

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini dijelaskan kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil analisis yang telah dilakukan sesuai dengan metoda penelitian yang sudah dibuat. Selain itu, bab ini juga menjelaskan saran yang perlu dilakukan untuk penyempurnaan hasil penelitian

#### 5.1 Kesimpulan Uji Hipotesa Penelitian

Sebagai kesimpulan, penelitian ini diusulkan dan dibangun dari ISS DMM *Information System Success Delone Mclean Model*, ISS DMM dan teori *self efficacy*. Model yang diajukan ini bertujuan guna menguji dampak yang dapat mempengaruhi *intention to reuse SIMPEG*. Model yang diajukan ini telah dilakukan uji validasi data agar didapatkan model yang terbaik sesuai dengan data yang kondisi lapangan pada Pendidikan Tinggi di Kota Surabaya.

Penelitian uji model ini mengidentifikasi kausalitas antar variabel yang terpengaruhi dan mempengaruhi, seperti halnya hubungan antara *intention to reuse SIMPEG* dan semua faktor-faktor yang dapat mempengaruhi yakni *information quality*, *system quality*, *service quality*, *user satisfaction*, *human resource quality*, dan *self efficacy*. Sebuah studi empiris dilakukan untuk menguji dan memvalidasi model penelitian dan menyelidiki seberapa besar pengaruh dari tiap-tiap variabel.

Hasil penelitian ini memberikan khazanah berfikir dan wawasan yang dapat membantu para semua penggiat penelitian terkait dan praktisi untuk lebih

memahami bagaimana *intention to reuse* SIMPEG pegawai dalam lingkup Pendidikan Tinggi, menjadikan pengalaman dan persepsi penggunaan SIMPEG berdampak pada niat pegawai untuk menggunakan kembali sistem. yang bisa dibidang keseluruhan indikator yang efektif untuk mengukur keberhasilan SIMPEG.

Pemahaman yang lebih baik dari perspektif multidimensi dapat menawarkan pandangan holistik tentang cara-cara untuk meningkatkan pengembangan sistem SIMPEG dan penggunaannya terhadap kemajuan secara personal. Maka beberapa kontribusi penting telah dibuat dalam penelitian ini.

Pertama, pada literatur menyatakan bahwasannya bagaimana peran Pendidikan Tinggi yang harus dapat mengakomodir dirinya sendiri (organisasi) untuk dapat berkembang dan mengembangkan organisasinya secara tonomi, hal itu terkait sumber daya yang dimilikinya, sudah barang hal yang jelas bahwasannya tiap Pendidikan Tinggi wajib meningkatkan peran sertanya dalam mendukung terbangunnya *output* sumber daya manusia yang unggul dan lebih kompetitif dalam dunia kerja terlebih di era MEA (Masyarakat Ekonomi Asia).

Penelitian ini telah berusaha untuk mengatasi tantangan dengan mengusulkan dan memvalidasi adaptasi model dengan didukung oleh sejumlah teori. Berdasarkan studi literatur yang dalam menyatakan bahwa niat untuk menggunakan kembali *intention to reuse* adalah indikator kunci keberhasilan maka adaptasi dan uji model dimasukkanlah ISS DMM untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan.

Kedua, pengamatan pengaruh langsung terhadap *intention to reuse* SIMPEG di Pendidikan Tinggi, *user satisfaction* dan *self efficacy* adalah faktor tercepat untuk merangsang seorang pegawai menggunakan kembali SIMPEG yang sudah diterapkan pada Pendidikan Tinggi.

Hal ini telah dibuktikan pada hasil analisa pada bab sebelumnya, *user satisfaction* mampu menjadi alat rangsa akibat dari pengaruh pribadi yang merasakan kepuasan menggunakan sistem dan dirasa sangat membantu untuk pekerjaan yang digelutinya, pegawai pada Pendidikan Tinggi khususnya di Kota Surabaya merasakan kepuasan menggunakan sistem karena adanya kemudahan akses dalam penggunaan dan kebermanfaatannya dirasakan secara langsung didalam mencukupi kebutuhan kerjanya.

Sedangkan *self efficacy* timbul sebagai faktor langsung pengaruh *intention to reuse* SIMPEG itu akibat dari hampir 100% pegawai yang menggunakan SIMPEG pada Pendidikan Tinggi di Kota Surabaya adalah pegawai yang memiliki kategori berpendidikan dengan latar belakang pendidikan minimal SMA, ditambah dengan pribadi-pribadi pegawai muda di usia 20-30 tahun yang mencapai rerata 49% dari keseluruhan Pendidikan Tinggi di Kota Surabaya. Rasa ingin tau yang tinggi dan daya juang yang besar untuk dapat bertahan dalam pekerjaann dapat memberikan keberhasilan yang khas dari anak muda guna memperoleh *intention to reuse* SIMPEG pada Pendidikan Tinggi.

Ketiga, pengamatan pengaruh tidak langsung terhadap *intention to reuse* SIMPEG di Pendidikan Tinggi ini terjadi pada faktor kualitas infromasi *information quality* yang sebenarnya dapat mempengaruhi *intention to reuse*

SIMPEG namun dalam kasus penelitian ini *information quality* yang dapat menjadi faktor berpengaruh itu dikarena adanya hubungan yang signifikan antara *information quality* dan *user satisfaction* terlebih dahulu, ini seperti hukum sebab akibat yang akhirnya memberikan dampak konstruktif pada *intention to reuse* SIMPEG.

Sebagian besar pegawai lebih mementingkan bagaimana informasi yang ada pada SIMPEG selalu terbaharui dari sistem yang dinamis dan selalu berubah-ubah, banyak dari pegawai yang dapat menggunakan SIMPEG dengan baik namun tidak banyak yang ingin ada perubahan secara fisik hal itu dianggap sebagai hal yang akan merubah tata letak dan kebiasaan mendapatkan informasi yang sudah familiar terhadap pegawai.

Oleh karena itu dalam pengembangan SI/TI pada Pendidikan Tinggi khususnya di Kota Surabaya, kualitas informasi lebih bisa menjadi perangsang pengaruh terjadinya *intention to reuse* SIMPEG dari kualitas sistem maupun kualitas layanan sistem.

Keempat, penelitian ini mendapatkan temuan data yang unik dan menarik sehingga dapat dijadikan kajian bersama untuk kelanjutan penelitian, yakni terkait pengamatan pengaruh tidak teramati terhadap *intention to reuse* SIMPEG di Pendidikan Tinggi.

Melihat keluaran model yang telah dibahas pada bab sebelumnya pengaruh tidak teramati terhadap *intention to reuse* SIMPEG terjadi pada hampir keseluruhan model yang diusulkan, dimana *information quality*, *system quality*, dan *service quality* yang memiliki dampak signifikan terhadap *human resource*

*quality* yang kemudian dilanjutkan dengan adanya kausalitas antara *human resource quality* dan *user satisfaction* dimana keserangkaian itu berujung pada nilai yang signifikan terhadap *intention to reuse* SIMPEG.

*System quality* dan *service quality* yang tidak signifikan terhadap *user satisfaction* justru mampu memberikan rangsangan terhadap peran *human resource quality*, pada penelitian ini berkaitan dengan *system* dan *service* pada umumnya para pegawai Pendidikan Tinggi yang ada di Kota Surabaya memiliki jenjang pendidikan yang sangat baik, hampir rerata yang didapatkan 96% adalah pegawai yang berstatus pendidikan Starata 1 (Sarjana), besar kemungkinan bahwa semua SI/TI dapat diterima oleh kualitas sumber daya manusianya namun tidak dapat diterima pada kepuasan penggunaan,

Dua hal yang berbeda ini dapat mengambil contoh, latar belakang jurusan informatika akan melihat SIMPEG menjadi hal yang biasa saja dikarena seorang pegawai tersebut sering mengajarkan matakuliah desain sistem kepada mahasiswanya, terlebih pegawai mampu membuat sistem yang menyerupai, tetapi beda dengan pegawai dari latar belakang pendidikan bukan dari jurusan informatika, penerapan sistem akan menjadi hal yang membutuhkan waktu banyak untuk dipelajari.

Inilah mengapa *human resource quality* menjadikan karakteristik pegawai Pendidikan Tinggi khususnya di Kota Surabaya mampu menerima semua kemajuan SI/TI yang diterapkan. Dengan demikian *user satisfaction* yang pada bahasan pertama memiliki pengaruh terhadap *intention to reuse* SIMPEG secara langsung, maka pada hasil analisa saling mempengaruhinya *user satisfaction*

terhadap *human resource quality* dapat bersinergi untuk merangsang terjadinya *intention to reuse* SIMPEG.

Terkait hal ini kondisi karakteristik pegawai Pendidikan Tinggi di Kota Surabaya 89% mampu menggunakan teknologi komputer sebagai alat bantu kerja, ini mempermudah terjadinya hubungan yang saling mempengaruhi antara kemampuan dan kepuasan yang akibatnya berdampak konstruktif terhadap *intention to reuse* SIMPEG.

## 5.2 Kesimpulan Dari Masalah Penelitian

Akhirnya, model ini membantu untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat berpengaruh secara langsung, tidak langsung, dan tidak teramati namun menjadi alat bantu rangsang terhadap *intention to reuse* SIMPEG pada Pendidikan Tinggi di Kota Surabaya.

- 1) Pertama, adaptasi model ini dapat menjelaskan hubungan antara faktor dan efeknya pada *intention to reuse* SIMPEG. Adaptasi dan uji model ini dapat mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi *intention to reuse* SIMPEG melalui dinamika perkembangan SI/TI dalam Pendidikan Tinggi sekaligus mengidentifikasi faktor manusia / *personality* yang besar kemungkinan pengaruhnya terhadap setiap kemajuan dan berkembangnya organisasi.
- 2) Kedua, dari hasil perhitungan olah data model ini mendapatkan nilai koefisien jalur 7,81%. Dengan demikian besaran yang lebih dari 50% itu menggambarkan bahawasannya model ini dapat diterima guna

dijadikan memperoleh nilai jalur dari keperluan perhitungan *intention to reuse* SIMPEG di Pendidikan Tinggi.

- 3) Ketiga, ini adalah upaya untuk mendapatkan pelajaran melalui ISS DMM, bagaimana penerapan SI/TI dalam hal ini terwakilkan oleh *information quality*, *system quality*, dan *service quality*, serta faktor lain *user satisfaction*, *human resource quality*, dan *self efficacy* dapat mempengaruhi niat pegawai untuk menggunakan kembali sistem *intention to reuse* SIMPEG pada lingkup Pendidikan Tinggi di Kota Surabaya. Temuan-temuan yang signifikan dalam hal implikasi praktis berguna untuk meningkatkan *added value* Pendidikan Tinggi di Kota Surabaya.
- 4) Keempat, melalui model ini didapatkan wawasan terkait banyaknya faktor pengaruh yang terlebih faktor-faktor yang tak teramati yang seharusnya dapat digunakan sebagai kebijakan alternatif guna memperoleh kondisi dimana niat pegawai untuk menggunakan kembali sistem *intention to reuse* SIMPEG menjadi nilai investasi berharga dari Pendidikan Tinggi di Kota Surabaya.

### 5.3 Saran

Studi penelitian ini telah melalui prosedur yang sesuai guna mendapatkan hasil uji model yang memuaskan, namun keterbatasan yang terjadi pada penelitian ini juga turut mewarnai guna menjadikan bahan penelitian dimasa mendatang, seperti halnya Pendidikan Tinggi yang disasar adalah Pendidikan

Tinggi yang tidak bersakal besar dengan harapan Pendidikan Tinggi tersebut akan mendapatkan masukan yang konkrit dari tiap SI/TI yang telah diterapkannya. Keterbatasan dan masukan yang membangun dapat ditinjaunya kebijakan dari pemimpin Daerah (Bupati) yang kemungkinan akan berdampak terhadap kemajuan dan daya saing Pendidikan Tinggi di Daerah dengan Pendidikan Tinggi di Kota, dan juga melihat dari sudut pandang SDM yang kemungkinan akan menjadi pembeda dari SDM yang ada di Kota dengan SDM yang ada di Daerah.

Untuk mendapatkan kontinuitas dalam menggunakan sebuah sistem perlu juga mempertimbangkan kemajuan penerapan SI/TI di Daerah yang dibandingkan dengan kemajuan penerpaan SI/TI di Kota. Lebih lanjut model ini juga dapat di ujikan kepada Pendidikan Tinggi yang ada di Kota lain sebagai kajian dari keberhasilan penerapan SI/TI dalam perspektif kegunaan Sistem Informasi Manajemen Pegawai, sehingga diharapkan dapat membantu Pendidikan Tinggi dalam berkembang melalui optimalisasi SI/TI.

### Daftar Pustaka

- Armstrong, Michael, (2004). "Performance Management". Terjemahan Toni Setiawan, Yogyakarta, Tugu Publisher
- Bergensen, Bard M. (2008) User Satisfaction and Influencing Issue. *Artikel*. [www.iu.hio.no/~frodes/rm/bard.pdf](http://www.iu.hio.no/~frodes/rm/bard.pdf)
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 2, 191–215
- DeLone, William H. dan Ephraim R. Mclean. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems / Spring 2003*.
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. (1992), "Information Systems Success. The Quest for the Dependent Variable", *Information Systems Research*, No.3, hal. 60-95.
- Doll, W.J., and G. Torkzadeh. 1988. The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*. 12 (June). Pg. 259-274.
- Gujarati D (2003), "Basic Econometrics" 4th Edition. McGraw-Hill. New York.
- Hair, J.F. et all, (1998), *Multivariate Data Analysis*, Prentice Hall, New Jersey.
- Jawad, A. Q., and R. Reeves.1997. Successful Acquisition of IT Systems. Working Paper.
- Jogiyanto, HM. 2005. Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur, Teori, dan Aplikasi Bisnis, Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, Phillip, 2003, *Marketing Management, An Asian Perspective (Third Edition)*, Prentice Hall, Pearson Education Asia Pte. Ltd., Singapore.
- Li, Yan , Yanqing Duan, Zetian Fu, and Philip Alford. "An empirical study on behavioural intention to reuse e-learning ." *British Journal of Educational Technology*, 2011.
- Malhotra, Y., dan Galletta, D. F. (1999). Extending the technology acceptance model to account for social influence: Theoretical bases and empirical 76 validation. *Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences*, 1999.
- McLagan, P. (1989). *Models for HRD Practice*. Alexandria, VA: The American Society for Training and Development
- Negash, S., Ryan, T., and Igbaria, M. 2003. Quality and Effectiveness in Web Based Customer Support Systems. *Information & Mangement*, 40(8): 757-768.
- O'Brien, James A. 2004. *Management Information System : Managing Information Technology in the Business Enterprise*. Sixth Edition. Mc. Graw-Hill. New York, USA.
- Ong, C.S., Day, M.Y., and Hsu, W.L. 2009. A Measurement of User Satisfaction with Question Answering Systems. *Information and Management*, 46(7): 397-403.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L., 1988. SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*.

- Parasuraman, A., Zeithalm, V., and Leonard L. Barry, 1988 "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality", *Journal of Marketing*, American Marketing Association.
- Poll, Roswitha (2008) "High Quality – High Impact ? Performance And Outcome Measure In Libraries".
- Riwayadi, Purwo. "Pemanfaatan Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Untuk Kemajuan Pendidikan Di Indonesia." 2009.
- Soebiyantoro Johanes, Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pendidikan yang di dukung Sistim Informasi, *Jurnal STIKOM*, Vol 7 No. 2 Sept. 2002
- Solimun. 2010. Analisis Multivariat Pemodelan Struktural Metode Partial Least Square- PLS. Penerbit CV. Citra: Malang
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia (2001) *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi. Wahid, Fathul (2004). *Teknologi Informasi di Perguruan Tinggi Peluang dan Tantangan*. Makalah yang dipresentasikan pada Seminar Nasional: Aplikasi Teknologi Informasi dan Penyehatan Perguruan Tinggi di Yogyakarta
- Wang, Y. S. (2008). Assessing e-commerce systems success: a respecification and validation of the DeLone and McLean model of IS success. *Information Systems Journal*, 18(5), 529–557.