sistem informasi ESS (*Employee Self Service*) menggunakan metode DeLone & McLean pada PT PLN Persero Area Palembang Atas Kesediaan responden sekalian, saya ucapkan terimakasih.

Keterangan : Anda diminta untuk memilih salah satu dari jawaban pertanyaan yang diwakilkan angka 1,2,3,4,5 pada table skala likert dibawah ini dengan memberikan tanda centang (√) untuk setiap jawaban yang Anda pilih.

<i>No</i>	<i>Skala likert</i>	<i>Skor</i>
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Cukup Setuju (CS)	3
4.	Tidak Setuju (TP)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Identitas Responden*

Nama : _____

Bagian : _____

Umur : _____

No.	Pertanyaan	Skor				
		STS	TP	CS	S	SS
Kualitas Sistem <i>(System Quality)</i>						
1	Sistem Informasi Employee Self Service (ESS) nyaman untuk anda gunakan dalam mencari informasi yang dibutuhkan.					
2	Sistem Informasi Employee Self Service (ESS) memiliki keluwesan memberikan kemudahan dalam melayani kebutuhan anda.					
3	Sistem Informasi Employee Self Service (ESS) dapat memenuhi informasi maupun penggunaan sistem sesuai dengan harapan anda.					
4	Sistem Informasi Employee Self Service (ESS) memiliki fungsi-fungsi yang spesifik terkait dalam memenuhi kebutuhan pengguna.					
Kualitas Informasi <i>(Information Quality)</i>						
5	Sistem Informasi Employee Self Service (ESS) mempunyai informasi yang berkualitas karena informasi yang dihasilkan lengkap.					
6	Sistem Informasi Employee Self Service (ESS) relevan terhadap kebutuhan dan bermanfaat bagi anda.					
7	Sistem Informasi Employee Self Service (ESS) menghasilkan informasi yang					

	jelas dan akurat bagi anda.					
8	Sistem Informasi Employee Self Service (ESS) menghasilkan informasi yang tepat waktu bagi anda.					
9	Sistem Informasi Employee Self Service (ESS) menyajikan informasi dalam bentuk yang tepat dan mudah untuk anda pahami.					
Kualitas Layanan (Service Quality)		STS	TP	CS	S	SS
10	Sistem Informasi Employee Self Service (ESS) memiliki kecepatan respon yang optimal dalam menanggapi kebutuhan anda.					
11	Sistem Informasi Employee Self Service (ESS) sangat memahami apa yang anda butuhkan dengan pengembangan teknik yang digunakan pada sistem.					
12	Sistem Informasi Employee Self Service (ESS) mempunyai pelayanan yang baik dari pengembangnya.					
Penggunaan (Use)		STS	TP	CS	S	SS
13	Sistem Informasi Employee Self Service (ESS) sering anda gunakan dalam sehari-hari.					
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)		STS	TP	CS	S	SS
14	Sistem Employee Self Service (ESS)					

	membantu pekerjaan anda menjadi lebih efisien.					
15	Sistem Informasi Employee Self Service (ESS) membantu memenuhi kebutuhan dan tujuan anda sesuai dengan harapan yang diinginkan.					
16	Anda merasa puas selama menggunakan Sistem Informasi Employee Self Service (ESS).					
Manfaat Bersih (Net Benefit)		STS	TP	CS	S	SS
17	Keberadaan dan pemakaian Sistem Informasi Employee Self Service (ESS) meningkatkan kualitas kinerja anda.					

