

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Sistem Informasi

Sistem Informasi (SI) dipergunakan untuk menyatukan pengerjaan harian, mendukung kegiatan strategi dan operasi yang bersifat manajerial dalam suatu kelompok atau organisasi (Leitch & Davis, 1983). Penerapan SI membutuhkan kombinasi antara manusia, fasilitas dan teknologi (Nash & Roberts, 1984). Kegiatan yang dilakukan dalam SI dapat berupa mengumpulkan, menginput, mengolah dan menyimpan data secara terorganisir sehingga tujuan dari penerapan SI dapat tercapai (Romney & Steinbart, 2010).

3.2 Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian

Keputusan Menteri Dalam Negeri No 17 Tahun 2000 menetapkan pentingnya penyelenggaraan dan pemeliharaan sistem informasi, yang dikembangkan dan dioperasikan melalui Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) pada Pemerintah Daerah dan Departemen dalam negeri. Terdapat pasal 1 pada keputusan tersebut yang menyatakan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian atau disebut SIMPEG merupakan keseluruhan terstruktur yang terdiri atas perangkat pengolah yakni perangkat lunak, prosedur, pengumpul dan tenaga pengolah; perangkat penyimpan yakni bank data dan pusat data serta perangkat komunikasi yang saling

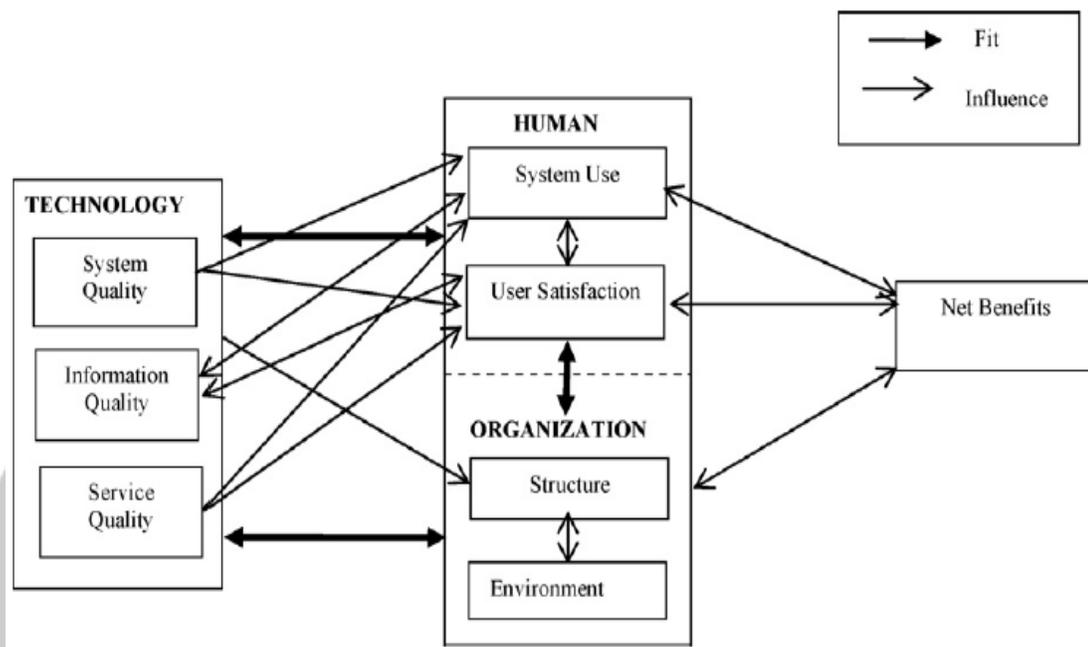
berketergantungan, berhubungan dan saling menentukan dalam rangka penyediaan informasi di bidang kepegawaian (Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, 2000).

Berdasarkan keputusan tersebut SIMPEG diterapkan diberbagai lingkungan seperti Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham). Pengimplementasian SIMPEG pada lingkungan Kemenkumham diharapkan dapat menunjang kinerja pegawai dan proses administrasi kepegawaian secara otomatis (Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2016).

3.3 Model HOT-Fit

Model kesesuaian Human, Organization, Technology (HOT-Fit) dikembangkan oleh Yusof yang merupakan pengembangan dari model DeLone dan McLean. Pengembangannya berupa menempatkan faktor organisasi meliputi lingkungan dan struktur organisasi. Model ini mengelompokkan komponen utamanya dalam 3 faktor antara lain *human*, *organizational*, dan *technology*.

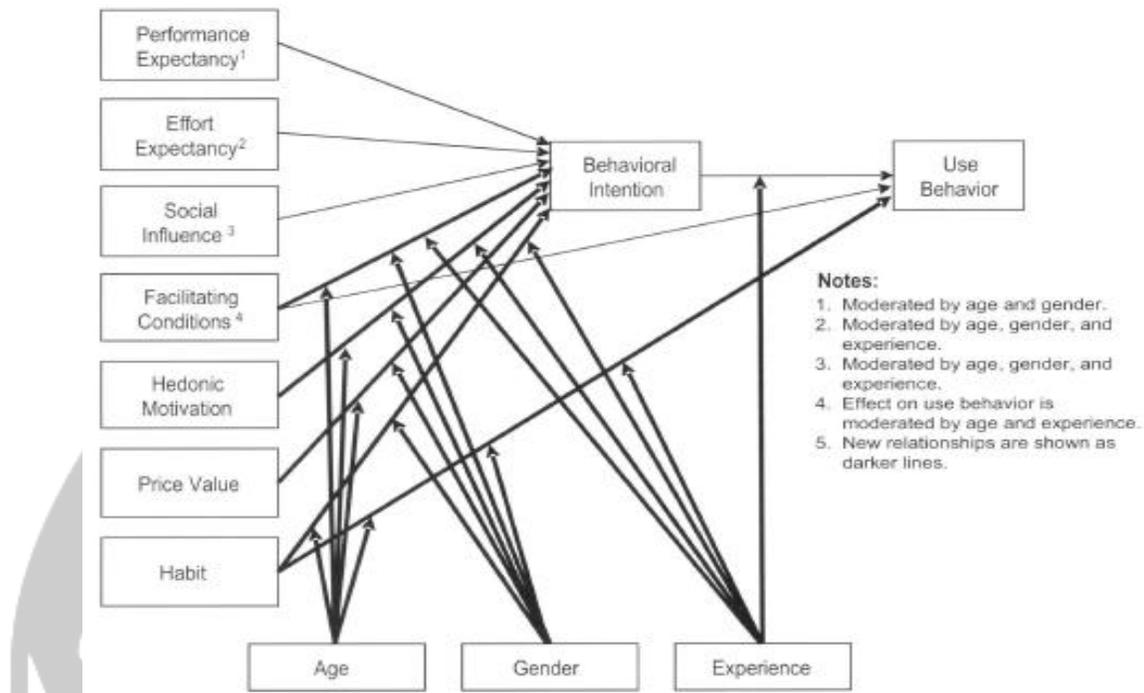
Kerangka HOT-Fit terdapat pada Gambar 3.1 (Yusof, Paul & Stergioulas, 2006) ini menilai kesuksesan SI dan menilai kesesuaian antara manusia - organisasi - teknologi serta penerimaan user dalam adopsi SI. Selain itu, model ini menilai dampak antara kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem dengan kepuasan pengguna dan penggunaan sistem, struktur dengan lingkungan dan net benefit, serta lingkungan dengan net benefit. Namun, HOT-fit memiliki kekurangan yaitu dimensi faktor manusia belum menggambarkan lebih jauh indikator yang mampu mempengaruhi user untuk menggunakan SI.



Gambar 3.1 Model HOT-Fit
(Sumber : Yusof, et al., 2006)

3.4 Model UTAUT 2

Venkatesh mengembangkan suatu model penerimaan yang biasa disebut *Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology 2 (UTAUT2)*. Model UTAUT2 dikembangkan berdasarkan teori terkait penerimaan sistem oleh penggunanya. Teori-teori tersebut terdiri dari delapan teori yang dikembangkan menjadi sebuah model baru terintegrasi. Teori yang terdapat tersebut antara lain *Theory of Planned Behavior/TPB*, *TAM*, *TAM+TPB*, *Theory of Reasoned Action/TRA*, *Motivational Model/MM*, *Model of PC Utilization/MPCU*, *Social Cognitive Theory/SCT* dan *Innovation Diffusion Theory/IDT*.



Gambar 3.2 Model UTAUT2
(Sumber : Venkatesh et al, 2012)

Model penerimaan UTAUT2 ditunjukkan oleh Gambar 3.2 (Venkatesh et al., 2012) dipergunakan untuk mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap sistem informasi berdasarkan tujuh faktor utama yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi-kondisi fasilitas (*facilitating conditions*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), nilai harga (*price value*), dan kebiasaan (*habit*) dengan variabel moderator jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), dan pengalaman penggunaan (*experience*) yang mempengaruhi minat penggunaan (*behavioral intention*) SI dan perilaku penggunaannya (*use behavior*). Namun, model ini belum dapat melakukan

evaluasi sistem yang berhubungan dengan faktor teknologi dan organisasi yang memberi dampak pada kesuksesan SI.

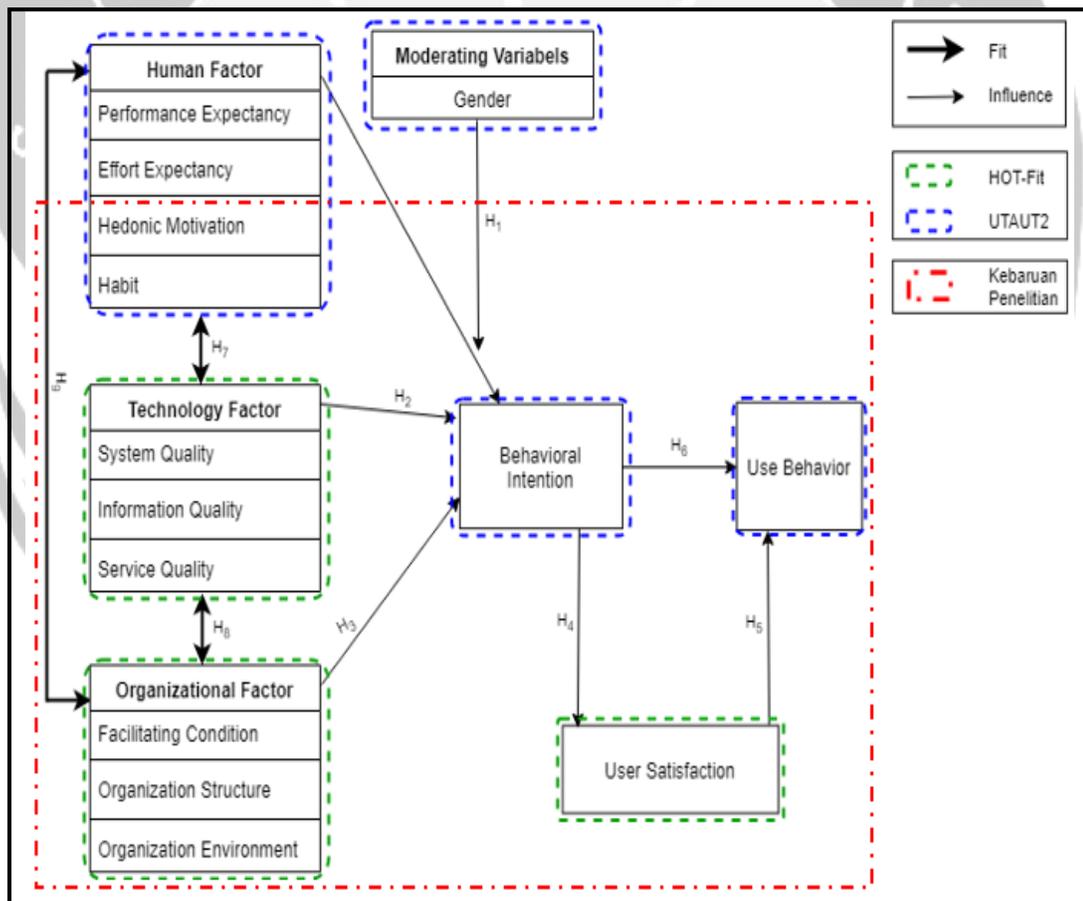
3.5 Model Terintegrasi

Penelitian Mohamadali dan Garibaldi (2010) membuat kerangka evaluasi terintegrasi yang menggabungkan 3 model evaluasi sistem informasi yakni model DeLone dan McLean (D&M), model UTAUT dan TTF. Model D&M yang telah dikembangkan menjadi Model HOT-Fit memakai sebutan *intention to use* atau *use* sedangkan UTAUT2 menggunakan istilah *behavioural intention* atau *use*. Istilah tersebut hampir sama dalam menggambarkan dimensi faktor dependen yaitu niat untuk menggunakan suatu sistem. Tetapi setiap model mempunyai faktor independen masing-masing berbeda, seperti HOT-Fit memiliki faktor manusia, organisasi teknologi mempengaruhi penggunaan sistem dan UTAUT2 memiliki tujuh faktor utama berupa faktor manusia yaitu harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, motivasi hedonis, nilai harga, dan kebiasaan mempengaruhi berperilaku penggunaan sistem.

Kegagalan ataupun keberhasilan SI sangat bergantung pada kesesuaian antara tiga faktor yaitu manusia, organisasi, teknologi (Laudon, 2000). Namun, Model UTAUT2 hanya meneliti hubungan pengaruh faktor manusia terhadap penggunaan sistem dan belum meneliti hubungan faktor-faktor teknologi dan organisasi terhadap penggunaan sistem. Sedangkan, Model HOT-Fit telah meneliti hubungan faktor manusia, organisasi dan teknologi terhadap penggunaan sistem tetapi model ini

belum menjabarkan secara jauh pengaruh hubungan dimensi faktor manusia lebih jauh terhadap penggunaan SI.

Berdasarkan kelebihan dan kelemahan model HOT-Fit dan UTAUT2 maka faktor independen pada dua model tersebut digabungkan sehingga diperoleh model terintegrasi antara HOT-Fit dan UTAUT2 yang mampu menyajikan gambaran lebih baik terhadap faktor penerimaan pengguna SI. Model terintegrasi antara HOT-Fit dan UTAUT2 terlihat di Gambar 3.3.



Gambar 3.3 Model Terintegrasi HOT-Fit dengan UTAUT2

3.6 Hiptotesis

Secara etimologis hipotesis berasal dari kata *hypo* dan *thesis* yang berarti kurang dari dan pendapat (Djarwanto, 1994). Sehingga dapat dikatakan hipotesis adalah mengungkapkan pernyataan atau pendapat sementara untuk memecahkan suatu masalah dan belum terbukti kebenarannya sehingga harus diuji kebenarannya secara empiris (Ary & Razavieh, 2000).

Penelitian ini menggunakan hipotesis yang berlandaskan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian, serta tinjauan pustaka terkait model terintegrasi antara HOT-Fit dan UTAUT2. Susunan hipotesis yang dibuat berdasarkan model terintegrasi diperlihatkan pada Tabel 3.1.

3.6.1 Human Factor

Human Factor adalah salah satu faktor penting dalam pengembangan dan implementasi SI. Penelitian ini memiliki faktor manusia terdiri dari beberapa indikator yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *hedonic motivation* dan *habit*. Indikator *social influence* dan *price value* tidak termasuk dalam faktor human karena disesuaikan dengan karakteristik lingkup pemerintah yang menerapkan SIMPEG wajib digunakan oleh semua pegawai tanpa adanya biaya yang perlu dikeluarkan oleh pegawai dalam menggunakan sistem tersebut.

3.6.1.1 Performance Expectancy

Performance Expectancy merupakan sejauh mana orang percaya dengan penggunaan SIMPEG akan meningkatkan kinerja pekerjaannya

(Abdallah et al., 2018; Makanyeza & Mutambayashata, 2018; Moghavvemi & Mohd, 2016).

3.6.1.2 Effort Expectancy

Effort Expectancy adalah sejauh mana tingkat kemudahan yang dialami pengguna ketika memanfaatkan SIMPEG (Abdallah et al., 2018; Makanyeza & Mutambayashata, 2018; Tarhini et al., 2016).

3.6.1.3 Hedonic Motivation

Hedocin Motivation merupakan sejauh mana orang mendapatkan kesenangan dari penggunaan teknologi (Abdallah et al., 2018; Makanyeza & Mutambayashata, 2018; Megadewandanu et al., 2016).

3.6.1.4 Habit

Habit merupakan sejauh mana orang cenderung melakukan perilaku karena efek dari suatu tindakan yang berulang dalam menggunakan SIMPEG (Makanyeza & Mutambayashata, 2018; Megadewandanu et al., 2016; Talukder et al., 2019; Kwateng et al., 2018).

3.6.1.5 Human Factor with Moderation Gender

Penelitian sebelumnya terkait efek gender menunjukkan bahwa perbedaan gender dalam menyelesaikan tugas memberi efek pada harapan kinerja (Venkatesh et al., 2003). Selain itu, ditemukan ekspektasi upaya lebih menonjol pada perempuan daripada laki-laki (Venkatesh, Morris &

Ackerman, 2000). Adapun pada penelitian sebelumnya ditemukan pria cenderung memproses rangsangan dan informasi berdasarkan skema dan cenderung mengabaikan beberapa perincian yang relevan, sementara wanita cenderung memproses informasi secara sepotong-sepotong dan lebih rinci sehingga akan melemahkan efek kebiasaan pada niat atau perilaku (Meyers-Levy & Maheswaran, 1991).

Selanjutnya ditemukan gender memberi dampak pada inovasi teknologi konsumen (Lee et al., 2010). Tahap awal memakai sistem baru, pria memperlihatkan minat yang lebih besar dalam menelusuri kebaruan dan inovasi (Chau & Hui, 1998). Minat yang lebih besar ini akan meningkatkan pentingnya relatif motivasi hedonis dalam keputusan awal penggunaan sistem pada pria. Dengan demikian, penelitian ini mengusulkan :

H₁. Faktor human berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan sistem dengan moderasi *gender*.

3.6.2 Technology Factor

Sistem informasi yaitu teknologi yang dapat mempermudah proses pekerjaan manusia. Sistem informasi dapat dinilai dari segi kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan.

3.6.2.1 System Quality

System quality merupakan kualitas SIMPEG yang mampu dinilai dari *interface*, *respon time*, integrasi sistem, dan keamanan sistem (Delone & Mclean, 2014).

3.6.2.2 Information Quality

Information quality merupakan kualitas SIMPEG diukur dari ketepatan, relevansi, kelengkapan dan akurasi informasi yang dihasilkan (McGill, Hobbs & Klobas, 2003).

3.6.2.3 Service Quality

Service quality melihat pada dukungan pengelola SIMPEG yang memberikan bantuan dan kesigapan merespon masalah ataupun keluhan dari pengguna (McGill, Hobbs & Klobas, 2003).

Teknologi mempunyai hubungan erat dengan manusia karena manusia selaku pengguna bersentuhan langsung dengan sistem. Faktor yang mempengaruhi pengguna dalam mengambil keputusan menggunakan sistem yaitu kemanfaatan sistem yang dirasakan pengguna akan meningkatkan kinerjanya dengan menggunakan sistem tersebut. Dengan demikian, penelitian ini mengusulkan :

H₂. Faktor *technology* berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan sistem

H₇. Adanya hubungan kesesuaian antara faktor *human* dengan *technology*

3.6.3 Organizational Factor

Organisasi merupakan kelompok yang terbentuk untuk menggapai tujuan manajemen dengan memonitor kebijakannya. Penelitian ini memiliki faktor organisasi yang terdiri dari beberapa indikator yaitu *facilitating condition*, *organization structure*, *organization environment*.

3.6.3.1 Facilitating Condition

Facilitating Condition dinilai dari seberapa orang percaya mengenai ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana, pelatihan, sumber daya dan fasilitas layanan bantuan penggunaan SIMPEG (Mansoori, Sarabdeen & Tchanchane, 2018; Ukut & Krairit, 2019).

3.6.3.2 Organization Structure

Organization Structure merupakan sejauh mana orang percaya bahwa organisasi telah melaksanakan strategi dan perencanaan terhadap implementasi SIMPEG (Yusof et al., 2008).

3.6.3.3 Organization Environment

Organization Environment merupakan sejauh mana orang percaya bahwa organisasi telah memberikan dukungan penuh terhadap implementasi SIMPEG (Yusof et al., 2008).

Faktor organisasi dan manusia memiliki peranan penting dalam pengembangan dan pengimplementasian SI. Selain itu, diperlukan keselarasan antara

manusia dengan organisasi untuk memastikan keberhasilan implementasi SI dengan menyeleraskan rutinitas kerja, asumsi manajemen, dan kebutuhan pengguna sebagai pengenalan sistem yang mempengaruhi dimensi fit berbeda dengan cara yang kompleks (Mohamadali & Garibaldi, 2012). Selanjutnya, kesesuaian organisasi (tujuan, struktur dan proses) dan teknologi adalah titik awal yang penting dalam implementasi SI karena mampu memberi dampak pada kinerja organisasi (Alharbi, Atkins & Stanier, 2016). Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini mengusulkan :

H₃. Faktor *organizational* berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan sistem

H₈. Adanya hubungan kesesuaian antara faktor *technology* dengan *organizational*

H₉. Adanya hubungan kesesuaian antara faktor *organizational* dengan *human*

3.6.4 Behavioral Intention, User Satisfaction, dan Use Behavior

User Satisfaction yaitu umpan balik dan respon dari user yang telah menggunakan sistem (Yusof, Paul & Stergioulas, 2006). Sikap user pada SI dipengaruhi dari seberapa suka user mengenai sistem yang digunakan. Menurut DeLone & McLean (2014) *user satisfaction* dapat dilihat dari keseluruhan sistem yang disajikan. *User satisfaction* secara umum merupakan hasil perbedaan antara harapan mengenai kebutuhan SI dengan proses kinerja input dan output sistem yang diterima sehingga mampu mempengaruhi perilaku penggunaan sistem. Selain itu, niat berperilaku juga mempengaruhi penggunaan untuk menggunakan SIM Kepegawaian. Dengan demikian, penelitian ini mengusulkan:

H₄. Faktor *behavioral intention* berpengaruh terhadap *user satisfaction*

H₅. *User satisfaction* berpengaruh terhadap *use behavior*

H₆. Niat perilaku penggunaan sistem berpengaruh terhadap *use behavior*

Tabel 3.1 Hipotesis Penelitian

Kode	Hipotesis
H ₁	Faktor <i>human</i> berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan sistem dengan moderasi <i>gender</i>
H ₂	Faktor <i>technology</i> berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan sistem
H ₃	Faktor <i>organizational</i> berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan sistem
H ₄	<i>Behavioral intention</i> berpengaruh terhadap <i>user satisfication</i>
H ₅	<i>User satisfication</i> berpengaruh terhadap <i>use behavior</i>
H ₆	Niat perilaku penggunaan sistem berpengaruh terhadap <i>use behavior</i>
H ₇	Adanya hubungan kesesuaian antara faktor <i>human</i> dengan <i>technology</i>
H ₈	Adanya hubungan kesesuaian antara faktor <i>technology</i> dengan <i>organizational</i>
H ₉	Adanya hubungan kesesuaian antara faktor <i>organizational</i> dengan <i>human</i>

3.7 *Likert Scale*

Likert Scale adalah metode pengukur tanggapan seseorang ataupun kelompok dan sikap terkait suatu peristiwa (Sugiono, 2012). *Likert scale* biasanya terdapat dalam kuesioner untuk mengetahui tingkat kesepakatan responden dengan sebuah pernyataan atau serangkaian pernyataan (Bertram, 2010). Kuesioner penelitian menggunakan indikator skala *likert* yang terlihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Indikator *Likert scale*

Indikator	Nilai
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4

3.8 Analisis Data

Structural Equation Model (SEM) diterapkan untuk menyelesaikan model yang tidak dapat diselesaikan oleh persamaan regresi linear yaitu model bertingkat secara serentak, serta memiliki fleksibilitas dalam menghubungkan antara data dan teori (Chou & Bentler, 1995). Salah satu program yang mempergunakan SEM yaitu *Generalized Structured Component Analysis* (GeSCA).

GeSCA adalah penyempurnaan dari alat yang ada sebelumnya seperti LISREL, AMOS, PLS dan SPSS. GeSCA dapat digunakan oleh para peneliti di berbagai bidang disiplin ilmu karena beberapa alasan sebagai berikut (Hwang & Takane, 2010).

1. GeSCA tidak mensyaratkan asumsi normalitas multivariat sama seperti PLS.
2. GeSCA dapat dijalankan dengan menggunakan sampel yang kecil.
3. GeSCA menghindarkan masalah inadmissible solutions seperti varian yang bernilai negatif (*heywood case*) yang sering terjadi pada CB-SEM.
4. GeSCA menghasilkan estimasi yang unik untuk skor variabel laten yang dapat digunakan pada beberapa analisis lanjutan.

5. GeSCA menyediakan ukuran *overall model fit* untuk menguji teori dan perbandingan model.

Selain itu, GeSCA dapat menganalisis dengan pendekatan gabungan antara *factor analysis*, *structural model*, dan *path analysis* yang bersamaan dapat melakukan tiga kegiatan sekaligus, yaitu menguji validitas reliabilitas, menguji antar variabel dan menguji model yang digunakan (Heungsun, 2010).

