

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dijelaskan terkait dasar teori yang digunakan sebagai penunjang serta referensi dalam penelitian. Penjelasan meliputi Pendidikan Tinggi, peran si/ti dalam Pendidikan Tinggi, *information system success* Delone Mclane model (*iss dmm*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), penggunaan kembali (*intention to reuse*), sumber daya manusia (*human resource quality*), kognitif sosial (*self efficacy*), kerangka pemikiran penelitian, hipotesis awal, dan yang terakhir analisis jalur (*path analysis*).

2.1 Pendidikan Tinggi

Pendidikan Tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh Perguruan Tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia (PP no.4 2014 pasal 1 point 3). Istilah dari Pendidikan Tinggi dalam ketatanegaraan dapat diartikan sebagai suatu wadah yang mampu atau untuk menyelenggarakan pendidikan akademik dengan skala yang lebih tinggi dari sekolah sebelumnya, Pendidikan Tinggi di Indonesia ini terdiri dari 2 status yang diakui oleh Negara, yakni 1) status Pendidikan Tinggi Negeri (PTN) dan 2) Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Keduanya adalah Pendidikan Tinggi yang telah diberi wewenang untuk dapat menyelenggarakan pendidikan, namun beda

Pendidikan Tinggi Negeri dan Swasta yakni PTN diselenggarakan oleh pemerintah, dan PTS yang diselenggarakan oleh pihak swasta namun tetap menagcu kepada aturan-aturan baku yang telah ditetapkan oleh Negara.

Pengelolaan dan regulasi perguruan tinggi di Indonesia dilakukan oleh Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (KEMENRISTEK). Oleh karenanya pentingnya regulasi yang harus dimiliki dan dijalankan oleh Pendidikan Tinggi, itu tercantum pada PP no.4 terkait “Peraturan Pemerintah Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi”. Dengan demikian semua yang terkait peraturan dan pengelolaan Pendidikan Tinggi telah diatur dan ditetapkan oleh Negara.

Terkait dengan PP no.4 2014, Pendidikan Tinggi harus dapat mewujudkan pencapaiannya dalam melaksanakan tugas-tugas yang telah diberikan oleh Negara, selain itu Pendidikan Tinggi memiliki otonomi untuk mengelola sendiri lembaganya sebagai pusat penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi, dengan demikian jelas bahwasannya pengelolaan kepegawaian juga akan menjadi tanggung jawab pribadi dari Pendidikan Tinggi. Adapun otonomi Pendidikan Tinggi yang harus digali dari sisi internal atau di bidang nonakademik yang meliputi penetapan norma dan kebijakan operasional serta pelaksanaan: 1) Organisasi, 2) Keuangan, 3) Kemahasiswaan, 4) Ketenagaan, dan 5) Sarana prasarana, yang kesemua itu disesuaikan dengan karakteristik masing-masing Pendidikan Tinggi.

Dengan dasar yang demikian itu pula pelaksanaan daya dukung sarana dan prasarana akan dapat menunjang dan mendukung terbentuknya organisasi yang

mumpuni dari Pendidikan Tinggi, terkait hal itu sarana dan prasana yang mampu memberikan dampak *signifikan* terhadap personil dan organisasi adalah pemanfaatan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi yang dewasa ini digunakan istilah SI/TI.

2.2 Peran SI/TI Dalam Pendidikan Tinggi

Sudah selayaknya lembaga-lembaga pendidikan yang ada segera memperkenalkan dan memulai penggunaan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi (SI/TI) sebagai basis pembelajaran yang lebih mutakhir. Hal ini menjadi penting, mengingat penggunaan SI/TI merupakan salah satu faktor penting yang memungkinkan kecepatan transformasi ilmu pengetahuan kepada para peserta didik maupun kepada pegawai Pendidikan Tinggi. (Munir, 2009) kontribusi SI/TI dalam pendidikan di era globalisasi pendidikan dapat dipandang dari berbagai aspek, namun pada dasarnya TIK dapat memfasilitasi suatu proses dalam mengumpulkan, mengelola, menyimpan, menyelidiki, membuktikan dan menyebarkan informasi penting secara efektif dan efisien agar dengan informasi yang benar, cepat akurat dan transparan sehingga dunia pendidikan di Indonesia menjadi kompetitif dan memiliki daya saing yang kuat.

Dalam konteks yang lebih spesifik, dapat dikatakan bahwasannya kebijakan penyelenggaraan pendidikan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat sampai dengan pemerintah daerah harus mampu memberikan akses yang lebih mudah dengan SI/TI. SI/TI juga dapat berfungsi untuk memperkecil kesenjangan penggunaan teknologi, pembangunan pendidikan

berbasis SI/TI akan memberikan dampak yang baik bagi peserta didik dan pegawai Pendidikan Tinggi akan menjadi pendorong komunitas pendidikan untuk lebih apresiatif dan proaktif dalam maksimalisasi potensi pendidikan, serta dapat memberikan kesempatan kepada civitas akademik guna memperluas setiap potensi yang ada pada pribadi masing-masing civitas hal ini dirasa akan sangat berguna dikarenakan dengan mudah diperolehnya sumber-sumber yang tidak terbatas.

Pesatnya perkembangan IT akan mempermudah komunikasi sehingga dapat meminimalkan batasan ruang, batasan jarak dan batasan waktu dari tiap-tiap komunikasi yang berjalan searah maupun dua arah, baik terhadap peserta didik maupun terhadap pegawai, dan kesemua civitas akademik. Membagi pengetahuan terhadap civitas juga akan menjadi lebih mudah seperti contoh, seorang pengajar (dosen) membagikan hasil penelitian sehingga dapat digunakan bersama-sama oleh dosen lainnya dan tentunya mempercepat pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada Pendidikan Tinggi yang menerapkan proses SI/TI ini. Kesemuanya itu akan mengarah kepada langkah besar dari tiap-tiap Pendidikan Tinggi untuk menjadi *Virtual University* (kampus dengan dukungan teknologi informasi yang baik), hal ini menjadi visi besar dari setiap kebanyakan Pendidikan Tinggi di era modern dengan berkembangnya SI/TI.

Khusus perkembangan SI/TI yang menggunakan jaringan internet ini akan sangat memungkinkan pengembangan layanan informasi yang lebih baik dalam suatu Pendidikan Tinggi. Apabila penerapan SI/TI dapat dimaksimalkan oleh Pendidikan Tinggi maka besar kemungkinan arah dari pada pendidikan tersebut

akan mencapai e-University, tujuan dari untuk mendukung penyelenggaraan pendidikan, sehingga perguruan tinggi dapat memberi pelayanan informasi yang lebih baik kepada komunitasnya. Layanan pendidikan lain yang bisa dilaksanakan melalui perkembangan kemajuan SI/TI yaitu dengan menyediakan materi kuliah secara tidak terbatas waktu dan ruang melalui dukungan teknologi jaringan komputer dan materi kuliah tersebut dapat diakses oleh siapa saja yang membutuhkan, sehingga memberikan informasi bagi yang sulit mendapatkannya karena problem ruang dan waktu.

Maka dengan semakin globalnya kebutuhan manusia akan teknologi informasi tuntutan kepada Instansi Pendidikan Tinggi juga semakin meningkat, menurut (Riwayadi 2009) ada 4 tuntutan Instansi Pendidikan Tinggi dalam mengikuti perkembangan globalisasi yakni: 1) Sebagai sarana pelengkap dan pembantu dalam suatu proses kegiatan yang berjalan serba cepat dan tepat, 2) alat bantu untuk mengambil, mengolah, menyimpan, dan menyajikan informasi dengan cepat, tepat, dan efisien, 3) bahan referensi dari berbagai aspek kegiatan dan mampu memberikan sajian data yang sesuai dengan kebutuhan, 4) wahana pembelajaran dan penyampaian materi pendidikan yang cepat, tepat, dan efisien.

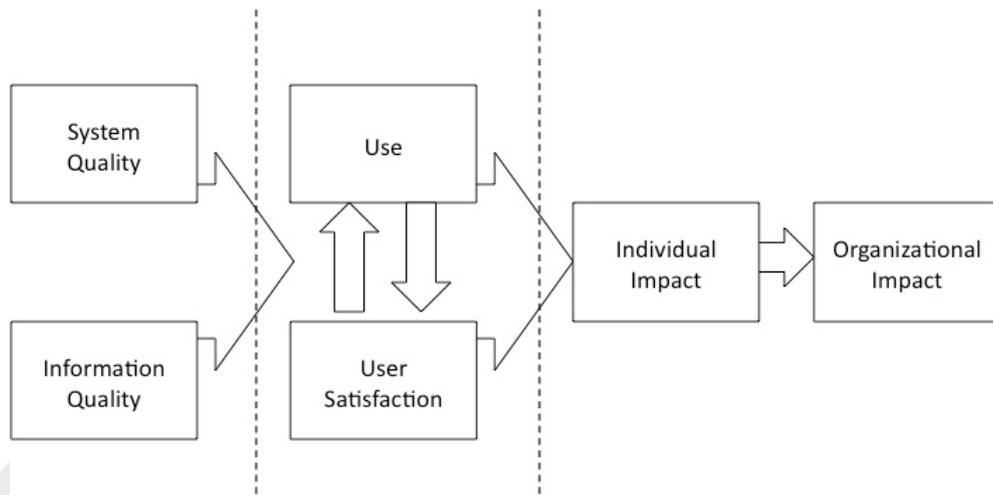
Dukungan kemajuan teknologi dan informasi juga mendorong terjadinya kondisi yang bergeser menurut (Rosenberg 2001) dengan berkembangnya penggunaan Teknologi informasi dan komunikasi ada lima pergeseran yaitu: 1) Pergeseran dari pelatihan ke penampilan, 2) Pergeseran dari ruang kelas ke di mana dan kapan saja, 3) Pergeseran dari kertas ke “*on line*” atau saluran, 4)

Pergeseran fasilitas fisik ke fasilitas jaringan kerja, 5) Pergeseran dari waktu siklus ke waktu nyata.

(Munir, 2009) Pendidikan Tinggi harus mampu meningkatkan informasi literasi yang baik dengan didukung oleh data dan fakta sangat dibutuhkan untuk menghantarkan suatu bangsa pada keutuhan kehidupan berbangsa dan bertanah air satu. Teknologi telah mempengaruhi manusia dalam kehidupannya sehari-hari, sehingga jika tidak mampu menggunakan teknologi akan terlambat menguasai informasi, dan akan tertinggal pula untuk memperoleh kesempatan untuk maju. Informasi memiliki peran penting dan nyata, apalagi masyarakat sekarang sedang menuju pada era masyarakat informasi (*information society*) atau masyarakat ilmu pengetahuan (*knowledge society*).

2.3 Information System Success Delone Mclane Model (ISS DMM)

Pada awalnya Delone Mclane memberikan gambaran tentang bagaimana suatu organisasi meningkatkan keberhasilan SI/TI, serta melakukan pemahaman mengenai faktor-faktor penentu keberhasilan yang penting dari SI/TI hal itu dikarenakan faktor-faktor keberhasilan dapat dimanfaatkan dan dapat dikendalikan kembali untuk meningkatkan keberhasilan SI/TI.



Gambar 2.1 Delone Mclane 1992

Pada awal dari penelitiannya tahun 1992, Delone Mclane memberikan dimensi *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *use* (penggunaan), *user satisfaction* (kepuasan pengguna), dan *individual impact* (pengaruh pribadi pengguna), untuk menjadi acuan penilaian keberhasilan dalam penerapan SI/TI. Karena dirasa penting untuk melakukan kajian ulang maka ditahun yang berbeda yakni tahun 2003, Delone Mclane memberikan penilaian terhadap intention to reuse terhadap DMM.

Delone Mclane yang memberikan jalan untuk para peneliti dapat mengexplorasi rasa kebutuhan tahunya dalam hal pengukuran keberhasilan sistem atau kegagalan sistem yang telah diterapkan pada suatu organisasi baik organisasi besar, organisasi menengah, dan organisasi kecil. Menurut (DeLone and McLean 2003) pengukuran keberhasilan IS sangat penting untuk memahami nilai dan kemandirian IS pada suatu organisasi serta tindakan manajemen dalam melakukan investasi SI/TI hingga sepuluh tahun kedepan. Melalui riset yang mendalam DMM memiliki 6 dimensi yang saling berkaitan yakni :

1. Kualitas Sistem,

Kualitas sistem didefinisikan sebagai hal yang diinginkan dari sebuah SI/TI, dengan kualitas sistem yang sesuai dengan kebutuhan dan mengetahui akan perlunya sistem maka kualitas sistem menjadi acuan untuk mendapat penilaian.

2. Kualitas Informasi,

Kualitas informasi didefinisikan sebagai nilai yang diinginkan dari karakteristik keluaran sistem, memberikan informasi yang berimbang dan sesuai permintaan, tidak berlebihan menjadikan parameter kualitas informasi dalam sajiannya.

3. Kualitas Layanan,

Kualitas layanan dapat juga disebut sebagai kualitas dukungan kepada sistem bahwasannya sistem yang diterima oleh pengguna dari hasil olah SI/TI mendukung personel untuk dapat bekerja lebih.

4. Penggunaan / Penggunaan sistem kembali,

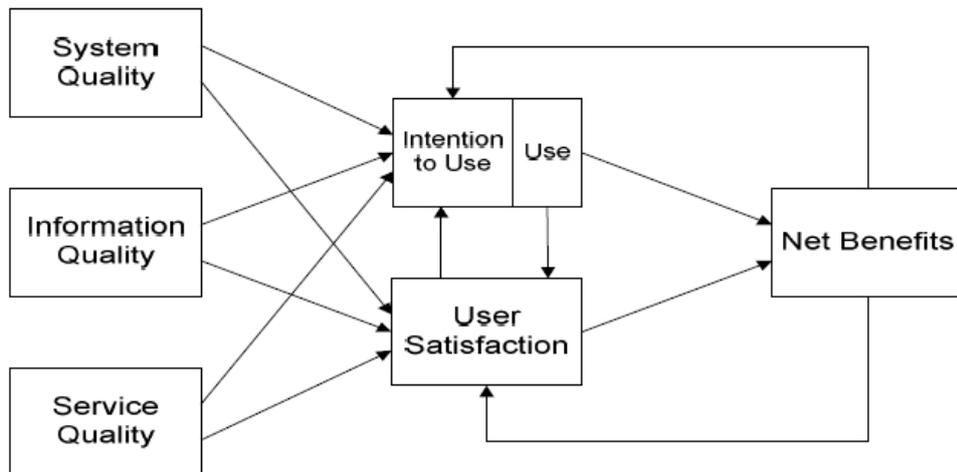
Penggunaan didefinisikan sebagai tingkat pemanfaatan sistem yang telah terpasang apakah telah sesuai dengan kebutuhan yang seharusnya terpenuhi, serta menjadi besaran pertimbangan untuk niat menggunakan sistem yang telah terpasang digunakan kembali.

5. Kepuasan Pengguna,

Kepuasan pengguna mendefinisikan sebagaimana sistem yang telah berjalan mendapat respon baik dari pengguna sistem. Kepuasan pengguna dapat menjadi ukuran dalam pengaplikasian SI.

6. Keuntungan Menyeluruh.

Keuntungan menyeluruh didefinisikan sebagai sejauh mana IS/TI memberikan kontribusi bagi keberhasilan individu, kelompok, dan organisasi secara global.

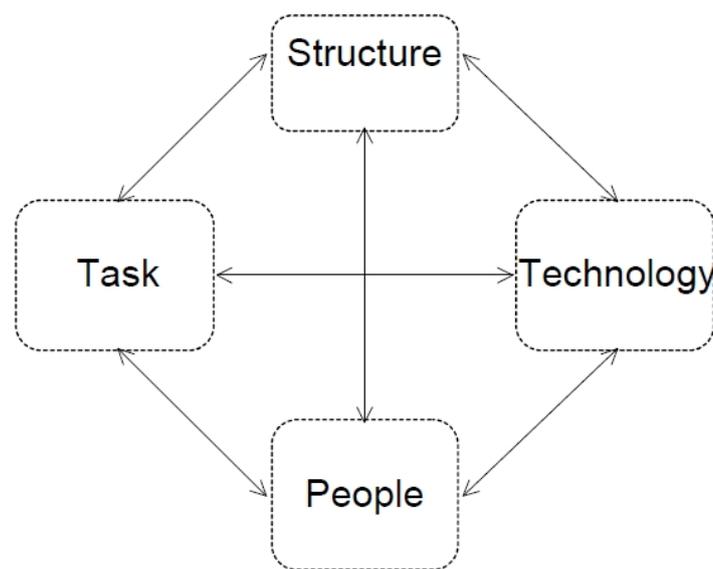


Gambar 2.2 ISS Delone McLeane Model 2003

Menurut (DeLone and McLean 2003) karena keberhasilan SI/TI adalah hal yang multi-dimensi dan saling tergantung untuk saling membangun, serta pemilihan SI/TI yang dapat diukur mempengaruhi keberhasilan lain yang sama-sama bertumpu pada tujuan maka Delone McLeane memasukkan sebuah teori keselarasan pembangunan SI/TI.

Terdapat 4 faktor untuk dapat menjalankan sebuah SI/TI yang saling berkaitan baik yakni faktor kegunaan, faktor tersetrukturanya pengelolaan, faktor manusia, dan faktor teknologi. Memiliki kebersamaan keselarasan dalam mencapai tujuannya untuk memperoleh keunggulan dalam organisasi, dari gambar 2.3 diharapkan adanya kesinambungan antara ke 4 variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau gagalnya suatu SI/TI yang diterapkan.

Kemudian dengan adanya *Leavitt's Diamond of Organizational Change* ini mempermudah gambaran terkait hubungan dimana teknologi dan manusia memiliki hubungan yang saling mendukung, seperti yang di contohkan pada gambar 2.3, bahawasannya manusia juga menjadi faktor pengaruh dari pada kemajuan penerapan teknologi, struktur teknologi, dan penggunaan. Hal ini menjadikan bahan kajian peneliti.



Gambar 2.3 Leavitt's Diamond of Organizational Change

Pada penelitian dan seminarnya, Delone McLane memasukan Leavitt's Diamond untuk mendukung alur keberhasilan SI/TI yang akan diterapkan. Perubahan salah satu variabel akan mempengaruhi variable lainnya maka keberhasilan suatu IS kemungkinan dipengaruhi oleh interaksiantara teknologi, tugas, struktur, dan orang-orang (pengguna) (DeLone and McLean 2003).

2.3.1 Kualitas Informasi (Information Quality)

Pada penelitian (O'Brien, 2004) membagi *information quality* menjadi 3 dimensi, yakni: (1) *Time: timeliness, currency, frequency*, dan *time period*, (2)

Content: accuracy, relevance, completeness, conciseness, scope, dan performance, (3) Form: clarity, details, order, presentation, dan media.

Penjelasan bahwa *information quality* terdiri dari tiga hal yang saling berhubungan satu sama lain, yakni: akurasi informasi, ketepatan informasi, relevansi informasi (Jogiyanto, 2005). Dari yang disampaikan oleh para peneliti terdahulu memberikan kajian untuk parameter pengukuran faktor *information quality*.

(Ong et al. 2009) berpendapat bahwasannya *information quality* dapat diartikan dengan pengukuran kualitas konten/kualitas isi dari penerapan suatu sistem informasi. Yang kemudian disederhanakan menjadi *information quality* adalah nilai dari keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi (Negash et al. 2003).

2.3.2 Kualitas Sistem (System Quality)

Banyak peneliti yang telah mengawali penelitian terkait *system quality* seperti halnya (Negash et al, 2003) (Delone Mclean 2003) (Poll, 2008) menyebutkan bahwa *system quality* (kualitas sistem) merupakan pengukuran keberhasilan teknikal, kualitas informasi merupakan ukuran keberhasilan semantik, kepuasan pengguna menggambarkan pengaruh individu dan organisasi yang merupakan ukuran efektivitas kesuksesan.

Adapun beberapa penelitian mengenai *system quality* ini menjabarkan menjadi 8 parameter keberhasilan dari sebuah *system quality*, yaitu: (1) *Accuracy*, (2) *Confidence in sistem*, (3) *Completeness*, (4) *Flexibility*, (5) *Ease of use*, (6)

Integration of system, (7) Understanding of systems, (8) Respon time. Dengan demikian parameter-parameter tersebut digunakan sebagai bahan acuan guna mendapatkan nilai dari *system quality* SIMPEG pada Pendidikan Tinggi.

2.3.3 Kualitas Layanan (Service Quality)

Service quality yang didefinisikan oleh (Parasuraman et. al., 1988) yakni suatu keberhasilan yang harus ditangkap melalui harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan yang baik, yang bagus, yang nyata sesuai dengan konsistensi organisasi. Persepsi kualitas layanan juga didefinisikan sebagai persepsi konsumen secara keseluruhan baik keunggulan dan kelemahan dari organisasi dan pelayanannya.

Pada posisi ini menurut (Parasuraman et. al., 1988) ada 5 parameter keberhasilan dari *Service quality*, yaitu: (1) *Tangibels*, (2) *Realibility*, (3) *Responsiveness*, (4) *Assurance*, (5) *Empathy*. Teori tersebut telah banyak membuahkan hasil penelitian, untuk penelitian ini 5 parameter sebelumnya menjadi bahan acu untuk mendapatkan nilai *service quality* pada SIMPEG. Hal ini menurut tingkat kepentingan *service quality* yang diterapkan oleh Pendidikan Tinggi terhadap pengguna terakhir pegawai Pendidikan Tinggi.

2.3.4 Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Ditemui banyak penelitian menggunakan bahasan *user satisfaction* (Doll dan Torkzadeh 1988), (DeLone dan McLean 2003), (Jawad & Reeves, 1997), (Bergensen, 2008) (Kotler, 2003) bahwasannya kepuasan pengguna pada suatu

sistem informasi memiliki dampak yang besar dan mampu memainkan peranan yang signifikan terhadap penentuan penggunaan sistem aplikasi.

Beberapa literatur menyebutkan bahwa kualitas sistem dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

Pada penelitian yang lama memberikan bahan kajian terhadap *user satisfaction* bahwa kepuasan pengguna merupakan satu ukuran keberhasilan. Serta didukung oleh pengguna akhir atau *end user* adalah *raport* bagi sistem untuk dapat didefinisikan sebagai produk yang sesuai dengan harapan pengembangan atau sistem yang belum tercapai untuk sesuatu yang dimaksud.

Jika ditarik simpulan dari apa yang sudah banyak peneliti lakukan terhadap *user satisfaction* ini adalah ditemukannya kesamaan untuk memberikan suatu ukuran yakni: *Content*, *Accuracy*, *User friendly*, *Ease of use*, dan *Timeliness*. Kelima faktor pengukur ini memberikan gambaran awal terhadap *user satisfaction* oleh karenanya banyak peneliti menggunakannya sebagai dasar penelitian terkait.

2.3.5 Penggunaan Kembali (Intention To Reuse)

Intention to reuse adalah dimana seorang pengguna berniat untuk menggunakan kembali sistem yang telah diterapkan pada Instansi Pendidikan Tinggi. Penggunaan teknologi informasi pada dunia pendidikan meningkat dengan pesat untuk menumbuhkan efisiensi kerja dan efektifitas kinerja (Shah

2014), pernyataan yang dikemukakan oleh Shah menjadi himbauan terhadap setiap Instansi Pendidikan Tinggi untuk membangun sebuah sistem yang baik dan memudahkan pengguna.

Peranan dari *intention to reuse* dalam hasil para penelitian seperti (Li, 2011) memberikan wawasan berharga yang dapat membantu untuk lebih memahami bagaimana pengguna untuk menggunakan kembali niat menggunakan kembali sistem dapat berdampak terhadap pengalaman dan persepsi penggunaan yang awalnya hanya menggunakan saja tanpa berfikir ulang harus memakai kembali atau tidak.

Digunakannya kembali sistem yang telah diterapkan oleh sebuah Pendidikan Tinggi oleh pegawainya akan sangat membantu dari sudut pandang finansial. Sebagai contoh, apabila pegawai mampu melakukan dan menggunakan aplikasi yang telah diterapkan suatu Pendidikan Tinggi maka investasi SI/TI pada Pendidikan Tinggi tersebut tidak sia-sia.

Dengan kata lain pengeluaran anggaran gunan merefitalisasi kemudahan dalam mengatur dan memanajemen sumber daya tidak terbuang oleh karena ketidak mauan dan ketidak bisaan pegawai dalam menggunakan aplikasi yang telah diterapkan.

(Delone Mclane, 2003) keuntungan organisasi adalah tujuan utama dari setiap organisasi menerapkan *Information System Success Model*. (Li, 2011) (Wang, 2008) penelitian terkait menyatakan adanya tingkat urgensi pada *intention to reuse*, maka dianggap perlu untuk mengetahui fenomena dari *intention to reuse* terhadap sistem yang telah diterapkan oleh Pendidikan Tinggi karena

memiliki akan berdampak sistemik terhadap fakto-faktor lain (faktor pendukung) sebelum menuju kepada keuntungan organisasi.

Dalam penelitian terkait, mengenai *intention to reuse* yang mampu memberikan keberpengaruhannya terhadap keuntungan organisasi, (Tamas, et al. 2005) telah mengevaluasi bahwa faktor peran manusia memberikan dampak yang besar untuk dapat mempengaruhi adanya niat menggunakan kembali dalam penerapan sistem.

Kemajuan SI/TI memang mengubah gaya dari bagaimana manusia berinteraksi dengan orang lain melalui sistem, kemudahan yang didapat oleh manusia menjadikan sistem berada pada posisi yang sangat dibutuhkan hal ini yang diharapkan dari setiap *intention to reuse* terhadap sistem.

2.4 Sumber Daya Manusia (Human Resource Quality)

Sumber daya manusia banyak didefinisikan sebagai keseluruhan orang-orang dalam organisasi yang memberikan kontribusi terhadap jalannya proses bisnis organisasi. Sebagai sumber daya utama yang menggerakkan proses bisnis Pendidikan Tinggi perhatian penuh terhadap kualitas SDM haruslah diberikan secara terus menerus dan berjenjang.

Kemampuan individu untuk terus dapat berkembang juga tidak lepas dari perhatian yang baik dari Pendidikan Tinggi, sehingga berakibat meningkatnya rasa percaya diri dan menaikkan kualitas pegawai. Pengembangan kualitas SDM sebagai bentuk dari aktivitas yang dilakukan oleh Pendidikan Tinggi dalam

memfasilitasi pegawai agar memiliki pengetahuan, keahlian, dan sikap yang dibutuhkan dalam menangani pekerjaan tantangan kedepan.

Pengembangan kualitas SDM berkaitan dengan tersedianya kesempatan dan pengembangan belajar, membuat program perencanaan keberhasilan Pendidikan Tinggi, penyelenggaraan, dan evaluasi atas program-program tersebut (Armstrong, 1997).

Untuk mendukung keberhasilan kualitas SDM dibangun berdasarkan: (1) *Sufficient Number of People*, dalam konteks penelitian ini mengacu pada jumlah pegawai dan kapasitas untuk menjalankan Pendidikan Tinggi, (2) *The Skilled People*, mengacu keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan, (3) *The Innovative People*, mengacu pada kemampuan pegawai mengkreasikan produk dan kerja untuk masa depan Pendidikan Tinggi.

Selanjutnya (4) *Well Rewarded People*, bagaimana pegawai mendapatkan kesejahteraan materi dan rohani yang cukup dari Pendidikan Tinggi sebagai imbalan dari kontribusi profesionalnya, (5) *Alligned People*, mengacu kepada hubungan yang saling bekerja sama dan saling menghormati antar pegawai.

Sehingga dengan begitu kualitas sumber daya manusia yang ingin dicapai akan memberikan manfaat terhadap pengembangan karir dan pengembangan organisasi, yang terintegrasi antara satu dengan yang lain untuk meningkatkan hubungan kerjasama yang baik antara pegawai dengan Pendidikan Tinggi (McLagan 1999).

2.5 Kognitif Sosial (Self Efficacy)

Dengan berkembang pesatnya Teknologi Informasi menjadikan sebuah sistem yang semakin kompleks dalam penggunaannya, hal tersebut juga mempengaruhi bagaimana seseorang dapat bekerja dalam posisi tugas-tugas besar ataupun tertekan.

Teori *self-efficacy* didasarkan pada keyakinan dalam efektivitas seseorang dalam melakukan tugas tertentu. Lebih lanjut diuraikan bahwa orang mungkin cenderung menghindari tugas yang sulit jika mereka menemukan bahwa tugas tersebut melebihi kemampuan dirinya untuk mengatasinya, tetapi akan sangat mungkin seseorang secara aktif terlibat dalam tugas jika mereka menemukan diri mereka mampu melakukan tugas tersebut (Bandura, 1997)

Dalam hal ini Bandura yang mencetuskan teori kognitif sosial *self efficacy* ini meberikan pandangannya bahwa kejadian-kejadian yang tidak disengaja walaupun juga menyadari bahwa peretemuan dan kejadian tidak selalu mengubah hidup seseorang, dengan kata lain manusia memiliki kemampuan untuk *fleksibilitas* dalam melakukan pembelajaran dalam situasi yang berbeda-beda.

Dalam penelitian lainnya ditahun 2001 Bandura mendefinisikan efikasi diri sebagai keyakinan seseorang dalam kemampuannya untuk melakukakn sesuatu bentuk kontrol terhadap keberfungsian orang itu sendiri dan kejadian dalam lingkungan.

Efikasi diri bukan merupakan ekspektasi dari hasil tindakan, melainkan keyakinan diri seseorang bahwa seseorang tersebut memiliki kemampuan untuk melakukan suatu perilaku, sementara itu ekspektasi atas hasil merujuk pada

prediksi dari kemungkinan mengenai konsekuensi perilaku seseorang tersebut. (Wang, 2008) *self-efficacy* dapat dianggap sebagai bentuk evaluasi diri dan kepercayaan diri yang mempengaruhi individu dalam melakukan keputusan tentang perilaku yang akan dilakukan, jumlah usaha dan ketekunan untuk mengabdikan dirinya dalam pengerjaan tugas ketika menghadapi hambatan, dan pengendalian diri.

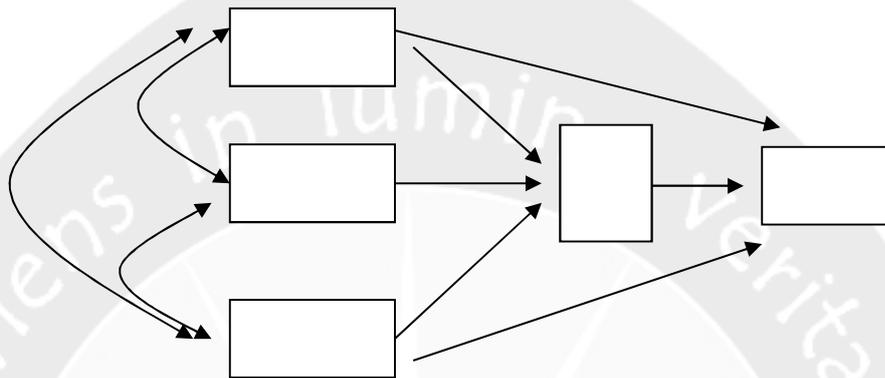
Pada penelitian terdahulu dengan adanya perilaku individu merasa mampu untuk menyelesaikan tugasnya maka peran dari *self-efficacy* menjadi faktor yang berpengaruh dalam mempengaruhi motivasi individu dan perilaku mengenai penggunaan IT (Ambrose 2010).

Peran positif tentunya sangat dibutuhkan dalam penerimaan sistem, hal itu juga disebutkan oleh (Chen 2012) dampak dari Individu *self-efficacy* mengenai penggunaan teknologi memiliki memiliki pengaruh positif terhadap niat mereka untuk berulang-ulang melakukan penggunaan sistem (*intention to reuse*) serta memposisikan perilaku tertentu dalam memberlakukan kesesuaian kerja.

2.6 Analisa Jalur (Path Analysis)

Konsep-konsep dasarnya model analisis jalur *path analysis* ini ialah suatu diagram yang menghubungkan antara variabel bebas, perantara dan tergantung. Pola hubungan ditunjukkan dengan menggunakan anak panah. Anak panah-anak panah tunggal menunjukkan hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel *exogenous* atau perantara dengan satu variabel tergantung atau lebih.

Anak panah juga menghubungkan kesalahan (variabel residue) dengan semua variabel *endogenous* masing-masing. Sedangkan anak panah ganda menunjukkan korelasi antara pasangan variabel-variabel



Gambar 2.4 Contoh *Path Analysis*

Mengetahui variabel eksogen dalam suatu model jalur ialah semua variabel yang tidak ada penyebab dalam diagram tidak ada anak-anak panah yang menuju kearahnya, selain pada bagian kesalahan pengukuran. Sedangkan variabel endogen ialah variabel yang mempunyai anak-anak panah menuju kearah variabel tersebut.

Variabel yang termasuk didalamnya ialah mencakup semua variabel perantara dan tergantung. Variabel perantara endogen mempunyai anak panah yang menuju kearahnya dan dari arah variabel tersebut dalam suatu model diagram jalur.

Dengan menggunakan analisa jalur ini maka pengoptimalan analisa dapat dilakukan dengan menggunakan konsep sebagai berikut: 1) Koefesien jalur, koefesien jalur adalah koefesien regresi standar atau disebut 'beta' yang menunjukkan pengaruh langsung dari suatu variabel bebas terhadap variabel

tergantung dalam suatu model jalur tertentu. 2) Signifikansi dan Model keselarasan dalam jalur, untuk melakukan pengujian koefisien jalur secara individual, kita dapat menggunakan t standar atau pengujian F dari angka-angka keluaran regresi.

Selanjutnya pada poin ketiga, 3) Pola hubungan, dalam analisis jalur tidak digunakan istilah variabel bebas ataupun tergantung. Sebagai gantinya kita menggunakan istilah variabel exogenous dan endogenous. 4) Model *Recursive* dan *Non Recursive*, model penyebab yang mempunyai satu arah. Tidak ada arah membalik (feed back loop) dan tidak ada pengaruh sebab akibat (reciprocal).

Dalam model ini satu variabel tidak dapat berfungsi sebagai penyebab dan akibat dalam waktu yang bersamaan, sedangkan non-recursive Model penyebab dengan disertai arah yang membalik (feed back loop) atau adanya pengaruh sebab akibat (reciprocal). 5) *Direct Effect* dan *Indirect Effect*, pengaruh langsung yang dapat dilihat dari koefisien jalur dari satu variabel ke variabel lainnya.

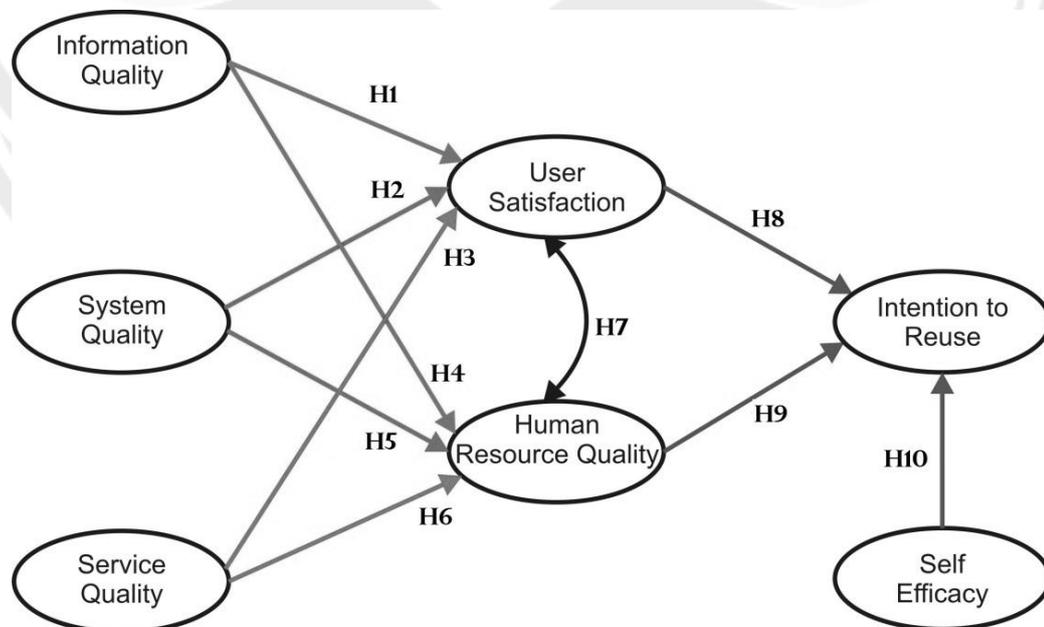
Sedangkan Indirect effect urutan jalur melalui satu atau lebih variabel perantara. 6) *Total Effect*, urutan jalur dari variabel yang mempengaruhi dan perantara ke arah variabel yang diukur. 7) Pengaruh Gabungan, pengaruh dari semua variabel yang diasumsikan berpengaruh terhadap variabel yang akan diukur

Untuk dapat menganalisa hubungan antara keseluruhan model yang akan diuji pada penelitian kali ini, maka dipilihlah *Path Analysis* sebagai salah satu metode yang dapat menghitung hasil hubungan kausalitas antara variabel satu dengan variabel yang lainnya. (Sewal Wright, 1934) yang mengemukakan teknik

analisis ini pertama kalinya memberikan wawasan berfikir untuk mendapatkan keluaran dari hasil kausalitas terhadap suatu model yakni dengan memenuhi asumsi-asumsi *path analysis*, uji multivariate outlier, uji normalitas, uji linieritas, uji homogenitas, dan untuk melengkapi kesemuanya asumsi-asumsi tersebut dilihatlah melalui hasil analisa jalur.

2.7 Kerangka Pemikiran Penelitian (Hipotesis)

Sebagai hipotesis awal dari permasalahan pada Instansi Pendidikan Tinggi terhadap *intention to reuse* untuk digunakan sebagai dimensi umum faktor keberhasilan penerapan SI/TI pada Instansi Pendidikan Tinggi, model penelitian yang diusulkan dikembangkan untuk mengkategorikan berbagai faktor yang mempengaruhi niat untuk menggunakan (*intention to reuse*).



Gambar 2.5 Model Penelitian Berdasarkan Hipotesis

Tabel 2.1 Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Pernyataan
H1	Information Quality (IQ) berpengaruh terhadap User Satisfaction (US)
H2	System Quality (SQ) berpengaruh terhadap US
H3	Service Quality (SEQ) berpengaruh terhadap US
H4	IQ berpengaruh terhadap Human Resource Quality (HRQ)
H5	SQ berpengaruh terhadap HRQ
H6	SEQ berpengaruh terhadap HRQ
H7	US dan HRQ memiliki sifat yang korelasi
H8	US berpengaruh terhadap Intention to Reuse (ITR)
H9	HRQ berpengaruh terhadap ITR
H10	Self Efficacy (SE) berpengaruh terhadap ITR

Pada hipotesa awal memberikan pandangan teoritis peneliti yang akan dikerjakan sesuai dengan studi literatur yang diperoleh. Model yang akan diuji terdapat pada Gambar 2.1 Model Penelitian Berdasarkan Hipotesis dimana terdapat 4 variabel eksogen, 2 variabel yang bersifat eksogen sekaligus endogen, dan 1 variabel endogen murni karena tidak mempengaruhi variabel lainnya.

Pada Tabel 2.1 Hipotesis Penelitian didapatkan 10 hipotesis yang menyesuaikan dengan arah panah adanya hubungan kausalitas terhadap variabel yang dituju. Kausalitas yang terjadi pada model yang akan diujikan terdapat 9 kausalitas linier dan 1 kausalitas yang berkorelasi.