

STRATEGI PENINGKATAN KINERJA *END USER* MELALUI PENGGUNAAN APLIKASI TNDE PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)

Dariska Kukuh Wahyudianto¹, Derriawan², Tabroni³

*Sekolah Pasca Sarjana Universitas Pancasila*¹²³

Email : d4risk4@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of ease of learning and the quality of information technology through ease of use and end user trust in applications on the performance of end users with end user satisfaction as a moderator variable. The population of this research is the employees of PT. Angkasa Pura I (Persero). The number of samples from the population were 245 people taken using nonprobability sampling techniques. The statistical method used in this study is Structural Equation Modeling (SEM) which is operated through the LISREL program. This research results in the ease of learning variables and the quality of information technology through ease of use and end user trust in applications have a positive and significant effect on end user performance, and the role of end user satisfaction in moderating end user performance, while the ease of learning variable directly influences no significant effect on end user trust in the application.

Keywords : ease of learning, quality of information technology, ease of use, end user trust in the application, end user satisfaction, end user performance.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemudahan dipelajari (*ease of learning*) dan kualitas teknologi informasi melalui kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kepercayaan end user pada aplikasi terhadap kinerja *end user* dengan kepuasan *end user* sebagai variabel moderator. Populasi penelitian ini adalah karyawan atau karyawan yang bekerja di PT. Angkasa Pura I (Persero). Jumlah sampel dari populasi tersebut sebanyak 245 orang yang diambil dengan menggunakan teknik teknik *nonprobability sampling*. Metode statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dioperasikan melalui program LISREL. Pada penelitian ini menghasilkan bahwa variabel kemudahan dipelajari (*ease of learning*) dan kualitas teknologi informasi melalui kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kepercayaan *end user* pada aplikasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *end user*, dan peran kepuasan *end user* dalam memoderasi kinerja *end user*, sementara variabel kemudahan dipelajari (*ease of learning*) secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan *end user* pada aplikasi.

Kata Kunci : kemudahan dipelajari (*ease of learning*), kualitas teknologi informasi, kemudahan penggunaan (*ease of use*), kepercayaan *end user* pada aplikasi, kinerja *end user*, kepuasan *end user*.

PENDAHULUAN

Pokok Permasalahan

Revolusi industri 4.0 telah menciptakan sebuah tatanan baru dalam berbisnis. Pola bisnis model lama, konvensional, tradisional banyak yang bertumbangan digantikan dengan model bisnis baru yang mengedepankan layanan digital serta mengutamakan dukungan perkembangan teknologi informasi. Sehingga perusahaan berlomba-lomba meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi. Pemanfaatan sistem teknologi informasi cenderung diidentikkan kepada perumusan pekerjaan yang lebih cepat, akurat, efektif dan efisien baik dari segi waktu maupun biaya.

Namun penerapan sistem teknologi informasi dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem teknologi informasi atau kegagalan sistem teknologi informasi (Sastrodiharjo & Istianingsih, 2014). Salah satu indikator pengukuran keberhasilan atau kegagalan dalam menerapkan suatu sistem teknologi informasi didasarkan pada pengaruh kepuasan end user terhadap sistem tersebut. Selain itu menurut Kelton et al., (2014), menyatakan keberhasilan atau kegagalan penerapan sistem teknologi informasi dipengaruhi seberapa efektif penggunaan sistem teknologi informasi memberikan dampak positif terhadap kinerja end user sehingga dapat meningkatkan produktivitas pada suatu perusahaan. Oleh karena itu, menurut Wirahutama, (2012) agar dmengoptimalkan kinerja end user dengan memperkuat kepuasan end user sehingga perilaku pengguna akan mendukung penerapan teknologi informasi, sistem teknologi informasi harus memiliki kualitas sistem aplikasi dan kualitas informasi yang memenuhi kehandalan. Suatu sistem yang sukses diimplementasikan adalah sistem yang mempunyai kinerja yang baik yang berarti bahwa sistem tersebut mempunyai kemampuan hardware dan software dalam mendukung sistem, kemudahan dipelajari (ease of learning), kemudahan dalam pemakaiannya (ease of use) dan end user percaya atas kemampuan dan validitas output informasi dari sistem yang berdampak pada peningkatan kinerja individu maupun organisasi (Tumarni, 2015). Kepuasan end user didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan dari pengalaman yang dirasakan oleh end user sistem dan dampak potensial dalam menggunakan sistem informasi (Setyo & Rahmawati, 2015). Semakin kuat pengaruh tingginya kepuasan end user maka individual impact atau kinerja individu yang terjadi akan semakin tinggi sehingga berdampak positif bagi produktivitas perusahaan/organisasi (Suartha & Sudiadnyani, 2015).

PT. Angkasa Pura I (Persero) yang selanjutnya disebut AP I, sebagai Badan Usaha Milik Negara dimana core business Airport Services yang menaungi 15 bandara di seluruh Indonesia juga telah memanfaatkan sistem teknologi informasi dalam operasional perusahaan. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) adalah implementasi aplikasi Tata Naskah Dokumen Elektronik (TNDE) yang dapat diakses melalui website maupun mobile apps oleh seluruh karyawan AP I, dimana pertama kali diimplementasikan pada awal tahun 2018 oleh unit Corporate Secretary sebagai *Bussiness Process Owner* (BPO) kerjasama dengan unit Information Technology.

Dalam penelitian ini penulis melakukan pra survey berupa pengisian kuisioner terhadap 20 responden level manajerial terhadap kinerja staff/anggota tim saat sebelum implementasi aplikasi TNDE dan setelah implementasi aplikasi TNDE. Adapun jumlah staff/anggota tim yang dinilai kinerjanya adalah 72 orang. Berdasarkan penelitian pra survey ditemukan indikasi bahwa kinerja staff/anggota tim meningkat setelah implementasi aplikasi TNDE dibandingkan kinerja staff/anggota tim sebelum implementasi aplikasi TNDE.

Selain itu, penulis juga melakukan pra survey berupa wawancara terhadap beberapa responden (10 responden sekretaris Vice President dan 10 responden officer di Kantor Pusat) untuk mengetahui tingkat kepuasan end user terhadap penggunaan aplikasi Tata Naskah Dokumen Elektronik (TNDE) PT. Angkasa Pura I (Persero). Dari hasil pra survey tersebut didapatkan hasil bahwa responden end user yang puas terhadap penggunaan aplikasi Tata Naskah Dokumen Elektronik (TNDE) 13 orang responden (65%) dan end user yang tidak puas 7 orang responden (35%).

Berdasarkan penelitian pra survey dan uraian diatas, apabila tidak ada strategi peningkatan kinerja end user dikhawatirkan implementasi aplikasi Tata Naskah Dokumen Elektronik (TNDE) tidak bermanfaat bagi PT. Angkasa Pura I (Persero).

Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tesis berjudul “Strategi Peningkatan Kinerja *End User* melalui Penggunaan Aplikasi TNDE PT. Angkasa Pura I (Persero)”. Penelitian ini melihat dari dua sudut pandang variabel yaitu Kemudahan Dipelajari (*ease of learning*) dan Kualitas Teknologi Informasi yang mempunyai indikator-indikator yang dapat dikaitkan antara satu dengan lainnya secara bersama-sama mempengaruhi Kinerja *End User* dengan dimediasi oleh Kemudahan Penggunaan (*ease of use*) dan Kepercayaan *End User* terhadap Aplikasi serta didorong oleh Kepuasan *End User* sebagai variabel Moderator.

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis terhadap pengaruh antar variabel, yaitu :

1. Pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap kinerja *end user* pada aplikasi Tata Naskah Dokumen Elektronik (TNDE).
2. Pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap kepercayaan *end user* pada aplikasi Tata Naskah Dokumen Elektronik (TNDE).
3. Pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap kemudahan penggunaan (*ease of use*) pada aplikasi Tata Naskah Dokumen Elektronik (TNDE).
4. Pengaruh kemudahan dipelajari (*ease of learning*) terhadap kepercayaan *end user* pada aplikasi Tata Naskah Dokumen Elektronik (TNDE).
5. Pengaruh kemudahan dipelajari (*ease of learning*) terhadap kemudahan penggunaan (*ease of use*) pada aplikasi Tata Naskah Dokumen Elektronik (TNDE).
6. Pengaruh kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap kinerja *end user* pada aplikasi Tata Naskah Dokumen Elektronik (TNDE).
7. Pengaruh kepercayaan *end user* pada aplikasi terhadap kinerja *end user* pada aplikasi Tata Naskah Dokumen Elektronik (TNDE).
8. Pengaruh kepuasan *end user* terhadap hubungan antara kualitas teknologi informasi terhadap kinerja *end user* pada aplikasi Tata Naskah Dokumen Elektronik (TNDE).
9. Pengaruh kepuasan *end user* terhadap hubungan antara kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap kinerja *end user* pada aplikasi Tata Naskah Dokumen Elektronik (TNDE).
10. Pengaruh kepuasan *end user* terhadap hubungan antara kepercayaan *end user* pada aplikasi terhadap kinerja *end user* pada aplikasi Tata Naskah Dokumen Elektronik (TNDE).

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Teknologi Informasi

Menurut (Raminda & Ardini, 2014), teknologi informasi adalah suatu kombinasi dari perangkat lunak, perangkat keras dan manusia dalam pengolahan beberapa data untuk menghasilkan suatu informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan.

Menurut Tata Sutabri (2012:30) menyatakan bahwa Kualitas teknologi informasi merupakan nilai dari hasil yang diharapkan dengan sempurna, apabila pengambil keputusan dapat mengambil keputusan secara optimal dalam setiap hal, dan bukan keputusan yang rata-rata yang dibuat menjadi optimal serta untuk menghindari kejadian-kejadian yang akan mendatangkan kerugian”. Sedangkan Gowinda (2011) mengungkapkan bahwa Kualitas teknologi informasi adalah hasil darisuatu teknologi informasi yang dapat dinilai dari dua hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Suatu teknologi informasi dikatakan bernilai dan berkualitas apabila manfaat yang diperoleh lebih berharga dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkannya.

Beberapa peneliti telah menggunakan beberapa dimensi pengukuran untuk mengukur kualitas teknologi informasi. Menurut Urbach & Mueller (2011) menggunakan 4 dimensi dalam pengukuran sebuah kualitas sistem aplikasi yaitu sebagai berikut : (1) *Security* (Keamanan); (2) *Reliability* (Keandalan Sistem aplikasi); (3) *Response Time* (Waktu respon) dan (4) *Serviceability* (kemudahan dalam perbaikan). Sedangkan menurut S.T.Liaw et al

(2013) menggunakan 4 dimensi dalam pengukuran sebuah kualitas informasi yaitu (1) Kelengkapan; (2) Akurat; (3) Konsistensi dan (4) Relevan.

Kepuasan *End User*

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan dari pengalaman yang dirasakan oleh pengguna sistem dan dampak potensial dalam menggunakan sistem informasi (Setyo & Rahmawati, 2015). Semakin tinggi kepuasan pengguna maka individual impact atau kinerja individu yang terjadi akan semakin tinggi (Suarta & Sudiadnyani, 2015).

Rimawati dan Wijanto (2012) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan ukuran umum yang banyak digunakan untuk menggambarkan keberhasilan implementasi suatu Teknik Informasi dan Komunikasi. Menurut Kartika et al (2016), kepuasan pengguna merupakan tingkat kepuasan pemakai terhadap software yang digunakan dan output yang dihasilkan oleh software. Menurut Sutanto, dkk (2014) menggunakan 4 dimensi dalam pengukuran kepuasan *end user* yaitu (1) *Content*; (2) *Accuracy*; (3) *Format* dan (4) *Timeliness*.

Kepercayaan *End User* Pada Aplikasi

Kopczak (2011) menyatakan bahwa kepercayaan adalah kondisi dimana seseorang melakukan sesuatu hal dengan harapan yang positif. Kepercayaan merupakan hal yang diperlukan bagi pemakai sistem informasi agar pemakai merasa informasi tersebut dapat meningkatkan kinerja dalam menjalankan kegiatan organisasi (perusahaan). Kepercayaan informasi dalam mengevaluasi kinerja diperlukan oleh manajemen untuk memastikan bahwa sistem informasi tersebut dapat digunakan untuk mengendalikan kinerja bawahan Jumaili (2015).

Menurut Ratna Sari (2011) mengemukakan bahwa kepercayaan atas sistem informasi adalah sikap pengguna tentang keyakinan bahwa sistem informasi dapat meningkatkan kinerja. Sedangkan menurut Mithun Barua (2012) kepercayaan (trust) berarti percaya terhadap kemampuan teknologi yang efektif dan mampu memberikan kegunaan bagi para penggunanya. Hal ini juga terjadi pada seorang konsumen yang menaruh harapan sebuah kepuasan terhadap sistem informasi perusahaan yang mampu dikonfirmasi. Dimensi dari kepercayaan *end user* terhadap aplikasi menggunakan 2 (dua) dimensi yang dikembangkan oleh Mithun Barua (2012) adalah (1) kepercayaan pada sistem teknologi informasi dan (2) kepercayaan pada informasi.

Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*)

Easy to use adalah persepsi tingkat dimana pengguna meyakini penggunaan sistem informasi, merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya (Supriyadi, 2011). Menurut Olatokun dan Owoeye (2012) *easy to use* atau kemudahan penggunaan adalah kepercayaan individu dimana jika menggunakan sistem tertentu maka akan bebas dari berbagai upaya.

Ali dan Younes (2013) mendefinisikan persepsi kemudahan menggunakan sebuah sistem informasi yang dirasakan pengguna menunjukkan tingkat di mana sistem dianggap tidak sulit untuk dipahami, dipelajari dan digunakan. Aditya Fradana (2011) berpendapat bahwa teknologi yang mempunyai perintah yang mudah ditemukan dan mudah dimengerti akan mempengaruhi persepsi seseorang bahwa teknologi tersebut mudah digunakan. Menurut Ahamd dan Pambudi (2014:4) menggunakan 3 dimensi dalam pengukuran sebuah kualitas informasi yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*) yaitu (1) sistem sangat mudah untuk dioperasikan; (2) sistem mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna dan (3) fleksibel.

Kemudahan Dipelajari (*Ease Of Learning*)

Learnability adalah kemudahan di mana aplikasi perangkat lunak atau produk dapat diambil dan dipahami oleh pengguna. Semakin baik kemampuan belajar suatu aplikasi, semakin sedikit pelatihan dan waktu yang dibutuhkan seseorang untuk menggunakannya (Joshua Manurung, 2019). Joshua Manurung percaya bahwa belajar menggunakan adalah pengalaman pertama pada sebagian besar pengguna terhadap sebuah produk/layanan baru. Terlepas dari kenyataan bahwa sebagian besar pembelajaran tentang adopsi teknologi melihat kemudahan dalam memahami sebagai bagian dari persepsi kemudahan dalam menggunakan (Riquelme & Rios, 2011; Lin, 2011). Menurut Mendoza et al. (2011) berpendapat bahwa kemudahan menggunakan suatu produk/servis tidaklah sama.

Kita mendefinisikan persepsi *learnability* sebagai sebuah tingkatan yang mana persepsi orang pada teknologi tertentu yang mana orang tersebut bisa dengan mudah dipelajari dan menjadi terampil dalam menggunakannya (Erne et al, 2012). Dimensi dari kemudahan dipelajari (*ease of learning*) menggunakan 2 (dua) dimensi yang dikembangkan oleh Erne et al. (2012) yaitu (1) sistem mudah untuk dipelajari dan (2) membuat *end user* menjadi terampil.

Kinerja End User

Kinerja didefinisikan sebagai pencapaian hasil kerja seseorang atau kelompok-kelompok tertentu dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan tidak melanggar hukum ataupun norma dan etika yang berlaku (Machmud, 2013).

Kinerja seseorang akan dinilai semakin tinggi jika terjadi kombinasi peningkatan dari sisi kualitas, efisiensi, efektivitas, dan produktivitas (Raminda & Ardini, 2014). Menurut (Mathis & Jackson, 2012), kinerja karyawan mempengaruhi banyaknya kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi.

Kinerja merupakan hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standar, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika (Rizan, 2013). Menurut Setyo & Rahmawati, (2015) menggunakan 4 dimensi dalam pengukuran kinerja *end user* yaitu (1) kualitas kerja; (2) kuantitas kerja; (3) produktivitas kerja dan (4) efektivitas waktu kerja.

Pengaruh kemudahan dipelajari (*ease of learning*) terhadap kemudahan penggunaan (*ease of use*)

Learnability adalah kemudahan di mana aplikasi perangkat lunak atau produk dapat diambil dan dipahami oleh pengguna. Semakin baik kemampuan belajar suatu aplikasi, semakin sedikit pelatihan dan waktu yang dibutuhkan seseorang untuk menggunakannya (Joshua Manurung, 2019). Erne et al. (2012) percaya bahwa belajar menggunakan adalah pengalaman pertama yang dimiliki sebagian besar pengguna dengan produk atau layanan baru. Oleh karena itu, hasil penelitian (Riquelme & Rios, 2011), percaya bahwa kemampuan kemudahan dipelajari memberikan pengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian diatas, diduga bahwa kemudahan dipelajari (*ease of learning*) diduga memberikan pengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan (*ease of use*).

Pengaruh kemudahan dipelajari (*ease of learning*) terhadap kepercayaan *end user* terhadap aplikasi

Erne et al. (2012), berpendapat bahwa persepsi kemampuan kemudahan dipelajari sebagai tingkat dimana teknologi tertentu dianggap oleh orang-orang menjadi mudah dipelajari dan membuat menjadi terampil dalam menggunakannya. Oleh karena itu, Mendoza et al. (2011) percaya bahwa semakin banyak sistem teknologi informasi dianggap mudah dipelajari, maka semakin tingginya tingkat kepercayaan *end user* terhadap suatu sistem teknologi informasi.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian diatas, diduga bahwa kemudahan dipelajari (*ease of learning*) diduga memberikan pengaruh positif terhadap kepercayaan *end user* terhadap aplikasi.

Pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap kemudahan penggunaan (*ease of use*)

Kualitas teknologi informasi merupakan gabungan antara kualitas sistem aplikasi yang dibangun dengan kualitas informasi valid yang dihasilkan oleh sistem aplikasi informasi yang dibutuhkan oleh *end user*. Sistem teknologi informasi yang dibangun memiliki fitur lengkap, tidak ribet, mudah diakses dimana-mana dan desain *user friendly* mempengaruhi kinerja dari *end user* ketika menggunakan sistem teknologi informasi tersebut.

Penelitian Wardhana & Astuti (2018) memperoleh hasil bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan pengisian. Dengan demikian semakin baik kualitas sistem

dan kualitas informasi maka cenderung dapat meningkatkan kemudahan penggunaan SIAM (Sistem Informasi Akademik Mahasiswa).

Berdasarkan teori dan hasil penelitian diatas, diduga bahwa kualitas teknologi informasi diduga memberikan pengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan (*ease of use*).

Pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap kepercayaan *end user* terhadap aplikasi

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem aplikasi informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas informasi, maka akan semakin tepat keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan berkualitas, maka akan meningkatkan tingkat kepercayaan pengguna sistem aplikasi.

Menurut Chen (2011:310) bahwa kualitas sistem aplikasi merupakan suatu ukuran pengolahan sistem aplikasi informasi itu sendiri. Semakin tinggi kualitas sistem aplikasi yang dihasilkan maka akan semakin mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna sistem aplikasi.

Penelitian Laili Rachmawati dan Mudjahidin (2014) memberikan bukti empiris bahwa kualitas teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Peningkatan kepercayaan pengguna dapat dilakukan dengan memperbaiki kualitas teknologi informasi.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian diatas, diduga bahwa kualitas teknologi informasi diduga memberikan pengaruh positif terhadap kepercayaan *end user* terhadap aplikasi.

Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi terhadap Kinerja *End User*

Teori yang digunakan untuk variabel kualitas SIA yaitu teori TAM yang menjelaskan bahwa kualitas SIA dinilai berdasarkan faktor-faktor yang menyebabkan munculnya sikap terbaik terhadap sistem dan kemudian dapat menerima serta menerapkan sistem tersebut. Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem aplikasi informasi yang digunakan (Iranto, 2012). Semakin baik kualitas informasi, maka akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kinerja pengguna.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putra (2016) memperoleh hasil bahwa kualitas teknologi informasi sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Distribusi Bali. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahmi (2013) dan Gita Sari & Dwiana Putra (2019) menunjukkan bahwa kualitas teknologi informasi SIA berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan kinerja perusahaan.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian diatas, diduga bahwa kualitas teknologi informasi diduga memberikan pengaruh positif terhadap kinerja *end user*.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*) Terhadap Kinerja *End User*

Penelitian oleh Febri (2015) melalui teknik analisis regresi linier berganda memperoleh hasil bahwa kemudahan penggunaan teknologi sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lainnya yang dilakukan oleh Pramanda dkk (2016) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan teknologi informasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal tersebut dapat dilihat dalam penggunaan sistem informasi, karyawan dimudahkan dalam pekerjaan dalam bentuk pelayanan kepada mahasiswa dalam bentuk administrasi maupun dalam bidang keuangan. Kemudahan penggunaan Teknologi TI tersebut meningkatkan kinerja para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian diatas, diduga bahwa kemudahan penggunaan (*ease of use*) diduga memberikan pengaruh positif terhadap kinerja *end user*.

Pengaruh Kepercayaan *End User* Terhadap Aplikasi Terhadap Kinerja *End User*

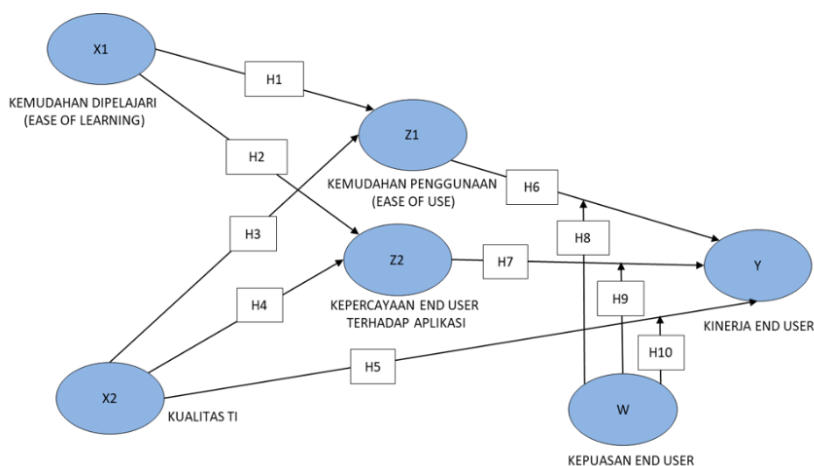
Penelitian dilakukan oleh Dewantara (2014) menggunakan teknik analisis linier berganda, bahwa hasil yang diperoleh mendukung hasil-hasil penelitian yaitu kepercayaan terhadap teknologi informasi akuntansi berpengaruh

positif terhadap kinerja individual. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Gita Sari dan Dwiana Putra (2019) didapatkan hasil bahwa kepercayaan atas SIA mempunyai pengaruh positif pada kinerja karyawan. Hal tersebut diketahui dari tingkat P-value X2 (kepercayaan atas SIA) sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H2) kepercayaan atas SIA mempunyai pengaruh positif pada kinerja karyawan diterima. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan SIA menyebabkan peningkatan kinerja karyawan pada PT Indonesia Power Unit Pembangkitan Bali.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian diatas, diduga bahwa kepercayaan *end user* terhadap aplikasi diduga memberikan pengaruh positif terhadap kinerja *end user*.

Kerangka Pemikiran

Setelah dilakukan telaah pustaka yang mendasari perumusan masalah yang diajukan selanjutnya dibentuk sebuah kerangka pemikiran penelitian yang akan digunakan sebagai acuan dalam pemecahan masalah. Kerangka pemikiran penelitian yang dibentuk ditampilkan pada gambar berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan deskriptif, adapun pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu dan menggunakan pengumpulan data dengan instrument penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan pendekatan deskriptif adalah penelitian pada dasarnya mengemukakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel populasi.

Penelitian dilakukan di lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero) pada bulan Mei sampai Juni 2020 dengan jumlah sampel sebanyak 245 responden yang terdiri atas sekretaris, karyawan level officer maupun level manajerial PT Angkasa Pura I (Persero).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode statistika dalam menganalisis data. Dimana tujuan umum bagi suatu penelitian berbasis statistika adalah menyelidiki hubungan sebab-akibat dan lebih khusus menarik suatu kesimpulan akan perubahan yang timbul pada peubah (atau variabel) respons (peubah dependen) akibat berubahnya peubah penjelas (explanatory variabel) atau (peubah independen). Adapun metode analisis statistika yang digunakan dalam penelitian ini yaitu (1) Analisa Deskriptif; (2) Analisis *Structural Equation Modelling* (SEM); (3) Hipotesis Statistik dan (4) Analisis Pengaruh Antar Variabel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Responden yang dipilih dan digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai PT Angkasa Pura I (Persero) area 15 kantor cabang dan kantor pusat Jakarta. Dimana profil tersebut dibagi dalam kuesioner berdasarkan demografinya seperti jenis kelamin, usia/umur, pendidikan terakhir, masa kerja, jabatan dan kantor cabang. Dari data diatas didapat bahwa berdasarkan jenis kelamin responden di dalam penelitian ini terdiri atas dari 139 orang laki-laki dan 106 orang perempuan.

Sedangkan berdasarkan usia/umur, responden di dalam penelitian ini terdiri dari 109 orang usia antara 21-30 tahun, 98 orang usia antara 31-40 tahun dan 38 orang usia antara 41-50 tahun. Dari masa lama kerja dari 245 responden 0-10 tahun sebesar 179 orang pegawai, 11-20 tahun sebesar 45 orang pegawai, dan 21-30 tahun sebesar 21 orang pegawai.

Sedangkan berdasarkan pendidikan terakhir sebesar 9 pegawai lulusan SLTA, sebesar 55 orang pegawai berpendidikan Diploma, sebesar 157 orang pegawai berpendidikan Sarjana, dan 24 orang pegawai berpendidikan Pasca Sarjana.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan korelasi person, yang dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor total variabel. Hasil uji validitas dalam penelitian ini menunjukkan hasil dimana pada indikator dianalisis, dengan menggunakan r tabel sebesar 0,125 (R tabel pada n = 245 dan taraf signifikansi 0,05). Seluruh item pertanyaan yang berjumlah 49 menunjukkan hasil yang valid dikarenakan R hitung ($n=245$) > 0,125. Probabilitas kesalahan (sig) dari masing-masing indikator seluruhnya dibawah 0,05. Dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini adalah valid.

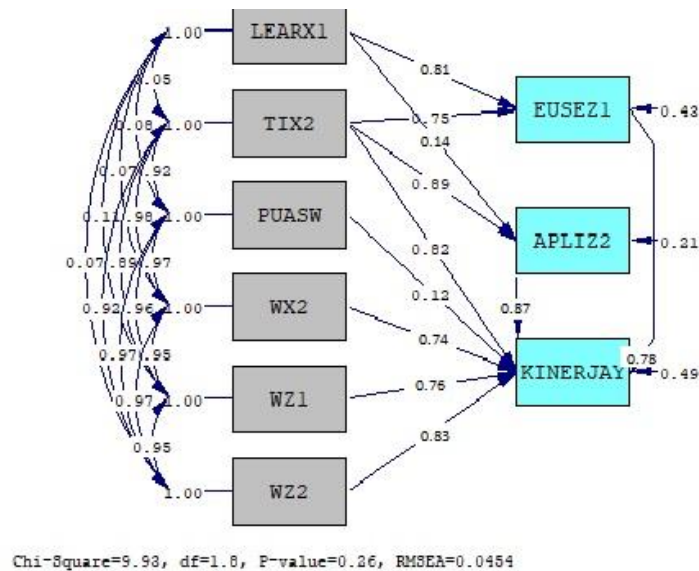
Variabel	Cronbach's Alpha	Cut Value	Reliabilitas
Kemudahan Dipelajari (<i>Ease of Learning</i>)	0,964	0,7	Reliabel
Kualitas Teknologi Informasi	0,962	0,7	Reliabel
Kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>)	0,913	0,7	Reliabel
Kepercayaan <i>End User</i> terhadap Aplikasi	0,912	0,7	Reliabel
Kepuasan <i>End User</i>	0,958	0,7	Reliabel
Kinerja <i>End User</i>	0,974	0,7	Reliabel

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas (Sumber : Olah Data SPSS)

Dari data dari tabel 1 diatas, terlihat nilai Cronbach's Alpha variabel Kemudahan Dipelajari (*Ease of Learning*) sebesar 0,964, variabel Kualitas Teknologi Informasi sebesar 0,962, variabel Kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebesar 0,913, variabel Kepercayaan *End User* terhadap Aplikasi sebesar 0,912, variabel Kepuasan *End User* sebesar 0,958, dan variabel Kinerja *End User* sebesar 0,974. Yang berarti nilai Cronbach's Alpha dari semua variabel yang diuji lebih besar dari Cronbach's Alpha 0,7. Dapat disimpulkan bahwa semua variabel adalah reliabel.

Uji Kecocokan Model Struktural

Dengan mengacu pada hipotesis dan kerangka model yang dibangun dalam penelitian ini dan hasil pengujian model pengukuran yang memiliki matriks kovarian yang sama dengan matriks kovarian populasi, sehingga model belum layak digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Untuk mengatasi hal tersebut, maka perlu dilakukan modifikasi model dengan mengacu pada keluaran LISREL pada bagian *modification index*. Hasil uji *Goodness of Fit* model setelah proses modifikasi model dilakukan dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 2. Hasil *Full Model* Struktural (*T-value*)
(Sumber : Hasil Olah Data Lisrel 2020)

Berikut ini persamaan *structural equation* dari Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*):

$$EU = 0.079*EL + 0.63*TI, \text{ Errorvar.} = 0.16, R^2 = 0.57$$

Persamaan *structural equation* ini menunjukkan nilai koefisien determinasi yang memberikan kontribusi terhadap variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) dengan nilai R^2 sebesar 0,57 atau 57%, sedangkan 0,16 *error variabel* berarti bahwa sisanya sebesar 16% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini, tetapi memberikan kontribusi di luar variabel yang diteliti.

Berikut ini persamaan *structural equation* dari Kepercayaan *End User* pada Aplikasi :

$$KA = 0.0012*EL + 0.82*TI, \text{ Errorvar.} = 0.090, R^2 = 0.79$$

Persamaan *structural equation* ini menunjukkan nilai koefisien determinasi yang memberikan kontribusi terhadap variabel Kepercayaan *End User* terhadap Aplikasi dengan nilai R^2 sebesar 0,79 atau 79%, sedangkan 0,09 *error variabel* berarti bahwa sisanya sebesar 9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini, tetapi memberikan kontribusi di luar variabel yang diteliti.

Berikut ini persamaan *structural equation* dari Kinerja *End User* :

$$KE = 0.24*EU + 0.41*KA + 0.38*TI + 0.26*(KP \times TI) + 0.061*(KP \times EU) + 0.33*(KP \times KA), \text{ Errorvar.} = 0.34, R^2 = 0.51$$

Persamaan *structural equation* ini menunjukkan nilai koefisien determinasi yang memberikan kontribusi terhadap variabel Kinerja *End User* dengan nilai R^2 sebesar 0,51 atau 51%, sedangkan 0,34 *error variabel* berarti bahwa sisanya sebesar 34% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini, tetapi memberikan kontribusi di luar variabel yang diteliti.

Tahap selanjutnya adalah menganalisis *Goodness of Fit* (GoF) statistik terhadap keseluruhan model. Pengujian ini mengevaluasi apakah model yang dihasilkan merupakan model fit atau tidak. Berikut hasil uji *Goodness of Fit* dari keseluruhan model.

Goodness of Fit index	Kriteria	Hasil Estimasi	Kesimpulan
Chi Square (χ^2)	Semakin kecil semakin baik	9,93	Fit
CMIN/DF	< 2,0	1,8	Fit
probability level	> 0,05	0,26	Fit
GFI	GFI \geq 0,9 (good fit) 0,8 \leq GFI \leq 0,9 (marginal fit)	0,97	Good Fit
AGFI	AGFI \geq 0,9 (good fit) 0,8 \leq AGFI \leq 0,9 (marginal fit)	0,95	Good Fit
IFI	IFI \geq 0,9 (good fit) 0,8 \leq IFI \leq 0,9 (marginal fit)	0,99	Good Fit
CFI	CFI \geq 0,9 (good fit) 0,8 \leq CFI \leq 0,9 (marginal fit)	0,99	Good Fit
RMSEA	RMSEA \leq 0,05 (close fit) RMSEA \leq 0,08 (good fit) 0,045 \leq RMSEA \leq 0,10 (marginal fit)	0,0454	Close Fit

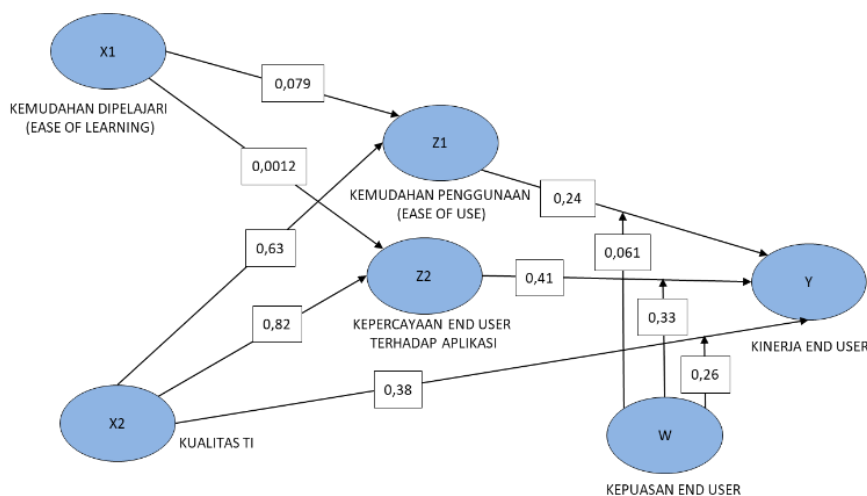
Tabel 3. *Goodness of Fit Full Model*
(Sumber : Hasil Olah Data Lisrel 2020)

Berdasarkan data hasil penelitian dari tabel 1.2 diatas, dapat disimpulkan bahwa hasil full model yang dihasilkan merupakan model fit.

Uji Hipotesis Statistik

Pengujian hipotesis didasarkan pada nilai yang terdapat pada analisis *structural equation model* dengan batas nilai pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Nilai T-value lebih besar dari nilai kritis/T-Tabel ($\geq 1,96$).
2. P-Value $\geq 0,05$.



Gambar 3. Hasil Full Model Struktural (*Standardized Output*) (Sumber : Hasil Olah Data 2020)

Tabel 4. Hipotesis Statistik

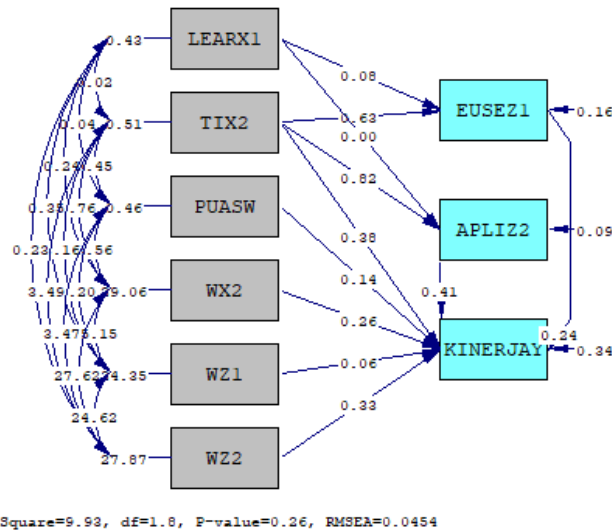
Hipotesis	Variabel	T-Value	T-Tabel	Ket.
H1	Kemudahan dipelajari (<i>ease of learning</i>) terhadap Kemudahan Penggunaan (<i>ease of use</i>)	2,00	1,96	Berpengaruh
H2	Kemudahan dipelajari (<i>ease of learning</i>) terhadap Kepercayaan <i>End User</i> pada Aplikasi	0,039	1,96	Tidak Berpengaruh
H3	Kualitas Teknologi Informasi terhadap Kemudahan Penggunaan (<i>ease of use</i>)	17,48	1,96	Berpengaruh
H4	Kualitas Teknologi Informasi terhadap Kepercayaan <i>End User</i> pada Aplikasi	30,25	1,96	Berpengaruh
H5	Kualitas Teknologi Informasi terhadap Kinerja <i>End User</i>	3,00	1,96	Berpengaruh
H6	Kemudahan Penggunaan (<i>ease of use</i>) terhadap Kinerja <i>End User</i>	2,54	1,96	Berpengaruh
H7	Kepercayaan <i>End User</i> pada Aplikasi terhadap Kinerja <i>End User</i>	11,18	1,96	Berpengaruh
H8	Kepuasan <i>end user</i> sebagai moderator antara hubungan kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>) terhadap kinerja <i>end user</i>	2,20	1,96	Berpengaruh
H9	Kepuasan <i>end user</i> sebagai moderator antara hubungan kepercayaan <i>end user</i> pada aplikasi terhadap kinerja <i>end user</i>	9,35	1,96	Berpengaruh
H10	Kepuasan <i>end user</i> sebagai moderator antara hubungan kualitas teknologi informasi terhadap kinerja <i>end user</i>	3,59	1,96	Berpengaruh

(Sumber : Hasil Olah Data Lisrel 2020)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4 diatas dapat dijelaskan bahwa Kemudahan dipelajari (*ease of learning*) tidak berpengaruh terhadap kepercayaan *end user* pada aplikasi TNDE (H0 diterima dan H2 ditolak). Sedangkan Hipotesa H1, H3, H4, H5, H6, H7, H8, H9, dan H10 diterima H0 ditolak. Hasil analisis ini menjelaskan bahwa hubungan hipotesis H1, H3, H4, H5, H6, H7, H8, H9, dan H10 berpengaruh.

4.5 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total

Berdasarkan Gambar 4 dapat dianalisis pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total dari satu variabel terhadap variabel lain berdasarkan jalurnya. Hasil hitung pengaruh-pengaruh antar variabel tersebut seperti pada Tabel 5.



Gambar 4. Nilai Path Coefisient Full Model
(Sumber : Hasil Olah Data Lisrel 2020)

Tabel 5. Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total

Variabel	Pengaruh			Total
	Langsung	Tidak Langsung (melalui EU)	Tidak Langsung (melalui KA)	
EL ke EU	0,079	-	-	0,79
EL ke KA	0,0012	-	-	0,0012
TI ke EU	0,63	-	-	0,63
TI ke KA	0,82	-	-	0,82
TI ke KE	0,38	0,63 x 0,24 = 0,15	0,82 x 0,41=0,34	0,87
EU ke KE	0,24	-	-	0,24
KA ke KE	0,41	-	-	0,41
EL ke KE	-	0,079 x 0,24=0,02	0,0012 x 0,41=0,001	0,021

(Sumber : Hasil Olah Data Lisrel 2020)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 1.4 diatas dapat dijelaskan bahwa variabel yang paling kuat berpengaruh secara langsung adalah Kualitas Teknologi Informasi terhadap Kepercayaan *End User* pada Aplikasi dengan nilai sebesar 0,82. Di sisi lain, Kualitas teknologi Informasi terhadap Kinerja *End User* merupakan variabel yang paling kuat berpengaruh secara tidak langsung dengan nilai sebesar 0,34. Hasil analisis juga menjelaskan bahwa besaran total yang paling kuat adalah Kualitas teknologi Informasi terhadap Kinerja *End User* dengan nilai sebesar 0,87.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kemudahan dipelajari (*ease of learning*) berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan (*ease of use*). Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya pelaksanaan pelatihan pengenalan fitur dan penggunaan aplikasi TNDE kepada *end user*, membuat *end user* akan mudah mempelajari (*ease of learning*) aplikasi TNDE sehingga akan mendorong peningkatan kemudahan penggunaan (*ease of use*) aplikasi TNDE oleh *end user*.
2. Kemudahan dipelajari (*ease of learning*) tidak berpengaruh terhadap kepercayaan *end user* pada aplikasi TNDE di PT. Angkasa Pura I (Persero). Ini disebabkan kondisi di PT. Angkasa Pura I (Persero) yaitu mayoritas end

user aplikasi TNDE merupakan generasi milenial, yang tidak suka membaca buku manual atau bosan mengikuti pelatihan penggunaan aplikasi, tetapi lebih suka langsung mencoba menggunakan aplikasi tersebut.

3. Kualitas teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan (*ease of use*). Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya peningkatan kualitas teknologi informasi akan menciptakan tingginya tingkat kemudahan penggunaan (*ease of use*) aplikasi TNDE oleh *end user*.
4. Kualitas teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan *end user* pada aplikasi TNDE. Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin tinggi kualitas teknologi informasi yang dihasilkan maka akan semakin mempengaruhi tingkat kepercayaan *end user* pada aplikasi TNDE.
5. Kualitas teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja *end user*. Hal ini menunjukkan bahwa dengan kualitas teknologi informasi akan menciptakan kinerja *end user* yang baik.
6. Kemudahan penggunaan (*ease of use*) berpengaruh positif terhadap kinerja *end user* pada aplikasi TNDE. Hal ini menunjukkan bahwa dengan *end user* mudah menggunakan (*ease of use*) aplikasi TNDE dalam mengerjakan pekerjaan administrasi (memo internal, nota dinas dan surat) akan menciptakan kinerja *end user* yang baik.
7. Kepercayaan *end user* pada aplikasi berpengaruh positif terhadap kinerja *end user*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan *end user* pada aplikasi menyebabkan peningkatan kinerja *end user* pada PT Angkasa Pura I (Persero).
8. Adanya pengaruh positif kepuasan *end user* yang berperan memperkuat hubungan antara kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap kinerja *end user* pada aplikasi TNDE. Hal ini menunjukkan bahwa adanya efek kepuasan *end user* yang berperan memperkuat hubungan antara kepercayaan *end user* pada aplikasi terhadap kinerja *end user*.
9. Adanya pengaruh positif kepuasan *end user* yang berperan memperkuat hubungan antara kepercayaan *end user* pada aplikasi terhadap kinerja *end user* pada aplikasi Tata Naskah Dokumen Elektronik (TNDE). Hal ini menunjukkan bahwa adanya efek kepuasan *end user* yang berperan memperkuat hubungan antara kepercayaan *end user* pada aplikasi terhadap kinerja *end user*.
10. Adanya pengaruh positif kepuasan *end user* yang berperan memperkuat hubungan antara kualitas teknologi informasi terhadap kinerja *end user* pada aplikasi Tata Naskah Dokumen Elektronik (TNDE). Hal ini menunjukkan bahwa adanya efek kepuasan *end user* yang berperan memperkuat hubungan antara kualitas teknologi informasi terhadap kinerja *end user*.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka berikut ini adalah saran yang dapat diajukan untuk peneliti selanjutnya adalah :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai pengaruh kemudahan dipelajari (*ease of learning*) terhadap kemudahan penggunaan (*ease of use*) memperoleh hasil pengaruh kecil (pengaruh kurang kuat) dan kemudahan dipelajari (*ease of learning*) tidak berpengaruh terhadap kepercayaan *end user* pada aplikasi TNDE yang disebabkan mayoritas *end user* aplikasi TNDE merupakan generasi milenial, yang tidak suka membaca buku manual atau bosan mengikuti pelatihan penggunaan aplikasi, tetapi lebih suka langsung mencoba menggunakan aplikasi tersebut, sehingga penelitian selanjutnya disarankan untuk menghilangkan variabel kemudahan dipelajari (*ease of learning*).
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan nilai pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan nilai pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap kepercayaan *end user* pada aplikasi memperoleh nilai pengaruh besar, sehingga penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah dan menguji hipotesa kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap kepercayaan *end user* pada aplikasi.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai total pengaruh pengaruh kemudahan dipelajari (*ease of learning*) terhadap kinerja *end user* memperoleh hasil sangat kecil (pengaruh tidak kuat), sehingga penelitian selanjutnya disarankan untuk menghilangkan variabel kemudahan dipelajari (*ease of learning*) dan menambah variabel manfaat yang dirasakan berdasarkan referensi dari penelitian terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Widodo, Honorata Ratnawati Dwi Putranti, Nurchayati, (2016). "Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System) dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Penumpang "KAI" Ekonomi Operasi 4 Semarang)". *Media Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 31, 2016.
- Ahmad, Bambang Setiyo Pambudi. 2014. "Pengaruh Persepsi Manfaat Persepsi Kemudahan Keamanandan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking Studi pada Program Layanan I-Banking BRI". *Jurnal Studi Manajemen*, Vol.8, No. 1, April 2014.
- Barua, Mithun. 2012. "E-Governance Adoption in Government Organization of India." *International Journal of Managing Public Sector Information and Communication Technologies* 3 (1): 1–20. doi:10.5121/ijmpict.2012.3101.
- Bernadeta Asri Rejeki Tulodo, Achmad Solichin (2019). "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)". *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) | Vol 10, No. 1, 2019.*
- Chen, C.W, (2011). "Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax-Filling Systems – An Empirical Study". *Information & Management*, 47(5-6): 308-315, 2011.
- Darmawan, Deni, (2020)." Metode Penelitian Kuantitatif". Jakarta. PT. Remaja Rosdakarya.
- Dian Septiayu Fendini, Kertahadi dan Riyadi, (2013). "Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang)". *Jurnal Falkutas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang*, 2013.
- Edi Suhardi Rahman, Dyah Vitalocca, (2018). "Analisis Usabilitas Menggunakan Use Questionnaire Pada Sistem Informasi SMK Negeri 3 Makassar". *Jurnal Mekom*, Vol.5 No.1, 2018.
- Erne Suzila Kassim, Sri Fatiany Abdul Kader Jailani, Hanitahaiza Hairuddin, Norol Hamiza Zamzuri, (2012). "Information system acceptance and user satisfaction: Themediating role of trust". *International Conference on Asia Pacific Business Innovation and Technology Management*.
- Ferdinand, A., 2014, "Metode Penelitian Manajemen". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, et al, 2014, "Multivariate Data Analysis, New International Edition", New Jersey : Pearson.
- Kelton, A. S., R. Robin., Pennington dan B. M. Tuttle. (2011). "The Effect of Information Presentation Format on Judgement and Decision Making: A Review of the Information System Research. *Journal of Information System*", 24(2), 79-105.
- Kotler ,P. 2013, "Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian", (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan), Jilid II, Edisi 13, Prehallindo, Jakarta.
- Lee, Wan. (2011). "Customer Perceptions of E-Service Quality in Online Shopping". *International Journal of Retail and Distribution Management*, 33(2), 2011.
- Laili Rachmawati Chairiyah dan Mudjahidin, (2014). "Analisis Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Layanan Internet Banking dengan Penerapan Model Delone dan Mclean dimodifikasi (Studi kasus : Bank BUMN dan Bank Swasta)". *Jurnal Sistem Informasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya*.
- Mohammed A. Kafaji, (2013), "Evaluating the roll of service quality as a mediator on user satisfaction in e-Government applications". *Problems of management in the 21 century*, Vol.8, 2013.

- Ni Luh Putu Dwi Gita Sari, I Made Pande Dwiana Putra, (2019). "Pengaruh Efektivitas Penggunaan, Kepercayaan dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi pada Kinerja Karyawan". E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.26.1. Januari (2019): 370-397.
- Rahmi, M. (2013). "Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Keahlian Pemakai terhadap Kualitas Informasi Akuntansi (Studi Empiris pada Perusahaan BUMN di Kota Padang)". E-Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Padang, 1(2).
- Sastrodiharjo, dan Istianingsih. (2014). "Efisiensi Modal Intelektual dan Dampaknya terhadap Kinerja Perusahaan". Jurnal Akuntabilitas Vol. VII No. 3 Desember 2014.
- Setyo, D., & Rahmawati, D. A. (2015). "Pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan serta kinerja pengguna sistem informasi". Jurnal Bisnis dan Ekonomi, 6(1), 47-59.
- Suarta, I. M., & Sudiadnyani, I. O. (2015). "Penentu Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan." In Prosiding Simposium Nasional Akuntansi Vokasi ke-4 (hal. 28-30).
- Sugiyono. (2012). "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D". Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Bandung: Alfabeta.
- Sultono, Kudang Boro Seminar, Erizal, (2015). "Analysis On Academic Information System Quality Toward User Satisfaction". International Journal of Administrative Science & Organization, Vol. 22, 2015.
- Supriyadi, E., 2014. "SPSS+Amos". Jakarta : In Media.
- Sutanto dkk, 2014, "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan CV. Intaf Lumajang" AGORA, Vol. 2, No. 1, hlm. 1-9.
- Tryas Chasbiandani, (2019). "Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepercayaan dan Kepuasan Penggunaan Mobile Banking". Jurnal Manajemen dan Bisnis MEDIA EKONOMI, Vol . 24, 2019.
- Tumarni. (2015). "Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan penggunaan nyata terhadap kepuasan pemakai laporan keuangan (studi pada SKPD pemerintah Provinsi Jambi)". Jurnal Online Universitas Jambi: Jurnal Akuntansi dan Keuangan Unja, 1 (1), hlm. 53-74.
- Urbach, N. & Mueller, B., (2011). "The Update Delone and Mclean Model of Information System". Springer Science and Business Media, p. 28.
- Yusuf, A. Muri, (2017). "Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan". Jakarta: Prenadamedia Group.