

# PENGARUH KUALITAS WEB TERHADAP MINAT DAN KEPUASAN SERTA KINERJA INDIVIDU PARA PENGGUNA PROGRAM PAMSIMAS II DENGAN PENGEMBANGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

Hari Hermawan  
Teknik Informatika, STT Pratama Adi  
Jl. Raya Banjaran 687 Bandung (022) 5945450  
e-mail: harimkom@gmail.com

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih dalam bagaimana pengaruh kualitas website PAMSIMAS terhadap kepuasan, minat dan kinerja para pengguna program PAMSIMAS di regional satu sampai dengan tujuh. Berdasarkan persepsi para pengguna bahwa kualitas website dapat diukur melalui variabel dan indikator-indikator yang terdapat pada pengembangan model Delone dan Mclean. Penelitian ini menggunakan metode penelitian statistik dan sumber data yang digunakan adalah data primer melalui penyebaran kuesioner. Metode pengolahan data yang digunakan adalah teknik *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan menggunakan aplikasi Amos 22 dan SPSS 20.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas website pamsimas dinilai mempunyai pengaruh positif terhadap persepsi para pengguna baik pengaruh terhadap kepuasan, minat dan kinerja yaitu; kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas desain tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap minat, kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap minat, kualitas desain memiliki pengaruh terhadap minat, kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap minat, kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap minat, minat memiliki pengaruh terhadap dampak individu, kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap dampak individu

**Kata Kunci: Kualitas Website, DeLone & McLean, dan SEM**

## Abstract

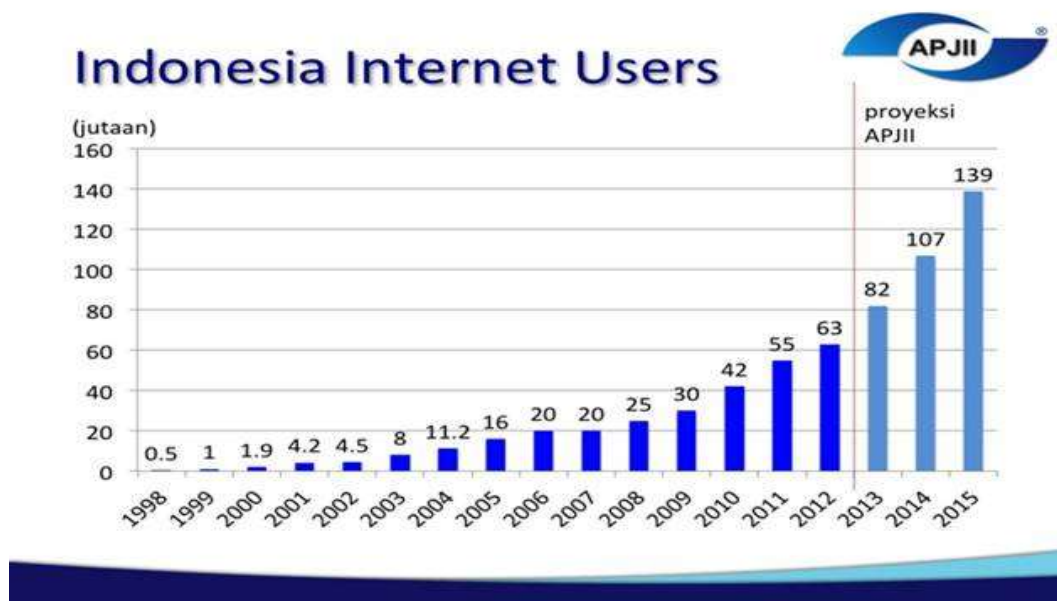
*The research aims to measure the effect of PAMSIMAS website quality on the user's satisfaction, interest and performance on PAMSIMAS program in the region one up to seven. Based on users' perception that website quality measurement can be conducted through variables and indicators in Delone and Mclean model. The research uses the statistical research method and the data source gained by filling the questionnaires. The data processing uses the Structural Equation Model (SEM) by using the Amos 22 and SPSS 20 application.*

*The results of the research showed that PAMSIMAS website quality has a positive effect on users' perception, satisfaction and performance among others; system quality has not affected to user satisfaction, information quality affected to user satisfaction, design quality has not affected to user satisfaction, ease of use affected to user satisfaction, system quality affected to interest, information quality affected to interest, design quality affected to interest, ease of use affected to interest, user satisfaction affected to interest, interest affected to Individual impact, user satisfaction affected to individual impact*

**Keywords: Website Quality, DeLone & McLean, and SEM**

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi di bidang informasi telah membawa dampak yang sangat luar biasa bagi manusia dalam menjalankan semua aspek kehidupannya. Implikasi ini bisa dilihat dari maraknya penggunaan internet di berbagai belahan dunia. Segala bentuk informasi yang sifatnya tidak terbatas bisa didapatkan melalui internet. Pengguna internet dapat mencari informasi, bertukar pesan data dan lain sebagainya hanya dalam hitungan detik. Kehadiran teknologi yang serba canggih ini, terutama internet telah menjadikan masyarakat sudah sedikit demi sedikit meninggalkan media elektronik dan media cetak dalam memperoleh informasi. Lebih jauh, keberadaan internet telah menjadikan manusia sebagai subjek dalam mengakses informasi yang tersaji pada website. Penggunaan internet dapat dilihat dari data proyeksi pengguna internet yang bersumber dari APJII (Hidayatullah dan Kawistara :2014:7)



Gambar 1 Proyeksi Pengguna Internet

Pada gambar 1 menunjukkan data grafik proyeksi penggunaan internet yang terus menerus meningkat setiap tahunnya. Dengan maraknya pengguna internet dan jumlah alamat website, tentunya hal ini akan memberikan pilihan kepada pengguna untuk selektif memilih website sesuai dengan kebutuhannya terutama berkaitan dengan kualitas desain, kualitas informasi termasuk kemudahan sistemnya itu sendiri yang akan mempunyai dampak dan stimulan terhadap minat dan kepuasan bagi pengguna serta dampak kinerja pada setiap individu.

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah persepsi pengguna terhadap pilihan-pilihan website yang akan dikunjunginya. Begitu juga terhadap pilihan-pilihan informasi yang akan diaksesnya. Berbagai ragam fitur yang ditawarkan website setidaknya memberikan pilihan bagi pengguna baik individu maupun organisasi untuk mengakses informasi yang dibutuhkannya. Kebutuhan akan informasi yang cepat, akurat, lengkap dan kekinian dengan dukungan tampilan, kemudahan dan kehandalan sebuah website dalam sebuah sistem informasi dapat mengubah persepsi pengguna terhadap kepuasan yang diperolehnya. Seperti yang dituangkan dalam model kesuksesan sistem informasi yang dikutip oleh Billy et.al (2008) dalam DeLone and McLean (1992); mengusulkan 6 aspek pengukuran terhadap kualitas sebuah sistem informasi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu dan organisasi

Program PAMSIMAS merupakan program pemberdayaan masyarakat yang terfokus pada kegiatan bidang air minum dan sanitasi. Program ini diluncurkan oleh kementerian PUPR

selaku leading sektornya. Program PAMSIMAS telah berjalan dalam kurun waktu 10 tahun yang lalu sampai dengan sekarang melalui dana pinjaman Bank Dunia dan Ausaid yang dianggarkan melalui dana APBN.

Untuk memonitoring dan mengevaluasi jalannya program, maka diluncurkan sebuah website program PAMSIMAS (<http://www.pamsimas.org>) yang didesain oleh konsultan pusat, dimana didalamnya terdapat tim sistem informasi manajemen (SIM). Website program PAMSIMAS ini memuat konten tentang seluruh aktifitas kegiatan PAMSIMAS yang tersebar di 7 regional dan 32 provinsi serta 217 kabupaten dengan tujuan semua pelaku program bisa mengakses kebutuhan informasi-informasi mengenai kegiatan PAMSIMAS.

Implementasi kegiatan PAMSIMAS melibatkan unsur pemerintahan dan konsultan dari level pusat, provinsi, kabupaten hingga ke level desa. Tentunya dengan keberadaan website mampu mengontrol progres kegiatan PAMSIMAS. Indikator ini bisa diukur dan dilihat dari intensitas jumlah pengunjung website PAMSIMAS. Karena sebuah sistem informasi bisa dikatakan berhasil bila para pengguna merasa puas sehingga bisa berdampak pada kinerja.

Dari para peneliti terdahulu banyak konsep yang dikembangkan dalam pengukuran terhadap kualitas website yaitu:

### 1. Kualitas Web

Konsep kualitas web (*webqual*) merupakan teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna terakhir dan metode ini merupakan hasil dari pengembangan *servqual* Zeithaml et.al (2000).

Menurut Jati dan Dominic (2009) dalam Elangovan (2013) bahwa konsep kualitas web terdiri dari banyak kriteria meliputi kriteria perspektif kualitas jasa, pengguna, isi informasi dan perspektif penggunaan. *Webqual* disusun berdasarkan 3 dimensi yang membentuk kualitas desain *web content* Barnes dan Vidgen (2001), yaitu:

1. Kualitas Informasi (*web information quality*)
2. Kualitas desain web (*site design quality*)
3. Kualitas penggunaan (*usability quality*)

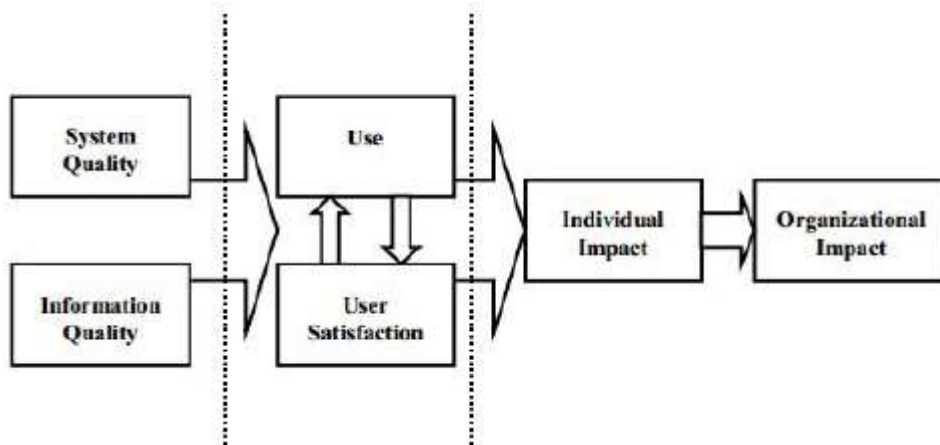
Dalam pengujian tentang konsep kualitas website, Bressol dan Nantel (2008) dalam Elangovan (2013) menggambarkan dan membandingkan berbagai macam *tool* untuk mengevaluasi website yaitu:

1. *EtailQ* yang dikembangkan oleh Wolfinbarger dan Gilly (2003), membagi pada 4 dimensi yaitu; desain, pelayanan pelanggan, reliabilitas dan keamanan
2. *Webqual-4* yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen (2003), membagi pada 3 dimensi yaitu; kualitas informasi, kualitas interaksi, penggunaan
3. *Sitequal* yang dikembangkan oleh Yoo dan Donthu (2001), membagi pada 4 dimensi yaitu; kemudahan penggunaan, desain, keceptan proses, dan keamanan

Hasan dan Abuelrub (2010) mengusulkan 4 kriteria umum yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas website terlepas dari jenis layanan yang ditawarkan. Dimensi kriteria yang digunakan adalah kualitas isi (*content quality*), kualitas desain (*design quality*), kualitas organisasi (*organization quality*) dan kualitas kemudahan pengguna (*user-friendly quality*).

### 2. Model Dasar Kesuksesan Pengembangan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (*D&M Succes Model*) merupakan pengembangan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan oleh Shannon dan Weaver (1949) dan Mason (1978) dan penelitian-penelitian sistem informasinya yang sudah dilakukan. Penelitian dari Shanon dan Weaver (1949) dalam Mariana (2006), merupakan penelitian di bidang komunikasi. Berdasarkan teori-teori dan hasil-hasil penelitian, DeLone dan McLean (1992), mengembangkan suatu model kesuksesan DeLone dan McLean (*D&M IS Success Model*).



Sumber: Delone & McLean (1992)  
 Gambar 2 Model DeLone and McLean (1992)

Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan Mclean (1992) yang terdapat pada gambar 2 dibagi menjadi enam elemen yaitu:

1. Kualitas Sistem (*Sistem Quality*)

Kualitas sistem merupakan karakteristik informasi yang melekat pada sistem itu sendiri (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas sistem juga didefinisikan oleh Davis et al, (1989) dan juga Chin dan Todd (1995) dalam Istianingsih dan Wijanto (2008) dikutip dari Manuhara Putra dan Subagyo (2014) sebagai *perceive ease of use* yang menunjukkan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Lacker dan Lessig (1980) dalam jogiyanto (2007:15) mengembangkan enam item pertanyaan untuk kepentingan persepsi (*perceive of importance*) dan kegunaan informasi (*usableness of information*) dari informasi yang disajikan di laporan-laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi. O’Brian (2006) (dalam Baridwan, Z dan Hanum, 2007 dikutip dari Kristiono dan Honggo, 2012), membagi tiga dimensi pengukuran kualitas informasi, yaitu *time* (waktu), *content* (isi), dan *form* (format). Dimensi waktu meliputi ketepatan waktu, aktual, frekuensi, periode waktu. Dimensi isi meliputi akurasi, relevan, kelengkapan, ringkas, lingkup dan kinerja. Sementara dimensi format meliputi jelas, rinci, tersusun, penyajian dan media.

3. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan adalah penggunaan keluaran dari suatu sistem informasi oleh penerima. Konsep penggunaan (*use*) dari suatu sistem dapat dilihat dari beberapa perspektif, yaitu penggunaan nyata (*actual use*), dan penggunaan persepsi (*perceive use*) atau penggunaan dilaporkan (*reported use*). Beberapa penelitian menggunakan penggunaan nyata dengan mengukur banyaknya permintaan informasi dari manajer, atau dengan mencatat jumlah dari banyaknya waktu koneksi dari pemakai, atau jumlah penggunaan fungsi-fungsi komputer, jumlah catatan klien yang diproses, atau aktual biaya yang dibebankan untuk penggunaan komputer.

4. Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*)

Kepuasan pemakai adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Eindor dan Sergev (1978) dan Hamilton dan Chervany (1981) dalam Jogiyanto (2007:23), mengusulkan untuk menggunakan kepuasan pemakai sebagai pengukur dari keberhasilan penggunaan sistem informasi. Beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan pemakai berhubungan erat dengan sikap (*attitude*) dari pemakai terhadap pemakaian sistem informasi. Oleh karena itu, penelitian yang menggunakan pengukuran kepuasan pemakai sebaiknya juga memasukkan sikap (*attitude*) pemakai untuk mengontrol pengukuran yang bias dari kepuasan pemakai.

Kepuasan seseorang dapat bergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan dengan persepsinya (*discrepancy theory*), dapat juga merupakan perbedaan antara keadilan dan tidaknya terhadap suatu situasi (*equity theory*), atau merupakan dua hal yang berbeda antara kepuasan dan ketidakpuasan seseorang (Hadiati 2003 dalam Kristiono dan Honggo, 2012). Peneliti menggunakan kepuasan pengguna untuk indikasi keefektifan sistem di perusahaan atau instansi untuk mengukur kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan pada pengguna sistem informasi di perusahaan tersebut (dikutip oleh Kristiono et.al dalam Baridwan, Z & Hanum, 2007:6).

5. Dampak Individu (*Individual Impact*)

*Individual Impact* diartikan oleh DeLone dan McLean, 1992 (dalam Septi Elvandari dan Hadiprajidno, 2011), yaitu sebagai kinerja dari pekerjaan atau tugas, kinerja dalam membuat keputusan, kualitas kerja, dan kualitas lingkungan kerja. Hubungan antara *user satisfaction* dan *individual impact* yang ada dalam model DeLone dan McLean (1992) dari Gatian (1994). Gatian (1994) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang positif mempengaruhi antara *user satisfaction* dan *individual impact* baik secara objektif maupun subjektif.

6. Dampak Organisasi (*Organizational Impact*)

DeLone dan McLean (1992) dalam Jogiyanto (2007:35) mendefinisikan dampak organisasi sebagai efek dari informasi terhadap kinerja organisasi.

3. SEM (*Structural Equation Modeling*)

Secara umum konsep dasar SEM terbagi menjadi dua yaitu: *Measurement Model* (Model Pengukuran) dan *Structural Model* (Model Struktur). Pada *measurement model* tergambar hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikatornya, sedangkan *structural model* menggambarkan hubungan antar variabel eksogen dengan variabel laten. SEM juga merupakan *tool* atau alat statistik yang sangat berguna dan menjadi keharusan untuk penelitian non-eksperimental, dimana metode untuk pengujian teori belum dikembangkan secara menyeluruh (Bentler, 1980 dalam Ramadiani, 2010). Beberapa software SEM diantaranya; LISREL (Joreskog dan Sorbon, 1996), AMOS (Arbuckle, 1995), EQS (Bentler, 1995), ROMANO (Browne, Mels, dan Coward, 1994), SEPATH (Steiger, 1994) dan LISCOM (Muthen, 1988).

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan mengambil objek penelitian pada konsultan yang berlokasi di regional satu sampai dengan tujuh yang berada dalam kontrak pihak ketiga atau perusahaan. Dalam penentuan jumlah sampel digunakan rumus Slovin yaitu:

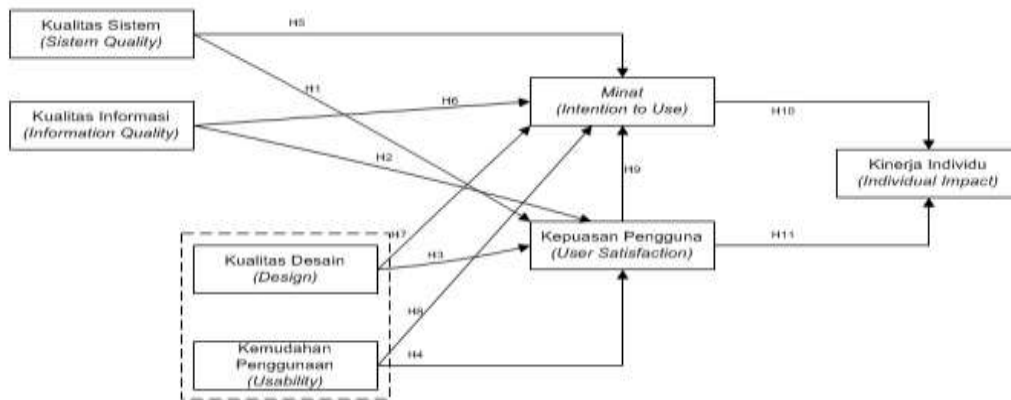
$n = \frac{N}{1+N\alpha^2}$  dimana  $n$  = jumlah sampel,  $N$  = populasi,  $\alpha$  = taraf signifikansi (0,05), maka merujuk rumus (Slovin, 1967) penelitian ini akan menggunakan sampel data dengan tingkat presisi sebesar 5%. Populasi awal dari instrumen penelitian ini adalah para konsultan yang berada pada kontrak pihak ke tiga atau manajemen yang tersebar di tujuh regional. Adapun instrumen penelitian menggunakan skala *Likert* yang terdiri dari 5 skala penilaian. Skala yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Skala Pengukuran dalam kuesioner

Jawaban	Deskripsi	Keterangan
5	Sangat Setuju	Jawaban jika responden Sangat Setuju (SS) terhadap pernyataan yang tertulis berdasarkan pendapat Anda dan/atau keadaan yang terjadi
4	Setuju	Jawaban jika responden Setuju(S) terhadap pertanyaan yang tertulis berdasarkan pendapat Anda dan/atau keadaan yang terjadi

Jawaban	Deskripsi	Keterangan
3	Ragu-ragu	Jawaban jika responden Agak Ragu-ragu (RR) terhadap pernyataan yang tertulis berdasarkan pendapat Anda dan/atau keadaan yang terjadi
2	Tidak Setuju	Jawaban jika responden Tidak Setuju (TS) terhadap pernyataan yang tertulis berdasarkan pendapat Anda dan/atau keadaan yang terjadi
1	Sangat Tidak Setuju	Jawaban jika responden Sangat Tidak Setuju (STS) terhadap pernyataan yang tertulis berdasarkan pendapat Anda dan/atau keadaan yang terjadi

Hipotesis yang akan diuji berdasarkan model yang dikembangkan adalah sebagai berikut:



Gambar 3 Model Penelitian

- H<sub>1</sub> : Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna
- H<sub>2</sub> : Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna
- H<sub>3</sub> : Desain berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna
- H<sub>4</sub> : Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna
- H<sub>5</sub> : Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Minat Pemakaian
- H<sub>6</sub> : Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Minat Pemakaian
- H<sub>7</sub> : Kualitas Desain berpengaruh terhadap Minat Pemakaian
- H<sub>8</sub> : Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Minat Pemakaian
- H<sub>9</sub> : Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Minat Pemakaian
- H<sub>10</sub> : Minat Pemakaian berpengaruh terhadap Dampak Individu
- H<sub>11</sub> : Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Dampak Individu

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas instrumen pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang telah dibuat dan digunakan untuk mengambil data penelitian mengenai tingkat kesuksesan dari sebuah sistem informasi website PAMSIMAS II telah sesuai dengan teori-teori yang mendasarinya. Berikut ini adalah tabel hasil perhitungan nilai r yang diperoleh dari pengolahan data dengan SPSS 20. Nilai r hitung dibandingkan dengan nilai r tabel *product moment* yang terdapat pada lampiran. Pada tabel tersebut untuk taraf signifikansi 5% dan N sebanyak 30, nilai r tabel adalah 0,361. Apabila nilai r hitung > r tabel maka item pernyataan tersebut telah valid. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2 Nilai Validitas Setiap Item Pernyataan

No Pernyataan	Nilai r	Nilai r tabel	Keterangan
1. KS1	0,837	0,361	Valid
2. KS2	0,651	0,361	Valid
3. KS3	0,738	0,361	Valid
4. KS4	0,772	0,361	Valid
5. KS5	0,321	0,361	Tidak valid
6. KI1	0,477	0,361	Valid
7. KI2	0,764	0,361	Valid
8. KI3	0,673	0,361	Valid
9. KI4	0,804	0,361	Valid
10. KI5	0,738	0,361	Valid
11. KI6	0,286	0,361	Tidak valid
12. KD1	0,398	0,361	Valid
13. KD2	0,691	0,361	Valid
14. KD3	0,777	0,361	Valid
15. KD4	0,874	0,361	Valid
16. KP1	0,852	0,361	Valid
17. KP2	0,927	0,361	Valid
18. KP3	0,691	0,361	Valid
19. KP4	0,481	0,361	Valid
20. KPA1	0,913	0,361	Valid
21. KPA2	0,779	0,361	Valid
22. KPA3	0,741	0,361	Valid
23. KPA4	0,777	0,361	Valid
24. M1	0,855	0,361	Valid
25. M2	0,767	0,361	Valid
26. MI3	0,879	0,361	Valid
27. M4	0,913	0,361	Valid
28. DI1	0,822	0,361	Valid
29. DI2	0,834	0,361	Valid
30. DI3	0,886	0,361	Valid
31. DI4	0,820	0,361	Valid
32. DI5	0,927	0,361	Valid

Dari tabel 2 item-item pernyataan yang terdiri dari 32 pernyataan, teidentifikasi 2 pernyataan yang dinyatakan tidak valid yaitu KS5 dengan indikator keandalan sistem dan KI6 dengan indikator Kegunaan. Dengan demikian untuk 2 pernyataan yang tidak valid akan dihapus dan sisanya yang berjumlah 30 dianggap valid bisa dilanjutkan untuk penyebaran kuesioner dan pengumpulan data sebanyak 265 responden. Pengujian reliabilitas digunakan untuk menguji kekonsistenan kuesioner. Item-item pernyataan yang diuji pada uji reliabilitas merupakan item-item yang telah valid yaitu sebanyak 30 item pernyataan. Pengujian ini menggunakan metode *alpha cronbach* dan perhitungan dengan software SPSS 20. Dari pengolahan tersebut diperoleh *reliability coefficient* sebesar 0,975. Hasil ini dapat dikatakan baik karena nilainya mendekati satu dan kuesioner yang dibuat telah reliabel.

### 3.2 Uji Normalitas Data

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian dengan statistik parametris, setiap variabel harus memenuhi kriteria distribusi normal terlebih dahulu dilakukan uji normalitas

data. Normalitas data dalam penelitian ini diuji menggunakan SPSS AMOS 22 dengan hasil ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas Data Kuesioner

Variable	min	Max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
DI5	1.000	5.000	-1.065	-7.076	2.789	9.267
DI4	1.000	5.000	-.653	-4.340	1.646	5.470
DI3	1.000	5.000	-.659	-4.377	2.184	7.258
DI2	1.000	5.000	-.763	-5.070	1.189	3.952
DI1	1.000	5.000	-.859	-5.710	2.820	9.371
KPA4	1.000	5.000	-.678	-4.506	1.104	3.668
KPA3	1.000	5.000	-.639	-4.244	1.351	4.488
KPA2	1.000	5.000	-1.036	-6.885	2.516	8.360
KPA1	1.000	5.000	-1.448	-9.624	4.265	14.172
KP1	1.000	5.000	-.955	-6.344	3.477	11.555
KP2	1.000	5.000	-.851	-5.656	1.711	5.684
KP3	1.000	5.000	-1.019	-6.771	1.979	6.574
KP4	1.000	5.000	-1.044	-6.937	1.488	4.945
M4	1.000	5.000	-.914	-6.077	2.876	9.556
M3	1.000	5.000	-.617	-4.100	.193	.642
M2	1.000	5.000	-.787	-5.229	.717	2.384
M1	1.000	5.000	-.975	-6.477	2.644	8.786
KD1	1.000	5.000	-.644	-4.277	-.344	-1.144
KD2	1.000	5.000	-.658	-4.375	.134	.444
KD3	1.000	5.000	-.744	-4.941	.087	.289
KD4	1.000	5.000	-.793	-5.272	.448	1.489
KI1	1.000	5.000	-.687	-4.564	1.507	5.008
KI2	1.000	5.000	-.665	-4.420	1.085	3.605
KI3	1.000	5.000	-.590	-3.923	.346	1.149



---

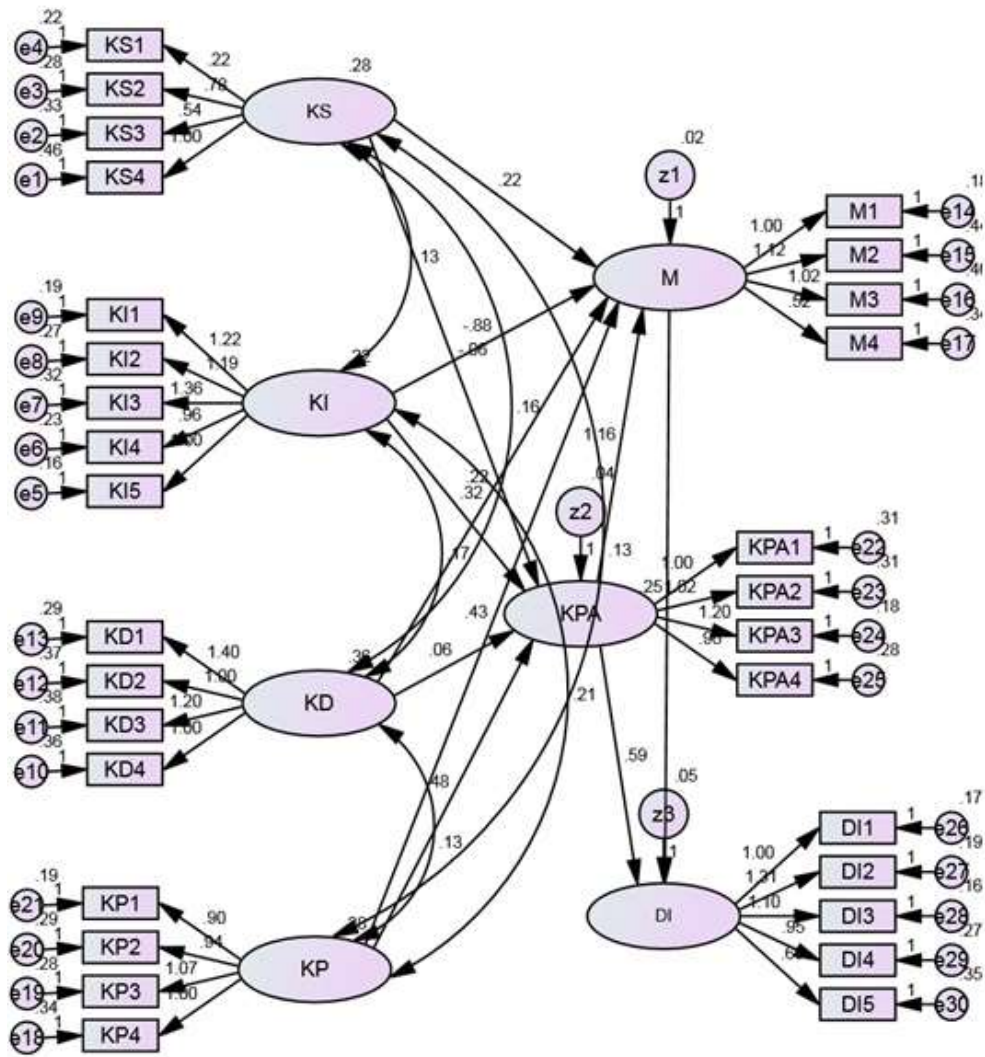
Variable	min	Max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KI4	1.000	5.000	-1.046	-6.951	3.159	10.497
KI5	1.000	5.000	-1.101	-7.318	3.275	10.882
KS1	2.000	5.000	.054	.361	2.556	8.492
KS2	1.000	5.000	-.688	-4.574	1.665	5.532
KS3	1.000	5.000	-1.025	-6.814	3.401	11.300
KS4	1.000	5.000	-.469	-3.117	-.199	-.662
Multivariate					281.317	52.256

Menurut West et al (1995) dalam Byrne (2010:103) menjelaskan bahwa nilai kurtosis sama dengan atau lebih besar dari 7 merupakan suatu indikasi dini dari ketidaknormalan. Dengan menggunakan batasan nilai yang disebutkan diatas, hasil pengujian normalitas dari data menunjukkan bahwa tidak ada item yang secara substansial kurtosis.

### 3.3 Uji Keseluruhan Model

Tahapan ini melakukan pengujian model persamaan struktural yang telah dibuat dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Pengolahan data model tersebut menggunakan model analisis faktor konfirmasi (*Confirmatory factor analysis*) yang dibantu dengan aplikasi SPSS AMOS versi 22. Model bisa terlihat pada gambar 4

---



Gambar 4 Structural Model Penelitian

Hasil pengujian dengan SPSS AMOS versi 22 memperlihatkan model keseluruhan penelitian yang terdiri atas 7 konstruk, yaitu KS (Kualitas Sistem), KI (Kualitas Informasi), KD (Kualitas Desain), KP (Kemudahan Penggunaan), KPA (Kepuasan Pengguna), M (Minat), DI (Dampak Individu). Pada model ini, keterkaitan antar konstruk dan keterkaitan antar indikator disesuaikan dengan hipotesis penelitian dan hasil pengujian model tiap konstruk. Konstruk KS, KI, KD, dan KP merupakan konstruk eksogen yang merupakan konstruk yang mempengaruhi konstruk M dan KPA, sedangkan konstruk M dan KPA merupakan konstruk yang bersifat eksogen dan endogen artinya konstruk tersebut dipengaruhi dan mempengaruhi konstruk lain yaitu konstruk DI. Variabel error perlu ditambahkan didalam setiap indikator dan konstruk yang bersifat endogen..

<b>Notes for Model (Default model)</b>	
<b>Computation of degrees of freedom (Default model)</b>	
Number of distinct sample moments:	465
Number of distinct parameters to be estimated:	77
Degrees of freedom (465 - 77):	388
<b>Result (Default model)</b>	
Minimum was achieved	
Chi-square = 1242,254	
Degrees of freedom = 388	
Probability level= ,000	

Gambar 5 Identifikasi model DoF

Tabel 4 Hasil Interpretasi *Uji Goodness of Fit* Konstruk Dampak Individu

Kriteria Kesesuaian Model	Hasil AMOS	Skala Penerimaan	Interpretasi Kesesuaian
CMIN	1242,254	0 – 4419,759	Baik
GFI	0,715	0 (tidak <i>fit</i> ) - 1 ( <i>fit</i> )	Menengah
AGFI	0,762	0 (tidak <i>fit</i> ) - 1 ( <i>fit</i> )	Menengah
RMSEA	0,091	<0,08 ( <i>fit</i> )	Tidak memenuhi
NFI	0,719	0 (tidak <i>fit</i> ) - 1 ( <i>fit</i> )	Menengah
TLI	0,760	0 (tidak <i>fit</i> ) - 1 ( <i>fit</i> )	Menengah
CFI	0,786	0 (tidak <i>fit</i> ) - 1 ( <i>fit</i> )	Menengah
PCFI	0,701	0 (tidak <i>fit</i> ) - 1 ( <i>fit</i> )	Menengah

Tabel 5 *Output Regression Weight*

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Signifikansi
KPA <--- KS	-.059	.069	-.858	.391	Tidak signifikan
KPA <--- KI	.317	.156	2.036	.042	Signifikan
KPA <--- KD	.060	.062	.965	.335	Tidak signifikan
KPA <--- KP	.482	.123	3.924	***	Signifikan
M <--- KS	.219	.107	2.037	.042	Signifikan
M <--- KI	-.875	.257	-3.402	***	Signifikan
M <--- KD	.223	.095	2.354	.019	Signifikan
M <--- KP	.430	.223	1.929	.034	Signifikan
M <--- KPA	1.161	.294	3.947	***	Signifikan
DI <--- M	.249	.126	1.979	.048	Signifikan
DI <--- KPA	.586	.160	3.661	***	Signifikan
KS4 <--- KS	1.000				Signifikan
KS3 <--- KS	.541	.106	5.097	***	Signifikan
KS2 <--- KS	.784	.129	6.095	***	Signifikan
KS1 <--- KS	.221	.072	3.078	.002	Signifikan
KI5 <--- KI	1.000				Signifikan
KI4 <--- KI	.956	.087	10.991	***	Signifikan
KI3 <--- KI	1.360	.112	12.137	***	Signifikan
KI2 <--- KI	1.189	.101	11.828	***	Signifikan
KI1 <--- KI	1.216	.094	12.931	***	Signifikan

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Signifikansi
KD4 <--- KD	1.000				Signifikan
KD3 <--- KD	1.199	.109	10.994	***	Signifikan
KD2 <--- KD	1.000	.098	10.243	***	Signifikan
KD1 <--- KD	1.397	.117	11.906	***	Signifikan
M1 <--- M	1.000				Signifikan
M2 <--- M	1.123	.103	10.904	***	Signifikan
M3 <--- M	1.018	.101	10.075	***	Signifikan
M4 <--- M	.525	.077	6.777	***	Signifikan
KP4 <--- KP	1.000				Signifikan
KP3 <--- KP	1.071	.103	10.415	***	Signifikan
KP2 <--- KP	.938	.096	9.749	***	Signifikan
KP1 <--- KP	.901	.086	10.538	***	Signifikan
KPA1 <--- KPA	1.000				Signifikan
KPA2 <--- KPA	1.025	.119	8.595	***	Signifikan
KPA3 <--- KPA	1.199	.119	10.072	***	Signifikan
KPA4 <--- KPA	.956	.112	8.562	***	Signifikan
DI1 <--- DI	1.000				Signifikan
DI2 <--- DI	1.308	.106	12.330	***	Signifikan
DI3 <--- DI	1.102	.092	11.991	***	Signifikan
DI4 <--- DI	.946	.097	9.724	***	Signifikan
DI5 <--- DI	.691	.098	7.067	***	Signifikan

Dari tabel 5 hasil pengujian terlihat bahwa model yang terdapat beberapa hubungan yang tidak signifikan sehingga perlu dilakukan modifikasi. Hubungan yang tidak signifikan dapat dilihat pada nilai P, jika nilai P kurang dari 0,05 atau dengan simbol \*\*\* maka hubungan dinyatakan signifikan. Sedangkan jika nilai P melebihi 0,05 maka hubungan dinyatakan tidak signifikan. Berdasarkan hasil *output regression weights* diatas terdapat 2 hubungan yang tidak signifikan karena nilai P > 0,05 yaitu hubungan konstruk KS terhadap KPA dan KD terhadap KPA. Tabel 4.23 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

Tabel 6 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

No	Hipotesis (H <sub>0</sub> )	P	Keterangan
1	Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna	.391	H <sub>0</sub> diterima
2	Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna	.042	H <sub>0</sub> ditolak
3	Kualitas Desain berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna	.335	H <sub>0</sub> diterima
4	Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna	***	H <sub>0</sub> ditolak
5	Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Minat	.042	H <sub>0</sub> ditolak
6	Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Minat	***	H <sub>0</sub> ditolak
7	Kualitas Desain berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Minat	.019	H <sub>0</sub> ditolak
8	Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Minat	.034	H <sub>0</sub> ditolak

No	Hipotesis (H <sub>0</sub> )	P	Keterangan
9	Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Minat	***	H <sub>0</sub> ditolak
10	Minat berpengaruh signifikan terhadap Dampak Individu	.048	H <sub>0</sub> ditolak
11	Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Dampak Individu	***	H <sub>0</sub> ditolak

Berdasarkan tabel 6 terdapat hipotesis (H<sub>0</sub>) yang diterima diantaranya pengaruh kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas desain tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan hipotesis (H<sub>0</sub>) yang ditolak diantaranya kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap minat, kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap minat, kualitas desain berpengaruh signifikan terhadap minat, kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat, kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap minat, minat berpengaruh signifikan terhadap dampak individu, dan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap dampak individu.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian terhadap penelitian yang dilakukan di wilayah regional satu sampai dengan tujuh program PAMSIMAS II tentang pengaruh kepuasan, minat, dan kinerja para konsultan terhadap sistem informasi website PAMSIMAS II dengan model pengembangan DeLone dan McLean dan penerapan teknik SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan menggunakan aplikasi SPSS AMOS versi 22.0, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara signifikan.
3. Kualitas desain tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
4. Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara signifikan.
5. Kualitas sistem berpengaruh terhadap minat pemakaian secara signifikan.
6. Kualitas informasi berpengaruh terhadap minat pemakaian secara signifikan.
7. Kualitas desain berpengaruh terhadap minat pemakaian secara signifikan.
8. Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap minat pemakaian secara signifikan.
9. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap minat pemakaian secara signifikan
10. Minat pemakaian berpengaruh terhadap dampak individu secara signifikan.
11. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap dampak individu secara signifikan.

#### 5. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan penulis terhadap penelitian ini yaitu:

1. Bagi pengelola sistem informasi website program PAMSIMAS II penting untuk meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas desain, dan kualitas kemudahan penggunaan untuk menciptakan kepuasan pengguna dan minat pemakaian bagi para pelaku program khususnya para konsultan regional sehingga dapat memberikan dampak kinerja yang positif. Dengan meningkatkan kualitas website yang memenuhi indikator dalam penelitian ini akan memungkinkan peningkatan kualitas website untuk program PAMSIMAS II.
2. Untuk penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan sebuah sistem informasi website, diharapkan melakukan *extending* model penelitian atau menambah konstruk baru pada model penelitian ini. Selain itu diharapkan menambah untuk menguji hubungan antar variabel yang tidak dilakukan oleh penulis yang sesuai dengan

model DeLone dan McLean atau melakukan gabungan dengan metode yang lain yang belum dibuat dalam penelitian ini.

3. Menambahkan objek penelitian dalam skala nasional yaitu tidak terbatas pada konsultan regional tetapi seluruh pelaku program atau *stakeholder* yang terlibat dalam program PAMSIMAS II baik melibatkan unsur pemerintahan maupun konsultan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arikunto, Suharsini. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta: 2010
  - [2] Billy, Bai et.al. 2008. *The Impact of Website Quality on Costomer Satisfaction and Purchase Intention: Evidence From Chinese Online Visitors*. International Journal of Hospitality Management 27.
  - [3] Byrne, Barbara M. *Modeling with Amos: Basic concepts, Applications, and Programming*. New York. Taylor & Francis Group. 2010
  - [4] Bugin, Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana. 2011
  - [5] Elangovan. 2013. *Evaluating Perceive Quality of B-School Websites*. IOSR Journal of Business and Management. Vol.12 No.1
  - [6] Hidayatullah, Priyanto dan Kawistaara. *Pemograman Web*. Bandung: Informatika. 2014
  - [7] Hasan, Layla and Auelrub, Emad. 2010. *Assesing the quality of website: Applied Computing and Informatics*, Vol.9
  - [8] Jogyanto. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Andi Yogyakarta. 2007
  - [9] Kristiono, dan Honggo, Henky. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Informasi Website Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Belanja Online*. Jurnal
  - [10] Manuhara Putra, Wahyu dan Subagyo, Untung. 2014. *Pengujian Keberhasilan Implementasi Software Akuntansi Dengan Modified DeLone dan McLean Method Pada Lembaga Keuangan Mikro di Kabupaten Bantul Yogyakarta*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi. Vol 5. No. 2
  - [11] Mariana, Novita. 2006. *Pengukur - Pengukur Kesuksesan Sistem Informasi Eksekutif*. Jurnal Teknologi Informasi. Vol XI. No.1
  - [12] Margono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2010
  - [13] Ramadiani. 2010. *SEM dan LISREL Untuk Analisis Multivariate*. Jurnal Sistem Informasi. Vol.2 No.1
  - [14] Santoso, Singgih. *AMOS 22 Untuk Structural Equation Modelling*. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2015.
  - [15] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2015.
-