



**PENGUJIAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENGGUNAAN  
WEB INTRANET PERBENDAHARAAN BERDASARKAN EKSPEKTASI  
PENGGUNA DAN KUALITAS TEKNOLOGI**

Khiyarunnas  
Direktorat Pengelolaan Kas Negara

Jogiyanto HM  
Universitas Gadjah Mada

Alamat Korespondensi: khiyar21@gmail.com

**INFORMASI ARTIKEL**

Diterima Pertama  
24 Januari 2017

Dinyatakan Diterima  
4 Agustus 2017

**KATA KUNCI:**  
*System Quality, Information Quality, Service Quality, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Intention to Use.*

**KLASIFIKASI JEL:**  
O380, M150

**ABSTRAK**

*This research aims to examine factors that affect users in using the Web Intranet Perbendaharaan at the Directorate General of Treasury, the Ministry of Finance, based on user's expectancy and the quality of technology. This research uses a model which consists of multiple variables contained in DeLone & Mclean Success Model of Information Systems 2003 and UTAUT theory proposed by Venkatesh (2003). This research uses purposive sampling method and questionnaire method by directly distributing the questionnaire to Web Intranet Perbendaharaan's user throughout Indonesia and Partial Least Square (PLS) analysis techniques. The independent variables used in this research was the system quality, information quality, service quality, performance expectancy, and effort expectancy. Based on the result of 179 questionnaires which were received, it shows that the intention in using Web Intranet Perbendaharaan positively and significantly was influenced by the quality of information and performance expectancy.*

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang memengaruhi pengguna dalam menggunakan *Web Intranet Perbendaharaan* pada Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan berdasarkan ekspektasi pengguna dan kualitas teknologi. Penelitian ini menggunakan model yang terdiri dari beberapa variabel yang terdapat pada Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean 2003 dan Teori UTAUT yang diajukan oleh Venkatesh (2003). Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dan penyebaran kuesioner pada pengguna *Web Intranet Perbendaharaan* di seluruh Indonesia serta menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, ekspektasi kinerja, dan ekspektasi usaha. Hasil analisis terhadap 179 kuesioner yang diterima, menunjukkan bahwa niat memakai *Web Intranet Perbendaharaan* secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh kualitas informasi dan ekspektasi kinerja.

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPBN) merupakan unit eselon I di Kementerian Keuangan yang mempunyai tugas untuk merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang perbendaharaan negara. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, DJPBN memiliki satu kantor pusat dan kantor-kantor vertikal yang terdiri dari 33 kantor wilayah DJPBN yang berlokasi di ibukota provinsi dan 181 Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) yang berlokasi di ibukota dan beberapa kota/kabupaten di seluruh provinsi di wilayah Indonesia.

Mengingat struktur organisasi DJPBN yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, maka diperlukan sebuah sistem teknologi informasi yang dapat diandalkan untuk menyampaikan informasi terbaru terkait peraturan-peraturan, pengumuman-pengumuman penting dan juga aplikasi-aplikasi komputer terbaru yang digunakan dalam rangka pelaksanaan APBN. Hal ini sesuai dengan peran utama sistem teknologi informasi dalam organisasi yaitu untuk meningkatkan efektivitas dan komunikasi (Hartono, 2008b).<sup>1</sup> Web Intranet Perbendaharaan membantu DJPBN dalam menjalankan tugas tersebut, sehingga seluruh kantor vertikal DJPBN dapat memberikan pelayanan dengan kualitas layanan yang sama dari segi peraturan dan aplikasi yang digunakan untuk pelaksanaan APBN. Kecepatan penyebaran peraturan dan pengumuman penting akan membantu para pengambil keputusan di kantor vertikal dalam mengambil keputusan terkait suatu hal yang dihadapi.

Web Intranet Perbendaharaan pertama kali digunakan pada tahun 2006 yang pada awalnya digunakan untuk memonitoring pengiriman data dari Kantor Vertikal DJPBN dalam rangka penyusunan Laporan Keuangan Pemerintah Pusat tahun 2005. Pada tahun 2008 dilakukan penambahan fitur pada Web Intranet Perbendaharaan, diantaranya peraturan, pengumuman penting dan aplikasi. Hal ini disebabkan karena DJPBN membutuhkan sebuah sarana informasi yang sangat cepat dan dapat diakses oleh seluruh instansi vertikal DJPBN di

seluruh Indonesia. Fungsi Web Intranet Perbendaharaan tersebut terus bertahan sampai tahun 2015. Pada tahun 2015, seiring dengan implementasi Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN), menu monitoring mulai tidak diaktifkan. Hal ini disebabkan karena DJPBN membuat sebuah aplikasi yang bernama Online Monitoring SPAN (OMSPAN) yang digunakan untuk melakukan monitoring data.

Penelitian ini akan menganalisis dampak perubahan fungsi dari *Web Intranet* Perbendaharaan. Dengan adanya perubahan fungsi tersebut akan menimbulkan perubahan persepsi dari pengguna terhadap *Web Intranet* Perbendaharaan. Perubahan persepsi akan memengaruhi keinginan pengguna untuk menggunakan *Web Intranet* Perbendaharaan dan secara otomatis keinginan tersebut akan memengaruhi penggunaan *Web Intranet* Perbendaharaan. Hartono (2008a) menyatakan bahwa perilaku dilakukan karena individual mempunyai niat atau keinginan untuk melakukannya.<sup>2</sup> Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sheppard, *et al.* (1988) yang membuktikan secara empiris bahwa terdapat hubungan antara niat dan perilaku.<sup>3</sup>

Untuk mengetahui perubahan keinginan pengguna dalam menggunakan *Web Intranet* Perbendaharaan, maka faktor-faktor yang memengaruhi pengguna untuk menggunakan *Web Intranet* Perbendaharaan akan diujikan. Hal ini disebabkan menurut Suryani dan Sumiyana, (2014) yang sebelumnya mempelajari fenomena pengaplikasian sistem informasi pada sektor publik berdasarkan penelitian Khayun, *et al.* (2012) dan Goldfinch (2007) yang mengasumsikan bahwa pengguna akan menggunakan sistem informasi apabila mereka mendapatkan keuntungan dari penggunaan sistem informasi berdasarkan keahlian dan pekerjaan dan juga apabila pengguna pernah merasakan kepuasan ketika sistem mampu menyediakan kebutuhan pengguna untuk menyelesaikan pekerjaan.<sup>4</sup> Berdasarkan asumsi

<sup>1</sup> Jogiyanto Hartono, *Sistem Teknologi Informasi Pendekatan Terintegrasi: Konsep Dasar, Teknologi, Aplikasi, Pengembangan, dan Pengelolaan*, Edisi Ketiga, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008b).

<sup>2</sup> Jogiyanto Hartono, *Sistem Informasi Keperilakuan*, Edisi Revisi, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008a).

<sup>3</sup> Blair H. Sheppard *et al.*, *The Theory of Reasoned Action: A Meta-Analysis of Past Research with Recommendations for Modifications and Future Research*, *Journal of Consumer Research*, 1988, hlm. 325-343.

<sup>4</sup> Shaun Goldfinch, *Pessimism, Computer Failure, and Information Systems Development in the*

tersebut, penelitian ini akan menentukan faktor apakah yang paling berpengaruh terhadap penggunaan Web Intranet Perbendaharaan, apakah dari konteks teknologi ataukah dari faktor pengguna sebagaimana yang dijelaskan oleh Mohamadali dan Garibaldi, (2010).

### 1.2. Perumusan Masalah

Fenomena yang ada pada DJPBN ialah adanya perubahan fungsi Web Intranet Perbendaharaan. Dengan adanya perubahan fungsi dari Web Intranet Perbendaharaan yang semula digunakan sebagai sarana untuk monitoring menjadi sarana untuk mendapatkan informasi terbaru, maka perlu dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pengguna dalam menggunakan intranet perbendaharaan setelah adanya perubahan tersebut. Penelitian ini dilakukan berdasarkan pendekatan faktor ekspektasi pengguna dan kualitas teknologi. Kualitas teknologi menggunakan beberapa variabel pada Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & Mclean (2003), sedangkan ekspektasi pengguna menggunakan beberapa variabel yang ada pada Teori Gabungan Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (UTAUT) yang diteliti oleh Venkatesh, *et al.* (2003).

### 1.3. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem Web Intranet Perbendaharaan memengaruhi niat memakai Web Intranet Perbendaharaan?
2. Apakah kualitas informasi Web Intranet Perbendaharaan memengaruhi niat memakai Web Intranet Perbendaharaan?
3. Apakah kualitas pelayanan Web Intranet Perbendaharaan memengaruhi niat memakai Web Intranet Perbendaharaan?
4. Apakah ekspektasi kinerja memengaruhi niat memakai Web Intranet Perbendaharaan?
5. Apakah ekspektasi usaha memengaruhi niat memakai Web Intranet Perbendaharaan?
6. Faktor-faktor apa sajakah yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas Web Intranet Perbendaharaan?

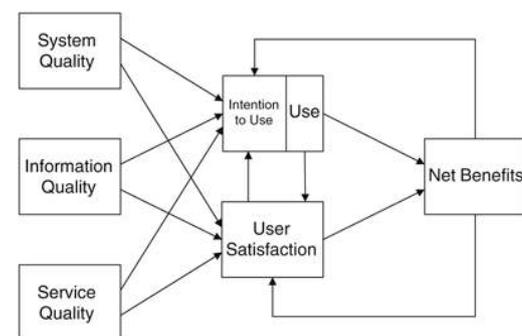
## 2. KERANGKA TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### 2.1. Model Kesuksesan Sistem informasi

Pada tahun 1992 DeLone dan Mclean memperkenalkan sebuah model parsimoni yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem

teknologi informasi. Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen/ faktor/ komponen pengukuran dari model ini, yaitu: (1) kualitas sistem; (2) kualitas informasi; (3) penggunaan; (4) kepuasan pemakai; (5) dampak individual; dan (6) dampak organisasi. Model ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari elemen-elemen yang ada. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan Mclean diperbarui pada tahun 2003, adapun hal-hal yang diperbarui dalam model tersebut ialah penambahan dimensi kualitas pelayanan, penggabungan dampak individual dan dampak organisasional menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih dan penambahan dimensi minat memakai sebagai alternatif dari dimensi pemakaian. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan Mclean (2003) ialah sebagai berikut:

**Gambar 1. Model Kesuksesan DeLone&McLean (Edisi Revisi)**

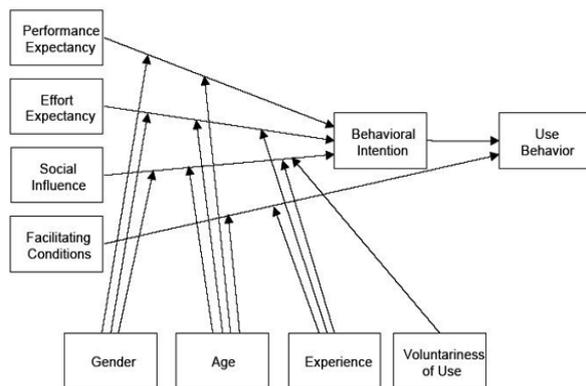


Sumber: DeLone dan McLean, (2003)

### 2.2. Teori Penyatuan Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (UTAUT)

Teori ini dikembangkan oleh Venkatesh *et al.* pada tahun 2003. Pada awalnya Venkatesh *et al.* melakukan kajian terhadap delapan teori tentang penerimaan teknologi oleh para pemakai sistem, yaitu TRA, TAM, MM, model gabungan TAM-TPB, MPCU, IDT dan SCT. Berdasarkan hasil kajian dan pengujian tersebut, Venkatesh, *et al.* (2003) mengembangkan sebuah model gabungan baru dengan menggunakan teori-teori tersebut yang dinamakan Teori Gabungan Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (UTAUT). Teori ini memiliki tiga jenis variabel yaitu variabel bebas (ekspektasi usaha, ekspektasi kinerja, pengaruh sosial dan kondisi pemfasilitasi), variabel moderasi (gender, umur, pengalaman dan kesukarelaan penggunaan) dan variabel terikat (niat berperilaku dan perilaku menggunakan). Model UTAUT digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2. Model UTAUT



Sumber: Venkatesh *et al.* (2003)

### 2.3. Teori Ekspektasi

Dalam Robbins dan Judge, (2015), teori ekspektasi merupakan teori yang dicetuskan oleh Victor Vroom. Menurut Victor Vroom, teori ekspektasi adalah teori yang menyatakan bahwa kekuatan kecenderungan untuk bertindak dengan cara tertentu bergantung pada kekuatan ekspektasi terhadap hasil dari tindakan itu dan ketertarikan individu kepada hasil tersebut. Teori ini memusatkan perhatian pada tiga hubungan, yaitu hubungan upaya-kinerja, hubungan kinerja-imbalan dan hubungan imbalan-tujuan pribadi.<sup>5</sup>

### 2.4. Service Quality (Servqual)

*Service quality* (Servqual) merupakan suatu metode deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithami, dan Leonard L. Berry pada tahun 1985. Menurut Lewis dan Booms dalam Parasuraman, *et al.* (1985), *service quality* adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan.<sup>6</sup> Parasuraman, *et al.* (1988) mengajukan lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.<sup>7</sup>

### 2.5. Pengembangan Model

Penelitian ini merupakan penelitian terapan (*applied research*) pada sebuah organisasi dan berfokus kepada faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan Web Intranet Perbendaharaan di

DJPBN. Menurut Mardiana, *et al.* (2015) indikator yang paling penting terkait kesuksesan sistem informasi ialah penggunaan sistem.<sup>8</sup> Hal ini didukung oleh penelitian lain yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992), DeLone dan Mclean (2003), dan Lyytinen dan Hirschheim (1988).

Penelitian ini menggunakan beberapa variabel yang terdapat pada Teori Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean yang ditambahkan dengan beberapa variabel yang berasal dari Teori Penyatuan Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (UTAUT). Menurut Mohamadali dan Garibaldi (2010), Teori Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean dan Teori UTAUT merupakan model yang sangat baik untuk menguji sikap/ perilaku pengguna. Hal ini disebabkan kedua model tersebut sama-sama menggunakan variabel terikat yang hampir sama yaitu niat untuk menggunakan dan niat perilaku.

Akan tetapi, untuk membangun variabel terikat tersebut, kedua teori tersebut menggunakan variabel bebas yang berbeda.<sup>9</sup> Mohamadali dan Garibaldi (2010) percaya bahwa dengan menggabungkan faktor-faktor bebas tersebut dapat menghasilkan faktor-faktor yang baik dalam menentukan niat untuk menggunakan atau niat perilaku pengguna sistem.<sup>10</sup>

Mengadopsi penelitian Delone dan Mclean, dalam penelitian ini keinginan seseorang untuk menggunakan *Web Intranet* Perbendaharaan diantaranya ditentukan oleh tiga hal yaitu kualitas *Web Intranet* Perbendaharaan (kualitas sistem), kualitas informasi yang dihasilkan oleh *Web Intranet* Perbendaharaan (kualitas informasi) dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Web Intranet* Perbendaharaan (kualitas pelayanan). Hal ini akan memengaruhi keinginan untuk menggunakan *Web Intranet* Perbendaharaan dan memengaruhi penggunaan *Web Intranet* Perbendaharaan yang berdampak pada manfaat-manfaat bersih yang digunakan.

<sup>5</sup> Stephen P. Robbins and Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi*, Edisi 16, (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2015).

<sup>6</sup> Parasuraman, *et al.*, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing* 49 (4): 41, 2010.

<sup>7</sup> Parasuraman, *et al.*, Servqual, *Journal of Retailing* 64 (1), 1988, hlm 12-40.

<sup>8</sup> Mardiana, *et al.*, DeLone-McLean Information System Success Model Revisited: The Separation of Intention to Use-Use and the Integration of Technology Acceptance Models, *International Journal of Economics and Financial Issues* 5 (1S), 2015, hlm 172-182.

<sup>9</sup> N. A. K. S. Mohamadali & J. M. Garibaldi, A Novel Evaluation Model of User Acceptance of Software Technology in Healthcare Sector, Presented at the International Conference on Health Informatics, 2010.

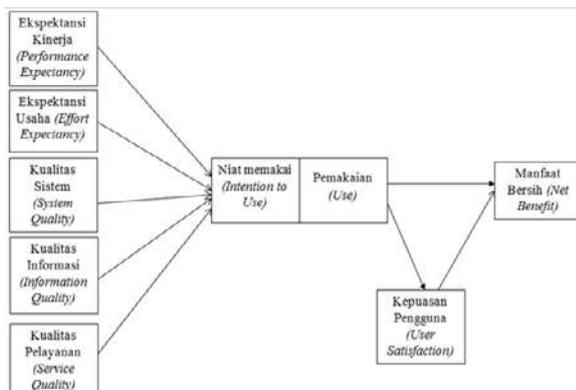
<sup>10</sup> *Ibid.*

Penelitian ini juga akan menganalisis faktor-faktor lain yang memengaruhi penggunaan *Web Intranet* Perbendaharaan yaitu dari aspek harapan pengguna untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan berdampak pada peningkatan kinerja mereka (ekspektasi kinerja) dan tingkat kemudahan penggunaan *Web Intranet* Perbendaharaan (ekspektasi usaha). Penelitian ini bersifat *cross-section* sehingga variabel pemoderasi tidak dimasukkan ke dalam model penelitian.

Penelitian seperti ini sudah banyak dilakukan diantaranya oleh Sedana dan Wijaya (2009), Yu (2012) dan Sundaravej (2010). Adapun alasan variabel kondisi pemfasilitasi tidak dimasukkan karena di seluruh kantor DJPBN infrastruktur teknikal telah tersedia untuk mendukung penggunaan *Web Intranet* Perbendaharaan. Selain itu, DJPBN memiliki standar terhadap kualitas komputer dan jaringan yang digunakan oleh setiap kantor sehingga kondisi pemfasilitasi untuk setiap pengguna relatif sama.

Adapun model yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar:

**Gambar 3. Model Penelitian**



Model ini digunakan untuk memprediksi apakah penggunaan *Web Intranet* Perbendaharaan lebih disebabkan karena ekspektasi pengguna atau karena kualitas yang dimiliki sistem informasi tersebut. Variabel-variabel dalam model penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### a. Ekspektasi kinerja (Performance expectation)

Menurut Venkatesh, *et al.* (2003) ekspektasi kinerja ialah seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantunya mendapatkan keuntungan kinerja di pekerjaannya.<sup>11</sup> Dalam penelitian ini ekspektasi kinerja ialah harapan dari pengguna bahwa

setelah menggunakan *Web Intranet* Perbendaharaan maka pengguna akan mendapatkan keuntungan kinerja.

Adapun beberapa variabel yang digunakan untuk melakukan pengukuran ekspektasi kinerja yaitu kegunaan persepsian, motivasi ekstrinsik, kecocokan tugas, keuntungan relatif dan ekspektasi-ekspektasi hasil. Berdasarkan Teori UTAUT, ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap niat memakai dan didukung hasil penelitian empiris oleh Sundaravej (2010), Yu (2012), dan Sedana dan Wijaya (2009).

#### b. Ekspektasi usaha (Effort expectation)

Menurut Venkatesh, *et al.* (2003) ekspektasi usaha ialah tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan sistem.<sup>12</sup> Dalam penelitian ini ekspektasi usaha ialah harapan dari pengguna bahwa *Web Intranet* Perbendaharaan mudah untuk digunakan.

Adapun beberapa variabel yang digunakan untuk melakukan pengukuran ekspektasi usaha yaitu kemudahan penggunaan, persepsian dan kerumitan penggunaan. Berdasarkan Teori UTAUT ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap niat memakai (Sundaravej, 2010, Yu, 2012 dan Sedana & Wijaya, 2009).

#### c. Kualitas sistem (System quality)

Menurut Hartono (2007), kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.<sup>13</sup> Adapun menurut Bailey dan Pearson (1983) pengukur-pengukur empiris yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi antara lain kenyamanan sistem, keluwesan sistem, integritas sistem dan waktu respon.<sup>14</sup>

Dalam penelitian ini kualitas sistem ialah kualitas dari *Web Intranet* Perbendaharaan. Adapun menurut Petter, *et al.* (2008) beberapa variabel yang digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas sistem informasi adalah kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan sistem, kemudahan untuk dipelajari, kecanggihan dan waktu respons. Berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan

<sup>12</sup> *Ibid.*

<sup>13</sup> Jogiyanto Hartono, *Model Kesuksesan Sistem Informasi*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2007).

<sup>14</sup> James E Bailey and Sammy W Pearson, Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction, *Management Science* 29 (5), 1983, hlm. 530-45.

<sup>11</sup> Viswanath Venkatesh, *et al.*, User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View, *MIS Quarterly* 27 (3), 2003 hlm. 425-78.

Mclean (2003) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap niat memakai dan didukung hasil penelitian empiris oleh Petter dan Mclean (2009).

#### d. Kualitas informasi (*Information quality*)

Menurut Pitt, *et al.* (1995) kualitas informasi mencerminkan pengukuran terhadap output sistem informasi.<sup>15</sup> Dalam penelitian ini kualitas informasi ialah kualitas informasi yang dihasilkan oleh *Web Intranet* Perbendaharaan, sedangkan menurut Petter, *et al.* (2008) beberapa variabel yang digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas informasi antara lain relevansi, akurasi, dapat dipahami, kelengkapan, kekinian, tepat waktu dan ketergunaan.<sup>16</sup> Berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean (2003) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap niat memakai, hal ini sudah dibuktikan secara empiris oleh Petter dan Mclean (2009).

#### e. Kualitas pelayanan (*Service quality*)

Menurut Petter, *et al.* (2008) kualitas pelayanan adalah kualitas dukungan yang diperoleh pengguna sistem yang diberikan oleh bagian IT.<sup>17</sup> Dalam penelitian ini kualitas pelayanan ialah kualitas yang diberikan dan disajikan oleh pihak-pihak yang mengembangkan *Web Intranet* Perbendaharaan. Beberapa variabel yang digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan antara lain tingkat respon, akurasi dan keandalan. Berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean (2003) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan.

#### f. Kepuasan pengguna (*User satisfaction*)

Menurut Hartono (2007) kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.<sup>18</sup> Menurut Ryker (1994) kepuasan pengguna adalah perbandingan antara harapan pengguna dan persepsi pengguna terhadap sistem informasi. Dalam penelitian ini kepuasan pengguna ialah tingkat kepuasan pengguna terhadap *Web Intranet* Perbendaharaan

setelah pengguna melakukan penggunaan pada *Web Intranet* Perbendaharaan. Berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean (2003) kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih, hal ini sudah dibuktikan secara empiris oleh Khayun, *et al.* (2012) dan Petter dan Mclean, (2009).

#### g. Intensi memakai (*Intention to use*)

Berbeda dengan pemakaian, menurut DeLone dan Mclean (2003) intensi memakai adalah suatu sikap, sedangkan penggunaan adalah suatu perilaku.<sup>19</sup> Dalam penelitian ini intensi memakai ialah keinginan pengguna untuk menggunakan *Web Intranet* Perbendaharaan. Berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean (2003) dan Teori UTAUT intensi memakai berpengaruh positif terhadap penggunaan, hal ini sudah dibuktikan secara empiris oleh Sundaravej (2010), Yu (2012) dan Sedana & Wijaya (2009).

#### h. Penggunaan (*use*)

Menurut Hartono (2007) penggunaan dari sistem dapat dilihat dari beberapa perspektif, yaitu penggunaan nyata dan penggunaan persepsian atau penggunaan dilaporkan.<sup>20</sup> Menurut Petter, *et al.* (2008) penggunaan merupakan tingkatan ketika pengguna menggunakan kemampuan dari sistem informasi.<sup>21</sup> Menurut Young dan Benamati (2000) indikator pengukuran penggunaan adalah frekuensi penggunaan.<sup>22</sup> Dalam penelitian ini penggunaan ialah tingkat penggunaan pengguna terhadap *Web Intranet* Perbendaharaan.

Beberapa variabel yang digunakan untuk melakukan pengukuran penggunaan antara lain frekuensi penggunaan, ketepatan penggunaan, dan tujuan dari penggunaan. Berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean

<sup>15</sup> Layland F Pitt, *et al.*, Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness, *MIS Quarterly* 19 (2), 1995, hlm. 173-87.

<sup>16</sup> Petter, *et al.*, Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationship, *European Journal of Information Systems*, 17, 2008, hlm. 236-63.

<sup>17</sup> *Ibid.*

<sup>18</sup> Jogiyanto Hartono, *Model Kesuksesan Sistem Informasi*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2007).

<sup>19</sup> W. H. DeLone & E. R. Mclean, The DeLone and Mclean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update, *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 2003, hlm. 9-30.

<sup>20</sup> Jogiyanto Hartono, *Model Kesuksesan Sistem Informasi*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2007).

<sup>21</sup> Petter, *et al.*, "Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationship." *European Journal of Information Systems*, 17, 2008, hlm. 236-63.

<sup>22</sup> D. Young, & J. Benamati, "Differences in Public Web Sites: The Current State of Large US Firms." *J. Electron. Commerce Res.*, 1(3), 2000, hlm. 94-105.

(2003) penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih dan kepuasan pengguna. Hal ini sudah dibuktikan secara empiris oleh Christiyarningsih Budiwati, *et al.* (2014), Petter dan Mclean, (2009), dan Petter, *et al.* (2008).

#### i. Manfaat bersih (*net benefit*)

Menurut Petter, *et al.* (2008) manfaat bersih adalah kontribusi sistem informasi terhadap kesuksesan individu, kelompok, organisasi, industri, dan negara.<sup>23</sup> Menurut Seddon (1997) manfaat bersih ialah keseluruhan pengukuran yang berupa total manfaat dikurangi semua biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan manfaat tersebut.<sup>24</sup>

Dalam penelitian ini manfaat bersih ialah manfaat yang diterima dengan adanya penggunaan *Web Intranet* Perbendaharaan, adapun pihak-pihak yang menerima manfaat ialah pengguna, organisasi unit kerja pengguna, dan juga DJPBN. Beberapa variabel yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran manfaat bersih antara lain peningkatan pengambilan keputusan dan peningkatan produktivitas.

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi pada penelitian ini ialah seluruh pegawai DJPBN. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel non probabilitas bertujuan (*purposive sampling*). Menurut Hartono (2014a) *purposive sampling* dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu.<sup>25</sup>

Kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah pegawai DJPBN yang sudah pernah menggunakan *Web Intranet* Perbendaharaan dan sudah bekerja minimal satu tahun. Jumlah sampel yang digunakan minimal sebanyak 100 orang, yang merupakan sepuluh kali dari jumlah indikator yang ada pada model, sebagaimana yang dinyatakan oleh Hair, *et al.* (2006) dalam Abdillah dan Hartono, (2015).

#### 3.2. Metode Pengumpulan Data

Jenis penelitian ini ialah penelitian kuantitatif. Metoda survei yang digunakan pada penelitian merupakan *survei paper based* dan *online survey*. Survei paper based dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para pegawai di kantor vertikal di lingkungan Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Adapun *online survey* disebarkan dengan memberikan link kepada para pegawai DJPBN lainnya di seluruh wilayah Indonesia melalui perantara email dan media sosial.

#### 3.3. Pengujian Instrumen dan Analisis data

*Pilot test* dilakukan sebelum proses pengambilan dan pengolahan data yang dilakukan pada mahasiswa aktif jurusan Magister Akuntansi UGM yang berlatar belakang PNS. Metode yang dilakukan untuk melakukan analisis data dan pengujian statistik ialah dengan menggunakan metoda SEM PLS.

### 4. HASIL PENELITIAN

#### 4.1. Deskripsi Umum Responden

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner secara langsung dan secara *online*. Penyebaran kuisisioner secara *online* dilakukan melalui media online dan melalui surat Sekretaris Ditjen Perbendaharaan Nomor S-3410/PB.1/2016 tanggal 21 April 2016 yang dikirimkan ke seluruh unit organisasi Ditjen Perbendaharaan di seluruh Indonesia. Jumlah kuisisioner yang didistribusikan secara langsung sebanyak 128 kuisisioner dan kuisisioner yang kembali sebanyak 112. Dari jumlah tersebut kuisisioner yang memenuhi kriteria sebanyak 102 karena sebanyak 7 orang tidak menjawab semua pertanyaan dan 3 orang belum pernah menggunakan *Web Intranet* Perbendaharaan. Kuisisioner yang masuk secara *online* sebanyak 77 kuisisioner, sehingga total yang digunakan sebanyak 179 kuisisioner.

Tabel 1. Ringkasan Distribusi Kuisisioner

Kuisisioner	Jumlah Responden	Jumlah Kuisisioner Kembali	Jumlah Kuisisioner Tidak Memenuhi Syarat	Jumlah Kuisisioner Memenuhi Syarat
Langsung	128	112	10	102
Kanwil DJPBN Provinsi Yogyakarta	40	40	7	33
KPPN Yogyakarta	50	45	2	43
KPPN Wates	20	15	1	14
KPPN Wonosari	18	12	0	12
Media Sosial	77	77	0	77
<b>Jumlah</b>	<b>205</b>	<b>189</b>	<b>10</b>	<b>179</b>

<sup>23</sup> Petter, *et al.*, *Loc.Cit.*, hlm. 236–63.

<sup>24</sup> Seddon, P. B. "A Respecification and Extension of The DeLone and McLean Model of IS Success." *Information Systems Research*, 8(3), (1997), hlm. 240–253.

<sup>25</sup> Jogiyanto Hartono, *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman* Edisi Keenam, (Yogyakarta: BPFE, 2014a).

## 4.2. Uji Instrumen Penelitian

### 4.2.1. Uji Validitas

Berdasarkan hasil pengujian validitas, hampir seluruh indikator telah memenuhi validitas konvergen. Dua indikator pada variabel *system quality* (SQE dan SQG) memiliki *factor loading* kurang dari 0,7. Menurut Abdillah dan Hartono (2015) jika *factor loading* 0,5-0,7 sebaiknya peneliti tidak menghapus indikator sepanjang memiliki nilai AVE dan *communality* lebih dari 0,5.<sup>26</sup> Karena nilai AVE dan *Communality* konstruk *system quality* ialah 0,5877 maka indikator SQE dan SQG tidak dihapus.

Berdasarkan hasil pengujian validitas diskriminan yang berupa *cross loading*, dapat disimpulkan bahwa indikator telah memenuhi validitas diskriminan.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Konvergen

Indikator	Factor Loading	AVE	Communality
<b>Effort Expectancy</b>		0,7637	0,7637
EEA	0,8972		
EEB	0,862		
EEC	0,8621		
<b>Performance Expectancy</b>		0,7898	0,7898
EPA	0,8711		
EPB	0,8779		
EPC	0,9165		
<b>Information Quality</b>		0,6289	0,6289
IQA	0,8186		
IQB	0,8093		
IQC	0,7371		
IQD	0,7048		
IQE	0,8309		
IQF	0,7967		
IQG	0,8508		
IQH	0,7855		
<b>Intention To Use</b>		0,7886	0,7886
ITA	0,9049		
ITB	0,8708		
<b>Net Benefit</b>		0,7384	0,7384
NBA	0,889		
NBB	0,8829		
NBC	0,8741		
NBD	0,8521		
NBE	0,7949		
<b>Service Quality</b>		0,7545	0,7545
SEA	0,7437		
SEB	0,8945		
SEC	0,9204		
SED	0,8818		
SEE	0,8913		
<b>System</b>		0,5877	0,5877

<sup>26</sup> W. Abdillah & J. Hartono, *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Edisi Pertama. (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015).

Indikator	Factor Loading	AVE	Communality
<b>Quality</b>			
SQA	0,7858		
SQB	0,8019		
SQC	0,7831		
SQD	0,7785		
SQE	0,6808		
SQF	0,7448		
SQG	0,6802		
SQH	0,7993		
SQI	0,8255		
SQJ	0,7716		
<b>Use</b>		0,6802	0,6802
UGA	0,7861		
UGB	0,8499		
UGC	0,8367		
<b>User Satisfaction</b>		0,7603	0,7603
USA	0,7855		
USB	0,8433		
USC	0,9297		
USD	0,9213		

### 4.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* di atas 0,7 dan *cronbachs alpha* di atas 0,6 untuk masing-masing konstruk, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengukur yang dipakai dalam penelitian ini adalah *reliable*.

Tabel 3. Composite Reliability dan Cronbachs Alpha

Konstruk	Composite Reliability	Cronbachs Alpha
EE	0,9065	0,8453
EP	0,9185	0,8668
IQ	0,9311	0,9153
IT	0,8818	0,7332
NB	0,9337	0,911
SE	0,9386	0,9171
SQ	0,9342	0,9215
UG	0,8644	0,768
US	0,9266	0,8933

### 4.3. Menilai Inner Model/ Model Struktural

Berdasarkan hasil pengujian *inner model* dapat diberikan penjelasan sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai R-Square

Konstruk	R-Square
IT	0,4793
NB	0,6539
UG	0,3699
US	0,3187

Keterangan:

US = User satisfaction/ kepuasan pengguna

IT = Intention to use/ intensi memakai

UG = Use/ pemakaian

NB = Net benefit/ manfaat bersih

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan PLS, hasil pengujian *inner model* disajikan sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Inner Model**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	
EE -> IT	0,1406	0,143	0,1138	0,1138	1,2351	
EP -> IT	0,2921	0,2926	0,1176	0,1176	2,4845	*
IQ -> IT	0,2721	0,2703	0,1223	0,1223	2,2258	*
IT -> UG	0,6082	0,6114	0,0669	0,0669	9,0846	*
SE -> IT	0,0908	0,0727	0,1508	0,1508	0,6021	
SQ -> IT	0,0534	0,077	0,1669	0,1669	0,32	
UG -> NB	0,3441	0,3557	0,1018	0,1018	3,3795	*
UG -> US	0,5645	0,5729	0,0674	0,0674	8,3712	*
US -> NB	0,5629	0,544	0,0961	0,0961	5,8579	*

Keterangan:

\* signifikan (T-Value >1,64)

SQ = System quality/ kualitas sistem

IQ = Information quality/ kualitas informasi

SE = Service quality/ kualitas pelayanan

US = User satisfaction/ kepuasan pengguna

EE = Effort expectancy/ ekspektasi usaha

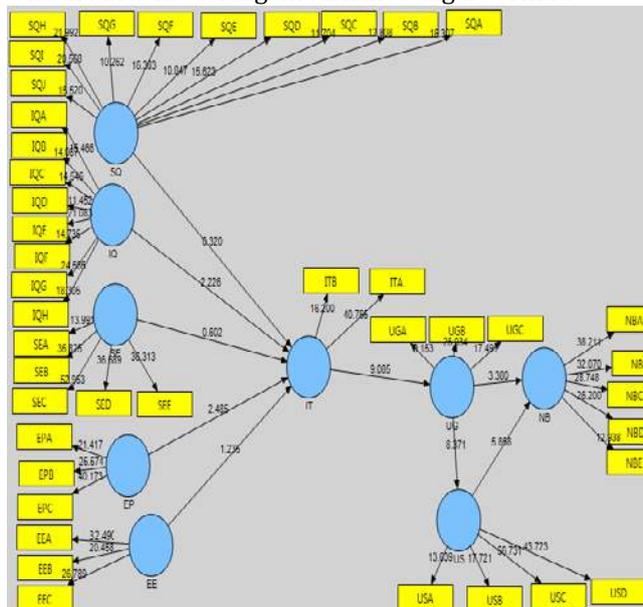
EP = Performance expectancy/ekspektasi kinerja

IT = Intention to use/ intensi memakai

UG = Use/ pemakaian

NB = Net benefit/ manfaat bersih

Hasil *inner model* digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 4 Hasil Pengujian SMART PLS**

- *System quality* terhadap *intention to use*.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem *Web Intranet* Perbendaharaan tidak memengaruhi pengguna untuk menggunakan *Web Intranet* Perbendaharaan. Hal ini

mungkin disebabkan oleh kualitas *Web Intranet* Perbendaharaan yang kurang begitu baik seperti tampilan, koneksi yang kurang bagus dan sulitnya mencari peraturan-peraturan lama. Karena *Web Intranet* Perbendaharaan merupakan satu-satunya sarana penyampaian informasi yang resmi, maka seberapa burukpun kualitas sistem *Web Intranet* Perbendaharaan, pengguna akan tetap menggunakannya. Hal ini menjawab pertanyaan penelitian nomor 1.

- *Information quality* terhadap *intention to use*.

Hasil pengujian ini sesuai dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean (2003) dan penelitian yang dilakukan oleh Petter & Mclean (2009). Hal ini menjawab pertanyaan penelitian nomor 2.

- *Service quality* terhadap *intention to use*.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Web Intranet* Perbendaharaan tidak memengaruhi pengguna untuk menggunakan *Web Intranet* Perbendaharaan. Hal ini mungkin disebabkan oleh kurangnya interaksi antara pihak pengembang *Web Intranet* Perbendaharaan dengan pengguna. Hal ini menjawab pertanyaan penelitian nomor 3.

- *Performance expectancy* terhadap *intention to use*.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa semakin tinggi ekspektasi kinerja pengguna terhadap *Web Intranet* Perbendaharaan maka akan meningkatkan intensi pengguna untuk menggunakan *Web Intranet* Perbendaharaan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sundaravej (2010), Yu (2012), dan Sedana & Wijaya, (2009). Hal ini menjawab pertanyaan penelitian nomor 4.

- *Effort expectancy* terhadap *intention to use*.

Hasil pengujian menemukan bahwa *effort expectancy* pengguna *Web Intranet* Perbendaharaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *intention to use*. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi usaha pengguna *Web Intranet* Perbendaharaan tidak memengaruhi pengguna untuk menggunakan *Web Intranet* Perbendaharaan. Hal ini mungkin disebabkan oleh kemampuan pengguna *Web Intranet* Perbendaharaan dalam menggunakan komputer dan melakukan *browsing*. Hal ini menjawab pertanyaan penelitian nomor 5.

- *Intention to use* terhadap *use*.  
Hasil pengujian sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sundaravej (2010), Yu (2012) dan Sedana & Wijaya, (2009).
- *Use* terhadap *net benefit*.  
Hasil pengujian sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Christiyarningsih, *et al.* (2014) dan Petter, *et al.* (2008).
- *Use* terhadap *user satisfaction*.  
Hasil pengujian sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Khayun, *et al.* (2012) dan Petter dan Mclean, (2009).
- *User satisfaction* terhadap *net benefit*.  
Hasil pengujian sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Khayun, *et al.* (2012) dan Petter & Mclean, (2009).

Beberapa masukan dari responden untuk meningkatkan kualitas *Web Intranet* Perbendaharaan ialah perbaikan konten peraturan dan pengintegrasian *web* (47 responden), perbaikan tampilan *web* (41 responden) dan perbaikan indeks peraturan (25 responden). Hal ini menjawab pertanyaan penelitian nomor 6.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian terhadap 179 pegawai DJPBN, maka dapat diambil kesimpulan bahwa model yang digunakan pada penelitian ini dapat digunakan untuk memprediksi faktor-faktor yang memengaruhi pengguna untuk menggunakan sebuah sistem informasi, meskipun beberapa variabel yaitu kualitas sistem, kualitas pelayanan dan ekspektasi usaha tidak terdukung.

Kualitas informasi *Web Intranet* Perbendaharaan memengaruhi niat memakai *Web Intranet* Perbendaharaan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna *Web Intranet* Perbendaharaan lebih tertarik untuk menggunakan *Web Intranet* Perbendaharaan karena informasi yang dihasilkannya. Hal ini mungkin disebabkan karena informasi yang dihasilkan *Web Intranet* Perbendaharaan relevan, reliabel dan *up to date*.

Hasil penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas pelayanan tidak memengaruhi pengguna *Web Intranet* Perbendaharaan untuk menggunakan *Web Intranet* Perbendaharaan. Hal ini disebabkan *Web Intranet* Perbendaharaan merupakan satu-satunya sarana penyampaian informasi yang resmi dan paling cepat pada saat ini. Apapun kualitas dan pelayanan *Web Intranet* Perbendaharaan,

pengguna tetap menggunakan *Web Intranet* Perbendaharaan.

Ekspektasi kinerja memengaruhi niat memakai *Web Intranet* Perbendaharaan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki harapan dengan menggunakan *Web Intranet* Perbendaharaan akan meningkatkan kinerja, sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dan memenuhi target yang telah ditetapkan pada kontrak kinerja. Perilaku pengguna ini sesuai dengan teori ekspektasi karena setiap pegawai akan berusaha untuk memenuhi sasaran dan target yang tertera di dalam kontrak kinerja.

Ekspektasi usaha tidak memengaruhi niat memakai *Web Intranet* Perbendaharaan karena pengguna *Web Intranet* Perbendaharaan sudah mahir, sehingga tidak mengalami kesulitan dalam mengakses *Web Intranet* Perbendaharaan. Penyebab lainnya karena pengguna merasa bahwa kualitas informasi yang dihasilkan *Web Intranet* Perbendaharaan sesuai dengan harapan mereka bahwa dengan menggunakan *Web Intranet* Perbendaharaan akan membantu mereka dalam meningkatkan kinerja, sehingga sesulit apapun *Web Intranet* Perbendaharaan, mereka tetap akan menggunakannya. Berdasarkan temuan di atas dapat disimpulkan bahwa pengguna *Web Intranet* Perbendaharaan memiliki niat memakai karena ekspektasi kinerja pengguna dan kualitas informasi yang dihasilkan *Web Intranet* Perbendaharaan tanpa dipengaruhi oleh ekspektasi usaha, kualitas sistem dan kualitas pelayanan *Web Intranet* Perbendaharaan.

Selain itu, dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa niat memakai *Web Intranet* Perbendaharaan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap penggunaan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ketika pengguna memiliki niat untuk menggunakan *Web Intranet* Perbendaharaan, maka kemungkinan besar akan menggunakannya. Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa ketika seseorang menggunakan *Web Intranet* Perbendaharaan maka dapat menimbulkan kepuasan pengguna terhadap *Web Intranet* Perbendaharaan karena pengalaman yang dialami pengguna *Web Intranet* Perbendaharaan. Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa berdasarkan penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap *Web Intranet* Perbendaharaan dapat menimbulkan manfaat-manfaat bersih yang diterima oleh pengguna, unit kerja pengguna dan juga Ditjen Perbendaharaan.

Beberapa saran yang direkomendasikan untuk penelitian yang akan datang adalah agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada sistem informasi sektor publik lainnya untuk mengetahui perilaku pengguna sistem informasi

pada sektor publik tersebut. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain yang mungkin akan mempengaruhi pengguna seperti kondisi pemfasilitasi, tingkat kemahiran pengguna dalam menggunakan sistem dan juga variabel moderasi. Penelitian selanjutnya juga dapat meneliti dengan lebih mendalam hal-hal apa saja yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas Web Intranet Perbendaharaan.

## 6. KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena penelitian ini hanya menguji faktor yang memengaruhi penggunaan *Web Intranet* Perbendaharaan setelah adanya perubahan sifat aplikasi menjadi *voluntary*. Karena penelitian penggunaan *Web Intranet* Perbendaharaan yang bersifat *mandatory* belum ada, maka hasil penelitian ini tidak bisa dibandingkan. Selain itu, penelitian ini tidak memasukkan variabel lain seperti kondisi pemfasilitasi, tingkat kemampuan pengguna dalam menggunakan internet/ intranet dan variabel moderasi.

## DAFTAR PUSTAKA (REFERENCES)

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis* (Pertama). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development of a Tool For Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction. *Management Science*, 29(5), 530-545.
- Christiyaningsih Budiwati, S. E., MSi, C. A., Lulus Kurniasih, S. E., MSi, C. A., & others. (2014). Analysis of Mobile Banking (M-Banking) Success Using a Respecification of DeLone & Mclean Information Success Model (Case Study at Permata Bank, Surakarta, Indonesia). *International Proceedings of Economics Development and Research*, 76, 78.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for The Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
- DeLone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and Mclean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Goldfinch, S. (2007). Pessimism, Computer Failure, and Information Systems Development in the Public Sector. *Public Administration Review*, 67(5), 917-929.
- Hartono, J. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi* (Pertama). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hartono, J. (2008a). *Sistem Informasi Keperilakuan* (Revisi). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hartono, J. (2008b). *Sistem Teknologi Informasi Pendekatan Terintegrasi: Konsep Dasar, Teknologi, Aplikasi, Pengembangan, dan Pengelolaan* (Ketiga). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hartono, J. (2014a). *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman* (Keenam). Yogyakarta: BPFE.
- Hartono, J. (2014b). *Pedoman Survei Kuesioner: Mengembangkan Kuesioner, Mengatasi Bias, dan Meningkatkan Respon* (Kedua). Yogyakarta: BPFE.
- Khayun, V., Ractham, P., & Firpo, D. (2012). Assessing E-excise Success With DeLone and Mclean's Model. *Journal of Computer Information Systems*, 52(3), 31-40.
- Lyytinen, K., & Hirschheim, R. (1988). Information Systems Failures— A Survey and Classification of The Empirical Literature. In *Oxford surveys in information technology* (pp. 257-309). Oxford University Press, Inc. Retrieved from <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=54898>.
- Mardiana, S., Tjakraatmadja, J. H., & Aprianingsih, A. (2015). DeLone-McLean Information System Success Model Revisited: The Separation of Intention to Use-Use and the Integration of Technology Acceptance Models. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5(1S). Retrieved from <http://search.proquest.com.ezproxy.ugm.ac.id/docview/1753604092/abstract/5D49F2634A074F84PQ/1>.
- Mohamadali, N. A. K. S., & Garibaldi, J. M. (2010). A Novel Evaluation Model of User Acceptance of Software Technology in Healthcare Sector. Presented at the International Conference on Health Informatics.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Petter, S., DeLone, W., & Mclean, E. (2008). Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and

- Interrelationship. *European Journal of Information Systems*, 17, 236–263.
- Petter, S., & Mclean, E. R. (2009). A Meta-Analytic Assessment of the DeLone and McLean IS Success Model: An Examination of IS Success at the Individual Level. *Information&Management*, 46(3), 159–166.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness. *MIS Quarterly*, 19(2), 173–187.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi* (16th ed.). Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Ryker, R. E. (1994). *Measuring User Satisfaction as a Function of the Gap Between User's Perception of Information Systems' Performance and User Expectation* (Dissertation). University of Memphis, USA.
- Sedana, I. G. N., & Wijaya, S. W. (2009). Penerapan Model UTAUT Untuk Memahami Penerimaan dan Penggunaan Learning Management System Studi Kasus: Experiential E-Learning of Sanata Dharma University. *Journal of Information Systems*, 5(2), 114–120.
- Seddon, P. B. (1997). A Respecification and Extension of The DeLone and McLean Model of IS Success. *Information Systems Research*, 8(3), 240–253.
- Sheppard, B. H., Hartwick, J., & Warshaw, P. R. (1988). The Theory of Reasoned Action: A Meta-Analysis of Past Research with Recommendations for Modifications and Future Research. *Journal of Consumer Research*, 325–343.
- Sundaravej, T. (2010). Empirical Validation of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model. *Journal of Global Information Technology Management*, 13(1), 5–27.
- Suryani, W. D., & Sumiyana. (2014). Task-Technology Fit And Person-Job Fit: A Beauty Contest To Improve The Success of Information Systems. Presented at the Simposium Nasional Akuntansi, Mataram.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Young, D., & Benamati, J. (2000). Differences in Public Web Sites: The Current State of Large US Firms. *J. Electron. Commerce Res.*, 1(3), 94–105.
- Yu, C.-S. (2012). Factors Affecting Individuals to Adopt Mobile Banking: Empirical Evidence from the UTAUT Model. *Journal of Electronic Commerce Research*, 13(2), 104–121.