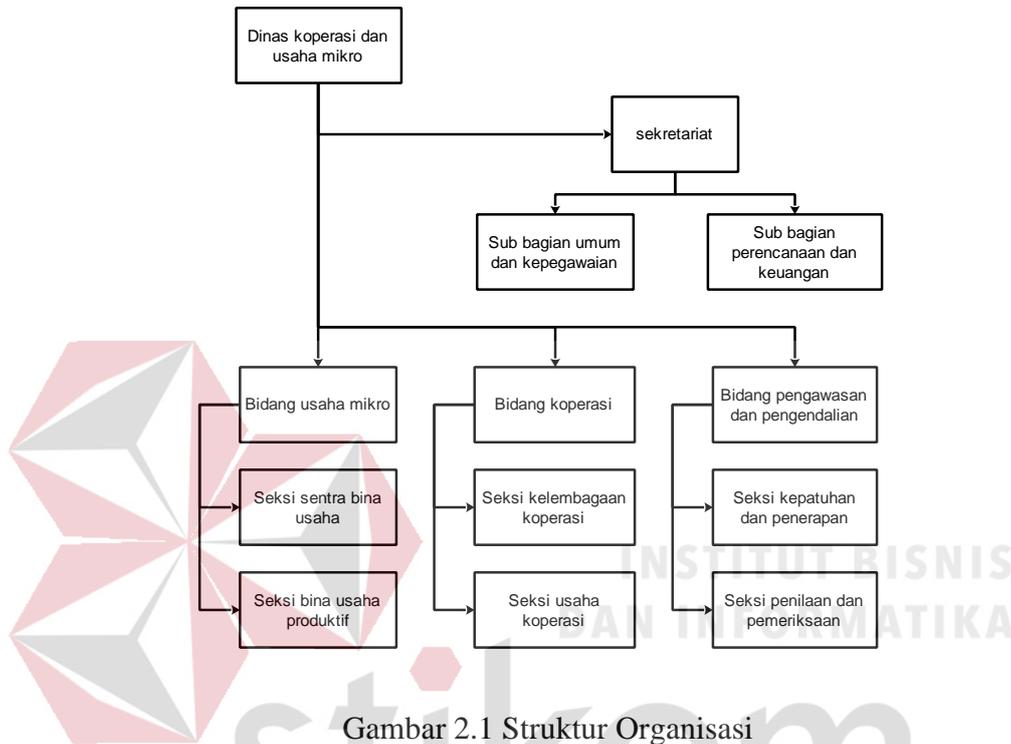


BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

Kepala Dinas Koperasi membawahi langsung ke Sekretariat, Bidang Usaha Mikro, Bidang Koperasi, dan Bidang Pengawasan dan Pengendalian. Sekretariat memiliki bawahan yaitu Sub Bagian Umum dan Kepengawasan dan Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan. Bidang Usaha Mikro memiliki bawahan Seksi Sentra Bina Usaha dan Seksi Bina Usaha Produktif. Bidang Koperasi membawahi Seksi Kelembagaan Koperasi dan Seksi Usaha Koperasi sedangkan pada Bidang Pengawasan dan Pengendalian mempunyai bawahan Seksi Kepatuhan dan Penerapan dan Seksi Penilaian dan Pemeriksaan. Dinas Koperasi dan UMKM adalah sebuah dinas yang didirikan oleh pemerintah kota Surabaya yang digunakan untuk membantu para Usaha Kecil dan Menengah (UKM) dalam

membangun atau merintis usahanya. Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya memiliki kegiatan utama diantaranya memberikan pelatihan kepada para UKM agar dapat berkompetisi di dalam persaingan pangsa pasar, melakukan *monitoring* kepada para UKM yang bertujuan untuk mengetahui perkembangan para pengusaha tersebut dalam menjalankan bisnisnya dan juga menyediakan layanan simpan pinjam. Dalam memantau seluruh UKM yang ada di Surabaya setiap pegawai yang ada di Dinas Koperasi dan UMKM mempunyai peranan dan tanggung jawab agar seluruh UKM dapat dipantau perkembangannya.

Untuk mengetahui pegawai tersebut menjalankan peranan dan tanggung jawab dalam menjalankan *job desk* dapat diukur dengan *E-Performance*. *E-Performance* adalah aplikasi berbasis *website* yang berfungsi untuk mempermudah atasan dalam melakukan penilaian kinerja kepada pegawai

2.2 Sumber Daya Manusia (SDM)

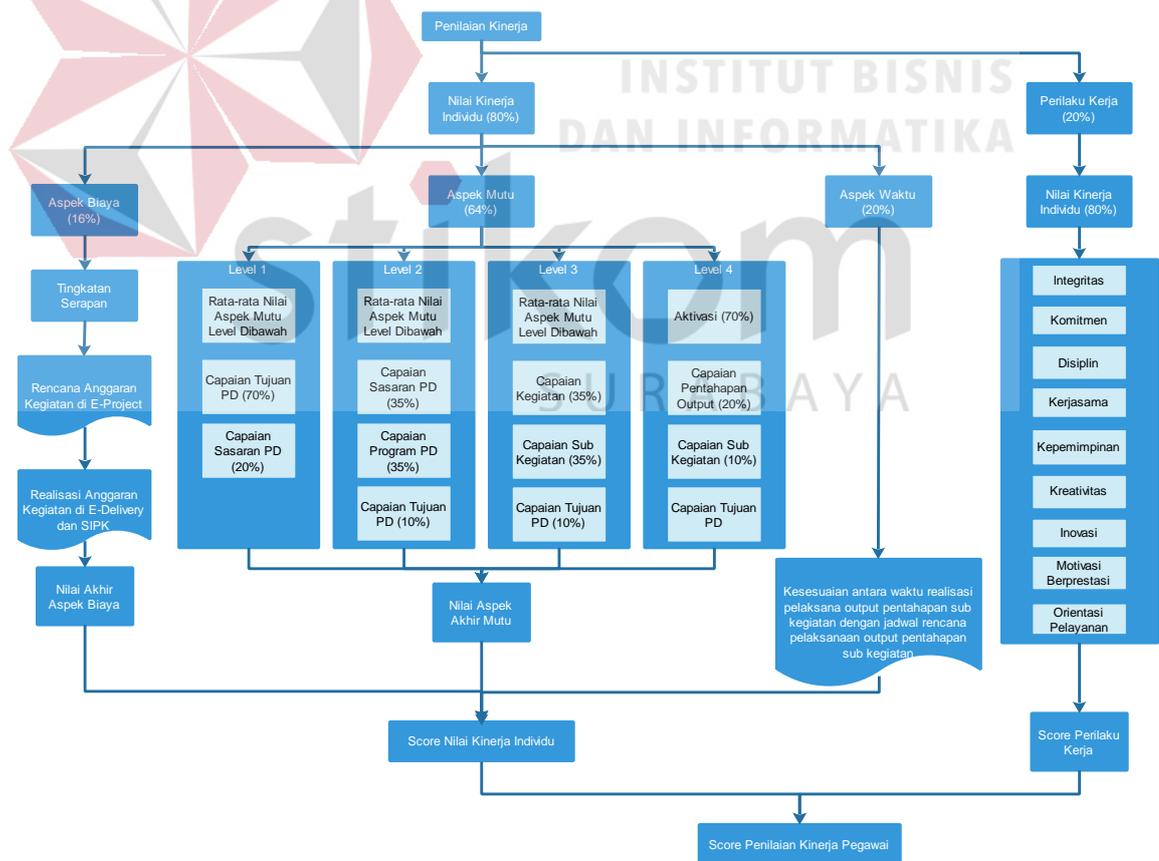
Menurut Sonny Sumarsono (2003), Sumber Daya Manusia (SDM) atau *human resources* mengandung dua pengertian. Pertama, adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal lain SDM mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa. Pengertian kedua, SDM menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau masyarakat.

Di lain pihak menurut Mathis dan Jackson (2006) SDM adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan

bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi. Jadi bisa dikatakan sebuah perusahaan bisa berkembang dengan sangat pesat apabila di dalamnya memiliki banyak SDM yang berkompeten di bidangnya, sebaliknya pula apabila SDM yang berkerja di sebuah perusahaan itu tidak berkualitas maka perkembangan perusahaan tersebut juga akan terhambat.

Pada hakikatnya, SDM adalah orang-orang yang dipekerjakan di suatu organisasi yang nantinya akan menjadi penggerak untuk bisa mencapai tujuan organisasi itu sendiri. Selain itu manusia yang memiliki SDM bagus biasanya diharapkan mampu berkontribusi terhadap perusahaan dimana itu bekerja.

2.3 Penilaian Kinerja Pegawai



Gambar 2.2 Alur Penilaian Kinerja Pegawai

Menurut Mathis dan Jackson (2006) penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan. Penilaian kinerja juga disebut pemeringkatan karyawan, evaluasi karyawan, tinjauan kerja, evaluasi kinerja, dan penilaian hasil.

Penilaian kinerja pegawai adalah sebuah pengukuran atas kinerja Pegawai Negeri Sipil Daerah (PNSD) di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Kinerja adalah keluaran/hasil dari kegiatan/program yang akan atau telah dicapai dibandingkan dengan target yang telah ditentukan sehubungan dengan penggunaan anggaran. Penilaian kinerja pegawai dilakukan dengan menggunakan aplikasi *E-performance*, yaitu sistem pengendalian kinerja yang didalamnya termasuk program computer berbasis *web* untuk memfasilitasi penyusunan indikator kinerja kegiatan dan kinerja personil serta proses pengumpulan data pencapaian indikator kinerja.

Penilaian Kinerja dalam rangka pemberian uang kinerja kepada pegawai diukur dari 2 (dua) hal yaitu Nilai Kinerja Individu dan Perilaku Kerja dengan bobot sebesar 80 : 20 (delapan puluh banding dua puluh) yang penghitungannya dilakukan melalui Sistem Informasi Manajemen Kinerja.

2.3.1 Nilai Kinerja Individu (NKI)

Nilai Kinerja Individu (NKI) meliputi aspek biaya, aspek mutu dan aspek waktu. Pada masing-masing aspek dinilai berdasarkan hasil capaian dari kegiatan yang telah direncanakan di awal tahun anggaran, serta aktivitas yang dilakukan. Perhitungan NKI dihitung dengan rumusan

$$\text{Nilai Kinerja Individu} = (0,16 \times \text{Nilai Aspek Biaya}) + (0,64 \times \text{Nilai Aspek Mutu}) + (0,2 \times \text{Nilai Aspek Waktu})$$

A. Aspek Biaya

Aspek biaya dihitung dari rata-rata tingkat serapan anggaran kegiatan yang menjadi tanggung jawab pegawai yang terlibat sebagai anggota tim/kelompok kerja/panitia kegiatan. Perhitungan nilai aspek biaya adalah

$$\text{Nilai Aspek Biaya} = \text{Rata-rata Nilai Tingkat Serapan Anggaran kegiatan ditempat pegawai yang bersangkutan dilibatkan.}$$

Nilai Tingkat Serapan Anggaran dihitung dari perbandingan realisasi anggaran kegiatan sampai dengan bulan ke-n dengan rencana anggaran kegiatan sampai dengan bulan ke-n. Rencana Anggaran Kegiatan diperoleh dari data perencanaan pada aplikasi *e-project planning*. Realisasi Anggaran Kegiatan per pekerjaan diperoleh dari data pada aplikasi *e-delivery* dan SIPK (Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan). Data realisasi anggaran yang digunakan berupa data Surat Perintah Pembayaran Dana (SP2D) yang terbit maksimal tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya untuk pembayaran dengan menggunakan uang persediaan (Uang Pengajuan/Ganti Uang /Tambahan Uang), sedangkan untuk pembayaran langsung dihitung secara langsung sebagai realisasi dalam bulan terbitnya SP2D langsung.

B. Aspek Mutu

Penilaian aspek mutu dihitung berdasarkan *level* pegawai yang dibagi dalam 4 (empat) *level*, yaitu :

1. *Level 1*

- a. Untuk Triwulan 1, 2, dan 3 :

Nilai Aspek Mutu = Rata-rata nilai aspek mutu *level* dibawahnya

- b. Untuk Triwulan 4 :

Nilai Aspek Mutu = (70% x Capaian Tujuan Perangkat Daerah) + (20% x Capaian Sasaran Perangkat Daerah) + (10% x Rata-rata nilai aspek mutu level dibawahnya)

2. *Level 2*

- a. Untuk Triwulan 1, 2, dan 3 :

Nilai Aspek Mutu = Rata-rata nilai aspek mutu level dibawahnya

- b. Untuk Triwulan 4 :

Nilai Aspek Mutu = (35% x Capaian Sasaran Perangkat Daerah) + (35% x Capaian Program Perangkat Daerah) + (20% x Rata-rata nilai aspek mutu level dibawahnya) + (10% x Capaian Tujuan Perangkat Daerah)

3. *Level 3*

- a. Untuk Triwulan 1, 2, dan 3 :

Nilai Aspek Mutu = Rata-rata nilai aspek mutu level dibawahnya

- b. Untuk Triwulan 4 :

Nilai Aspek Mutu = (35% x Capaian Kegiatan) + (35% x Capaian Sub Kegiatan) + (20% x Rata-rata nilai aspek mutu level dibawahnya) + (10% x Capaian Tujuan Perangkat Daerah)

Pada rumus diatas aspek mutu level 3 triwulan 1,2, dan 3 merupakan rata-rata nilai aspek mutu level dibawahnya. Sedangkan untuk triwulan 4 perhitungan

aspek mutu level 3 terdiri dari capaian kegiatan, capaian sub kegiatan, rata-rata nilai aspek mutu level dibawahnya serta capaian tujuan Perangkat Daerah.

4. Level 4

- a. Untuk Triwulan 1, 2, dan 3 :

$$\text{Nilai Aspek Mutu} = (70\% \times \text{Aktivitas}) + (20\% \times \text{Capaian Pentahapan Output}) + (10\% \times \text{Capaian Sub Kegiatan})$$

- b. Untuk Triwulan 4 :

$$\text{Nilai Aspek Mutu} = (60\% \times \text{Aktivitas}) + (20\% \times \text{Capaian Pentahapan Output}) + (10\% \times \text{Capaian Sub Kegiatan}) + (10\% \times \text{Capaian Tujuan Perangkat Daerah})$$

Keterangan:

1. Capaian tujuan perangkat daerah merupakan perbandingan antara realisasi indikator tujuan perangkat daerah dengan target tujuan perangkat daerah. Pengisian realisasi indikator tujuan perangkat daerah dilakukan oleh masing-masing perangkat daerah kemudian di verifikasi oleh Badan Perencanaan Pembangunan Kota. Untuk target tujuan perangkat daerah diperoleh dari *e-deployment*. Kemudian nilai capaian tujuan perangkat daerah diperoleh dari aplikasi *monev*.
2. Capaian sasaran perangkat daerah merupakan perbandingan antara realisasi indikator sasaran perangkat daerah dengan sasaran tujuan perangkat daerah. Pengisian realisasi sasaran perangkat daerah dilakukan oleh masing-masing perangkat daerah kemudian di verifikasi oleh Badan Perencanaan Pembangunan Kota. Untuk target sasaran perangkat daerah diperoleh dari *e-deployment*. Kemudian nilai capaian sasaran diperoleh

dari aplikasi *e-monev*. Sasaran perangkat daerah merupakan *deployment* dari tujuan perangkat daerah.

3. Capaian program perangkat daerah merupakan perbandingan antara realisasi indikator program perangkat daerah dengan target program perangkat daerah. Pengisian realisasi indikator program perangkat daerah dilakukan oleh masing-masing perangkat daerah kemudian di verifikasi oleh Badan Perencanaan Pembangunan Kota. Untuk target program perangkat daerah diperoleh dari *e-deployment*. Kemudian nilai capaian program diperoleh dari aplikasi *monev*. Indikator Program perangkat daerah merupakan *deployment* dari sasaran perangkat daerah.
4. Capaian kegiatan merupakan perbandingan antara realisasi *output* kegiatan dengan *output* target kegiatan. Pengisian realisasi kegiatan dilakukan oleh masing-masing perangkat daerah kemudian di verifikasi oleh Badan Perencanaan Pembangunan Kota. Untuk target kegiatan diperoleh dari *e-deployment*. Kemudian nilai capaian kegiatan diperoleh dari aplikasi *e-monev*. Kegiatan merupakan *deployment* dari Program perangkat daerah.
5. Capaian *Output* sub kegiatan: merupakan perbandingan antara realisasi *output* sub kegiatan dengan target *output* sub kegiatan. Jika nilai *output* sub kegiatan lebih besar di bandingkan target sub kegiatan maka capaian sub kegiatan sebesar 100%. Namun jika nilai realisasi sub kegiatan lebih kecil di bandingkan target sub kegiatan maka capaian sub kegiatan sebesar realisasi dibagi dengan target target sub kegiatan. Nilai capaian sub kegiatan diperoleh dari aplikasi *e-monev*. Dimana target sub kegiatan yang

ada di *e-monev* diambil dari aspek *when* pada *options plan*. Sub kegiatan merupakan *deployment* dari kegiatan.

6. Aktivitas: merupakan kegiatan sehari-hari dari pegawai sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh atasan langsung yang diinputkan pada aplikasi *e-performance*. Penilaian capaian aktivitas dilakukan dengan cara membandingkan realisasi jumlah aktivitas yang diisi dengan target aktivitas. Jika nilai realisasi lebih dari target aktivitas maka capaian aktivitas pegawai adalah 100%. Namun jika nilai realisasi aktivitas kurang dari target maka capaian aktivitas yaitu realisasi dibandingkan target aktivitas. Ada 3 aspek penilaian aktivitas yaitu tingkat kesulitan, waktu (menit), dan beban (tingkat kesulitan x waktu).
7. Capaian *output* pentahapan: merupakan nilai perbandingan antara realisasi *output* pentahapan dengan target pentahapan *output*. Target pentahapan *output* diambil dari data *options plan* pada aspek operasional. Jika nilai realisasi pentahapan *output* lebih besar di bandingkan target pentahapan *output* maka capaian pentahapan *output* sebesar 100%. Namun jika nilai realisasi *output* pentahapan lebih kecil di bandingkan target pentahapan *output* maka capaian pentahapan *output* sebesar realisasi dibagi dengan target pentahapan *output*. Nilai capaian pentahapan *output* diperoleh dari aplikasi *e-monev*. Ada 3 pentahapan *output* yaitu perencanaan, pelaksanaan serta evaluasi, dan pelaporan. Masing-masing klaster setiap pentahapan *output* memiliki bobot yang berbeda-beda.

C. Aspek Waktu

Untuk pegawai level 4, Nilai Aspek Waktu dihitung berdasarkan kesesuaian antara waktu pelaksanaan *output* pentahapan sub kegiatan dengan jadwal rencana pelaksanaan *output* pentahapan sub kegiatan. Untuk pegawai level 1, level 2, dan level 3, Nilai Aspek Waktu dihitung dari Rata-rata Nilai Aspek Waktu bawahannya

2.3.2 Perilaku Kerja

Penilaian atas perilaku kerja dinilai melalui aspek perilaku bekerja yang dilaksanakan dengan cara melakukan pengamatan yang dilaksanakan oleh atasan, relasi sejawat dan bawahan yang penentuannya dilakukan secara acak melalui sistem informasi manajemen kinerja dari pegawai yang bersangkutan sesuai dengan kriteria sebagai berikut :

1. Integritas digunakan untuk mengukur perilaku Pegawai dalam hal kejujuran, obyektifitas terhadap permasalahan, keberanian, dan ketegasan dalam mengambil keputusan dan resiko kerja.
2. Komitmen digunakan untuk mengukur loyalitas Pegawai dalam memberikan kontribusi bagi Organisasi.
3. Disiplin digunakan untuk mengukur kepatuhan Pegawai dalam mematuhi peraturan, prosedur, maupun kebijakan.
4. Kerja sama digunakan untuk mengukur kemampuan kerja sama, berbagi tugas, dan peran dengan Pegawai lainnya.
5. Kepemimpinan digunakan untuk mengukur kemampuan Pegawai untuk menjadi pelopor dan penggerak perubahan pola pikir kearah yang lebih baik.

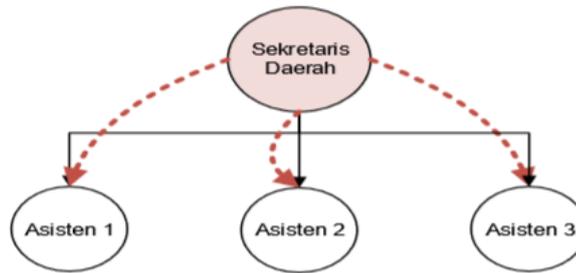
6. Kreativitas digunakan untuk mengukur kemampuan Pegawai dalam memberikan gagasan/ide baru dalam mengembangkan pola kerja ke arah yang lebih baik, cepat dan efisien, dan selalu meningkatkan kemampuan dalam metode pengelolaan kegiatan di lingkup SKPD, Unit kerja dan Pemerintah Daerah.
7. Inisiatif digunakan untuk mengukur kemampuan Pegawai dalam hal memanfaatkan peluang atau menemukan ide yang mungkin akan muncul di masa mendatang.
8. Motivasi berprestasi digunakan untuk mengukur motivasi Pegawai dalam orientasi terhadap pekerjaan, penguasaan, dan juga daya saing.
9. Orientasi Pelayanan digunakan untuk mengukur sikap dan perilaku Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada yang dilayani antara lain meliputi masyarakat, atasan, rekan sekerja, unit kerja terkait, dan/atau instansi lain.

Catatan :

- a. Setiap pegawai dinilai maksimal oleh *9rater* (penilai) berdasarkan komposisi jumlah pegawai.
- b. Dalam rangka meningkatkan ketepatan penilaian tes perilaku maka lokasi tes untuk pejabat struktural tersentral sedangkan untuk pejabat non struktural dapat dilakukan di masing-masing perangkat daerah.
- c. Jumlah soal dalam tes perilaku sebanyak 63 soal yang masing-masing aspek berisi 7 soal yang di acak secara random

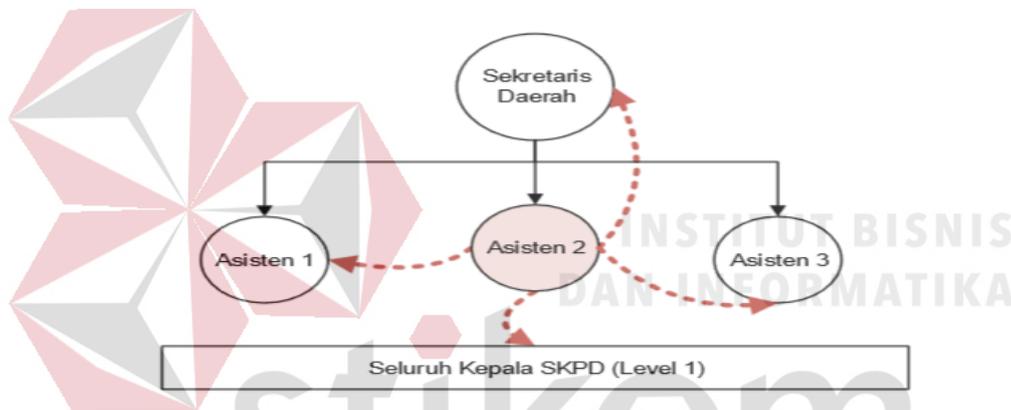
Penilaian perilaku kerja dilakukan secara random dengan metode penilaian sebagai berikut:

1. Sekretaris Daerah menilai seluruh asisten Sekretaris Daerah



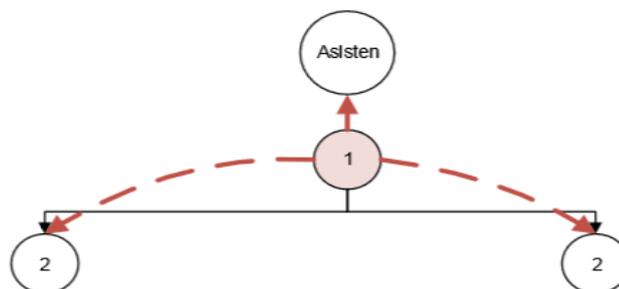
Gambar 2.3 Penilaian Perilaku Kerja kepada Asisten Sekertaris Daerah

2. Asisten Sekretaris Daerah menilai sekretaris daerah dan semua pejabat tingkat 1 perangkat daerah



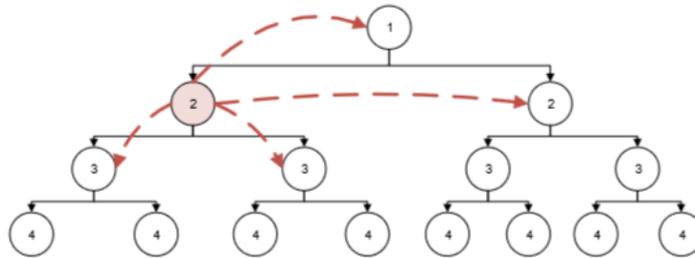
Gambar 2.4 Penilaian Perilaku Kerja Kepada Semua Pejabat Tingkat 1

3. Pejabat tingkat 1 menilai asisten Sekretaris Daerah dan pejabat tingkat 2 secara acak



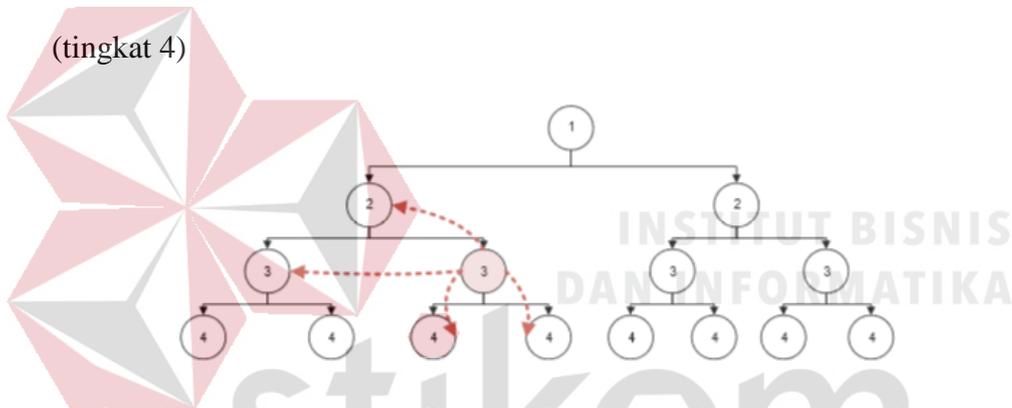
Gambar 2.5 Penilaian Perilaku Kerja Kepada Sekretaris Daerah dan pejabat tingkat 2

4. Pejabat tingkat 2 menilai atasan langsung (pejabat tingkat 1), rekan selevel, dan bawahan (tingkat 3)



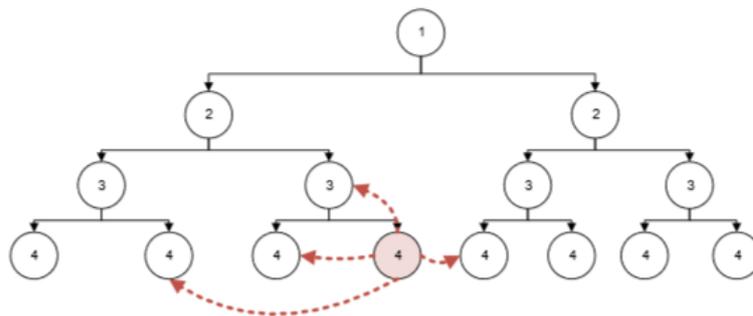
Gambar 2.6 Penilaian Perilaku Kerja menilai atasan langsung (pejabat tingkat 1), rekan selevel, dan bawahan (tingkat 3)

5. Pejabat tingkat 3 menilai oleh atasan (tingkat 2), rekan selevel, dan bawahan (tingkat 4)



Gambar 2.7 Penilaian Perilaku Kerja menilai oleh atasan (tingkat 2), rekan selevel, dan bawahan (tingkat 4)

6. Pejabat tingkat 4 menilai oleh atasan (tingkat 3) dan rekan selevel



Gambar 2.8 Penilaian Perilaku Kerja menilai atasan (tingkat 3) dan rekan selevel

2.4 E-Performance

E-Performance adalah sistem informasi manajemen kinerja dalam rangka penilaian prestasi kinerja pegawai yang lebih objektif, terukur, akuntabel, partisipatif, dan transparan, sehingga terwujud manajemen pegawai berdasarkan prestasi kerja, dan sistem karir kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya. Aplikasi *E-Performance* ini dirancang sesuai dengan Peraturan Walikota No. 21 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Uang Kinerja pada Belanja Langsung kepada PNSD di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Diharapkan dengan adanya sistem informasi dalam hal Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) akan dapat memotivasi kinerja PNS Pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan kinerja individu dan organisasi, serta mendukung terlaksananya program kerja yang telah direncanakan dan disusun secara optimal.

Manfaat dari aplikasi *E-Performance* adalah untuk mengukur kinerja dan melakukan *monitoring* dalam melakukan aktifitas pada PNS yang dimana dapat diukur dari segi perilaku kerja dan nilai kinerja individu. Berdasarkan dari perolehan total nilai perilaku kinerja maka dilakukan sebagai evaluasi dan sebagai dasar pemberian tunjangan kinerja bagi pegawai Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya. Untuk melakukan *monitoring* aktivitas pegawai, maka dapat melihat aktivitas-aktivitas pegawai. Fitur yang bisa dilakukan pada *menu* pegawai adalah:

Tabel 2.1 Fitur *E-Performance*

No	Fitur	Fungsi
1	Master Aktivitas	Berisi informasi dimana Tingkat I dapat mengakses aktivitas bawahan yang sudah di setujui atau belum oleh Tingkat II dan Tingkat III beserta nama pegawai pembuat dan catatan.
2	Aktivitas Perjabatan	Berisi informasi aktivitas pegawai per jabatan

No	Fitur	Fungsi
3	Capaian Aktivitas	Berisi informasi mengenai capaian aktivitas per bulan per perangkat daerah
4	Persetujuan Aktivitas Pegawai	Berfungsi menyetujui inputan aktivitas yang telah diisi oleh bawahan
5	Pembatalan Aktivitas Pegawai	Berisikan aktivitas bawahan yang sudah disetujui akan tetapi akan mengalami revisi untuk dibatalkan

2.5 Penelitian Sebelumnya

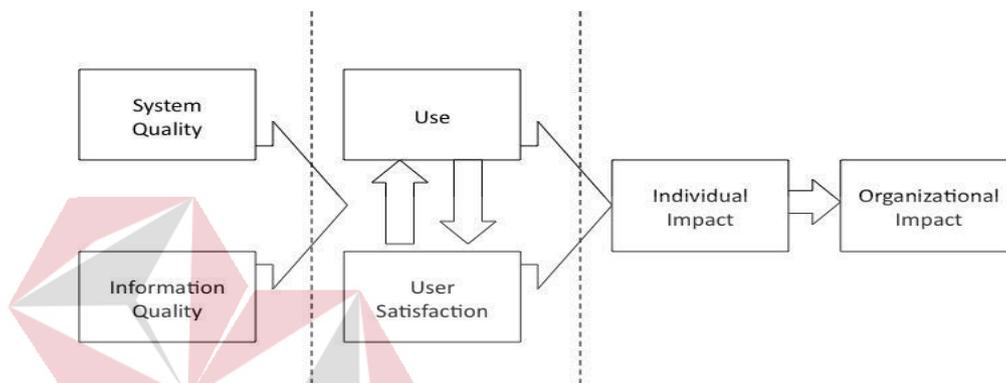
Rujukan penelitian sebelumnya yang dijadikan bahan referensi pada penelitian ini dijelaskan pada tabel 2.2.

Tabel 2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian Sebelumnya	Tahun	Tempat	Variabel	Hasil
Pengaruh kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik	2014	Penelitian ini dilakukan pada klinik peri gigi dan Klinik Cosmodent	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna	Hasil penelitian ini memiliki implikasi bahwa untuk meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi klinik, dapat diupayakan dengan memperbaiki dan meningkatkan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan pada sistem informasi klinik, sehingga pengguna dapat menggunakan sistem informasi klinik dengan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang lebih baik dan dapat mendukung tugas serta pekerjaannya

2.6 Model Kesuksesan Sistem Informasi

Berdasarkan teori-teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, DeLone dan McLean kemudian mengembangkan suatu model parsimoni dengan nama Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (D&M IS Success Model) (DeLone dan McLean, 1992)



Gambar 2.9 Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean

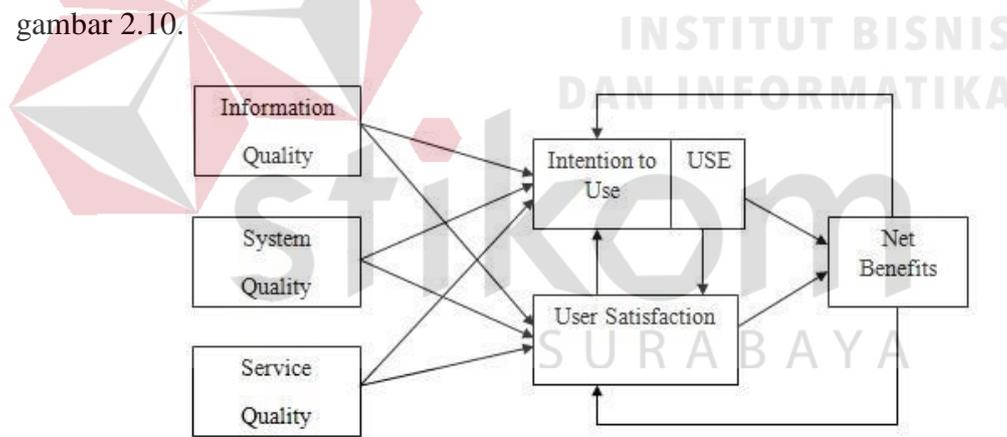
Model DeLone dan McLean merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini adalah:

1. Kualitas Sistem (*system quality*)
2. Kualitas Informasi (*information quality*)
3. Penggunaan (*use*)
4. Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)
5. Dampak *Individual* (*individual impact*)
6. Dampak Organisasi (*organization impact*)

Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi model. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara

keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya. Dari model proses dan kausal ini, maka dapat dijelaskan bahwa Kualitas Sistem (*system quality*) dan Kualitas Informasi (*information quality*) secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik Penggunaan (*use*) dan Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*). Besarnya Penggunaan dapat mempengaruhi Kepuasan Pengguna secara positif atau negatif. Penggunaan dan Kepuasan Pengguna mempengaruhi Dampak Individual (*individual impact*) dan selanjutnya mempengaruhi Dampak Organisasional (*organizational impact*).

Pada tahun 2003 DeLone dan McLean kembali mengembangkan dan memperbaiki Model Kesuksesan sistem informasi yang mereka publikasikan tahun 1992. Gambar model kesuksesan sistem informasi D&M ditunjukkan pada gambar 2.10.



Gambar 2.10 Model kesuksesan sistem informasi D&M (2003)

Pada model kesuksesan sistem informasi D&M terdapat beberapa penambahan yaitu:

1. Kualitas Layanan (*Service Quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi
2. Penambahan minat memakai (*Intention to Use*) sebagai alternatif dari Penggunaan (*Use*).

3. Penggabungan antara dampak *individual (Individual Impact)* dan dampak organisasional (*Organizational Impact*) menjadi satu yaitu sebagai Manfaat Bersih (*Net benefit*).

Sehingga variabel dari kesuksesan implementasi sistem informasi terdiri dari tiga bagian yaitu sistem itu sendiri, penggunaan dari sistem, dan kemudian dampak yang dihasilkan dari Penggunaan dan Kepuasan Pengguna. Dari gambar model yang ditemukan DeLone dan McLean kesuksesan sistem informasi terdiri dari enam variabel yaitu:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.
3. Kualitas Layanan (*Service Quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi.
4. Penggunaan (*Use*) adalah Penggunaan keluaran suatu sistem oleh penerima/Penggunaan dan Minat Memakai (*Intention to use*) sebagai alternatif dari Penggunaan.
5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) adalah respon Penggunaan terhadap keluaran sistem informasi.
6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*) adalah efek dari informasi terhadap perilaku Penggunaan dan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi untuk membantu meningkatkan pengetahuan dan efektivitas komunikasi.

Tabel 2.3 Definisi Indikator Delone and McLean

No	Variabel	Indikator	Definisi
1	Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	Kemudahan untuk digunakan (<i>ease of use</i>)	Sistem informasi yang dapat dikatakan sebagai sistem yang berkualitas jika dirancang untuk kemudahan dalam penggunaan sistem informasi tersebut. Perhatian dapat diukur berdasarkan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut yang hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem informasi, hal ini dikarenakan sistem informasi tersebut sederhana, mudah dipahami, dan mudah pengoperasiannya.
		Keandalan sistem (<i>reliability</i>)	Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.
		Kecepatan akses (<i>response time</i>)	Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. <i>Response time</i> juga dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.
		Fleksibilitas sistem (<i>flexibility</i>)	Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang terkait dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

No	Variabel	Indikator	Definisi
		Keamanan sistem (<i>security</i>)	Keamanan sistem dapat dilihat melalui program yang tidak dapat diubah-ubah oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab dan juga program tidak dapat terhapus jika terdapat kesalahan dari pengguna.
2	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Kelengkapan (<i>Completeness</i>)	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 baik, 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 merasa puas terhadap sistem informasi tersebut.
		Relevan (<i>Relevan</i>)	Kualitas Informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunaannya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan
		Akurat (<i>Accurate</i>)	Keakuratan sistem informasi dapat diukur dari informasi yang diberikan harus jelas, mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi itu sendiri. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat merubah atau merusak informasi.

No	Variabel	Indikator	Definisi
		Ketepatan waktu (<i>Timelines</i>)	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.
3	Kualitas Layanan (<i>Service quality</i>)	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
		Empati (<i>Emphaty</i>)	Meliputi kemudahan dalam berhubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami keperluan para pengguna sistem informasi
4	Penggunaan (<i>Use</i>)	Sifat penggunaan (<i>Nature of use</i>)	Sifat dari penggunaan atau natur of use adalah digunakan untuk maksud yang diinginkan ketetapan penggunaan serta tipe informasi yang sesuai dengan maksud dari penggunaan.
5	Kepuasan Pengguna (<i>Use Satisfaction</i>)	Kepuasan informasi (<i>Repeat visits</i>)	Perbedaan antara informasi yang dibutuhkan serta informasi yang diterima. "Secara umum kepuasan informasi sebagai hasil perbandingan pengharapan atau kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima" (menurut remenyi smith dan money).
		Kepuasan menyeluruh (<i>Repeat purchase</i>)	Salah satu bentuk kepuasan secara global atas semua sistem yang sudah disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem. Serta manfaat dalam dalam proses input proses <i>output</i> yang diterima.

No	Variabel	Indikator	Definisi
6	Manfaat-manfaat bersih (<i>net benefit</i>)	Meningkatkan berbagi pengetahuan (<i>improved knowledge sharing</i>)	<p>Meningkatkan kemampuan pengguna dalam menggunakan sistem informasi dapat mempermudah dan menambah pengetahuan pengiriman secara cepat dan juga membuat pekerjaan menjadi lebih cepat</p> <p>Dalam manajemen pengetahuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bagaimana informasi bisa menjadi sesuatu yang berdaya guna 2) Bagaimana mewujudkan <i>sharing</i> pengetahuan <p>Bagaimana meningkatkan kerja sama antar pegawai untuk mempercepat aliran pengetahuan</p>
		Efektivitas komunikasi (<i>communication effectiveness</i>)	<p>Efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan. Sedangkan komunikasi adalah sebagai proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan akibat tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan yang mampu mencapai tujuan dari isi pesan tersebut dan memberikan umpan balik.</p>

2.7 Variabel Penelitian

Variabel merupakan sesuatu yang menjadi objek pengamatan penelitian, sering juga disebut sebagai faktor yang berperan dalam penelitian atau gejala yang akan diteliti. Menurut Kerlinger (2006), variabel adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari yang mempunyai nilai yang bervariasi. Kerlinger juga mengatakan bahwa variabel adalah simbol/lambang yang padanya kita letakan sembarang nilai

atau bilangan. Menurut Sugiyono (2009), variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut dan sifat atau nilai orang, faktor, perlakuan terhadap obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel Independen (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau sebab perubahan timbulnya variabel terikat (*dependent*). Variabel Independen disebut juga dengan variabel perlakuan, kausa, risiko, variabel stimulus, *antecedent*, variabel pengaruh, *treatment*, dan variabel bebas. Dapat dikatakan variabel bebas karena dapat mempengaruhi variabel lainnya. Variabel Dependen (variabel terikat) adalah variabel yang dipengaruhi, akibat dari adanya variabel bebas. Dikatakan sebagai variabel terikat karena variabel terikat dipengaruhi oleh variabel independen (variabel bebas). Variabel *dependent* disebut juga dengan variabel terikat, variabel *output*, konsekuen, variabel tergantung, kriteria, variabel terpengaruh, dan variabel efek



Gambar 2.11 Hubungan Variabel

2.8 Variabel Laten

Menurut abdillah dan Jogiyanto (2015), variabel laten adalah variabel yang dibentuk atau direfleksikan atau dibentuk oleh hubungan antar indikator atau parameter yang diestimasi. Indikator atau parameter yang diestimasi biasanya dicerminkan oleh *item-item* data dalam instrumen penelitian (kuesioner).

2.9 Indikator Penelitian

Menurut (Ibrahim, 2017) yang dikutip dari World Health Organization (WHO) Indikator adalah variabel yang membantu kita dalam mengukur perubahan-perubahan yang terjadi baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Menurut Departemen Kesehatan, Pendidikan dan Kesejahteraan Amerika Serikat Indikator adalah statistik dari hal normatif yang menjadi perhatian kita yang dapat membantu kita dalam membuat penilaian ringkas, komprehensif, dan berimbang terhadap kondisi-kondisi atau aspek-aspek penting dari suatu masyarakat. Dari definisi di atas jelas bahwa indikator adalah variabel yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau kemungkinan dilakukan pengukuran terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu. Suatu indikator tidak selalu menjelaskan keadaan secara keseluruhan tetapi kerap kali hanya memberi petunjuk atau indikasi tentang keadaan keseluruhan tersebut sebagai suatu pendugaan.

Persyaratan yang harus dipertimbangkan dalam menyusun indikator adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2009):

1. Indikator yang ditetapkan sedapat mungkin sederhana dalam pengumpulan data maupun dalam rumus penghitungan untuk mendapatkannya.
2. Indikator yang ditetapkan harus mempresentasikan informasinya dan jelas ukurannya sehingga dapat digunakan untuk perbandingan antara satu tempat dengan tempat lain atau antara satu waktu dengan waktu lain agar memudahkan dalam memperoleh data.
3. Indikator yang ditetapkan harus bermanfaat untuk kepentingan pengambilan keputusan.

4. Indikator yang ditetapkan harus dapat didukung oleh pengumpulan data yang baik, benar, dan teliti.
5. Indikator yang ditetapkan harus dapat didukung oleh pengumpulan dan pengolahan data serta pengemasan informasi yang waktunya sesuai dengan saat pengambilan keputusan dilakukan.

2.10 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2011) populasi adalah wilayah yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada populasi, hal ini dikarenakan adanya keterbatasan maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (Sugiyono, 2011).

2.11 Hipotesis

Pengertian hipotesis adalah suatu pernyataan yang pada waktu diungkapkan belum diketahui kebenarannya. Biasanya, dalam sebuah penelitian kita merumuskan suatu hipotesis terhadap masalah yang akan diteliti. Jadi, pengertian hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena, jawaban yang diberikan melalui hipotesis baru didasarkan teori dan belum menggunakan fakta. Hipotesis memungkinkan

kita menghubungkan teori dengan pengamatan, atau pengamatan dengan teori. Hipotesis mengemukakan pernyataan tentang harapan peneliti mengenai hubungan-hubungan antara variabel-variabel dalam persoalan.

2.12 Teknik *Sampling*

Teknik *Sampling* yaitu merupakan teknik pengambilan sampel. Terdapat berbagai macam teknik *sampling* untuk menentukan sampel yang akan dipakai dalam penelitian. Teknik *sampling* pada dasarnya bisa dikelompokkan menjadi 2 (dua) macam yaitu *probability sampling* dan *non-probability sampling*. Berikut dibawah ini penjelasannya:

1. *Probability sampling* adalah suatu teknik *sampling* yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, teknik ini terdiri atas:
 - a. *Simple random sampling*: dikatakan *simple* atau sederhana sebab pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak, tanpa memperhatikan strata yang terdapat dalam populasi tersebut. Cara ini dapat dilakukan jika anggota populasi dianggap homogen.
 - b. *Dispropotionate Stratified Random Sampling*: Suatu teknik yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel, jika populasi berstrata tetapi kurang proporsional.
 - c. *Proportionate stratified random sampling*: salah satu teknik yang digunakan jika populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen serta berstrata secara proporsional.

d. *Area sampling (Cluster sampling)*: Teknik *sampling* daerah dipakai untuk menentukan sampel jika objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, seperti misalnya penduduk dari suatu negara, provinsi atau dari suatu kabupaten.

2. *Non probability sampling* adalah teknik yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, teknik ini terdiri atas:

a. *Sampling Sistematis*: suatu teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.

b. *Sampling Kuota*: Teknik untuk menentukan sampel yang berasal dari populasi yang memiliki ciri-ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan. Seperti misalnya, jumlah sampel laki-laki sebanyak 70 orang maka sampel perempuan juga sebanyak 70 orang.

c. *Sampling aksidental*: Suatu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipakai sebagai sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok untuk dijadikan sebagai sumber data.

d. *Purposive Sampling*: Suatu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus. Seperti misalnya misalnya, kamu meneliti kriminalitas di Kota atau daerah tertentu, maka kamu mengambil informan yaitu Kapolresta kota atau daerah tersebut, seorang pelaku kriminal dan seorang korban kriminal yang ada di kota tersebut.

e. *Sampling Jenuh*: Suatu teknik penentuan sampel jika semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering sekali dilakukan jika

jumlah populasi relatif kecil atau sedikit, yaitu kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang relatif kecil.

- f. *Sampling Snowball*: Teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil atau sedikit, lalu kemudian membesar. Atau sampel berdasarkan penelusuran dari sampel yang sebelumnya. Seperti misalnya, penelitian mengenai kasus korupsi bahwa sumber informan pertama mengarah kepada informan kedua lalu informan seterusnya.

2.13 Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar 2012). Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper dan Schindler, dalam Zulganef, 2006).

Sedangkan menurut Sugiharto dan Sitinjak (2001), validitas berhubungan dengan suatu perubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah pengujian yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghozali (2009) menyatakan bahwa 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.

Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut. Ketentuan validitas instrumen apabila r hitung lebih besar dengan r tabel. Dasar pengambilan keputusan, r hitung $>$ r tabel maka variabel valid dan jika r hitung $<$ r tabel maka variabel tidak valid (Ghozali, 2005). Skala yang dipakai untuk mengukur hasil kuesioner atas persepsi responden terhadap indikator adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2013) jawaban setiap item menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang berupa kata-kata sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Namun dalam penelitian ini hanya menggunakan empat alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan menghilangkan alternatif jawaban ragu-ragu. Menurut Ririn Desika (2016) dalam alasan menghilangkan alternative jawaban ragu-ragu adalah karena jawaban tersebut dapat memberikan makna yang ganda dan tidak menjelaskan jawaban responden yang sebenarnya secara pasti serta responden cenderung untuk memilih alternative tersebut (alur tengah) dan tidak akan memilih jawaban ekstrem. Pada tabel di bawah ini bisa dilihat yang berisi empat tingkat preferensi jawaban dengan pilihan jawaban ditunjukkan pada tabel 2.4.

Tabel 2.4 Skala Likert

	Keterangan intensitas kesetujuan pernyataan di dalam kuesioner			
Angka	1	2	3	4
Keterangan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Setuju	Sangat Setuju

2.14 Uji Reliabilitas

Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel.

Menurut Masri Singarimbun, reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliable. Dengan kata lain, realibitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam pengukur gejala yang sama. Menurut Sumadi Suryabrata (2004) reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemandapan.

Reliabilitas atau keandalan adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau

untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Reliabilitas tidak sama dengan validitas. Artinya pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, tapi belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda.

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai r_{xx} mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.70 . Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus

Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

- r_{11} = reliabilitas yang dicari
- n = Jumlah item pertanyaan yang di uji
- $\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item
- σ_t^2 = varians total

Jika nilai $\alpha > 0.7$ artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika $\alpha > 0.80$ ini mensugestikan seluruh *item* reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat atau ada pula yang memaknakkannya sebagai berikut: Jika $\alpha > 0.90$ maka reliabilitas sempurna, Jika $\alpha 0.70 - 0.90$ maka reliabilitas tinggi. Jika $\alpha 0.50 - 0.70$ maka reliabilitas moderat. Jika $\alpha < 0.50$ maka reliabilitas rendah. Jika α rendah, kemungkinan satu atau beberapa *item* tidak reliabel.

2.15 Analisis *Partial Least Square (PLS)*

Partial Least Square (PLS) adalah suatu metode yang berbasis keluarga regresi linier yang dikenalkan oleh Herman O.A Wold untuk penciptaan, pembangunan model dan metode untuk ilmu-ilmu sosial dengan pendekatan yang berorientasi pada prediksi. PLS memiliki asumsi data penelitian bebas distribusi yang artinya data penelitian tidak mengacuh pada salah satu distribusi tertentu (misalnya distribusi normal).

Ghozali (2006) menjelaskan bahwa *PLS* adalah metode analisis yang bersifat *soft modeling* karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, yang berarti jumlah sampel dapat kecil (dibawah 100 sampel). Perbedaan mendasar *PLS* yang merupakan *SEM* berbasis varian dengan LISREL atau AMOS yang berbasis kovarian adalah tujuan penggunaannya