

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Tahap Awal

Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya merupakan bagian dari unit layanan kepada masyarakat. Salah satu ruang lingkup tugas yang terdapat pada Dinas Koperasi dan UMKM yaitu sebagai melakukan pembinaan terhadap para Pedagang Kaki Lima (PKL), mengawasi perkembangan bisnis dan penyediaan sumber dana. Dalam menjalankan tugas-tugas tersebut dibutuhkanlah SDM yang baik. Untuk mengetahui SDM tersebut baik atau tidaknya dapat diukur dengan menggunakan *E-Perfomance*. *E-Perfomance* merupakan suatu Sistem Informasi yang bertujuan untuk melakukan penilaian kinerja terhadap pegawai PNS.

4.1.1 Hasil Studi Literatur

Pada tahap ini hasil yang diperoleh dalam pengumpulan studi literatur yang diperoleh yaitu dari beberapa jurnal, buku dan dari website. Berdasarkan perolehan dari ketiga sumber tersebut didapatkan macam-macam definisi atau penjelasan mengenai teknik *sampling*, penggunaan aplikasi *Smart PLS* dapat dilihat pada daftar pustaka yang berisi tentang perolehan literatur yang digunakan dalam penelitian ini.

4.1.2 Hasil Observasi dan Wawancara

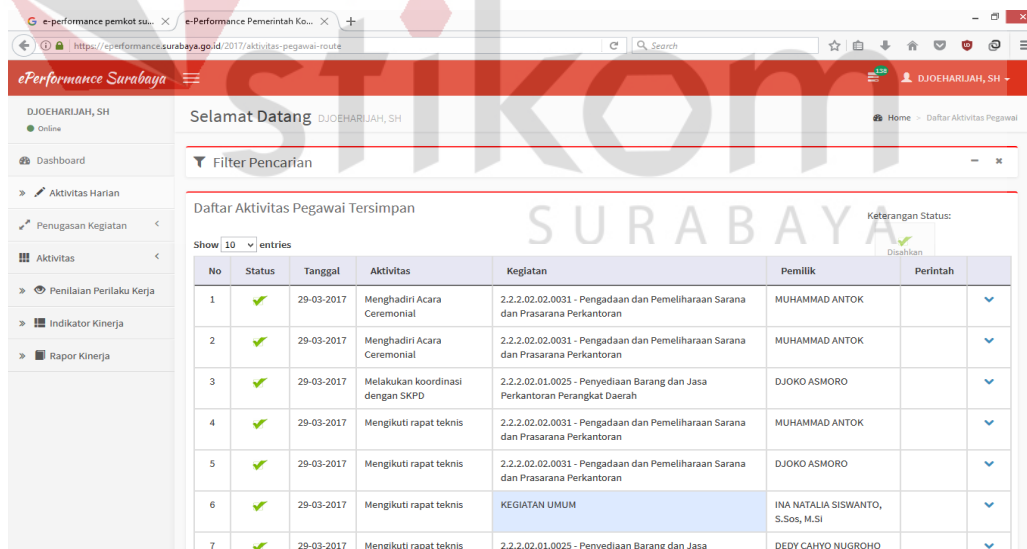
Hasil dari pengumpulan data berdasarkan wawancara dapat disimpulkan bahwa aplikasi *E-Perfomance* merupakan aplikasi yang menangani penilaian kinerja para pegawai PNS yang berjumlah 49 orang yang berada di Dinas Koperasi

dan UMKM kota Surabaya Observasi juga dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang *E-Performance*. Observasi ini dilakukan pada aplikasi *E-Performance*. Hasil observasi *E-Performance* dapat dilihat pada gambar 4.1



Gambar 4.1 Halaman *Login*

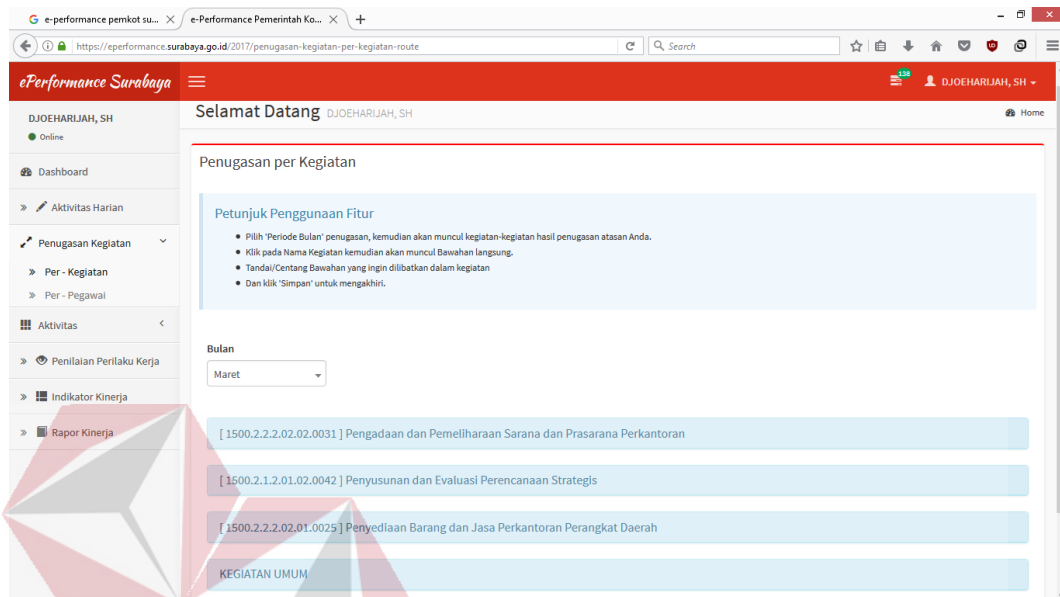
Untuk *login* ke aplikasi *E-Performance* dapat masuk ke alamat website eperformance.surabaya.go.id dan kemudian masuk pada halaman *login* pengguna. Pada halaman *login* isikan *username* dan *password* agar dapat mengakses *E-Performance*.



Gambar 4.2 Halaman Aktivitas Harian

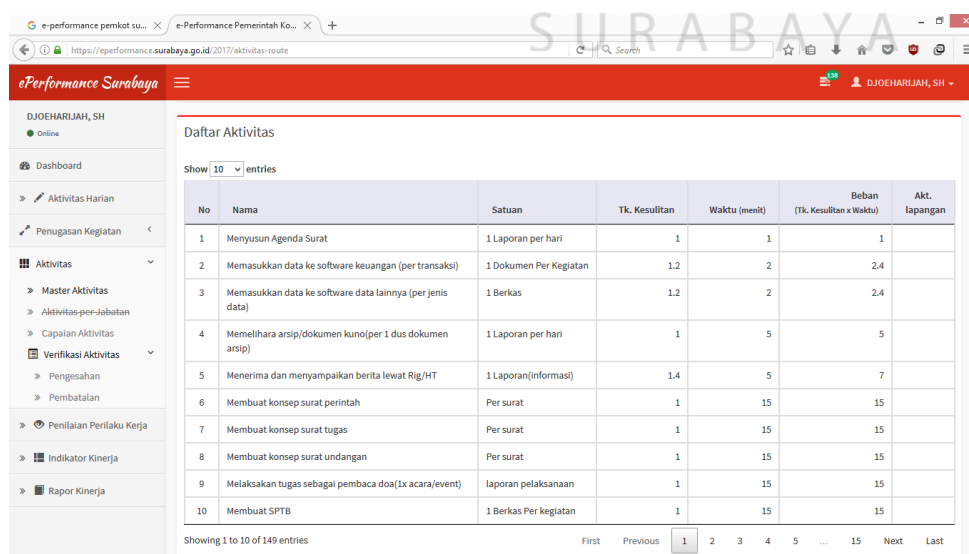
Sedangkan pada gambar 4.2 adalah tampilan halaman aktivitas harian yang merupakan *menu* yang akan digunakan untuk memonitor aktivitas bawahan, melihat capaian aktivitas, serta verifikasi aktivitas (pengesahan atau pembatalan).

Jika Tingkat 3 ingin melihat isian aktivitas harian pegawai dapat dilakukan dengan cara klik *menu* “aktivitas harian”, maka tampilan daftar akan muncul seperti gambar 4.2.



Gambar 4.3 Halaman Perkegiatan

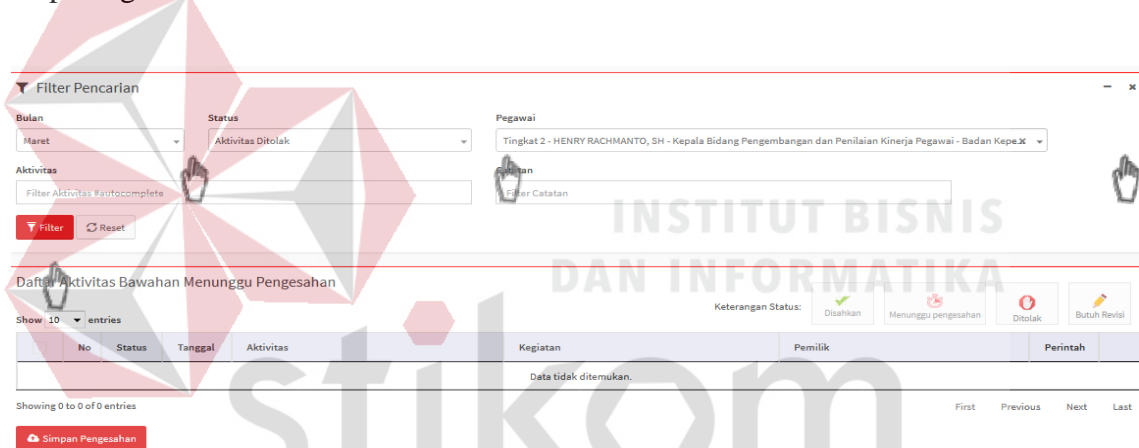
Sedangkan pada gambar 4.3 menunjukkan halaman penugasan pegawai yang di berikan ke bawahan per bulan berdasarkan per kegiatan yang dilakukan oleh pegawai



Gambar 4.4 Halaman Master Aktivitas

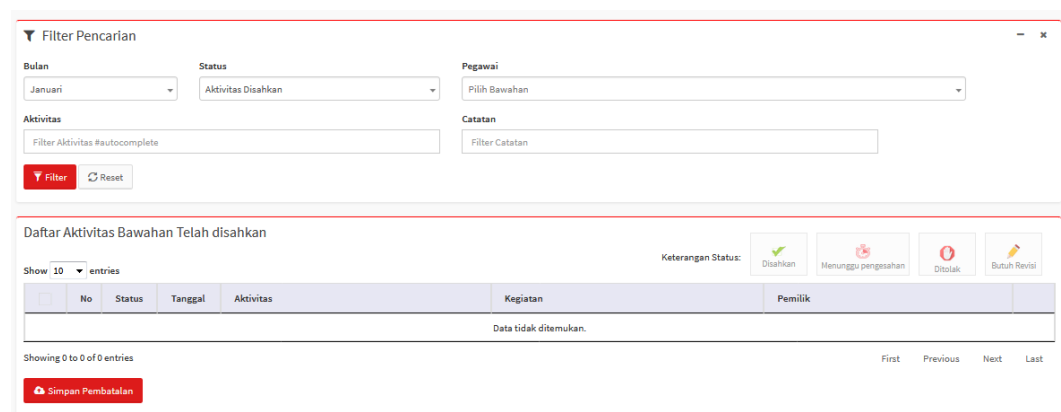
Pada halaman aktivitas terdapat *sub-menu* master aktivitas, aktivitas per jabatan, dan capaian aktivitas. Penjelasan *sub-menu* pada halaman aktivitas sebagai berikut :

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 per jabatan berisi aktivitas pegawai per jabatan
3. Capaian aktivitas berisi informasi mengenai capaian aktivitas per bulan per perangkat daerah



Gambar 4.5 Halaman Pengesahan

Pada halaman pengesahan aktivitas pegawai, akan tampil beberapa aktivitas pegawai yang menunggu pengesahan, aktivitas ditolak, dan aktivitas direvisi.



Gambar 4.6 Halaman Pembatalan

Pada halaman pembatalan aktivitas pegawai, akan tampil beberapa aktivitas yang telah di setuju oleh atasan akan tetapi ternyata mengalami kesalahan atau revisi.

No	Nama	Jabatan	Total		
			Dinilai (pegawai)	Menilai (pegawai)	Belum Menilai (pegawai)
1	MIA SANTI DEWI, SH, M.Si - 196901261994032003	Kepala Badan Kepegawaian dan Diklat	9 dari 9 Penilai	9	0
2	Dra. ANIS MASLUCHAH, M.Si - 196908231999032001	Widyaiswara	9 dari 9 Penilai	9	0
3	Dra. Ec. CHRISTINA ELIZABETH, MT - 196604231993032009	Sekretaris	9 dari 9 Penilai	6	0
4	Dra. HERNA WIBAWATI, MM - 196107071986032006	Kepala Bidang Asesmen dan Diklat	9 dari 9 Penilai	6	0
5	HENRY RACHMANTO, SH - 197207091998031007	Kepala Bidang Pengembangan dan Penilaian Kinerja Pegawai	9 dari 9 Penilai	6	0

Gambar 4.7 Halaman Monitor Pelaksanaan Perilaku Kerja

Pada gambar 4.7 menampilkan halaman penilaian perilaku kinerja yang digunakan untuk melakukan tes perilaku kerja pada pegawai yang berisikan soal-soal perilaku kerja yang dikerjakan tiap 3 bulan sekali, memonitor pelaksanaan penilaian perilaku kerja, dan pengacakan token.

Filter Pencarian

Perangkat Daerah: Jenis Kunci: Status:

Bulan: Triwulan:

Daftar Kunci Fitur Perangkat Daerah

Show 10 entries

No	Status	Perangkat Daerah	Bulan	Triwulan	Keterangan
Data tidak ditemukan.					

Showing 0 to 0 of 0 entries

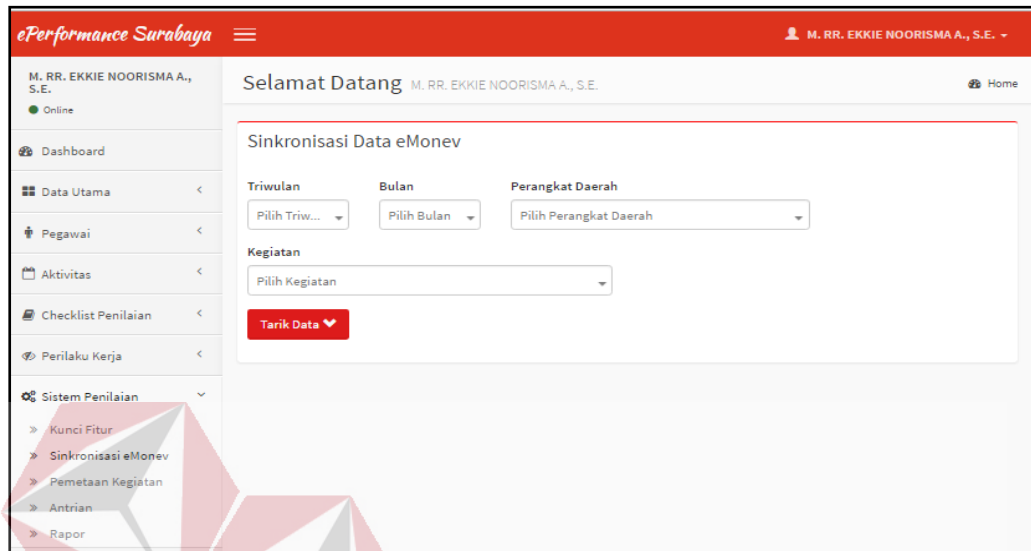
First Previous Next Last

Tutup/Buka Kunci Kunci

Simpan Perubahan

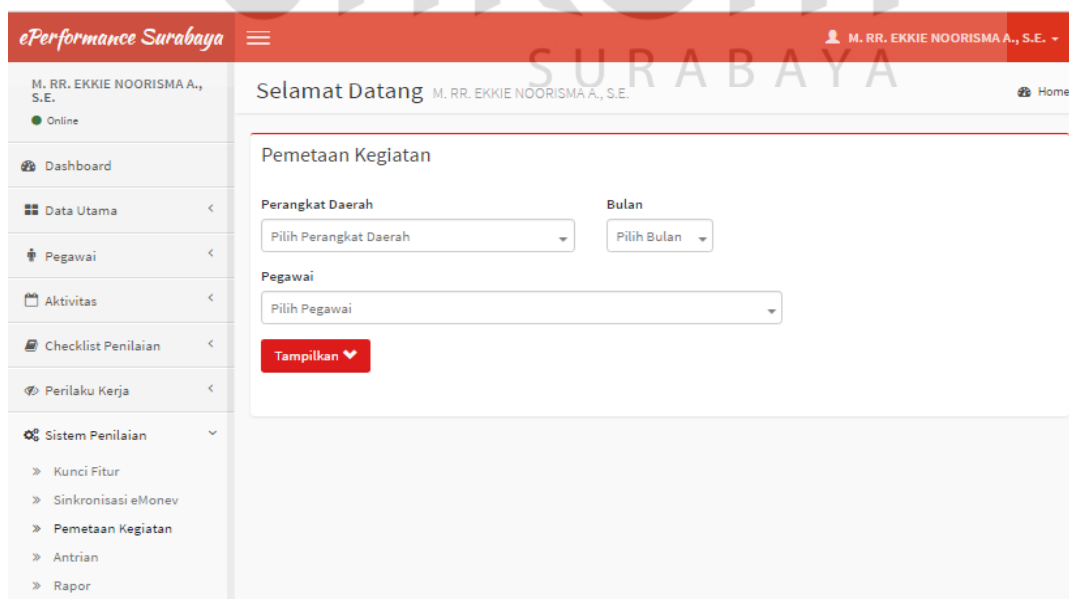
Gambar 4.8 Halaman Kunci Fitur

Pada gambar 4.8 menunjukkan halaman kunci fitur yang berfungsi untuk melakukan buka atau tutup kunci (tes perilaku kerja, antrian penilaian, input aktivitas, verifikasi aktivitas pegawai, dan publikasi rapor NKI).



Gambar 4.9 Halaman *E-Money*

Pada gambar 4.9 menunjukkan halaman Sinkronisasi *E-Money* yang berisikan capaian sub kegiatan dan capaian pentahapan yang akan ditarik ke aplikasi *E-Performance*.



Gambar 4.10 Pemetaan Kegiatan

Pada gambar 4.10 menunjukkan halaman pemetaan kegiatan yang berfungsi untuk memonitor keterlibatan masing-masing pegawai pada setiap kegiatan dan capaian indikator penilaian (aspek biaya, mutu, dan waktu).

Gambar 4.11 Halaman Antrian

Pada gambar 4.11 menunjukkan halaman antrian yang berfungsi untuk menampilkan status Perangkat Daerah, apakah berstatus dalam antrian, proses antrian, verifikasi, dan selesai.

Gambar 4.12 Halaman Rapor

Pada gambar 4.12 menunjukkan halaman rapor yang digunakan untuk melihat dan mencetak hasil nilai akhir masing-masing pegawai tiap Perangkat Daerah

4.1.3 Identifikasi Permasalahan

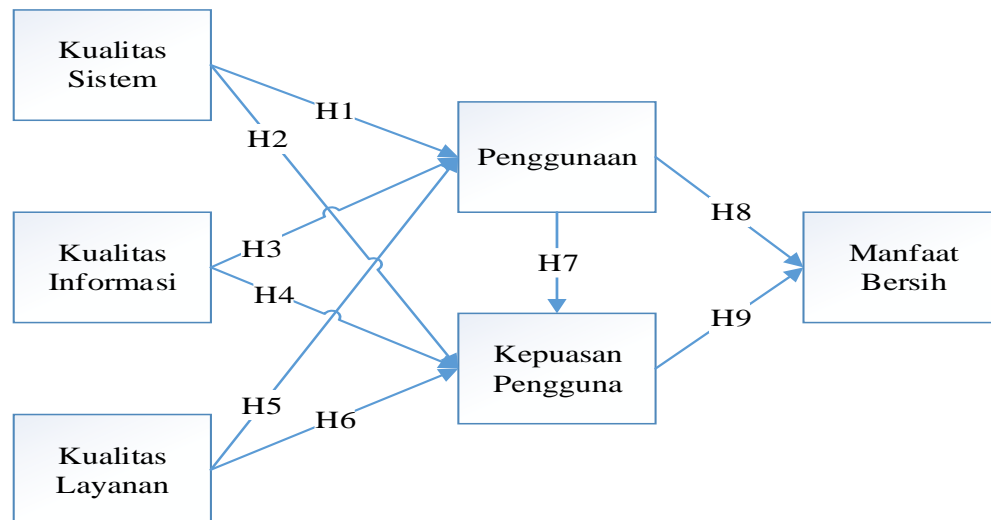
Berdasarkan dari hasil pengumpulan data menjelaskan bahwa penggunaan *E-Perfomance* merupakan aplikasi berbasis *website* yang digunakan untuk melakukan penilaian kinerja pegawai agar dapat mengetahui kualitas SDM yang dimiliki oleh Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya. Hal tersebut membuat penulis menganalisis seberapa besar tingkat kesuksesan aplikasi *E-Perfomance* bagi pegawai Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kesuksesan aplikasi *E-Perfomance*.

4.2 Tahap Pengumpulan Data

Setelah dilakukan tahap awal maka tahap selanjutnya melakukan tahapan pengumpulan data untuk mengukur tingkat kesuksesan *E-Perfomance*. Tahapan untuk melakukannya adalah dengan penentuan variabel penelitian, penyusunan kuesioner, penyebaran kuesioner, dan tabulasi data

4.2.1 Penentuan Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 6 variabel dalam model Delone dan McLean yang telah dimodifikasi yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Pengguna, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih. Model Delone McLean yang telah dimodifikasi dapat dilihat pada gambar 4.13.



Gambar 4.13 Model Modifikasi Delone dan McLean

4.2.2 Penyusunan Kuesioner

Setelah menyusun indikator dan variabel maka dibuatkan kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini dan menggunakan pengukuran skala *likert* 1-4 yang diantaranya Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Hasil penyusunan kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.1 sampai tabel 4.6.

Tabel 4.1 Kualitas Sistem

Kualitas Sistem					
No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya mudah menggunakan aplikasi <i>E-Perfomance</i>				
2	Setiap <i>menu</i> pada <i>E-Perfomance</i> memuat informasi yang saya butuhkan dalam hal penilaian kinerja				
3	Kecepatan akses pada <i>E-Perfomance</i> sangat baik				
4	Saya bisa memperbaiki kesalahan memasukkan data pada aplikasi <i>E-Perfomance</i>				
5	Sistem <i>E-Performance</i> memiliki sistem pengamanan yang baik. (Untuk mengakses data harus memasukkan <i>user</i> dan <i>password</i>)				

Tabel 4.2 Kualitas Informasi

Kualitas Informasi					
No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	<i>E-Perfomance</i> sudah dilengkapi data pendukung dalam melakukan penilaian kinerja				
2	<i>E-Perfomance</i> menyediakan data dan informasi yang bermanfaat				
3	Penyampaian informasi dapat diterima dengan baik				
4	Informasi yang disampaikan tepat waktu				

Tabel 4.3 Kualitas Layanan

Kualitas Layanan					
No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Aplikasi <i>E-Perfomance</i> memberikan informasi hasil kinerja.				
2	<i>E-Perfomance</i> memberikan fasilitas untuk berkomunikasi antara pegawai dengan bagian IT.				

Tabel 4.4 Penggunaan

Penggunaan					
No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya selalu menggunakan <i>E-Perfomance</i> dalam proses penilaian kinerja				
2	Saya dapat melihat penilaian kinerja dengan menggunakan <i>E-Perfomance</i> .				

Tabel 4.5 Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna					
No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa senang dapat menerima informasi tentang perkembangan kinerja saya				
2	Saya selalu ingin melihat aplikasi <i>E-Perfomance</i> karena dapat memotivasi saya dalam bekerja				

Tabel 4.6 Manfaat Bersih

Manfaat Bersih					
No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Aplikasi <i>E-Perfomance</i> dapat meningkatkan kerja sama antar pegawai dalam menjalankan tugas				
2	Aplikasi <i>E-Perfomance</i> mempermudah komunikasi dalam penyampaian tugas yang diberikan				
3	Aplikasi <i>E-Perfomance</i> dapat mempercepat proses penilaian kinerja.				

4.2.3 Penyebaran Kuesioner

Setelah penyusunan kuesioner jadi, maka tahapan selanjutnya adalah melakukan penyebaran kuesioner kepada pegawai di Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya. Kuesioner yang dibagikan menggunakan total *sampling* yang berarti total keseluruhan populasi yang ada di dinas yang menggunakan *E-Perfomance*. Total populasi pada Dinas Koperasi berjumlah 49 orang.

4.2.4 Tabulasi Data

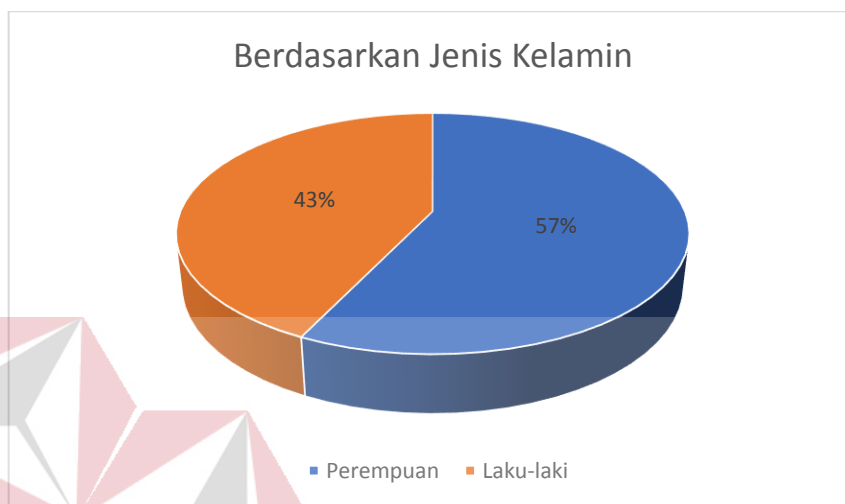
Pada tahap ini dilakukan tabulasi data dengan mengumpulkan hasil *sampling* yang telah di jawab kuesioner tersebut oleh responden dari pegawai Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya. Hasil dari tabulasi data ini menghasilkan 3 kategori yaitu tabulasi data berdasarkan jenis kelamin, tabulasi data berdasarkan umur, dan hasil jawaban responden.

A. Tabulasi Data Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden yang melakukan pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.7 Jumlah Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Rata-rata
1	Perempuan	28	57%
2	Laki-laki	21	43%
Jumlah		49	100%



Gambar 4.14 Jenis Kelamin

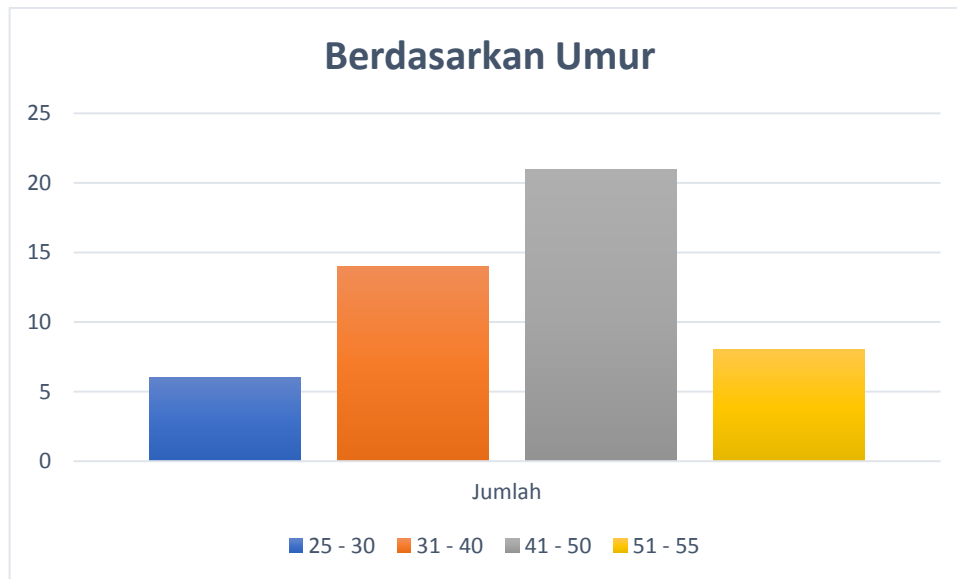
Berdasarkan tabel 4.7 dan gambar 4.14 yang berdasarkan jenis kelamin, maka dapat diketahui jumlah responden perempuan sebanyak 28 orang atau sebanyak 57% dari total keseluruhan *sampling* dan jumlah responden laki-laki sebanyak 21 orang atau sebesar 43% dari total keseluruhan *sampling*.

B. Tabulasi Data Berdasarkan Usia

Berdasarkan karakteristik usia yang dibagi menjadi 4 kategori menurut rentang umur dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.8 Umur Responden

No	Umur	Jumlah	Rata- rata
1	25 - 30	6	12%
2	31 - 40	14	29%
3	41 - 50	21	43%
4	51 - 55	8	16%
Jumlah		49	100%



Gambar 4.15 Umur Responden

Berdasarkan tabel dan grafik diatas yang diantaranya umur 25 – 30 tahun sebanyak 6 orang atau sebesar 12%, 31 – 40 tahun sebanyak 14 orang atau sebesar 29%, 41 – 40 tahun sebanyak 21 orang atau sebesar 43%, dan 51 – 55 tahun sebanyak 8 orang atau sebesar 16%.

C. Hasil Jawaban Responden

Untuk hasil jawaban kuesioner dapat dilihat berdasarkan variabel yang digunakan sebagai berikut.

1. Hasil Kualitas Sistem

Hasil dari jawaban responden pada variabel Kualitas Sistem yang berdasarkan 5 pernyataan dapat dilihat pada tabel 4.9.

Tabel 4.9 Pernyataan Variabel Kualitas Sistem

No	Pernyataan	Jumlah				
		STS	TS	S	SS	Total
1	Saya mudah menggunakan aplikasi <i>E-Perfomance</i>	1	4	35	9	49

No	Pernyataan	Jumlah				
		STS	TS	S	SS	Total
2	Setiap menu pada <i>E-Performance</i> memuat informasi yang saya butuhkan dalam hal penilaian kinerja	1	5	33	10	49
3	Kecepatan akses pada <i>E-Performance</i> sangat baik	1	4	38	6	49
4	Saya bisa memperbaiki kesalahan memasukkan data pada aplikasi <i>E-Performance</i>	1	4	38	6	49
5	Sistem <i>E-Performance</i> memiliki sistem pengamanan yang baik. (Untuk mengakses data harus memasukkan <i>user</i> dan <i>password</i>)	0	7	28	14	49

Berdasarkan dari tabel diatas menunjukkan bahwa kondisi saat ini dalam mengukur Variabel Kualitas Sistem yang menjawab pernyataan nomor 1 (satu) sebanyak 1 orang menjawab STS atau sebesar 3%, 4 orang menjawab TS atau sebesar 8%, 35 orang menjawab S atau sebesar 71%, sedangkan 9 orang menjawab SS atau sebesar 18%. Untuk jawaban pernyataan pada nomor 2 (dua) sebanyak 1 orang menjawab STS atau sebesar 3%, 5 orang menjawab TS atau sebesar 10%, 33 orang menjawab S atau sebesar 67%, sedangkan 10 orang menjawab SS atau sebesar 20%. Untuk jawaban pernyataan pada nomor 3 (tiga) sebanyak 1 orang menjawab STS atau sebesar 3%, 4 orang menjawab TS atau sebesar 8%, 38 orang menjawab S atau sebesar 78%, sedangkan 6 orang menjawab SS atau sebesar 11%. Untuk jawaban pernyataan pada nomor 4 (empat) sebanyak 1 orang menjawab STS atau sebesar 3%, 4 orang menjawab TS atau sebesar 10%, 38 orang menjawab S atau sebesar 67%, sedangkan 6 orang menjawab SS atau sebesar 11%. Sedangkan untuk jawaban pernyataan pada nomor 5 (lima) tidak ada orang yang menjawab STS, 7 orang menjawab TS atau sebesar 14%, 28 orang

menjawab S atau sebesar 57%, sedangkan 14 orang menjawab SS atau sebesar 29%.

2. Variabel Kualitas Informasi

Hasil dari jawaban responden pada Variabel Kualitas Informasi yang berdasarkan 4 pernyataan dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10 Pernyataan Variabel Kualitas Informasi

No	Pernyataan	Jumlah				
		STS	TS	S	SS	Total
1	<i>E-Perfomance</i> sudah dilengkapi data pendukung dalam melakukan penilaian kinerja	1	8	35	5	49
2	<i>E-Perfomance</i> menyediakan data dan informasi yang bermanfaat	1	5	34	9	49
3	Penyampaian informasi dapat diterima dengan baik	0	5	36	8	49
4	Informasi yang disampaikan tepat waktu	0	3	39	7	49

Berdasarkan dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kondisi saat ini dalam mengukur Kualitas Informasi yang menjawab pernyataan nomor 1 (satu) sebanyak 1 orang menjawab STS atau sebesar 3%, 8 orang menjawab TS atau sebesar 16%, 35 orang menjawab S atau sebesar 71%, sedangkan 5 orang menjawab SS atau sebesar 10%. Untuk jawaban pernyataan pada nomor 2 (dua) sebanyak 1 orang menjawab STS atau sebesar 3%, 5 orang menjawab TS atau sebesar 10%, 34 orang menjawab S atau sebesar 69%, sedangkan 9 orang menjawab SS atau sebesar 18%. Untuk jawaban pernyataan pada nomor 3 (tiga) tidak ada orang yang menjawab STS, 5 orang menjawab TS atau sebesar 10%, 36 orang menjawab S atau sebesar 74%, sedangkan 8 orang menjawab SS atau sebesar 16%. Sedangkan untuk jawaban pernyataan pada nomor 4 (empat) tidak ada orang yang menjawab STS, 3 orang menjawab TS

atau sebesar 6%, 39 orang menjawab S atau sebesar 80%, sedangkan 7 orang menjawab SS atau sebesar 14%.

3. Variabel Kualitas Layanan

Hasil dari jawaban responden pada variabel Kualitas Layanan yang berdasarkan 2 pernyataan dapat dilihat pada tabel 4.11.

Tabel 4.11 Pernyataan Variabel Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Jumlah				
		STS	TS	S	SS	Total
1	Aplikasi <i>E-Perfomance</i> memberikan informasi hasil kinerja.	1	6	37	5	49
2	<i>E-Perfomance</i> memberikan fasilitas untuk berkomunikasi antara pegawai dengan bagian IT.	1	10	33	5	49

Berdasarkan dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kondisi saat ini dalam mengukur Kualitas Layanan yang menjawab pernyataan nomor 1 (satu) sebanyak 1 orang menjawab STS atau sebesar 3%, 6 orang menjawab TS atau sebesar 11%, 37 orang menjawab S atau sebesar 76%, dan 5 orang menjawab SS atau sebesar 10%. Untuk jawaban pernyataan pada nomor 2 (dua) sebanyak 1 orang menjawab STS atau sebesar 3%, 10 orang menjawab TS atau sebesar 20%, 33 orang menjawab S atau sebesar 67%, sedangkan 5 orang menjawab SS atau sebesar 10%

4. Variabel Penggunaan

Hasil dari jawaban responden pada Variabel Penggunaan yang berdasarkan 2 pernyataan dapat dilihat pada tabel 4.12

Tabel 4.12 Pernyataan Variabel Penggunaan

No	Pernyataan	Jumlah				
		STS	TS	S	SS	Total
1	Saya selalu menggunakan <i>E-Perfomance</i> dalam proses penilaian kinerja	0	6	39	4	49
2	Saya dapat melihat penilaian kinerja dengan menggunakan <i>E-Perfomance</i> .	0	5	37	7	49

Berdasarkan dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kondisi saat ini dalam mengukur Penggunaan yang menjawab pernyataan nomor 1 (satu) yaitu tidak ada orang yang menjawab STS, 6 orang menjawab TS atau sebesar 11%, 39 orang menjawab S atau sebesar 80%, dan 4 orang menjawab SS atau sebesar 9%. Untuk jawaban pernyataan pada nomor 2 (dua) tidak ada orang yang menjawab STS, 5 orang menjawab TS atau sebesar 10%, 37 orang menjawab S atau sebesar 76%, sedangkan 7 orang menjawab SS atau sebesar 14%

5. Variabel Kepuasan Pengguna

Hasil dari jawaban responden pada variabel Kepuasan Pengguna yang berdasarkan 2 pernyataan dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 4.13 Pernyataan Variabel Kepuasan Pengguna

No	Pernyataan	Jumlah				
		STS	TS	S	SS	Total
1	Saya merasa senang dapat menerima informasi tentang perkembangan kinerja saya	0	7	37	5	49
2	Saya selalu ingin melihat aplikasi <i>E-Perfomance</i> karena dapat memotivasi saya dalam bekerja	0	8	36	5	49

Berdasarkan tabel 4.13 dapat disimpulkan bahwa kondisi saat ini dalam mengukur Kepuasan Pengguna yang menjawab pernyataan nomor 1 (satu) yaitu tidak ada orang yang menjawab STS, 7 orang menjawab TS atau sebesar

14%, 37 orang menjawab S atau sebesar 76%, dan 5 orang menjawab SS atau sebesar 10%. Untuk jawaban pernyataan pada nomor 2 (dua) tidak ada orang yang menjawab STS, 8 orang menjawab TS atau sebesar 16%, 36 orang menjawab S atau sebesar 74%, sedangkan 5 orang menjawab SS atau sebesar 10%.

6. Variabel Manfaat Bersih

Hasil dari jawaban responden pada variabel Manfaat Bersih yang berdasarkan 3 pernyataan dapat dilihat pada tabel 4.14.

Tabel 4.14 Pernyataan Variabel Manfaat Bersih

No	Pernyataan	Jumlah				
		STS	TS	S	SS	Total
1	Aplikasi <i>E-Perfomance</i> dapat meningkatkan kerja sama antar pegawai dalam menjalankan tugas	0	10	36	3	49
2	Aplikasi <i>E-Perfomance</i> mempermudah komunikasi dalam penyampaian tugas yang diberikan	0	12	35	2	49
3	Aplikasi <i>E-Perfomance</i> dapat mempercepat proses penilaian kinerja.	0	5	42	2	49

Berdasarkan dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kondisi saat ini dalam mengukur Manfaat Bersih yang menjawab pernyataan nomor 1 (satu) yaitu tidak ada orang yang menjawab STS, 11 orang menjawab TS atau sebesar 20%, 36 orang menjawab S atau sebesar 74%, dan 3 orang menjawab SS atau sebesar 6%. Untuk jawaban pernyataan pada nomor 2 (dua) tidak ada orang yang menjawab STS, 12 orang menjawab TS atau sebesar 25%, 35 orang menjawab S atau sebesar 71%, sedangkan 2 orang menjawab SS atau sebesar 4%. Sedangkan untuk jawaban pernyataan pada nomor 3 (tiga) tidak ada orang yang menjawab STS, 5 orang menjawab TS atau sebesar 10%, 42 orang

menjawab S atau sebesar 86%, sedangkan 2 orang menjawab SS atau sebesar 4%

4.3 Tahap Analisis Dengan Menggunakan *PLS*

Setelah dilakukan tahap pengumpulan data maka tahap selanjutnya melakukan tahapan analisis untuk mengukur tingkat kesuksesan *E-Performance*. Tahapan untuk menganalisis adalah dengan melakukan Pengujian *Outer Model*, *Inner Model* dan Uji Kesesuaian Model.

4.3.1 Pengujian *Outer Model*

Analisis *outer model* adalah sebuah analisis yang mendefinisikan setiap indikator yang berhubungan dengan variabel *independent*. Berikut adalah pengujian pada *outer model* :

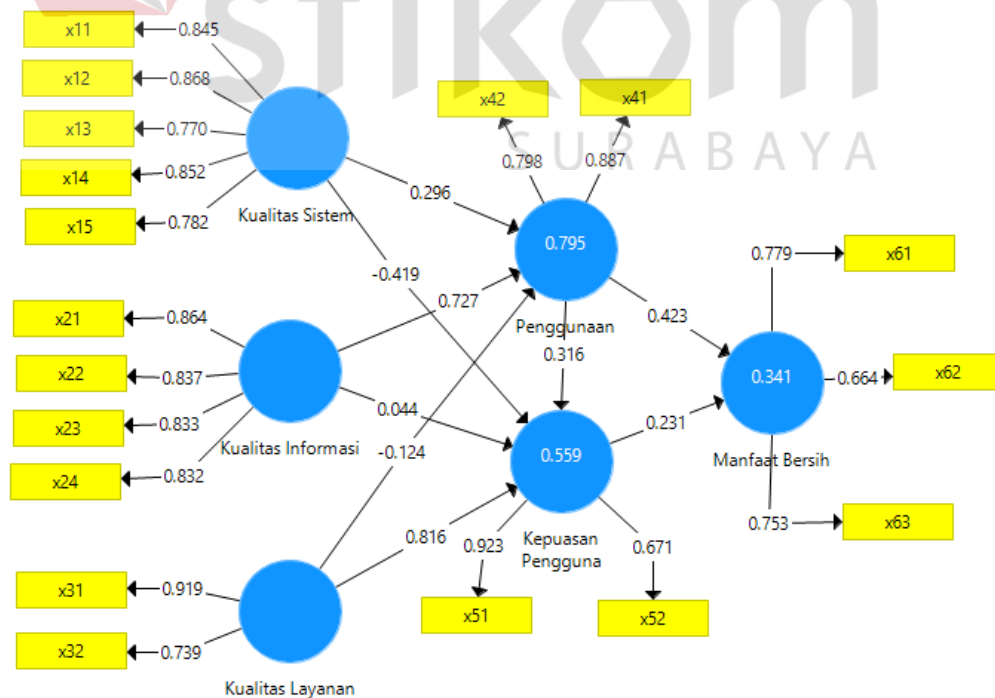
1. *Convergent Validity*. Nilai *convergent validity* adalah nilai *loading factor* pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai yang diharapkan melebihi dari angka > 0.7 atau sering digunakan batas 0.6 sebagai batasan minimal dari nilai *loading* faktor.
2. *Discriminant Validity*. Nilai ini merupakan nilai *cross loading factor* yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki *discriminant* yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai *loading* pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai *loading* dengan konstruk yang lain.
3. *Average Variance Extracted (AVE)*. Nilai *AVE* yang diharapkan melebihi dari angka > 0.5 .

4. *Composite Reliability*. Data yang memiliki *composite reliability* > 0.7 mempunyai *reliabilitas* yang tinggi

A. Uji *Convergent Validity*

Validitas konvergen (*Convergent Validity*) bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabelnya. Validitas konvergen dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item atau skor komponen dengan skor variabel) indikator-indikator yang mengukur variabel tersebut.

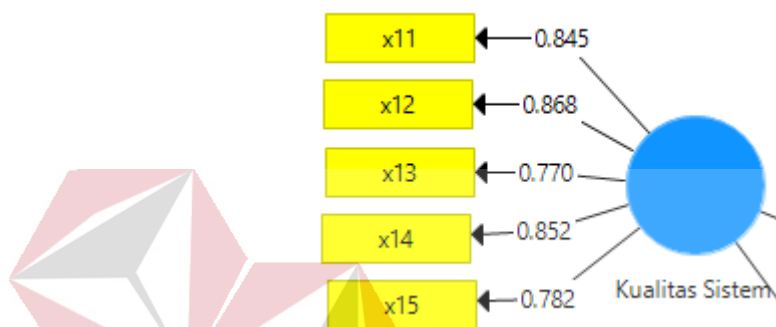
Pada gambar 4.16 adalah gambar hasil kalkulasi *loading factor* yang dimiliki oleh tiap masing-masing indikator dengan menggunakan model *SEM PLS*. Apabila disemua indikator memiliki nilai *loading* diatas 0,60 maka dinyatakan bahwa indikator pada variabel tersebut memiliki tingkat validitas yang tinggi, sehingga memenuhi *convergent validity*.



Gambar 4.16 Gambaran Umum Model *PLS*

1. Variabel Kualitas Sistem

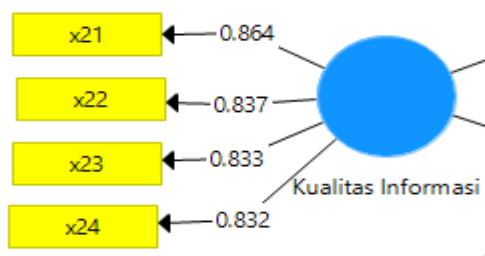
Pada gambar 4.17 adalah nilai *loading factor* yang terdapat pada setiap indikator yaitu x11 memiliki nilai sebesar 0,845, x12 memiliki nilai sebesar 0,868, x13 memiliki nilai sebesar 0,770, nilai x14 memiliki nilai sebesar 0,852, dan x15 memiliki nilai sebesar 0,782. Dari semua hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa semua indikator tetap bisa digunakan.



Gambar 4.17 Model Kualitas Sistem

2. Variabel Kualitas Informasi

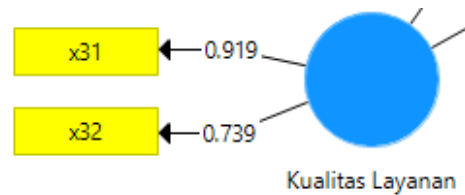
Pada gambar 4.18 adalah nilai *loading factor* yang terdapat pada setiap indikator yaitu x21 memiliki nilai sebesar 0,864, x22 memiliki nilai sebesar 0,837, x23 memiliki nilai sebesar 0,833, dan nilai x24 memiliki nilai sebesar 0,832. Dari semua hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa semua indikator tetap bisa digunakan.



Gambar 4.18 Model Kualitas Informasi

3. Variabel Kualitas Layanan

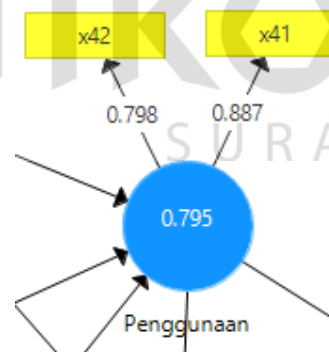
Pada gambar 4.19 adalah nilai *loading factor* yang terdapat pada setiap indikator yaitu x31 memiliki nilai sebesar 0,919 dan x32 memiliki nilai sebesar 0,739. Dari semua hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa semua indikator tetap bisa digunakan.



Gambar 4.19 Model Kualitas Layanan

4. Variabel Penggunaan

Pada gambar 4.20 adalah nilai *loading factor* yang terdapat pada setiap indikator yaitu x41 memiliki nilai sebesar 0,887 dan x42 memiliki nilai sebesar 0,798. Dari semua hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa semua indikator tetap bisa digunakan.

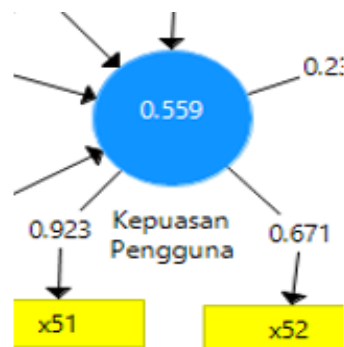


Gambar 4.20 Model Penggunaan

5. Variabel Kepuasan Pengguna

Pada gambar 4.21 adalah nilai *loading factor* yang terdapat pada setiap indikator yaitu x51 memiliki nilai sebesar 0,923 dan x52 memiliki nilai sebesar

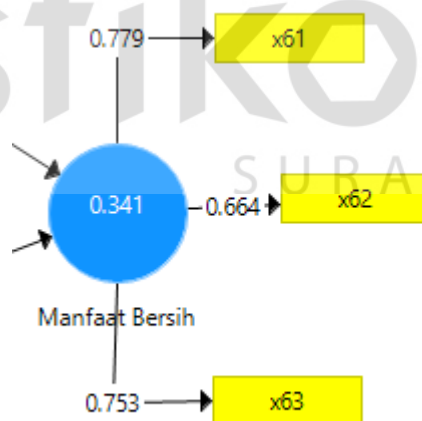
0,671. Dari semua hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa semua indikator tetap bisa digunakan.



Gambar 4.21 Model Kepuasan Pengguna

6. Variabel Manfaat Bersih

Pada gambar 4.22 adalah nilai *loading factor* yang terdapat pada setiap indikator yaitu x61 memiliki nilai sebesar 0,779, x62 memiliki nilai sebesar 0,664, dan x63 memiliki nilai sebesar 0,753. Dari semua hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa semua indikator tetap bisa digunakan.



Gambar 4.22 Model Manfaat Bersih

Berdasarkan dari pengolahan data menggunakan *SEM PLS* dapat dinyatakan bahwa setiap indikator pada Variabel Kualitas Sistem, Variabel Kualitas Informasi, Variabel Kualitas Layanan, Variabel Penggunaan, Variabel Kepuasan

Pengguna, dan Variabel Manfaat Bersih memiliki nilai loading yang lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator pada masing-masing variabel memiliki tingkat validitas yang tinggi, sehingga memenuhi *convergent validity*. Dengan demikian analisis dapat dilanjutkan pada uji *Discriminant Validity*

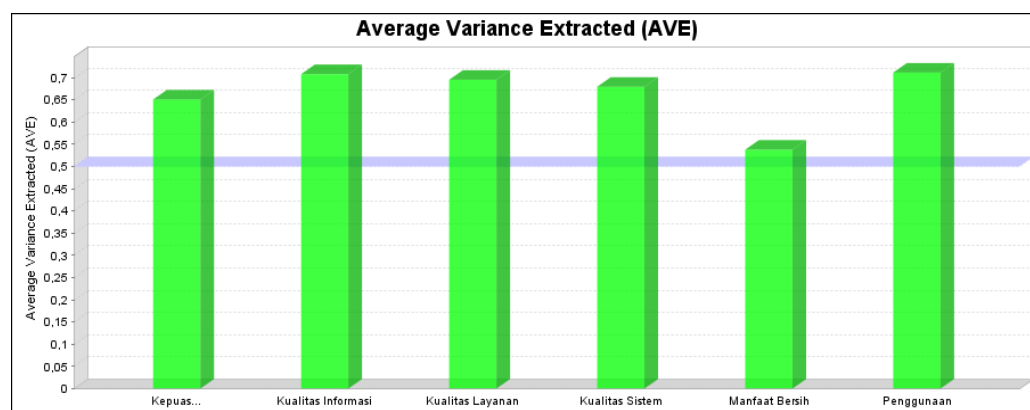
B. Uji *Discriminant Validity*

Dalam melakukan uji *discriminant validity*, parameter yang diukur adalah dengan membandingkan akar dari *AVE* suatu konstruk atau variabel. Dalam hasil nilai *AVE* yang dikeluarkan pada tiap variabel dapat dilihat pada tabel 4.15.

Tabel 4.15 Uji *Discriminant Validity*

No	Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
1	Kualitas Sistem	0,680
2	Kualitas Informasi	0,708
3	Kualitas Layanan	0,695
4	Penggunaan	0,651
5	Kepuasan Pengguna	0,711
6	Manfaat Bersih	0,538

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui bahwa nilai *AVE* pada tiap masing-masing variabel berada diatas 0,5. Oleh karena itu tidak ada permasalahan terhadap *convergent validity* pada model yang diuji, sehingga variabel dalam penelitian ini bisa dikatakan memiliki *discriminant validity* yang baik.



Gambar 4.23 Hasil AVE

Setelah memperoleh hasil dari nilai *AVE* pada setiap variabel yang telah dinyatakan lebih besar dari 0,5, maka tahap selanjutnya adalah membandingkan akar dari *AVE* suatu variabel harus lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antar variabel tersebut atau dapat memastikan dengan melihat skor *cross loading*. Pada skor *cross loading* terlihat bahwa masing-masing indikator di suatu konstruk akan berbeda dengan indikator di variabel lain. Perbandingan dengan antar korelasi variabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

1. Variabel Kualitas Sistem

Tabel 4.16 Nilai *Discriminant Validity* Kualitas Sistem

Indikator	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih	Penggunaan
X11	0,312	0,660	0,638	0,845	0,357	0,648
X12	0,549	0,815	0,714	0,868	0,416	0,684
X13	0,292	0,616	0,606	0,770	0,315	0,675
X14	0,491	0,685	0,684	0,852	0,483	0,675
X15	0,525	0,636	0,668	0,782	0,397	0,613

Pada tabel 4.16 menunjukkan perbandingan dari Variabel Kualitas Sistem dengan antar korelasi variabel lainnya. Pada hasil Variabel Kualitas Sistem dari indikator x11 memperoleh nilai 0,845 > hasil variabel lainnya, indikator x12 memperoleh nilai 0,868 > hasil variabel lainnya, indikator x13 memperoleh nilai 0,770 > hasil variabel lainnya, indikator x14 memperoleh nilai 0,852 > hasil variabel lainnya, dan indikator x15 memperoleh nilai 0,782 > hasil variabel lainnya.

2. Variabel Kualitas Informasi

Tabel 4.17 Nilai *Discriminant Validity* Kualitas Informasi

Indikator	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih	Penggunaan
X21	0,574	0,864	0,691	0,718	0,570	0,768
X22	0,616	0,837	0,680	0,725	0,362	0,777

Indikator	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih	Penggunaan
X23	0,396	0,833	0,561	0,671	0,451	0,729
X24	0,307	0,832	0,539	0,679	0,401	0,674

Pada tabel 4.17 adalah perbandingan dari Variabel Kualitas Informasi dengan antar korelasi variabel lainnya. Berdasarkan hasil Variabel Kualitas Informasi dari indikator x21 memperoleh nilai 0,864 > hasil variabel lainnya, indikator x22 memperoleh nilai 0,837 > hasil variabel lainnya, indikator x23 memperoleh nilai 0,833 > hasil variabel lainnya, dan indikator x24 memperoleh nilai 0,832 > hasil variabel lainnya

3. Variabel Kualitas Layanan

Tabel 4.18 Nilai *Discriminant Validity* Kualitas Layanan

Indikator	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih	Penggunaan
X31	0,788	0,661	0,919	0,735	0,493	0,585
X32	0,303	0,585	0,739	0,627	0,479	0,516

Pada tabel 4.18 adalah perbandingan dari Variabel Kualitas Layanan dengan antar korelasi variabel lainnya. Berdasarkan hasil Variabel Kualitas Layanan dari indikator x31 memperoleh nilai 0,919 > hasil variabel lainnya dan indikator x32 memperoleh nilai 0,739 > hasil variabel lainnya.

4. Variabel Penggunaan

Tabel 4.19 Nilai *Discriminant Validity* Penggunaan

Indikator	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih	Penggunaan
X41	0,923	0,574	0,745	0,566	0,433	0,887
X42	0,671	0,313	0,315	0,222	0,307	0,798

Pada tabel 4.19 adalah perbandingan dari Variabel Penggunaan dengan antar korelasi variabel lainnya. Berdasarkan hasil Variabel Penggunaan dari

indikator x41 memperoleh nilai $0,887 >$ hasil variabel lainnya dan indikator x42 memperoleh nilai $0,798 >$ hasil variabel lainnya

5. Variabel Kepuasan Pengguna

Tabel 4.20 Nilai *Discriminant Validity* Kepuasan Pengguna

Indikator	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih	Penggunaan
X51	0,923	0,574	0,745	0,566	0,433	0,569
X52	0,671	0,313	0,315	0,222	0,307	0,263

Pada tabel 4.20 adalah perbandingan dari Variabel Kepuasan Pengguna dengan antar korelasi variabel lainnya. Berdasarkan hasil Variabel Kepuasan Pengguna dari indikator x51 memperoleh nilai $0,923 >$ hasil variabel lainnya dan indikator x52 memperoleh nilai $0,671 >$ hasil variabel lainnya

6. Variabel Manfaat Bersih

Tabel 4.21 Nilai *Discriminant Validity* Manfaat Bersih

Indikator	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih	Penggunaan
X61	0,453	0,418	0,501	0,392	0,779	0,464
X62	0,285	0,280	0,307	0,254	0,664	0,268
X63	0,260	0,449	0,415	0,289	0,753	0,443

Pada tabel 4.21 adalah perbandingan dari variabel Manfaat Bersih dengan antar korelasi variabel lainnya. Berdasarkan hasil variabel Manfaat Bersih dari indikator x61 memperoleh nilai $0,779 >$ hasil variabel lainnya, indikator x62 memperoleh nilai $0,664 >$ hasil variabel lainnya dan indikator x63 memperoleh nilai $0,753 >$ hasil variabel lainnya

Berdasarkan hasil perolehan data *cross loading* yang dimiliki oleh setiap variabel pada masing-masing indikator tersebut maka dapat disimpulkan telah memenuhi *discriminant validity* yang baik, dikarenakan dari hasil *cross loading*

pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *loading* dari masing-masing indikator terhadap variabelnya lebih besar daripada nilai yang dimiliki oleh variabel lain.

Dalam hal ini berdasarkan hasil perolehan data *validity* terhadap Variabel Kualitas Sistem, Variabel Kualitas Informasi, Variabel Layanan, Variabel Penggunaan, Variabel Kepuasan Pengguna dan Variabel Manfaat Bersih dapat disimpulkan bahwa semua variabel tersebut dinyatakan valid secara *convergent validity* maupun *discriminant validity*

C. Uji Reliability

Uji *reliability* dapat dilihat dari nilai *cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability*. Untuk dapat dikatakan suatu konstruk reliabel, maka nilai *cronbach's alpha* harus $> 0,6$ dan nilai *composite reliability* harus $> 0,7$. Untuk mengetahui hasil *output* uji *reliability* yang menggunakan *PLS* dapat dilihat pada tabel 4.22.

Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepuasan Pengguna	0.501	0.785
Kualitas Informasi	0.864	0.906
Kualitas Layanan	0.585	0.819
Kualitas Sistem	0.882	0.914
Manfaat Bersih	0.583	0.777
Penggunaan	0.600	0.831

Berdasarkan hasil *output* yang dikeluarkan menggunakan *PLS*, maka dapat diketahui nilai *cronbach's alpha* pada Variabel Kepuasan Pengguna, Variabel Kualitaas Layanan, Variabel Manfaat Bersih, dan Variabel Penggunaan tidak memenuhi dikarenakan nilai *cronbach's alpha* kurang dari 0,6 sedangkan nilai pada *composite reliability* telah mencapai diatas 0,7 pada setiap variabel.

Maka dapat dijelaskan bahwa pada Variabel Kepuasan Pengguna, Variabel Kualitaas Layanan, Variabel Manfaat Bersih, dan Variabel Penggunaan dinyatakan tidak reliabel. Menurut Jogiyanto dan Willy (2015) *composite reliability* adalah teknik uji statistika yang sama dengan *cronbach's alpha*. Namun, *composite reliability* mengukur nilai reliabilitas sesungguhnya dari suatu variabel sedangkan *cronbach's alpha* mengukur nilai terendah reliabilitas suatu variabel sehingga *composite reliability* selalu lebih tinggi dibandingkan nilai *cronbach's alpha*. Menurut Werts (1974) dalam Salisbury (2002), *composite reliability* lebih baik digunakan dalam teknik *PLS*. Jadi, berdasarkan data *output composite reliability* yang dikeluarkan dengan menggunakan teknik *PLS* dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel.

4.3.2 Pengujian *Inner Model*

Dalam evaluasi pada *inner model* dilakukan 3 evaluasi yaitu dengan melihat R^2 , F^2 , dan Q^2

A. Analisis R^2

Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Untuk mengetahui hasil dari nilai R^2 dapat dilihat pada tabel di 4.23.

Tabel 4.23 Hasil Uji Analisis R^2

	R Square
Kepuasan Pengguna	0.559
Manfaat Bersih	0.341
Penggunaan	0.795

Berdasarkan hasil perhitungan R^2 terhadap variabel dependen menunjukkan bahwa nilai R^2 pada Variabel Kepuasan Pengguna sebesar 0,559, variabel Manfaat Bersih sebesar 0,341 sedangkan Variabel Penggunaan sebesar 0,795. Berdasarkan dari hasil nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa Variabel Kepuasan Pengguna berada pada rentang nilai 0,40 – 0,59 yang berarti variabel tersebut cukup kuat Variabel Manfaat Bersih berada pada rentang nilai 0,20 – 0,39 yang berarti variabel tersebut rendah, sedangkan pada Variabel Penggunaan berada pada rentang nilai 0,60 – 0,79 yang berarti variabel tersebut kuat.

B. Analisis Q^2

Pengujian model struktural dapat dilakukan dengan melihat nilai Q^2 (*predictive relevance*). Nilai Q^2 dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai Q^2 lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model dikatakan sudah baik atau relevan, sedangkan nilai Q^2 kurang dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model kurang memiliki relevansi prediktif. Hasil analisis Q^2 dapat dilihat pada tabel 4.24 sampai 4.27.

Tabel 4.24 *Construct Crossvalidated Redudancy*

	SSO	SSE	$Q^2 (= 1 - SSE/SSO)$
Kepuasan Pengguna	96.000	67.125	0.301
Kualitas Informasi	192.000	192.000	
Kualitas Layanan	96.000	96.000	
Kualitas Sistem	240.000	240.000	
Manfaat Bersih	144.000	122.054	0.152
Penggunaan	96.000	45.630	0.525

Berdasarkan hasil perolehan tabel 4.24 untuk ukuran kualitas model struktural pada tiap variabel *dependent* (variabel yang dipengaruhi) menunjukkan bahwa Variabel Kepuasan Pengguna, Variabel Penggunaan, dan Variabel Manfaat Bersih sudah dikatakan baik atau relevan karena Q^2 lebih besar dari 0 (nol).

Tabel 4.25 *Construct Crossvalidated Commuality*

	SSO	SSE	$Q^2 (= 1 - SSE/SSO)$
Kepuasan Pengguna	96.000	87.100	0.093
Kualitas Informasi	192.000	100.031	0.479
Kualitas Layanan	96.000	81.765	0.148
Kualitas Sistem	240.000	124.388	0.482
Manfaat Bersih	144.000	123.885	0.140
Penggunaan	96.000	78.680	0.180

Berdasarkan hasil perolehan tabel 4.25 untuk ukuran kualitas model pengukuran pada tiap variabel laten menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih sudah dikatakan baik atau relevan karena Q^2 lebih besar dari 0 (nol)

Tabel 4.26 *Indicator Crossvalidated Redundancy*

	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
x11	48.000	48.000	
x12	48.000	48.000	
x13	48.000	48.000	
x14	48.000	48.000	
x15	48.000	48.000	
x21	48.000	48.000	
x22	48.000	48.000	
x23	48.000	48.000	
x24	48.000	48.000	
x31	48.000	48.000	
x32	48.000	48.000	
x41	48.000	18.584	0.613
x42	48.000	27.045	0.437
x51	48.000	23.172	0.517
x52	48.000	43.953	0.084
x61	48.000	36.962	0.230
x62	48.000	44.310	0.077
x63	48.000	40.783	0.150

Sedangkan hasil perolehan tabel 4.26 berdasarkan indikator dari variabel *dependent* (variabel yang dipengaruhi) menunjukkan bahwa indikator dari Variabel Kepuasan Pengguna, Penggunaan dan Manfaat Bersih sudah dikatakan baik atau relevan karena Q^2 lebih besar dari 0 (nol).

Tabel 4.27 *Indicator Crossvalidated Communality*

	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
x11	48.000	22.853	0.524
x12	48.000	21.514	0.552
x13	48.000	29.043	0.395
x14	48.000	23.043	0.520
x15	48.000	27.936	0.418
x21	48.000	23.925	0.502
x22	48.000	26.852	0.441
x23	48.000	25.308	0.473
x24	48.000	23.947	0.501
x31	48.000	39.755	0.172
x32	48.000	42.010	0.125
x41	48.000	39.339	0.180
x42	48.000	39.341	0.180
x51	48.000	42.602	0.112
x52	48.000	44.498	0.073
x61	48.000	42.916	0.106
x62	48.000	40.330	0.160
x63	48.000	40.639	0.153

Sedangkan hasil perolehan tabel 4.27 berdasarkan indikator dari variabel laten menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih sudah dikatakan baik atau relevan karena Q^2 lebih besar dari 0 (nol)

C. Analisis F^2

Dalam menilai model dengan *PLS* dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif.

Tabel 4.28 Hasil F^2 untuk *Effect Size*

	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih	Penggunaan
Kepuasan Pengguna					0.056	
Kualitas Informasi	0.001					0.761
Kualitas Layanan	0.474					0.024
Kualitas Sistem	0.080					0.095
Manfaat Bersih						
Penggunaan	0.046				0.187	

Berdasarkan kriteria tersebut maka dapat dinyatakan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna memiliki F^2 (0,001) dapat dikatakan lemah.
2. Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna memiliki F^2 (0,474) dapat dikatakan besar.
3. Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna memiliki F^2 (0,080) dapat dikatakan lemah.
4. Kualitas Informasi terhadap Penggunaan memiliki F^2 (0,761) dapat dikatakan besar.

5. Kualitas Layanan terhadap Penggunaan memiliki F^2 (0,024) dapat dikatakan kecil
6. Kualitas Sistem terhadap Penggunaan memiliki F^2 (0,095) dapat dikatakan kecil
7. Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna memiliki F^2 (0,046) dapat dikatakan kecil.
8. Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih memiliki F^2 (0,056) dapat dikatakan kecil
9. Penggunaan terhadap Manfaat Bersih memiliki F^2 besar (0,187) dapat dikatakan menengah.

4.3.1 Uji Kesesuaian Model (*Goodness of Fit*)

Setelah diperoleh nilai *AVE* dan R^2 maka tahapan selanjutnya dengan melakukan perhitungan *Goodness of Fit* (*GoF*) yang diperlihatkan pada tabel 4.29.

Nilai yang diekspetasi dalam model dikatakan baik jika lebih tinggi dari 0.38, dikatakan medium jika 0.25-0.37 dan dikatakan buruk jika 0.1-0.24.

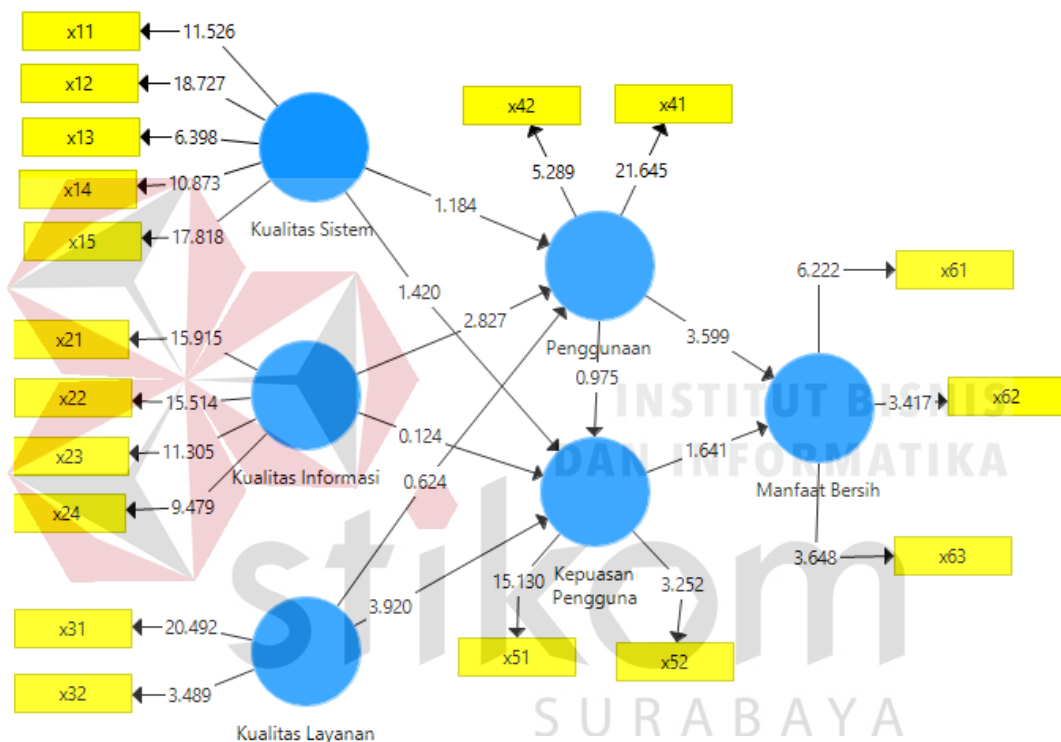
Tabel 4.29 Uji Kesesuaian Model

Variabel	R^2	<i>AVE</i>	$GoF = \sqrt{AVE \times R^2}$	Keterangan
Kepuasan Pengguna	0.559	0.651	0.603	Baik
Manfaat Bersih	0.341	0.538	0.428	Baik
Penggunaan	0.795	0.711	0.751	Baik

Berdasarkan hasil tabel 4.29 diperoleh diperoleh hasil perhitungan *GoF* pada Variabel Kepuasan Pengguna, Variabel Penggunaan, dan Variabel Manfaat Bersih dengan nilai lebih besar dari 0.38. hal ini menunjukkan bahwa nilai yang di observasi dengan nilai yang diekspetasi dalam model dikatakan baik.

4.4 Hasil Bootstrapping

Setelah dilakukan uji *outer* model dan *inner* model maka tahapan selanjutnya ialah dengan melakukan *bootstrapping*. Dalam *PLS*, pengujian setiap hubungan antar variabel dilakukan dengan *bootstrapping* terhadap sampel yang digunakan. Hasil *bootstrapping* dalam *PLS* dapat dilihat pada gambar 4.24.



Gambar 4.24 Hasil *Bootstrapping*

Berdasarkan hasil *bootstrapping* diatas dapat terlihat besarnya nilai *T-Static* antar variabel *dependent* dengan variabel *independent*. variabel tersebut dikatakan signifikan apabila *T-Static* lebih besar sama dengan 1,96 atau bisa dikatakan apabila *p-value* lebih kecil sama dengan 0,05. Hasil *p-value* dapat dilihat pada tabel 4.30.

Tabel 4.30 *Path Coeficient*

Variabel	<i>Original Sample</i>	<i>Sample Mean</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>
Kualitas Sistem => Penggunaan	0.296	0.293	0.250	1.184	0.237
Kualitas Sistem => Kepuasan Pengguna	-0.419	-0.454	0.295	1.420	0.156
Kualitas Informasi => Penggunaan	0.727	0.721	0.257	2.827	0.005
Kualitas Informasi => Kepuasan Pengguna	0.044	0.047	0.358	0.124	0.901
Kualitas Layanan => Penggunaan	-0.124	-0.112	0.199	0.624	0.533
Kualitas Layanan => Kepuasan Pengguna	0.816	0.856	0.208	3.920	0.000
Penggunaan => Kepuasan Pengguna	0.316	0.342	0.324	0.975	0.330
Penggunaan => Manfaat Bersih	0.423	0.437	0.117	3.599	0.000
Kepuasan Pengguna => Manfaat Bersih	0.231	0.238	0.141	1.641	0.101

Berdasarkan pada tabel 4.30 maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Sistem terhadap Variabel Penggunaan tidak berpengaruh signifikan dikarenakan nilai *p-value* $0,237 > 0,05$ atau *T-Statics* $1,184 < 1,96$
2. Variabel Kualitas Sistem terhadap Variabel Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh signifikan dikarenakan nilai *p-value* $0,156 > 0,05$ atau *T-Statics* $1,420 < 1,96$
3. Variabel Kualitas Informasi terhadap Variabel Penggunaan berpengaruh signifikan dikarenakan nilai *p-value* $0,005 < 0,05$ atau *T-Statics* $2,827 > 1,96$
4. Variabel Kualitas Informasi terhadap Variabel Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh signifikan dikarenakan nilai *p-value* $0,901 > 0,05$ atau *T-Statics* $0,124 < 1,96$

5. Variabel Kualitas Layanan terhadap Variabel Penggunaan tidak berpengaruh signifikan dikarenakan nilai $p\text{-value}$ $0,533 > 0,05$ atau $T\text{-Statics}$ $0,624 < 1,96$
6. Variabel Kualitas Layanan terhadap Variabel Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan dikarenakan nilai $p\text{-value}$ $0,000 < 0,05$ atau $T\text{-Statics}$ $3,920 > 1,96$
7. Variabel Penggunaan terhadap Variabel Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh signifikan dikarenakan nilai $p\text{-value}$ $0,330 > 0,05$ atau $T\text{-Statics}$ $0,975 < 1,96$
8. Variabel Penggunaan terhadap Variabel Manfaat Bersih berpengaruh signifikan dikarenakan nilai $p\text{-value}$ $0,000 < 0,05$ atau $T\text{-Statics}$ $3,559 > 1,96$
9. Variabel Kepuasan Pengguna terhadap Variabel Manfaat Bersih berpengaruh signifikan dikarenakan nilai $p\text{-value}$ $0,101 > 0,05$ atau $T\text{-Statics}$ $1,641 < 1,96$

Setelah jalur koefisien pada setiap hipotesis telah diketahui, maka selanjutnya dilakukan pengecekan ada variabel yang memiliki pengaruh tidak langsung dan variabel mana saja yang memiliki pengaruh langsung. Dikatakan ada *indirect effect* jika nilai $p\text{-value} < 0,05$ dan di katakan tidak ada *indirect effect* jika nilai $p\text{-value} > 0,05$. Untuk hasil pengaruh tidak langsung dapat dilihat pada tabel 4.31.

Tabel 4.31 *Indirect Effect*

Variabel	<i>Original Sample</i>	<i>Sample Mean</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>
Kualitas Sistem => Penggunaan		0.000	0.000		
Kualitas Sistem => Kepuasan Pengguna	0.094	0.111	0.144	0.651	0.515
Kualitas Sistem => Manfaat Bersih	0.050	0.036	0.158	0.315	0.753

Variabel	<i>Original Sample</i>	<i>Sample Mean</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>
Kualitas Informasi => Penggunaan		0.000	0.000		
Kualitas Informasi => Kepuasan Pengguna	0.229	0.257	0.318	0.721	0.471
Kualitas Informasi => Manfaat Bersih	0.370	0.401	0.165	2.242	0.025
Kualitas Layanan => Penggunaan		-0.000	0.000		
Kualitas Layanan => Kepuasan Pengguna	-0.039	-0.063	0.119	0.331	0.741
Kualitas Layanan => Manfaat Bersih	0.127	0.133	0.146	0.869	0.385
Penggunaan => Kepuasan Pengguna		0.000	0.000		
Penggunaan => Manfaat Bersih	0.073	0.078	0.100	0.729	0.466
Kepuasan Pengguna => Manfaat Bersih		0.000	0.000		

Berdasarkan hasil tabel 4.31 *indirect effect* maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Sistem tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna dikarenakan memiliki nilai *p-value* sebesar $0,515 > 0,05$
2. Variabel Kualitas Sistem tidak berpengaruh terhadap Manfaat Bersih dikarenakan memiliki nilai *p-value* sebesar $0,753 > 0,05$
3. Variabel Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna dikarenakan memiliki nilai *p-value* sebesar $0,471 > 0,05$
4. Variabel Kualitas Informasi memiliki pengaruh terhadap Manfaat Bersih dikarenakan memiliki nilai *p-value* sebesar $0,025 > 0,05$
5. Variabel Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna dikarenakan memiliki nilai *p-value* sebesar $0,741 > 0,05$
6. Variabel Kualitas Sistem tidak berpengaruh terhadap Manfaat Bersih dikarenakan memiliki nilai *p-value* sebesar $0,385 > 0,05$

7. Variabel Penggunaan tidak berpengaruh terhadap Manfaat Bersih dikarenakan memiliki nilai *p-value* sebesar $0,466 > 0,05$

Setelah *path coefficient* dan *indirect effect* telah diketahui maka tahapan selanjutnya dilakukan penjumlahan antara *path coefficient* dengan *indirect effect* untuk mengetahui *total effect* pada setiap variabel. Untuk mengetahui antar variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan dapat dilihat dari *p-value*. Jika *p-value* lebih kecil dari 0,05 maka pengaruh pada variabel tersebut dapat dikatakan signifikan, begitu pula sebaliknya jika *p-value* lebih besar dari 0,05 maka pengaruh pada variabel tersebut dikatakan tidak signifikan. Hasil dari *total effect* dapat dilihat pada tabel 4.32.

Tabel 4.32 Total Effect

Variabel	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T Statistics	P Values	Keterangan
Kualitas Sistem => Penggunaan	0.296	0.293	0.250	1.184	0.237	Tidak berpengaruh
Kualitas Sistem => Kepuasan Pengguna	-0.326	-0.343	0.247	1.320	0.187	Tidak berpengaruh
Kualitas Sistem => Manfaat Bersih	0.050	0.036	0.158	0.315	0.753	Tidak berpengaruh
Kualitas Informasi => Penggunaan	0.727	0.721	0.257	2.827	0.005	Berpengaruh
Kualitas Informasi => Kepuasan Pengguna	0.274	0.305	0.241	1.137	0.256	Tidak berpengaruh
Kualitas Informasi => Manfaat Bersih	0.370	0.401	0.165	2.242	0.025	Berpengaruh
Kualitas Layanan => Penggunaan	-0.124	-0.112	0.199	0.624	0.533	Tidak berpengaruh
Kualitas Layanan => Kepuasan Pengguna	0.777	0.794	0.198	3.931	0.000	Berpengaruh

Variabel	<i>Original Sample</i>	<i>Sample Mean</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>	Keterangan
Kualitas Layanan => Manfaat Bersih	0.127	0.133	0.146	0.869	0.385	Tidak berpengaruh
Penggunaan => Kepuasan Pengguna	0.316	0.342	0.324	0.975	0.330	Tidak berpengaruh
Penggunaan => Manfaat Bersih	0.496	0.515	0.129	3.833	0.000	Pengaruh secara signifikan
Kepuasan Pengguna => Manfaat Bersih	0.231	0.238	0.141	1.641	0.101	Tidak berpengaruh

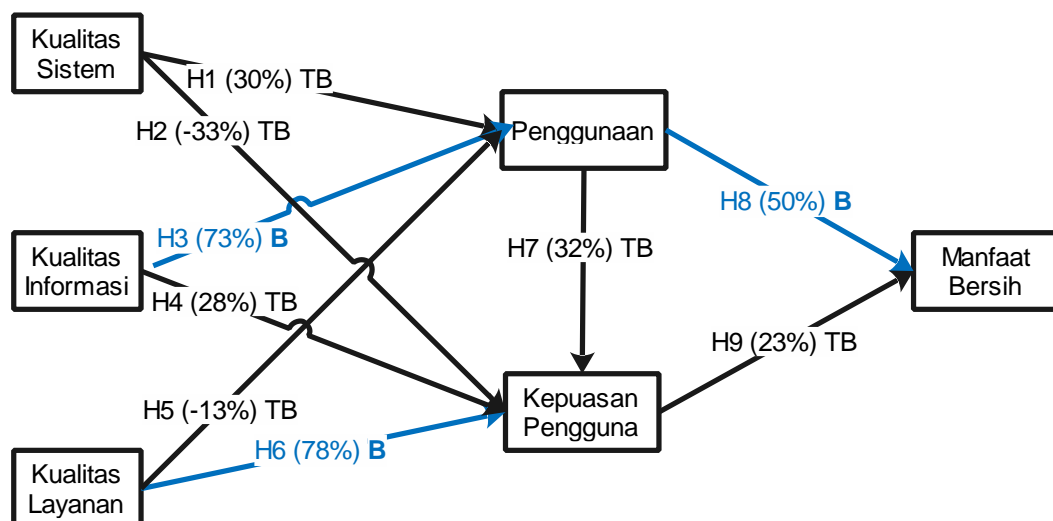
Berdasarkan tabel 4.32, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel Kualitas Sistem tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Penggunaan, dikarenakan nilai *p-value* sebesar $0,237 > 0,05$
2. Variabel Kualitas Sistem tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dikarenakan nilai *p-value* sebesar $0,187 > 0,05$
3. Variabel Kualitas Sistem tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Manfaat Bersih, dikarenakan nilai *p-value* sebesar $0,753 > 0,05$
4. Variabel Kualitas Informasi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Penggunaan, dikarenakan nilai *p-value* sebesar $0,005 > 0,05$
5. Variabel Kualitas Informasi tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dikarenakan nilai *p-value* sebesar $0,256 > 0,05$
6. Variabel Kualitas Informasi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Manfaat Bersih, dikarenakan nilai *p-value* sebesar $0,025 > 0,05$
7. Variabel Kualitas Layanan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Penggunaan, dikarenakan nilai *p-value* sebesar $0,533 > 0,05$

8. Variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dikarenakan nilai *p-value* sebesar $0,000 > 0,05$
9. Variabel Kualitas Layanan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Manfaat Bersih, dikarenakan nilai *p-value* sebesar $0,385 > 0,05$
10. Variabel Penggunaan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dikarenakan nilai *p-value* sebesar $0,330 > 0,05$
11. Variabel Penggunaan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Manfaat Bersih, dikarenakan nilai *p-value* sebesar $0,000 > 0,05$
12. Variabel Kepuasan Pengguna tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Manfaat Bersih, dikarenakan nilai *p-value* sebesar $0,101 > 0,05$

Berdasarkan hasil dari *total effect* maka dapat diketahui yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel lain yaitu Kualitas Informasi terhadap Penggunaan, Penggunaan terhadap Manfaat Bersih, Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Penggunaan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.

Setelah mengetahui variabel mana saja yang memiliki pengaruh signifikan maka tahap selanjutnya memodelkan variabel mana saja yang dapat mempengaruhi variabel lain dan seberapa besar tingkat pengaruhnya. Berdasarkan hasil *total effect*, maka dapat digambarkan pada gambar 4.25.



Keterangan gambar :

B : Berpengaruh

TB : Tidak berpengaruh

Gambar 4.25 Model Pengaruh Langsung

Penjelasan dari gambar 4.25 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem tidak berpengaruh terhadap Penggunaan.
2. Kualitas Sistem tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.
3. Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Penggunaan sebesar 73%.
4. Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.
5. Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Penggunaan.
6. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 78%,
7. Penggunaan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.
8. Penggunaan berpengaruh terhadap Manfaat Bersih sebesar 50%.
9. Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh terhadap Manfaat Bersih.

4.5 Pembahasan

Berdasarkan dari penjelasan gambar 4.25 yang memiliki pengaruh adalah Kualitas Informasi terhadap Penggunaan, Penggunaan terhadap Manfaat Bersih, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna. Dari ke 3 (tiga) variabel yang

mempunyai pengaruh signifikan maka tahap selanjutnya melihat hasil *original sample* (*factor loading*) dan *sample mean*. *Sample mean* menunjukkan persepsi responden saat penelitian dan *Original sample* atau *factor loading* menunjukkan apa yang harus dilakukan di masa mendatang. Jika *sample mean* dan *factor loading* terletak pada indikator yang sama berarti ke depannya indikator dengan angka terbesar lebih di intensifkan. Apabila sebaliknya, maka di masa mendatang indikator *factor loading* terbesar menjadi tumpuan perubahan kebijakan organisasi.

Tabel 4.33 *Original Sample* dan *Sample Mean* Kualitas Informasi

Indikator	Indikator	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>
x21	<i>E-Perfomance</i> sudah dilengkapi data pendukung dalam melakukan penilaian kinerja	0.864	0.863
x22	<i>E-Perfomance</i> menyediakan data dan informasi yang bermanfaat	0.837	0.833
x23	Penyampaian informasi dapat diterima dengan baik	0.833	0.823
x24	Informasi yang disampaikan tepat waktu	0.832	0.818

Berdasarkan hasil tabel 4.33 persepsi pegawai Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya dapat dijelaskan bahwa indikator dari Kualitas Informasi yang memiliki *mean* dominan yaitu x21 (*E-Perfomance* sudah dilengkapi data pendukung dalam melakukan penilaian kinerja) sebesar 0,863, sedangkan dari hasil pengolahan data *factor loading* yang memiliki nilai tertinggi terdapat pada x21 (*E-Perfomance* sudah dilengkapi data pendukung dalam melakukan penilaian kinerja) sebesar 0,864. Hal ini menunjukkan bahwa pada saat ini dan ke depannya sebaiknya Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya harus lebih menitikberatkan kelengkapan data dibandingkan indikator lainnya.

Tabel 4.34 *Original Sample* dan *Sample Mean* Kualitas Layanan

	Indikator	Original Sample (O)	Sample Mean (M)
x31	Aplikasi <i>E-Perfomance</i> memberikan informasi hasil kinerja.	0.919	0.925
x32	<i>E-Perfomance</i> memberikan fasilitas untuk berkomunikasi antara pegawai dengan bagian IT.	0.739	0.675

Berdasarkan hasil tabel 4.34 persepsi pegawai Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya dapat dijelaskan bahwa indikator dari Kualitas Layanan yang memiliki *mean* dominan yaitu x31 (aplikasi *E-Perfomance* memberikan informasi hasil kinerja) sebesar 0,925, sedangkan dari hasil pengolahan data *factor loading* yang memiliki nilai tertinggi terdapat pada x31 (Aplikasi *E-Perfomance* memberikan informasi hasil kinerja) sebesar 0,919. Hal ini menunjukkan bahwa pada saat ini dan ke depannya sebaiknya Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya harus lebih menitikberatkan penyampaian informasi hasil penilaian kinerja dibandingkan indikator lainnya.

Tabel 4.35 *Original Sample* dan *Sample Mean* Penggunaan

	Indikator	Original Sample (O)	Sample Mean (M)
x41	Saya selalu mengguakan <i>E-Perfomance</i> dalam proses penilaian kinerja	0.887	0.894
x42	Saya dapat melihat penilaian kinerja dengan menggunakan <i>E-Perfomance</i> .	0.798	0.769

Berdasarkan hasil tabel 4.35 persepsi pegawai Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya dapat dijelaskan bahwa indikator dari Penggunaan yang memiliki *mean* dominan yaitu x41 (Saya selalu mengguakan *E-Perfomance* dalam proses penilaian kinerja) sebesar 0,894, sedangkan dari hasil pengolahan data *factor loading* yang memiliki nilai tertinggi terdapat pada x41 (Saya selalu mengguakan

E-Perfomance dalam proses penilaian kinerja) sebesar 0,887. Hal ini menunjukkan bahwa pada saat ini dan ke depannya sebaiknya Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya harus lebih menitikberatkan *maintenance* aplikasi *E-Perfomance* dibandingkan indikator lainnya.

Tabel 4.36 *Original Sample* dan *Sample Mean* Manfaat Bersih

	Indikator	Original Sample (O)	Sample Mean (M)
x61	Aplikasi <i>E-Perfomance</i> dapat meningkatkan kerja sama antar pegawai dalam menjalankan tugas	0.779	0.780
x62	Aplikasi <i>E-Perfomance</i> mempermudah komunikasi dalam penyampaian tugas yang diberikan	0.664	0.624
x63	Aplikasi <i>E-Perfomance</i> dapat mempercepat proses penilaian kinerja	0.753	0.699

Berdasarkan hasil tabel 4.36 persepsi pegawai Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya dapat dijelaskan bahwa indikator dari Manfaat Bersih yang memiliki *mean* dominan yaitu x61 (Aplikasi *E-Perfomance* dapat meningkatkan kerjasama antar pegawai dalam menjalankan tugas) sebesar 0,780, sedangkan dari hasil pengolahan data *factor loading* yang memiliki nilai tertinggi terdapat pada x61 (Aplikasi *E-Perfomance* dapat meningkatkan kerja sama antar pegawai dalam menjalankan tugas) sebesar 0,779. Hal ini menunjukkan bahwa pada saat ini dan ke depannya sebaiknya Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya harus lebih menitikberatkan kerja sama antar pegawai dibandingkan indikator lainnya.