



**ANALISIS PENERIMAAN SISTEM PELAYANAN *ONLINE SINGLE*  
*SUBMISSION* MENGGUNAKAN *TEORI TEKNOLOGI*  
*ACCEPTANCE MODEL* DI DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN JOMBANG**

**SKRIPSI**

Oleh

**ELSA OKTAVIA**

**160810301016**

**Program Studi S1 Akuntansi**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Jember**

**2019**



**ANALISIS PENERIMAAN SISTEM PELAYANAN *ONLINE SINGLE*  
*SUBMISSION* MENGGUNAKAN *TEORI TECHNOLOGI*  
*ACCEPTANCE* MODEL DI DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN JOMBANG**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

**Elsa Oktavia**

**NIM 160810301016**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI  
JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2019**

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil Alamin atas berkat rahmat Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, maka selesailah tugas akhir dan tanggung jawab sebagai mahasiswa. Saya persembahkan sebagai rasa hormat dan ungkapan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan penuh kesabaran;
2. Kedua orang tua saya Ibu Riyani dan Bapak Suyono yang selalu tulus memberikan do'a dan dukungan serta motivasi;
3. Untuk dosen pembimbing saya Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, S.E, M.Si, Ak., dan Ibu Oktaviani Ari Wardhaningrum, S.E., M.Sc., yang selalu sabar membimbing saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan secara maksimal;
4. Para dosen yang telah memberikan ilmunya sehingga saya dapat menyusun skripsi ini;
5. Para guru-guru saya sejak Taman Kanak-Kanak sampai dengan Sekolah Menengah Atas;
6. Keluarga besar saya yang selama ini telah membantu, mendo'akan, dan memberi dorongan semangatnya kepada saya;
7. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan do'a dalam pembuatan skripsi hingga akhir;
8. Teman-teman kosan yang selalu menemani mengerjakan skripsi setiap hari; dan
9. Dan Almamater yang selalu kubanggakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Semoga Allah SWT selalu memberikan hidayah dan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas dan tulus sehingga skripsi ini dapat terselesaikan secara maksimal. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembacanya. Penulis sadar atas keterbatasan dan kurang dalam penulisan skripsi ini, maka peneliti mohon kritik dan saran untuk kemajuan peneliti selanjutnya.

**MOTTO**

“Barang siapa menginginkan kebahagiaan didunia maka haruslah dengan ilmu,  
barang siapa yang menginginkan kebahagiaan di akhirat haruslah dengan  
ilmu, dan barang siapa yang menginginkan kebahagiaan pada  
keduanya maka haruslah dengan ilmu”

(HR. ibn Asakir)

“Tidak ada gunanya IQ tinggi namun malas, tidak miliki disiplin. Yang penting  
adalah kamu sehat dan mau berkorban untuk masa depan yang cerah,”

-Prof. Dr. Ing. H. Bacharuddin Jusuf Habibie, FREng-

“The Pessimist Sees Difficulty In Every Opportunity. The Optimist Sees  
Opportunity In Every Difficulty.”

-Winston Churchill-

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elsa Oktavia

NIM : 160810301016

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian yang berjudul “ANALISIS PENERIMAAN SISTEM PELAYANAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* MENGGUNAKAN *TEORI TEKNOLOGI ACCEPTANCE MODEL* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN JOMBANG” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 03 Desember 2019

Yang menyatakan,

Elsa Oktavia

NIM. 160810301016

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENERIMAAN SISTEM PELAYANAN *ONLINE SINGLE*  
*SUBMISSION* MENGGUNAKAN *TEORI TECHNOLOGI*  
*ACCEPTANCE* MODEL DI DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN JOMBANG**

Oleh

**Elsa Oktavia**

**NIM 160810301016**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Alwan Sri Kustono, S.E, M.Si, Ak.

Dosen Pembimbing Anggota : Oktaviani Ari Wardhaningrum, S.E., M.Sc.





**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI**

**ANALISIS PENERIMAAN SISTEM PELAYANAN *ONLINE SINGLE*  
*SUBMISSION* MENGGUNAKAN *TEORI TEKNOLOGI*  
*ACCEPTANCE* MODEL DI DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN JOMBANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Elsa Oktavia  
NIM : 160810301016  
Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

9 Desember 2019

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

**Susunan Panitia Penguji**

Ketua : Dr. Wahyu Agus Winarno, S.E., M.Sc., Ak. (.....)  
NIP. 198308102006041001

Sekretaris : Aisa Tri Agustini, SE.M.Sc. (.....)  
NIP. 198808032014042002

Anggota : Moch. Shulthoni, S.E, MSA. (.....)  
NIP. 198007072015041002

Mengetahui/Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Jember

**Dr. Muhammad Miqdad., S.E., M.M., Ak**

**NIP. 19710727 199512 1 001**



**Elsa Oktavia**

*Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan Sistem Pelayanan *Online Single Submission* Menggunakan *Teori Teknologi Acceptance Model* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi yang diteliti adalah pegawai di DPMPTSP Kabupaten Jombang pengguna sistem OSS. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Penelitian ini akan memilih sampel sebanyak 109 dari populasi penduduk Kabupaten Jombang yang datang melakukan perijinan pada DPMPTSP Kabupaten Jombang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi data panel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) sistem OSS (*Online Single Submission*), keyakinan berpengaruh terhadap kemudahan yang dirasakan penggunaan (*perceived ease of use*), Kemudahan yang dirasakan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*), Kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) mempengaruhi sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*), Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) mempengaruhi sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*), Persepsi sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) mempengaruhi minat perilaku pengguna (*behavioural intention of use*), dan Minat perilaku pengguna (*behavioural intention of use*) berpengaruh terhadap Pengguna Nyata (*Actual System Usage*)

**Kata Kunci :** Sistem OSS, TAM, dan Regresi data Penel.

**Elsa Oktavia**

*Accounting Departement, Economics and Business Faculty, Jember University*

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the acceptance of the Online Single Submission Service System Using Theory of Acceptance Model Technology in the Investment Office and the One Stop Integrated Service in Jombang Regency. This research uses a quantitative type of research. The population studied was employees in Jombang Regency DPMPTSP users of the OSS system. Sampling in this study was conducted using simple random sampling method. This study will choose a sample of 109 from the population of Jombang Regency residents who come to do licensing at DPMPTSP Jombang Regency. The data analysis method used is panel data regression analysis. The results of this study indicate that the perceived usefulness of the OSS (Online Single Submission) system, beliefs affect the perceived ease of use, perceived ease of use affects the perceived usefulness (perceived ease of use) perceived usefulness, perceived usefulness affect attitudes toward use (attitude toward using), perceived ease of use (attitude ease using) affect attitudes towards use, attitude towards use (attitude toward using) affect interest in user behavior (behavioral intention of use), and interest in user behavior (behavioral intention of use) affect the Real User (Actual System Usage).*

**Keywords :** *OSS system, TAM, and Penel data regression*

## RINGKASAN

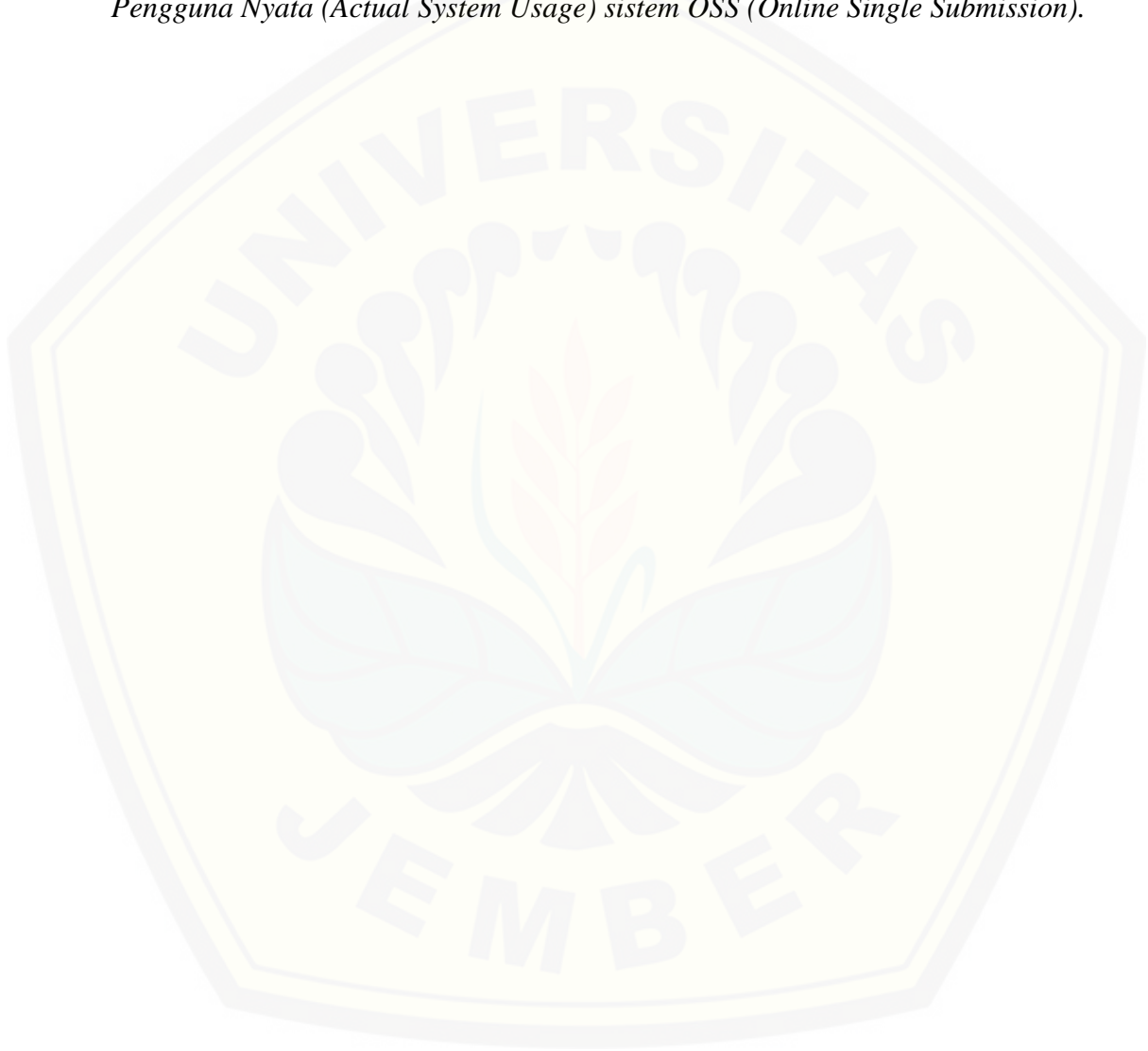
**ANALISIS PENERIMAAN SISTEM PELAYANAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* MENGGUNAKAN *TEORI TECHNOLOGI ACCEPTANCE MODEL* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN JOMBANG;** Elsa Oktavia, 160810301016; 2019: 105 Halaman; Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

*OSS merupakan suatu aplikasi yang digunakan untuk segala proses registrasi dan layanan perizinan usaha juga perizinan lainnya yang ditetapkan menurut Peraturan Pemerintahan Nomor 24 Tahun 2018. Sejauh ini teori Technology Acceptance Model (TAM) yang diusulkan oleh Devis tahun 1986 menjadi salah satu pendekatan yang sering digunakan dalam memahami faktor yang mempengaruhi penerimaan suatu teknologi. Model TAM adalah sebuah model adaptasi dari Theory of Reasoned Action (TRA) yang dianggap paling baik dalam menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan sistem teknologi informasi yang baru. Keberhasilan TAM disebabkan faktor yaitu persepsi kemudahan penggunaan dalam menggunakan sistem teknologi informasi (perceived ease of use) diyakini menjadi dasar untuk menentukan penerimaan dan penggunaan bermacam-macam teknologi informasi (Handayani,2013). Pada teori TAM juga dijelaskan komponen lain yaitu self-efficacy (keyakinan), complexity (kerumitan), attitude toward using (mempengaruhi sikap terhadap penggunaan), behavioural intention of use (mempengaruhi minat perilaku pengguna).*

*Penelitian ini bertujuan untuk Mengidentifikasi dan menguji pengaruh kerumitan (complexity) terhadap kegunaan yang dirasakan (perceived usefulness), pengaruh keyakinan (self-efficacy) terhadap kemudahan yang dirasakan pengguna (perceived ease of use), pengaruh kemudahan yang dirasakan (perceived ease of use) terhadap kegunaan yang dirasakan (perceived usefulness), pengaruh kegunaan yang dirasakan (perceived usefulness) terhadap sikap penggunaan (attitude toward using), pengaruh kemudahan yang dirasakan pengguna (perceived ease of use) terhadap sikap penggunaan (attitude toward using), pengaruh sikap penggunaan (attitude toward using) terhadap minat perilaku pengguna (behavioural intention of use), pengaruh minat perilaku penggunaan (Behavioral Intention to Use) terhadap Pengguna Nyata (Actual System Usage) sistem OSS (Online Single Submission). Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan data primer melakukan survey kepada responden, dengan menyebarkan kuisisioner kepada pihak yang bersangkutan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis data penelitian data cross section menggunakan program Eviews 9.0.*

*Hasil pengujian regresi data penelitian menunjukkan bahwa kerumitan (complexity) berpengaruh terhadap kegunaan yang dirasakan(perceived usefulness), keyakinan (self-efficacy) berpengaruh terhadap kemudahan yang*

*dirasakan pengguna (perceived ease of use), kemudahan yang dirasakan pengguna (perceived ease of use) berpengaruh terhadap kegunaan yang dirasakan (perceived usefulness), kegunaan yang dirasakan (perceived usefulness) mempengaruhi sikap penggunaan (attitude toward using), kemudahan yang dirasakan pengguna (perceived ease of use) mempengaruhi sikap penggunaan (attitude toward using), sikap penggunaan (attitude toward using) mempengaruhi minat perilaku pengguna (behavioural intention of use), minat perilaku pengguna (behavioural intention of use) berpengaruh terhadap Pengguna Nyata (Actual System Usage) sistem OSS (Online Single Submission).*





**SUMMARY**

**ANALYSIS OF ACCEPTANCE OF THE SINGLE SUBMISSION ONLINE SERVICE SYSTEM USING THEORY OF TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODELS IN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN JOMBANG ;** Elsa Oktavia; 160810301016; 2019; 105 Page; Accounting Departement, Economics and Business Faculty, Jember University.

*OSS is an application that is used for all registration processes and business licensing services as well as other licensing stipulated according to Government Regulation Number 24 Year 2018. So far the Technology Acceptance Model (TAM) theory proposed by Devis in 1986 has become one of the approaches that are often used in understand the factors that influence the acceptance of a technology. The TAM model is an adaptation model of Theory of Reasoned Action (TRA) which is considered the best in explaining how users accept and use a new information technology system. The success of TAM is due to the factor namely perceived ease of use in using information technology systems (perceived ease of use) is believed to be the basis for determining the acceptance and use of various information technologies (Handayani, 2013). In the TAM theory also described other components, namely self-efficacy (confidence), complexity (complexity), attitude toward using (influencing attitudes towards use), behavioral intention of use (influencing user behavior interests).*

*This study aims to identify and test the effect of complexity on perceived usefulness, the effect of confidence (self-efficacy) on the perceived ease of use, the perceived ease of use (perceived ease of use) ) on perceived usefulness, perceived usefulness effect on attitude toward using, perceived ease of use on attitude toward using, attitude influence on use (attitude toward using) on the behavioral intention of users, the influence of Behavioral Intention to Use on the Actual System Usage of the OSS (Online Single Submission) system. This type of research is a quantitative method with primary data surveying respondents, by distributing*

*questionnaires to the parties concerned. In this study, researchers used a cross section data research data analysis model using the Eviews 9.0 program.*

*Regression test results of research data indicate that complexity influences perceived usefulness, self-efficacy influences perceived ease of use, perceived ease of use affect the perceived usefulness, perceived usefulness affect the attitude of use (attitude toward using), perceived ease of use (perceived ease of use) affect the attitude of use (attitude toward using), attitude of use (attitude toward using) affects the user's behavioral interest (behavioral intention of use), the behavioral interest of the user (behavioral intention of use) affects the Real User (Actual System Usage) OSS system (Online Single Submission).*

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS PENERIMAAN SISTEM PELAYANAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* MENGGUNAKAN *TEORI TEKNOLOGI ACCEPTANCE* MODEL DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN JOMBANG”. Sholawat serta salam selalu kita haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan rasa terima kasihnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, pengetahuan, dan kesabaran. Terima kasih atas ridho dan kehendak-Mu lah saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik;
2. Dr. Muhammad Miqdad, S.E, M.M, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
3. Dr. Yosefa Sayekti, M.com, Ak, CA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
4. Dr. Agung Budi Sulisty, S.E, M.Si, Ak. selaku Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
5. Drs. Djoko Supatmoko, M.M, Ak. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan saran, kritik, dan arahan dalam masa studi dan penyelesaian tugas akhir ini;
6. Dr. Alwan Sri Kustono, S.E, M.Si, Ak. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Oktaviani Ari Wardhaningrum, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran, arahan dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.



7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan barokah;
8. Ibu kandungku Riyani dan Bapak kandungku Suyono serta keluarga besar yang selalu memberikan semangat, nasehat, motivasi, dan do'a yang terbaik untukku dalam proses penyelesaian skripsi ini;
9. Okta Crisfernando terima kasih yang telah mendukung, menemani, dan membantu dalam segala hal, serta mendo'akan yang terbaik;
10. Cita Ade Resmi yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada saya disaat saya mulai menyerah untuk mengerjakan skripsi ini;
11. Para sahabat-sahabatku Shelly Nur Aulia, Ananda Raninaila, Siti Nur Holisa, Yaumul Ba'ast, Triasty Widya, Evita Anggraini, Resa Sage, Wasilah Agustina, Tanti Rizky, Nadine Mawar, Bayu Exanty, Weloyninta, Khansa, Aprilia Ditasari, M. Fathur Rozi yang selalu memberi dukungan dan mendo'akan yang terbaik;
12. Teman-teman Akuntansi angkatan 2016;
13. Keluarga kos mbokpar 7B yang selalu menghibur disaat penulis mulai jenuh dengan segala aktivitas tugas akhir ini;
14. Keluarga KKN Mojogemi;
15. Semua pihak yang tidak mampu saya sebutkan satu-persatu yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi tambahan ilmu pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 03 Desember 2019

Penulis

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMANN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>ix</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>x</b>
<b><i>SUMMARY</i>.....</b>	<b>xii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>7</b>

1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Sistem Informasi .....	9
2.1.1 Definisi Sistem Informasi .....	9
2.1.2 Komponen Sistem Informasi .....	10
2.1.3 Karakteristik Informasi yang Berguna .....	10
2.2 Teknologi Informasi.....	11
2.3 <i>Online Single Submission (OSS)</i> .....	12
2.3.1 Informasi Umum .....	12
2.3.2 Manfaat Menggunakan OSS .....	12
2.3.3 Prasyarat Sebelum Mengakses OSS .....	13
2.3.4 Prosedur Menggunakan OSS .....	13
2.3.5 Pembuatan dan Aktivasi Akun OSS .....	13
2.3.6 Mendapatkan NIB dan Dokumen Pendaftaran .....	14
2.3.7 Langkah-Langkah Untuk Memperoleh NIB .....	14
2.4 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	15
2.4.1 Penerimaan TAM.....	15
2.4.2 Komponen TAM.....	17
2.4.3 Komponen Kontrol TAM .....	20
2.4.4 Kelebihan TAM .....	20
2.5 Peneliti Terdahulu Yang Relevan .....	21
2.6 Kerangka Konseptual.....	23
2.7 Hipotesis Penelitian.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.3 Populasi dan Sampel.....	29
3.3.1 Populasi.....	29
3.3.2 Sampel.....	30

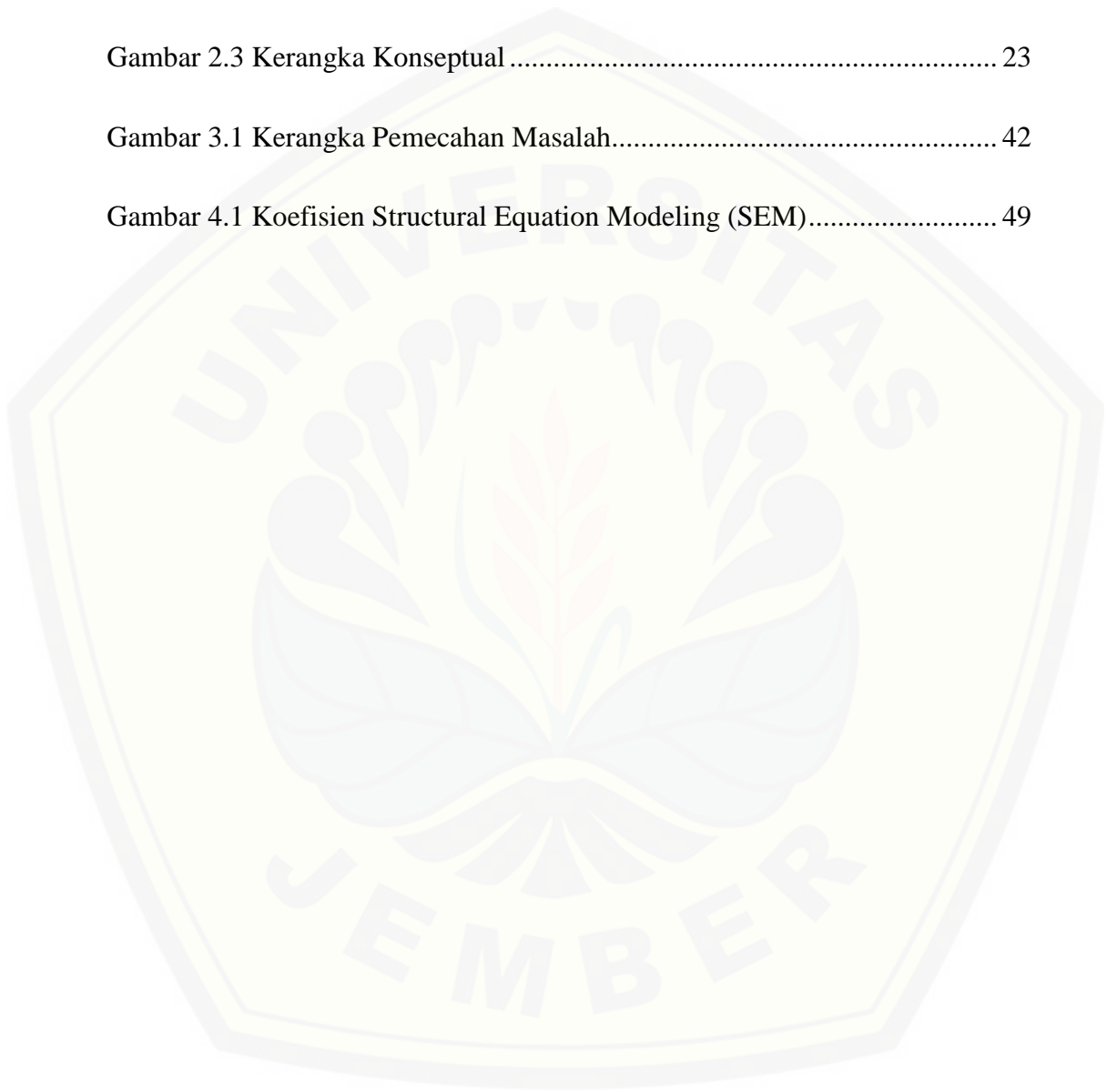
<b>3.4 Pengukuran Variabel Penelitian .....</b>	<b>31</b>
3.4.1 Variabel Eksogen (Independen / X).....	31
3.4.2 Variabel Endogen (Dependen/Y).....	32
<b>3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>33</b>
<b>3.6 Metode Analisis Data .....</b>	<b>34</b>
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	34
3.6.2 Uji Asumsi <i>Structural Equation Model (SEM)</i> .....	35
3.6.3 Analisis <i>Structural Equation Model (SEM)</i> .....	36
3.6.4 Uji Hipotesis .....	40
<b>3.7 Kerangka Pemecahan Masalah .....</b>	<b>42</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
<b>4.1 Gambaran Umum .....</b>	<b>43</b>
<b>4.2 Analisis Data.....</b>	<b>44</b>
4.2.1 Deskriptif Karakteristik Responden.....	44
4.2.2 Statistik Deskriptif .....	45
<b>4.3 Hasil Analisis Data .....</b>	<b>47</b>
4.3.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	47
4.3.2 Uji Asumsi SEM .....	48
4.3.3 Uji <i>Structural Equation Model (SEM)</i> .....	49
<b>4.4 Pembahasan.....</b>	<b>52</b>
<b>BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>62</b>
<b>5.2 Keterbatasan.....</b>	<b>63</b>
<b>5.3 Saran.....</b>	<b>63</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>67</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Penggunaan dan Prediksi Penggunaan internet .....	1
Tabel 1.2 Potensi Sentra Industri Kecil Dan Menengah Tahun 2017-2018 ....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	21
Tabel 3.1 Uji Kesesuaian Model.....	39
Tabel 4.1 Umur Responden.....	44
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	44
Tabel 4.3 Pekerjaan.....	45
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk.....	47
Tabel 4.6 Indeks Kesesuaian SEM.....	50
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Kausalitas .....	50

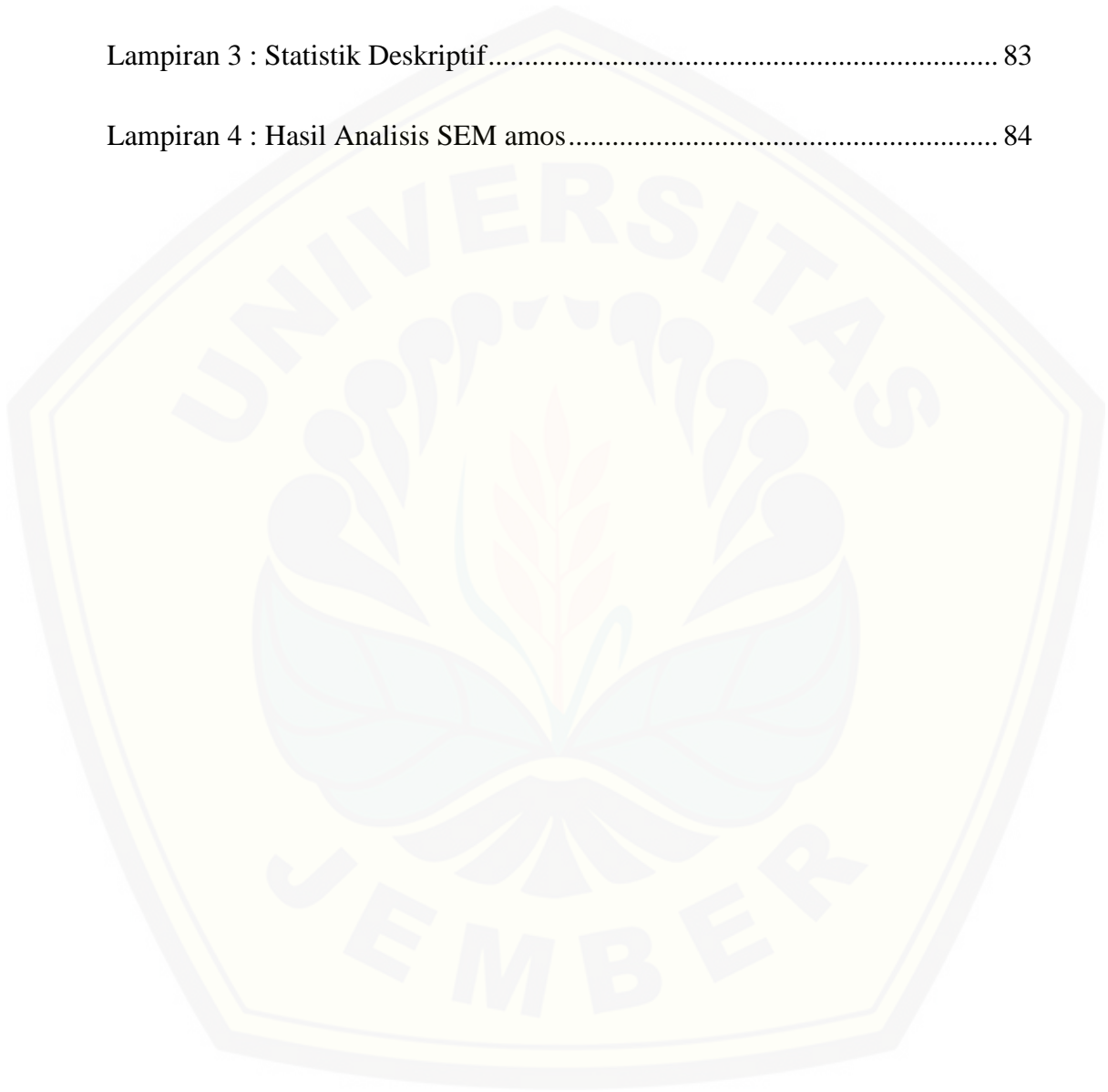
**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Gambar Model Penerimaan TAM 1989.....	16
Gambar 2.2 Gambar Theory Reaction Action (Fishbein & Ajzen, 1975) .....	17
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual .....	23
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	42
Gambar 4.1 Koefisien Structural Equation Modeling (SEM).....	49



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuisisioner .....	67
Lampiran 2 : Rekapitulasi Kuisisioner .....	73
Lampiran 3 : Statistik Deskriptif.....	83
Lampiran 4 : Hasil Analisis SEM amos.....	84





## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem teknologi informasi dengan potensi pemanfaatannya yang semakin luas saat ini berkembang semakin pesat. Sistem teknologi informasi mampu membuka peluang untuk mengakses, mengolah, mengimplementasikan dan mengevaluasi suatu kebijakan organisasi sebagai penyedia informasi data secara cepat, akurat dan terkini. Ditinjau dari perkembangan dan penggunaan teknologi di Indonesia menunjukkan tren yang semakin meningkat, salah satunya dengan sarana penggunaan teknologi internet. Berdasarkan data Indonesia saat ini berada pada peringkat ke-6 (enam) jumlah pengguna internet dengan data sebagai berikut:

Tabel 1.1 Penggunaan dan Prediksi Penggunaan internet di Indonesia dari 25 Top Countries, Ranked by Internet Users, 2013-2018 Millions

		2013	2014	2015	2016	2017	2018
1.	China	620,7	643,6	669,8	700,1	736,2	777,0
2.	US “	246,0	252,9	259,3	264,9	269,7	274,1
3.	India	167,2	215,6	252,3	283,8	313,8	346,3
4.	Brazil	99,2	107,7	113,7	119,8	123,3	125,9
5.	Japan	100,0	102,1	103,6	104,5	105,0	105,4
6.	Indonesia	72,8	83,7	93,4	102,8	112,6	123,0
7.	Russia	77,5	82,9	87,3	91,4	94,3	96,6
8.	Germany	59,5	61,6	62,2	62,5	62,7	62,7
9.	Mexico	53,1	59,4	65,1	70,7	75,7	80,4
10.	Nigeria	51,8	57,7	63,2	69,1	76,2	84,3

*Source : eMarketer, Nov 2014*

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa penggunaan teknologi internet di Indonesia pada tahun 2018 sebanyak 123,0 juta orang atau bisa dikatakan hampir mendekati separuh dari jumlah penduduk di Indonesia menggunakan teknologi internet. Dengan demikian, berdasarkan data

penggunaan internet di Indonesia 2018 posisi Indonesia berada di urutan ke enam dibawah Cina, US, India, Brazil, Jepang.

Peningkatan pengguna internet terutama ditopang oleh semakin meluasnya penggunaan ponsel pintar (*smartphone*) dan selesainya proyek penggelaran kabel *fiber optik* Palapa Ring yang menyambungkan jaringan internet ke seluruh wilayah Indonesia. Semakin meningkatnya pengguna internet di Indonesia diprediksi dapat mencapai 175 juta pada tahun 2019, atau sekitar 65,3% dari total penduduk 268 juta (Muslim, 2019). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa perkembangan internet di Indonesia tidak kalah pesatnya dengan negara maju di dunia. Penggunaan internet akan semakin terus meningkat setiap tahunnya. *Smartphone* yang menjadi sarana penggunaan internet kini semakin mudah di dapatkan. Meningkatnya penggunaan internet akan berpengaruh juga dengan perkembangan teknologi yang berbasis sistem di masyarakat.

Fenomena perkembangan dan penggunaan teknologi yang dijelaskan diatas, sangat mempengaruhi perubahan dan perkembangan dunia termasuk di bidang pelayanan publik. Pelayanan publik yang ada di Indonesia salah satunya yaitu pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pelayanan yang diberikan pada DPMPTSP salah satunya yaitu izin berusaha baik komitmen izin usaha, izin usaha dan izin komersil. Adanya izin berusaha yang mudah dan cepat ini akan meningkatkan kontribusi Ekonomi Kreatif (Ekraf) di Indonesia. Untuk membantu mewujudkan kemudahan usaha di sektor ekonomi kreatif maka pemerintah mengembangkan pelayanan dengan memanfaatkan sistem teknologi berbasis internet.

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha ditetapkan Presiden Joko Widodo sejak 26 September 2017. Perpres ini merupakan langkah besar pemerintah untuk memperbaiki layanan publik dengan mempercepat perizinan berusaha yang ada. Peraturan ini diterbitkan melihat bahwa perijinan berusaha yang diterbitkan oleh kementerian/lembaga dan pemerintah daerah untuk memulai, melaksanakan, dan mengembangkan kegiatan usaha, perlu ditata kembali agar tidak menjadi

hambatan perkembangan kegiatan usaha dan diharapkan menjadi pendukung berkembangnya kegiatan usaha pada masyarakat Indonesia. (Sari, 2018)

Sistem pelayanan dan regulasi kegiatan berusaha perlu penataan ulang yang sesuai dengan tuntutan dunia usaha, perkembangan teknologi, dan persaingan global agar semakin memudahkan kegiatan usaha. Berdasarkan hal tersebut maka terbitlah Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 tahun 2018 mengenai perijinan berusaha melalui *One Single Submission* (OSS) yaitu sebuah sistem perijinan online yang terintegrasi. Kementerian Kominfo yang bertugas antara lain menyediakan nama laman sistem Perizinan Berusaha terintegrasi dan memberikan dukungan infrastruktur telekomunikasi yang diperlukan oleh kementerian/lembaga, daerah provinsi, dan daerah kabupaten/kota (Sumber: Dirjen Aptika Kemkominfo) dalam Sari (2018).

OSS merupakan aplikasi yang digunakan untuk segala proses registrasi dan pengajuan perizinan usaha serta pengajuan perijinan lainnya yang termasuk di dalam layanan perijinan berusaha menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. User Manual OSS ini ditujukan bagi Kementerian / Lembaga / Pemerintah Daerah (K/L/D) yang menggunakan aplikasi webform di sistem OSS untuk melakukan pemerosesan permohonan berusaha baik itu komitmen izin usaha, izin usaha dan izin komersil sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. Untuk memulai menggunakan sistem OSS, yang pertama dilakukan yaitu masuk ke laman *url: <http://oss.go.id>*. (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, November, 2018)

Hampir seluruh DPMPTSP di daerah Indonesia sudah mengaplikasikan pemakaian OSS. Dalam mengimplementasikan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 mengenai pengaplikasian OSS menemukan permasalahan dan hambatan penerimaan sistem ini mengingat kebijakan dan produk kebijakan mengenai perizinan berusaha disetiap kabupaten/kota berbeda (Sari,2018). Berdasarkan beberapa hal tersebut dapat disimpulkan bahwa menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, sistem pelayanan berbasis sistem harus sudah dilaksanakan seluruh DPMPTSP di Indonesia.

Kabupaten Jombang merupakan salah satu kabupaten yang sudah menerapkan sistem OSS sejak bulan Agustus tahun 2018. Penggunaan sistem OSS di kabupaten Jombang juga masih menimbulkan permasalahan bagi penggunanya sampai saat ini. Pelayanan yang sebelumnya menggunakan proses manual, dituntut untuk berubah dalam bentuk sistem. Penggunaan sistem dalam proses pelayanan di Kabupaten Jombang menimbulkan permasalahan. Karena pekerja DPMPSTP dan masyarakat Jombang sebelumnya sudah terbiasa dengan pelayanan manual, adanya sistem yang berbasis teknologi ini tidak semua mampu dan minat mengaplikasikannya.

Tabel 1.2 Potensi Sentra Industri Kecil Dan Menengah Tahun 2017-2018

POTENSI SENTRA INDUSTRI KECIL DAN MENENGAH TAHUN 2017-2018						
Bidang Usaha	Jumlah Sentra		Unit Usaha		Tenaga Kerja	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Alat dapur ( kompor )	3	3	30	30	130	130
Ampok jagung	1	1	7	7	21	21
Anyaman Bambu	19	19	437	437	788	788
Anyaman Pandan	38	38	1 823	1 823	3 686	3 686
Bata Merah	21	21	578	578	1 171	1 171
Batik	2	2	20	20	50	50
Patung Kuningan	1	1	15	15	95	95
Daur Ulang Almunium	3	3	46	46	358	358
Emping minijo	1	1	32	32	46	46
Genteng	5	5	194	194	1 058	1 058
Gerabah tanah liat	3	3	103	103	705	705
Gibs	3	3	23	23	110	110
Jampel ( keset kain perca )	1	1	12	12	36	36
Jamu gendong / Jamu instan	4	4	38	38	70	70
Kacang Goreng	1	3	15	17	35	40
Kaligrafi Kaca	2	2	14	14	44	44
Kaligrafi Kayu	1	1	2	2	8	8
Konfeksi / Bordir	3	3	58	58	215	215
Krupuk	9	11	179	195	594	612
Kue-s basah	2	4	29	35	88	88
Lepet ketan	1	1	14	14	21	21
Lontong Beras	1	1	12	12	17	17
Manik-2 dari kaca	3	4	90	101	455	455
Meubel	5	7	108	130	351	351
Burci ( Pakaian pesta)	1	1	25	25	100	100
Pande Besi	7	5	155	155	580	580
Permen Tape	1	1	6	6	24	24
Roti Goreng	1	5	16	26	26	41
Sepatu	2	5	11	18	110	110
Tahu	3	4	47	54	152	152
Tape Ketan	1	3	13	15	35	35
Tas & Dompet	2	4	58	65	286	286
Tas dari plastik	1	1	15	15	55	55
Tasbih biji pisang	1	1	17	17	34	34
Tempe	6	7	175	179	354	354
Gadung	1	1	15	15	20	20
Total Kab. Jombang	160	180	4 432	4 526	11 928	11 966

Sumber Data : Dinas Koperasi dan UMKM

BPS Kabupaten Jombang update 22 Juni 2018

Dan berdasarkan data tabel 1.2 menunjukkan dari tahun 2017 ke tahun 2018 jumlah industri kecil menengah meningkat signifikan dan diprediksi akan terus meningkat di tahun-tahun selanjutnya. Dengan demikian banyaknya pemohon yang akan melakukan ijin usaha juga akan meningkat dari tahun ke tahun karena kabupaten Jombang merupakan kota yang dalam keadaan berkembang. Adanya sistem OSS yang penerimaannya masih mengalami pro dan kontra ini akan menghambat proses ijin usaha dan akan menghambat pula perkembangan usaha kecil menengah di kabupaten Jombang. Penelitian ini memilih lokasi Kabupaten Jombang sebagai studi kasus dan bermaksud mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan suatu sistem teknologi OSS yang ada di DPMPTSP Kabupaten Jombang.

Sejauh ini teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diusulkan oleh Devis tahun 1986 menjadi salah satu pendekatan yang sering digunakan dalam memahami faktor yang mempengaruhi penerimaan suatu teknologi. Model TAM adalah sebuah model adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dianggap paling baik dalam menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan sistem teknologi informasi yang baru. Keberhasilan TAM disebabkan faktor yaitu persepsi kemudahan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem teknologi informasi (*perceived ease of use*) diyakini menjadi dasar untuk menentukan penerimaan dan penggunaan bermacam-macam teknologi informasi (Handayani, 2013).

Secara umum penelitian mengenai penerimaan teknologi informasi didasarkan pada *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa sebuah penerimaan individu terhadap teknologi informasi yang didasarkan pada dua keyakinan, yaitu *Perceived Usefulness* (tingkatan pada seseorang berfikir bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya) dan *Perceived Ease of Use* (tingkatan seseorang mempercayai bahwa menggunakan teknologi hanya memerlukan sedikit usaha). Teori TAM kedua keyakinan ini menentukan tingkah laku penerimaan secara langsung terhadap teknologi informasi. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti dan menuangkan dalam bentuk penelitian dengan judul “Analisis Penerimaan Sistem



Pelayanan *Online Single Submission* Menggunakan *Teori Teknologi Acceptance Model* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kerumitan (*complexity*) berpengaruh terhadap kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) sistem OSS (*Online Single Submission*)?
2. Apakah keyakinan (*self-efficacy*) berpengaruh terhadap kemudahan yang dirasakan pengguna (*perceived ease of use*) sistem OSS (*Online Single Submission*)?
3. Apakah kemudahan yang dirasakan pengguna (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) sistem OSS (*Online Single Submission*)?
4. Apakah kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) mempengaruhi sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) sistem OSS (*Online Single Submission*)?
5. Apakah kemudahan yang dirasakan pengguna (*perceived ease of use*) mempengaruhi sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) sistem OSS (*Online Single Submission*)?
6. Apakah sikap penggunaan (*attitude toward using*) mempengaruhi minat perilaku pengguna (*behavioural intention of use*) sistem OSS (*Online Single Submission*)?
7. Apakah minat perilaku pengguna (*behavioural intention of use*) berpengaruh terhadap Pengguna Nyata (*Actual System Usage*) sistem OSS (*Online Single Submission*) ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi dan menguji pengaruh kerumitan (*complexity*) terhadap kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) sistem OSS (*Online Single Submission*).
2. Mengidentifikasi dan menguji pengaruh keyakinan (*self-efficacy*) terhadap kemudahan yang dirasakan pengguna (*perceived ease of use*) sistem OSS (*Online Single Submission*).
3. Mengidentifikasi dan menguji pengaruh kemudahan yang dirasakan (*perceived ease of use*) terhadap kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) sistem OSS (*Online Single Submission*).
4. Mengidentifikasi dan menguji pengaruh kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) terhadap sikap penggunaan (*attitude toward using*) sistem OSS (*Online Single Submission*).
5. Mengidentifikasi dan menguji pengaruh kemudahan yang dirasakan pengguna (*perceived ease of use*) terhadap sikap penggunaan (*attitude toward using*) sistem OSS (*Online Single Submission*).
6. Mengidentifikasi dan menguji pengaruh sikap penggunaan (*attitude toward using*) terhadap minat perilaku pengguna (*behavioural intention of use*) sistem OSS (*Online Single Submission*).
7. Mengidentifikasi dan menguji pengaruh minat perilaku penggunaan (*Behavioral Intention to Use*) terhadap Pengguna Nyata (*Actual System Usage*) sistem OSS (*Online Single Submission*).

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan ilmu pengetahuan serta pengembangan teori bagi dunia akademik khususnya dalam bidang Sistem Informasi Akuntansi mengenai Metode Penerimaan Sistem Teknologi Informasi bagi Pengguna Sistem Teknologi Informasi.



## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pengembangan teori, serta dapat menambah pengetahuan penulis mengenai praktik Metode Penerimaan Sistem Teknologi Informasi bagi Pengguna Sistem Teknologi Informasi yang sesungguhnya, dan sampai sejauh mana teori yang dipelajari dalam perkuliahan dapat diterapkan untuk mengatasi permasalahan yang ada.

### b. Bagi Objek Penelitian

Bagi Objek penelitian yaitu lembaga pelayanan publik berguna sebagai masukan dalam usaha mencegah terjadinya penyimpangan dengan menekan penyebab-penyebabnya seperti yang disajikan penulis.

### c. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat memberi tambahan informasi dan mampu menjadi bahan referensi bagi penelitian lainnya dalam bidang yang terkait.

## **BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Sistem Informasi**

#### **2.1.1 Definisi Sistem Informasi**

Sistem informasi menuntut hampir seluruh aktifitas, organisasi dan program kerja di berbagai aspek kehidupan untuk dipelajari dan implementasikan. Sistem informasi nyatanya menjadi alat penyedia informasi yang paling cepat dan akurat untuk mendukung mencapai tujuan suatu entitas dan organisasi. Sistem informasi dikatakan mencapai keberhasilan bukan hanya ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut dapat memproses masukan dan menghasilkan informasi dengan baik, tetapi juga dilihat dari kesesuaiannya dengan lingkungan pekerjaan. Sistem informasi pada kenyataannya sudah menggunakan teknologi yang canggih, akan tetapi sistem belum bisa dikatakan berhasil bila pemakai sistem tersebut tidak dapat menerimanya atau bahkan kesulitan dan enggan untuk menggunakannya. (Jogiyanto, 2005)

Leitch dan Davis (1983:6) mendefinisikan sistem informasi merupakan suatu sistem yang ada di sebuah organisasi untuk mengelola transaksi harian yang ada di perusahaan dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan yang bersifat manajerial guna menghasilkan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak eksternal. Penerapan sistem informasi dapat berupa pengumpulan, pencatatan, penyimpanan data dan proses data hingga menghasilkan informasi untuk pengambilan keputusan (Romney dan Steinbart, 2016:11). Dengan demikian sistem informasi akuntansi merupakan suatu proses yang dikelola sistem mulai dari pengumpulan data sampai dengan menghasilkan suatu informasi yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan organisasi.

Sistem informasi adalah suatu komponen yang saling terkait yang berfungsi untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan mengelola sehingga dapat menghasilkan informasi untuk memperbaiki proses pengambilan keputusan. Keunggulan sistem informasi yaitu sebagai alat penyedia informasi yang dirasa paling cepat dan akurat untuk mendukung suatu pengguna dalam

mencapai tujuannya. Sistem bisa dikatakan berhasil jika lingkungan terutama penggunanya bisa menerima dan menggunakan sistem dengan baik dan benar.

### 2.1.2 Komponen Sistem Informasi

Menurut Mulyanto (2009) sistem informasi terdiri dari lima sumber daya yang dikenal sebagai komponen sistem informasi. Lima komponen sistem informasi tersebut terdiri dari manusia, *hardware*, *software*, data, dan jaringan. Kelima komponen tersebut memiliki peran yang sama pentingnya dalam menjalankan suatu sistem informasi. Berikut merupakan penjelasan dari kelima komponen sistem informasi :

1. Sumber daya manusia merupakan peran yang sangat penting dalam sistem informasi yang dibutuhkan untuk mengoperasikan jalannya sistem informasi.
2. Sumber daya *hardware* adalah perangkat keras yang terdiri dari berbagai peralatan yang digunakan untuk mendukung pemrosesan informasi.
3. Sumber daya *software* adalah perangkat lunak yang terdiri dari rangkaian program dan perintah (instruksi) sebagai prosedur untuk menjalankan pemrosesan suatu informasi.
4. Sumber daya data adalah kumpulan informasi berdasarkan fakta tentang suatu organisasi yang diperoleh pada saat berlangsungnya suatu kegiatan organisasi tersebut.
5. Sumber daya jaringan adalah media komunikasi yang dapat menghubungkan antara perangkat komputer, memproses komunikasi, dan peralatan komputer lainnya.

### 2.1.3 Karakteristik Informasi yang berguna

Menurut Romney dan Steinbart, (2016:5) menyatakan bahwa terdapat beberapa karakteristik informasi yang berguna sebagai pendukung pengambilan keputusan, sebagai berikut :

1. Relevan, yang dimaksud adalah informasi yang mengurangi ketidakpastian, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan, dan menegaskan juga memperbaiki pandangan sebelumnya.

2. Reliabel, yang dimaksud adalah informasi yang bebas dari kesalahan atau bias, serta menyajikan kejadian atau aktivitas organisasi yang bisa dibuktikan kebenarannya.
3. Lengkap, yang dimaksud adalah informasi yang tidak menghilangkan bagian penting dari suatu kejadian atau aktivitas organisasi yang diukur.
4. Tepat waktu, yang dimaksud adalah informasi yang diberikan pada waktu yang tepat dan terkini untuk mendukung pengambilan keputusan.
5. Dapat dipahami, yang dimaksud adalah informasi yang disajikan dengan bahasa dan tatanan yang jelas serta mudah dimengerti.
6. Dapat diverifikasi, yang dimaksud adalah informasi yang disajikan oleh sedikitnya dua orang yang independen dan memiliki pengetahuan di bidangnya, dan masing masing memberikan informasi yang sama dan sepaham dengan informasi tersebut.
7. Dapat diakses, yang dimaksud adalah informasi yang tersedia untuk pengguna ketika dibutuhkan dan dalam keadaan informasi yang dapat digunakan.

Sistem informasi berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan memiliki beberapa karakteristik yang berfungsi sebagai pendukung pengambilan keputusan. Karakteristik sistem informasi terdiri dari reliabel, relevan, lengkap, tepat waktu, dapat dipahami, dapat diverifikasi, dapat diakses. Kenyataannya pada saat ini tidak selalu sistem informasi memiliki semua karakteristik tersebut.

## **2.2 Teknologi Informasi**

Pada pertengahan tahun 80-an, istilah “teknologi informasi” mulai dipergunakan secara luas. Teknologi tersebut merupakan pengembangan dari teknologi komputer yang digabungkan dengan teknologi telekomunikasi. Teknologi informasi adalah sebuah komputer dan perangkat elektronik lain yang berfungsi untuk mengambil, menyimpan, mengembangkan dan memanipulasi data. (Romney dan Steinbart, 2016:4). Teknologi informasi adalah suatu konsep pembelajaran, perancangan, pengimplementasian dan pengembangan sistem

manajemen informasi berbasis komputer menurut ITTA (*Information Technology Association of America*).

## **2.3 Online Single Submission (OSS)**

### **2.3.1 Informasi Umum**

OSS merupakan suatu aplikasi yang digunakan untuk segala proses registrasi dan layanan perizinan usaha juga perizinan lainnya yang ditetapkan menurut Peraturan Pemerintahan Nomor 24 Tahun 2018. Sistem OSS pertama kali dipergunakan pada Agustus 2018 dengan versi 1.0, kemudian pada November 2018 sistem diperbarui dengan versi 1.1 oleh tim teknis OSS. (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, 2018)

User manual OSS ditujukan bagi Kementerian / Lembaga / Pemerintah Daerah (K/L/D) yang menyediakan aplikasi webform di sistem OSS untuk membantu dan melayani masyarakat melakukan izin berusaha baik itu komitmen izin usaha, izin usaha dan izin komersil sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, 2018)

Aplikasi ini berisi informasi yang dibutuhkan untuk memahami dan menggunakan aplikasi. OSS berfungsi untuk membantu proses pengajuan perizinan untuk selanjutnya dilakukan proses penindakan yang dilakukan oleh peran pengambil keputusan, aplikasi web OSS (*Online Single Submission*) ini menyediakan informasi seperti data permohonan berusaha, data perizinan yang ada, data instansi daerah, data perizinan daerah, dan lain sebagainya.

### **2.3.2 Manfaat menggunakan OSS**

1. Mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha baik prasyarat untuk melakukan usaha (izin terkait lokasi, lingkungan, dan bangunan), izin usaha, maupun izin operasional untuk kegiatan operasional usaha di tingkat pusat ataupun daerah dengan mekanisme pemenuhan komitmen persyaratan izin
2. Memfasilitasi pelaku usaha untuk terhubung dengan semua stakeholder dan memperoleh izin secara aman, cepat dan real time



3. Memfasilitasi pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat
4. Memfasilitasi pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB)

### 2.3.3 Prasyarat sebelum mengakses OSS

1. Memiliki NIK dan menginputnya dalam proses pembuatan user-ID. Khusus untuk pelaku usaha berbentuk badan usaha, Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang dibutuhkan adalah NIK Penanggung Jawab Badan Usaha.
2. Pelaku usaha badan usaha berbentuk PT, badan usaha yang didirikan oleh yayasan, koperasi, CV, firma, dan persekutuan perdata menyelesaikan proses pengesahan badan usaha di Kementerian Hukum dan HAM melalui AHU Online, sebelum mengakses OSS.
3. Pelaku usaha badan usaha berbentuk perum, perumda, badan hukum lainnya yang dimiliki oleh negara, badan layanan umum atau lembaga penyiaran menyiapkan dasar hukum pembentukan badan usaha.

### 2.3.4 Prosedur Menggunakan OSS

1. Membuat user-ID
2. Log-in ke sistem OSS dengan menggunakan user-ID
3. Mengisi data untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB)
4. Untuk usaha baru harus melakukan proses untuk memperoleh izin dasar, izin usaha dan/atau izin komersial atau operasional, berikut dengan komitmennya. Untuk usaha yang telah berdiri: melanjutkan proses untuk memperoleh izin berusaha (izin usaha dan/atau komersial) baru yang belum dimiliki, memperpanjang izin berusaha yang sudah ada, mengembangkan usaha, mengubah dan/memperbarui data perusahaan.

### 2.3.5 Pembuatan dan Aktivasi Akun OSS

Badan Usaha melakukan pendaftaran di sistem OSS dengan memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Penanggung Jawab Badan Usaha atau Direktur Utama dan beberapa informasi lainnya pada Form Registrasi yang tersedia. Sistem OSS akan mengirimkan 2 (dua) email ke Badan Usaha

untuk registrasi dan verifikasi akun OSS. Email verifikasi berisi user-ID dan password sementara yang bisa digunakan untuk log-in sistem OSS.

Perorangan merupakan Pelaku usaha perorangan mengakses OSS dengan menginput Nomor Identitas Kependudukan (NIK) dan beberapa informasi lainnya pada Form Registrasi yang tersedia. Sistem OSS akan mengirimkan 2 (dua) email ke Pelaku usaha perorangan untuk registrasi dan verifikasi akun OSS. Email verifikasi berisi user-ID dan password sementara yang bisa digunakan untuk log-in sistem OSS.

### 2.3.6 Mendapatkan NIB dan Dokumen Pendaftaran Lainnya

Nomor Induk Berusaha (NIB) adalah identitas Pelaku Usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran. NIB wajib dimiliki pelaku usaha yang ingin mengurus perizinan berusaha melalui OSS, baik usaha baru maupun usaha yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS. NIB sekaligus berlaku sebagai:

1. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
2. Angka Pengenal Impor (API), jika pelaku usaha akan melakukan kegiatan impor
3. Akses Kepabeanan, jika pelaku usaha akan melakukan kegiatan ekspor dan/atau impor

Pelaku usaha dapat memperoleh dokumen Pendaftaran Lainnya saat pendaftaran NIB, yaitu:

1. NPWP Badan atau Perorangan, jika pelaku usaha belum memiliki.
2. Surat Pengesahan Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA)
3. Bukti Pendaftaran Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan.
4. Notifikasi kelayakan untuk memperoleh fasilitas fiskal dan/atau
5. Izin Usaha, misalnya untuk Izin Usaha di sektor Perdagangan (Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)).

### 2.3.7 Langkah-langkah untuk memperoleh NIB

1. Log-in pada sistem OSS



2. Mengisi data-data yang diperlukan, seperti: data perusahaan, pemegang saham, kepemilikan modal, nilai investasi dan rencana penggunaan tenaga kerja, termasuk tenaga kerja asing. Jika pelaku usaha menggunakan tenaga kerja asing, maka pelaku usaha menyetujui pernyataan penunjukan tenaga kerja pendamping serta akan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan atau dengan output surat pernyataan.
3. Mengisi informasi bidang usaha yang sesuai dengan 5 digit Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI), selain informasi KBLI 2 digit yang telah tersedia dari AHU. Pelaku usaha juga harus memasukan informasi uraian bidang usaha.
4. Memberikan tanda checklist sebagai bukti persetujuan pernyataan mengenai kebenaran dan keabsahan data yang dimasukkan (disclaimer).
5. Mendapatkan NIB dan dokumen pendaftaran lainnya.

Kesalahan pengisian data. Pelaku usaha dapat mengubah data melalui menu perubahan data pada OSS, sepanjang data tersebut bukan komponen data yang tercantum dalam anggaran dasar perusahaan. Perubahan data ini dapat dilakukan setelah langkah-langkah pengisian form registrasi pada OSS selesai.

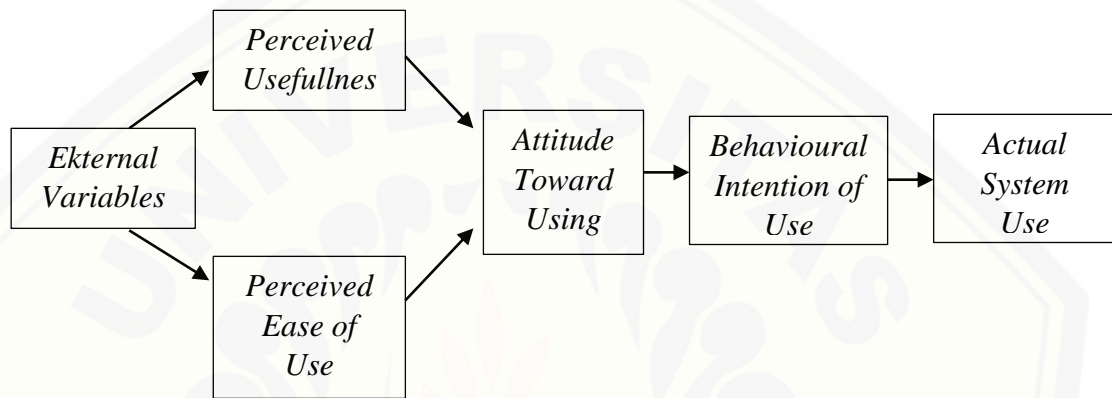
Seluruh perizinan yang telah diterbitkan oleh OSS hanya akan diaktivasi dan berlaku efektif setelah komitmen izin telah dipenuhi dan melakukan pembayaran biaya perizinan seperti PNBPN, retribusi atau lainnya sesuai peraturan yang berlaku

## **2.4 Technology Acceptance Model (TAM)**

### **2.4.1 Penerimaan Technology Acceptance Model (TAM)**

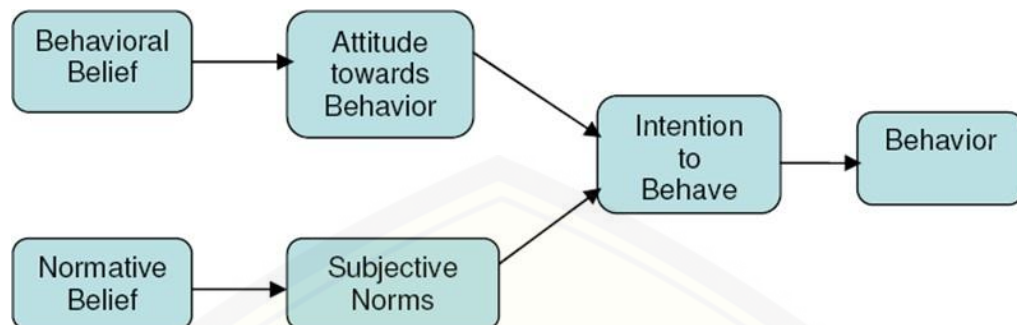
*Technology Acceptance Model (TAM)* yang diperkenalkan oleh Fred D. Davis tahun 1986 adalah salah satu teori yang dianggap berpengaruh dan paling umum dalam menjelaskan penerimaan individu terhadap penggunaan suatu teknologi informasi. TAM memiliki tujuan utama yaitu memberikan dasar penelusuran dari pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan dari penggunaan sistem. Teori TAM berasumsi bahwa seseorang yang

menggunakan suatu teknologi pada umumnya ditentukan oleh proses kognitif yang dilihat dari kepuasan dalam memakai teknologi dan memaksimalkan kegunaan teknologi tersebut. Melakukan penilaian dari kegunaan teknologi menjadi tujuan utama dalam proses penerimaan teknologi informasi oleh pengguna (Adiwibowo, dkk : 2000).



Gambar 2.1 Gambar Model Penerimaan *Technology Acceptance Model (TAM)* (1989)

Ada banyak model yang dikembangkan oleh peneliti untuk mengetahui sejauh mana penerimaan sistem teknologi informasi oleh pengguna, salah satunya model *Technology Acceptance Model (TAM)*. Model TAM diadaptasi oleh *Theory of Reasoned Action (TRA)*. *Theory Reasoned Action (TRA)* pertama kali dicetuskan oleh Ajzen pada tahun 1980 (Jogiyanto, 2007). Teori ini disusun menggunakan asumsi dasar bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. Dalam TRA ini, Ajzen (1980) yang menyatakan bahwa seseorang dapat melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku tergantung dari niat yang dimiliki oleh orang tersebut. Lebih lanjut, Ajzen (1980) mengemukakan bahwa niat melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh dua penentu dasar, yang pertama berhubungan dengan sikap (*attitude towards behavior*) dan yang lain berhubungan dengan pengaruh sosial yaitu norma subjektif (*subjective norms*).



Gambar 2.2 Gambar Theory Reaction Action (Fishbein & Ajzen, 1975)

Perbedaannya adalah TAM memperkenalkan dua variabel kunci, yaitu *perceived usefulness* (kebermanfaatan) dan *perceived ease of use* (kemudahan). Dari kedua variabel kunci tersebut menjadi dasar penilaian untuk memprediksi sejauh mana sikap penerimaan pengguna (*Acceptance of TI*) terhadap teknologi informasi (Khasanah, 2018).

Menurut Andriyani (2016) *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah salah satu model penilaian kesuksesan suatu sistem informasi yang dilihat dari penerimaan penggunaan sistem. Model ini memberikan gambaran bahwa ada dua faktor dalam mengetahui pengaruh pengguna terhadap penerimaan sistem baru yaitu kemudahan dan kegunaan. Kemudahan menunjukkan penilaian oleh pengguna bahwa sistem informasi baru yang digunakan tersebut mudah diaplikasikan dan tidak memerlukan usaha keras, kegunaan menunjukkan peran suatu sistem informasi terhadap kinerja yang menggunakan sistem informasi.

#### 2.4.2 Komponen *Technology Acceptance Model* (TAM)

Tingkat penerimaan penggunaan teknologi informasi (*Information Technology Acceptance*) ditentukan oleh faktor-faktor berikut, yaitu: (Davis, 1989)

##### 1. Kegunaan yang dirasakan (*Perceived Usefulness*)

Kegunaan yang dirasakan mengukur sejauh mana suatu teknologi dapat meningkatkan kinerja pekerjaan dari pengguna teknologi tersebut. Manfaat teknologi informasi dapat diketahui dari keyakinan penggunanya bahwa

penerimaan teknologi informasi dan menggunakannya memberikan kontribusi positif bagi penggunanya. Jika seseorang meyakini menggunakan sistem teknologi informasi dapat meningkatkan kinerjanya, maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang berfikir penggunaan teknologi informasi akan sia-sia maka ia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007).

Menurut Davis (1989) kegunaan yang dirasakan merupakan tingkat keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi akan membantu mempercepat individu untuk mencapai tujuannya. Kegunaan yang dirasakan merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Individu akan percaya bahwa menggunakan sistem teknologi informasi dapat memberikan manfaat dalam pengambilan keputusan suatu organisasi, dan tidak menggunakan sistem teknologi informasi apabila tidak memiliki manfaat bagi pengambilan keputusan. Pengukuran konstruk kegunaan terdiri dari : (1) menjadikan pekerjaan lebih cepat (2) menambah kinerja individu (3) meningkatkan efektifitas (4) mengembangkan hasil kinerja pekerjaan.

## 2. Kemudahan yang dirasakan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Menurut Jogiyanto (2007), kepercayaan seseorang menggunakan suatu teknologi akan dengan mudah melakukan suatu pekerjaan tanpa adanya usaha lebih. Jika pengguna percaya menggunakan teknologi informasi lebih efektif, efisien, mudah diaplikasikan dan mudah dipahami maka pengguna yakin akan menggunakannya. Jika pengguna merasa teknologi informasi tidak mudah untuk diimplementasikan maka pengguna memilih untuk tidak menggunakannya.

Kemudahan menggunakan mempunyai komponen kepada penggunanya yaitu (1) Mudah dikendalikan (2) Mudah dimengerti (3) Efektif dan efisien (4) Mudah diaplikasikan (5) Menambah wawasan ketrampilan (Khasanah, 2018). Setelah pengguna memutuskan untuk menggunakan sistem, belum tentu sistem tersebut akan benar-benar digunakan. Jika komponen kemudahan sistem sudah terpenuhi pada penggunaan sistem tersebut maka pengguna akan melanjutkan penggunaan sistem teknologi informasi tersebut. Sistem yang mudah digunakan akan memberikan nilai tambah bagi pengguna untuk berfikir akan menggunakan,



sebaliknya jika sistem susah untuk digunakan maka pengguna lebih memilih tidak menggunakan.

3. Sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using*)

*Attitude Toward Using* pada TAM merupakan sikap pengguna yang diimplementasikan dengan menerima atau menolak sistem atas dasar pengaruh sistem teknologi informasi tersebut pada pekerjaannya (Davis, 1989). Sikap (*attitude*) terdiri atas unsur berdasarkan cara pandang (*cognitive*), lingkungan (*environment*), kepercayaan (*trust*) dan komponen-komponen yang berkaitan dengan perilaku (*behavioural components*).

4. Minat perilaku pengguna (*Behavioural Intention to Use*)

*Behavioural Intention to Use* merupakan kecenderungan pengguna tidak bisa berhenti untuk menggunakan suatu teknologi (Davis, 1989). Penggunaan sistem teknologi komputer dapat diprediksi lamanya penggunaan dilihat dari sikap perhatiannya terhadap sistem tersebut, seseorang akan menunjukkan sikap dan tindakan melakukan apabila memiliki keinginan atau minat untuk menggunakannya. Pengguna yang memiliki minat untuk menggunakan sistem teknologi akan memakai sistem tersebut secara konsisten dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Menurut Jogiyanto (2007), minat diartikan sebagai keinginan seseorang untuk tetap melakukan tindakan tertentu. Minat dan sikap merupakan dasar bagi penilaian penerimaan sistem, minat juga merupakan bagian terpenting dari pengambilan keputusan akan menerima sistem tersebut atau menolaknya. Dengan demikian jika seseorang minat untuk menggunakan sistem teknologi informasi dalam menyelesaikan pekerjaan maka akan mendorong pengambilan keputusan untuk menerima sistem tersebut.

5. Penggunaan Nyata (*Actual System Usage*)

*Actual System Usage* merupakan kondisi nyata dalam penggunaan sistem teknologi yang diukur dari frekuensi dan durasi waktu dalam penggunaan sistem teknologi tersebut (Davis, 1989). TAM dapat menjelaskan bahwa pengguna akan menerima penggunaan suatu sistem teknologi apabila durasi waktu penggunaan sistem tinggi.



### 2.4.3 Komponen Kontrol TAM

Menurut Davis (1989) variabel kontrol yaitu variabel yang terletak diluar variabel TAM awal. Variabel kontrol dibuat berdasarkan pengembangan dari kronologi penelitian TAM untuk periode perluasan model.

#### 1. *Self-efficacy*

*Self-efficacy* dikembangkan oleh Bandura (1986) yang didasarkan pada teori kognitif sosial. *Self-efficacy* didefinisikan sebagai kepercayaan seseorang memiliki kemampuan untuk melakukan perilaku tertentu. *Self-efficacy* berarti seorang sebagai pengguna memiliki kepercayaan mampu menggunakan sistem teknologi dalam menyelesaikan pekerjaan dan melakukan tugas tugasnya (Compeau and Higgins, 1995).

#### 2. Kerumitan (*complexity*)

Kerumitan diartikan sebagai tingkat kesulitan yang dirasakan pengguna untuk memahami dan menggunakan suatu sistem teknologi informasi berbasis komputer. Mengukur kerumitan didasarkan pada seberapa lama waktu yang diperlukan, dan keefektifan dari hasil sistem tersebut kedalam pekerjaan yang dilakukan.

### 2.4.4 Kelebihan *Technology Acceptance Model* (TAM)

Menurut Jogiyanto (2007), ada beberapa kelebihan yang dimiliki oleh TAM yaitu sebagai berikut :

1. TAM dibangun dengan dasar teori yang sangat berpengaruh kuat,
2. TAM merupakan teori yang akurat untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi yang gagal karena penggunaanya tidak percaya dan tidak memiliki niat untuk menggunakannya.
3. TAM telah banyak dilakukan uji penelitian dan hasilnya sebagian besar berpengaruh positif juga berpendapat bahwa TAM merupakan model teori yang baik.
4. Kelebihan yang paling utama dari TAM bahwa model ini merupakan model yang sederhana tapi keakuratannya tinggi.

## 2.5 Peneliti Terdahulu Yang Relevan

Penelitian mengenai penerimaan penggunaan sistem teknologi informasi dengan teori TAM yang relevan dalam 5 periode terakhir sebagai berikut :

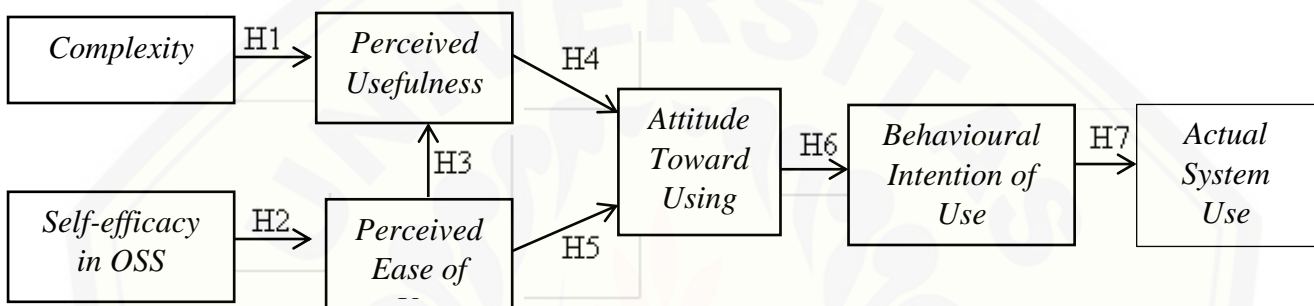
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Nama Peneliti, Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1.	Budi Santoso (2010)	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease Of Use</i> , dan <i>Perceived Enjoyment</i> Terhadap Penerimaan Teknologi Informasi	<i>Perceived Ease Of Use</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>perceived usefulness</i> dan <i>attitude towards technology</i> . Namun, <i>perceived usefulness</i> tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>attitude towards technology</i> . Selain itu juga, dalam penelitian ini disebutkan bahwa <i>perceived enjoyment</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>attitude towards technology</i> .
2.	Bonita Destiana (2012)	<i>Analisis Penerimaan Penggunaan Akhir Terhadap Penerapan Sistem E-Learning dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) di SMAN 1 Wonosari</i>	<i>Perceived ease of use</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>perceived usefulness</i> dan <i>attitude toward using</i> . Selain itu <i>perceived usefulness</i> juga berpengaruh signifikan terhadap <i>perceived ease of use</i> dan <i>attitude toward using</i> . Namun presentase pengaruh konstruk <i>perceived usefulness</i> terhadap <i>attitude toward using</i> lebih besar dibandingkan presentase pengaruh dari <i>perceived ease of use</i> .

No	Nama Peneliti, Tahun	Judul	Hasil Penelitian
3.	Ghina Nurul Jannah (2014)	<i>Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan UNEJ Digital Repository dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)</i>	Penelitian ini menguji 15 hipotesis diantaranya menyatakan bahwa perceived ease of use tidak berpengaruh terhadap perceived usefulness, namun berpengaruh terhadap attitude towards using. Perceived usefulness berpengaruh terhadap attitude towards using dan behavioral intention to use. Attitude towards using berpengaruh terhadap behavioral intention to use. Behavioral intention to use berpengaruh terhadap actual system usage (perilaku)
3.	Mulyani dan Kurniadi (2015)	<i>Analisis Penerimaan Teknologi Student Information Terminal (S-IT) Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)</i>	Pengaruh kegunaan, pengaruh kemudahan, sikap penggunaan, minat menggunakan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Norma subjektif, organisasi e-resources berpengaruh negatif penggunaan nyata sistem.
4.	Andryani (2016)	<i>Analisis Penerimaan Sistem Informasi Pengisian KRS Dari Sudut Pandang Mahasiswa Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM).</i>	Kegunaan yang dirasakan, kemudahan yang dirasakan berpengaruh positif terhadap penerimaan model sistem teknologi.

## 2.6 Kerangka Konseptual

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai pengukuran tingkat kesesuaian model TAM dalam menganalisis penerimaan penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang. Berdasarkan dari tinjauan pustaka dan penelitian sebelumnya yang sudah dipaparkan diatas. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.3 Kerangka Konseptual

## 2.7 Hipotesis Penelitian

### 2.7.1 Kerumitan (*complexity*) berpengaruh terhadap kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) sistem OSS

Davis (1989) mengukur kerumitan berdasarkan hasil yang dicapai dalam pekerjaannya dan berapa lama waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Tingkat kerumitan diukur dari tingkat kesulitan suatu teknologi komputer untuk dipahami dan digunakan oleh pengguna (Rogers, 1971). Menurut Jogiyanto (2007) mengartikan kegunaan yang dirasakan sebagai tingkat kepercayaan pengguna menggunakan suatu teknologi akan menambah kinerjanya. Tingkat kerumitan sistem OSS menjadi salah satu alasan pengguna enggan menggunakannya karena dianggap akan menghabiskan waktu lama dalam pengaplikasiannya.

Sistem OSS dibuat pada dasarnya untuk membantu meningkatkan kinerja pekerjaan, tetapi jika dalam kenyataannya terdapat kendala dari pengguna yaitu

tidak efektif dalam pengaplikasiannya, juga bisa terjadi kendala jaringan sehingga pengguna akan berfikir ulang untuk menggunakannya. Jika pengguna OSS tidak membutuhkan banyak waktu dan merasa lebih efektif menggunakan sistem OSS maka tingkat kerumitan dianggap sebagai bagian kelengkapan prosedur aplikasi sistem dan pengguna akan memberikan respon positif terhadap penggunaan sistem tersebut. Penelitian Davis (1989) Igbaria (1996), Gardner dan Asmoroso (2004), Hanif (2015) memberikan hasil berupa tingkat kerumitan (*complexity*) berpengaruh positif terhadap kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*).

H1: Persepsi kerumitan (*complexity*) berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) sistem OSS (*Online Single Submission*).

### 2.7.2 Keyakinan (*self-efficacy*) berpengaruh terhadap kemudahan yang dirasakan penggunaan (*perceived ease of use*) sistem OSS

Menurut Jogiyanto (2008) *self-efficacy* didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan bahwa seseorang memiliki kemampuan untuk melakukan perilaku tertentu. Compeaudan Higgins (1995) *Self-efficacy* berarti seorang sebagai pengguna memiliki kepercayaan mampu menggunakan sistem teknologi dalam menyelesaikan pekerjaan dan melakukan tugas tugasnya. Teori Davis (1989) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan merupakan potensi kecepatan suatu zat yang mampu meningkatkan minat dalam menggunakan suatu teknologi informasi.

Seorang individu memiliki keyakinan dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik dan sedikit bantuan dari orang lain. Keyakinan masyarakat memiliki kemampuan mengaplikasikan suatu sistem teknologi informasi dapat mendorong masyarakat berpendapat tentang kemudahan menggunakan sistem informasi yang tersedia. Menurut hasil penelitian Suharno (2014), Ratri (2016), Setyowati dan Respati (2017) berpendapat bahwa keyakinan (*self-efficacy*) berpengaruh terhadap kemudahan yang dirasakan penggunaan (*perceived ease of use*).



H2: Keyakinan (*self-efficacy*) berpengaruh positif terhadap kemudahan yang dirasakan penggunaan (*perceived ease of use*) sistem OSS (*Online Single Submission*).

### **2.7.3 Kemudahan yang dirasakan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) sistem OSS**

Menurut Davis (1989) Kemudahan penggunaan merupakan potensi kecepatan suatu zat yang mampu meningkatkan minat dalam menggunakan suatu teknologi informasi. Jogiyanto (2007) menyatakan bahwa kegunaan yang dirasakan dianggap sebagai pengukuran kepercayaan pengguna bahwa menggunakan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja pekerjaan. Jika pengguna percaya akan kemudahan menggunakan teknologi informasi maka pengguna akan menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerjanya.

Masyarakat akan menggunakan sistem OSS (*Online Single Submission*), masyarakat terlebih dahulu harus mempelajari dan mengerti langkah-langkah pengaplikasian sistem tersebut sehingga mempercepat dan mempermudah pengoperasiannya. Pekerjaan akan cepat terselesaikan apabila apabila sistem yang kita operasikan mudah, dengan demikian masyarakat sebagai pengguna akan berfikir bahwa sistem OSS (*Online Single Submission*) sangat berguna bagi mereka. Beberapa pendukung dari pernyataan ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2013), Krismatya (2015) memaparkan bahwa adanya pengaruh positif antara kemudahan yang dirasakan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kegunaan yang dirasakan sistem (*perceived usefulness*).

H3: Kemudahan yang dirasakan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap kegunaan yang dirasakan sistem (*perceived usefulness*) sistem OSS (*Online Single Submission*).

#### 2.7.4 Kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap sikap pengguna (*attitude toward using*) sistem OSS

Jogyanto (2007) menyatakan bahwa kegunaan yang dirasakan dianggap sebagai pengukuran kepercayaan pengguna bahwa menggunakan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja pekerjaan. Dibandingkan dengan tidak menggunakan teknologi informasi, pekerjaan akan lebih efisien dan efektif apabila dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi dan hasil pekerjaan juga akan lebih baik. Davis (1989) menyatakan bahwa *attitude toward using* dalam TAM diartikan sebagai sikap yang menunjukkan penerimaan atau penolakan sebagai akibat dari seseorang menggunakan teknologi informasi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa sikap dari pengguna teknologi informasi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan yang di dapat dari penggunaan sistem teknologi informasi tersebut. Sikap pengguna sistem OSS didorong oleh seberapa besar kepercayaan pengguna bahwa menggunakan sistem informasi dapat meningkatkan kinerjanya.

Sesuai dengan model TAM yang dikembangkan oleh Davis (1989) bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap sikap pengguna (*attitude toward using*). Jika pengguna dari sistem OSS percaya bahwa menggunakan sistem OSS (*Online Single Submission*) dapat meningkatkan hasil kinerjanya maka pengguna akan menunjukkan sikap menerima penggunaan sistem OSS tersebut dan juga sebaliknya. Semakin tinggi manfaat yang diperoleh dengan menggunakan sistem OSS maka pengguna terdorong untuk memberikan respon positif terhadap sistem tersebut dan juga sebaliknya. Tingkat persepsi kegunaan akan meningkatkan pemikiran pengguna sistem OSS bahwa lebih efektif dan efisien menggunakan sistem jika dibandingkan dengan tidak menggunakan sistem. Hal ini mendukung penelitian dari Ghina (2014), Arensa (2016), Andryani (2016) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap sikap pengguna (*attitude toward using*).

H4: Kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap sikap pengguna sistem (*attitude toward using*) sistem OSS (*Online Single Submission*).

### 2.7.5 Kemudahan yang dirasakan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap sikap pengguna (*attitude toward using*) sistem OSS

Davis (1989), kemudahan penggunaan diartikan sebagai suatu ukuran pengguna merasa yakin dan percaya bahwa pekerjaan yang menggunakan suatu sistem teknologi tertentu tidak membutuhkan usaha yang banyak atau bahkan tidak memerlukan usaha sama sekali. Davis (1989) menyatakan bahwa sikap pengguna dalam TAM diartikan sebagai sikap yang menunjukkan penerimaan atau penolakan sebagai akibat dari seseorang menggunakan teknologi informasi dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Jika pengguna meyakini bahwa dengan menggunakan sistem OSS itu mudah dan tidak membutuhkan usaha banyak, tetap saja pengguna tetap harus memanfaatkan sistem dengan maksimal. Apabila pengguna dengan mudah menggunakan sistem untuk menyelesaikan pekerjaan pelayanan dengan lebih baik dan efektif, maka pengguna pasti akan memberikan sikap menerima sistem untuk digunakan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini didukung dengan penelitian dari (Ramayah, 2009), Krismatya (2015), Andryani (2016).

H5: Kemudahan yang dirasakan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap sikap pengguna sistem (*attitude toward using*) sistem OSS (*Online Single Submission*).

### 2.7.6 Sikap pengguna (*attitude toward using*) berpengaruh terhadap minat penggunaan (*behavioural intention of use*) sistem OSS

Davis (1989) menyatakan bahwa sikap (*attitude*) pengguna terhadap sistem berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai akibat dari seorang menggunakan sistem dalam menyelesaikan pekerjaannya. Minat penggunaan sistem teknologi informasi dapat diartikan sebagai perilaku yang cenderung menggunakan sistem informasi secara terus menerus. Minat dan sikap merupakan dasar bagi penilaian penerimaan sistem, minat juga merupakan bagian terpenting dari pengambilan keputusan akan menerima sistem tersebut atau menolaknya. Pengguna yang minat untuk menggunakan sistem OSS dalam menyelesaikan pekerjaan dan mendapatkan pelayanan yang diinginkan akan mempengaruhi

sikap pengguna untuk memutuskan menerima sistem tersebut. Hal ini didukung penelitian dari Ghina (2014) dan Mulyani (2015).

H6: Persepsi sikap pengguna (*attitude toward using*) berpengaruh positif terhadap persepsi minat penggunaan (*behavioural intention of use*) sistem OSS (*Online Single Submission*).

### **2.7.7 Persepsi minat penggunaan (*Behavioral Intention to Use*) terhadap Pengguna Nyata (*Actual System Usage*) sistem OSS**

Penilaian pengguna nyata (*actual system usage*) menjelaskan bahwa ada pengaruh terhadap minat pengguna secara berulang-ulang atau sering dalam penggunaan sistem teknologi informasi. Seseorang akan merasa puas jika dalam penggunaan sistem teknologi informasi mudah digunakan, dan dapat meningkatkan produktivitas dimana yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan (Wida et al., 2016). Biasanya dalam penggunaan sistem teknologi informasi dapat diketahui dari jumlah waktu dan frekuensi saat melakukan penggunaan dari sistem teknologi informasi tersebut.

Sebuah sistem teknologi informasi dapat dikatakan baik atau buruk memang sangat bergantung dengan apa yang dirasakan pengguna dalam melakukan pengaplikasian pada sistem teknologi informasi yang sesuai dengan tingkat kepuasan pengguna dalam menyelesaikan suatu pekerjaannya. Tingkat kepuasan pengguna dapat dilihat melalui minat pengguna dengan adanya fasilitas dan layanan agar pengguna sistem teknologi informasi merasa nyaman dan juga pengembangan layanan yang lebih baik dari pihak-pihak instansi terkait (Rahmawati, 2018). Minat penggunaan sistem teknologi akan bernilai positif, jika pengguna nyata juga semakin positif melakukan pembelian tiket online. Peneliti akan merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H7: Persepsi minat penggunaan (*behavioural intention of use*) berpengaruh positif terhadap Pengguna Nyata (*Actual System Usage*) sistem OSS (*Online Single Submission*).



## **BAB 3. METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan menggunakan angka dan selanjutnya menganalisis data dengan prosedur statistik (Indriantoro dan Supomo, 2016:12). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu penelitian terhadap masalah-masalah yang berdasarkan fakta saat ini dari suatu populasi. Metode tersebut memberikan gambaran keadaan objek penelitian yang sesungguhnya melalui pengumpulan dan analisis data berupa opini dari subyek yang diteliti kemudian akan diambil kesimpulannya. Pendekatan yang dipakai yaitu pendekatan kuantitatif karena data yang dibutuhkan didapatkan dengan menggunakan kuisioner.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang yang tepatnya di Jl.Presiden KH. Abdurrahman Wahid No. 151, Candi Mulyo, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang Jawa Timur. Lokasi penelitian tersebut menjadi objek selama penelitian berlangsung. Waktu yang dibutuhkan oleh peneliti dalam mengumpulkan data adalah satu minggu.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Menurut Indriantoro dan Supomo (2016:115) populasi merupakan sekelompok orang, peristiwa maupun segala sesuatu yang memiliki karakteristik tertentu. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna sistem OSS yang ada di Kabupaten Jombang khususnya di DPMPTSP Jombang. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Jombang karena mengingat di DPMPTSP Jombang baru mengaplikasikan penggunaan sistem OSS pada Mei tahun 2018.



Dengan demikian pengguna masih mengalami banyak permasalahan penggunaan sistem OSS karena sudah terbiasa menggunakan pelayanan manual dan sistem dirasa lebih rumit, juga masih banyak masyarakat Jombang yang buta akan teknologi berbasis internet. Populasi yang diteliti adalah pegawai di DPMPTSP Kabupaten Jombang pengguna sistem OSS sebanyak 50 orang, dan penduduk di Kabupaten Jombang sebagai pengguna yang membutuhkan pelayanan sistem OSS sebanyak 1.268.504 sesuai dengan jumlah penduduk pada data Badan Pusat Statistik Kabupaten Jombang tahun 2019.

### 3.3.2 Sampel

Menurut Indriantoro dan Supomo (2016:116) Sampel merupakan bagian-bagian dari elemen populasi. Penelitian ini menggunakan pemilihan sampel, dengan tujuan agar dapat meneliti sebagian dari elemen-elemen populasi. Pemilihan sampel akan mempermudah dalam melakukan penelitian saat populasi terlalu banyak dan jangkauan terlalu luas, maka peneliti berasumsi bahwa seluruh populasi seragam sehingga bisa diwakili oleh sampel.

Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Menurut Riduwan (2004:58) *simple random sampling* merupakan proses pengambilan sampel dari elemen-elemen populasi dengan cara acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam elemen populasi tersebut. Dengan semikian setiap unit dari elemen populasi memiliki kesempatan yang sama untuk diambil sebagai sampel.

Pada penelitian ini akan memilih sampel sebanyak 100 dari populasi penduduk Kabupaten Jombang yang datang melakukan perijinan pada DPMPTSP Kabupaten Jombang selama satu minggu penyebaran kuisisioner berdasarkan data pengunjung di DPMPTSP Kabupaten Jombang. Ditambah dengan jumlah pegawai DPMPTSP untuk mewakili sampel agar mempermudah peneliti dalam penyebaran kuisisioner.

Adapun jumlah sampel yang diambil adalah sebagai berikut :

Jumlah Penduduk Kecamatan Jombang	100
Jumlah pegawai DPMPTSP	50
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>

### 3.4 Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan perbedaan atau variasi pada suatu nilai. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua kategori yaitu variabel independen dan variabel dependen, dengan definisi operasional sebagai berikut :

#### 3.4.1 Variabel Eksogen (Independen / X)

Menurut Indriantoro dan Supomo (2016:63) Variabel independen merupakan jenis variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain.

- a. Kerumitan (*complexity*) diukur dari tingkat kesulitan suatu sistem teknologi untuk dipahami dan digunakan oleh pengguna (Rogers, 1971). Indikator yang dipakai dalam penelitian ini yaitu :
  1. Tidak ebutuhkan banyak waktu
  2. Tingkat kesulitan
  3. Resiko kerusakan sistem
  4. Mempengaruhi kinerja
- b. *Self-efficacy* merupakan suatu kepercayaan bahwa seseorang memiliki kemampuan untuk melakukan suatu perilaku tertentu (Jogiyanto, 2008). Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :
  - a. Keyakinan dalam menemukan informasi
  - b. Kemampuan yang dibutuhkan untuk menggunakan sistem
  - c. Membantu mengakses informasi lebih mudah
  - d. Meningkatkan kualitas

### 3.4.2 Variabel Endogen (Dependen/Y)

Variabel dependen merupakan jenis variabel yang dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel independen (Indriantoro dan Supomo, 2016:63)

a. Kegunaan pengguna (*perceived usefulness*) ( $X_1$ )

Kegunaan pengguna merupakan ukuran kepercayaan pengguna bahwa dengan memakai teknologi informasi akan menambah kinerja seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya (Davis,1989). Indikator yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penyelesaian aktivitas lebih cepat
2. Kemudahan menyelesaikan tugas
3. Bermanfaat dalam penggunaan
4. Meningkatkan efektivitas
5. Keuntungan dalam penggunaan

b. Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*)

Kemudahan penggunaan adalah ukuran dimana pengguna percaya bahwa sistem teknologi dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah (Davis,1989). Indikator dalam penelitian ini yaitu :

1. Mudah mengoperasikan
2. Pengaplikasian yang jelas dan dapat dimengerti
3. Ketrampilan dalam penggunaan
4. Mengoperasikan sesuai keinginan
5. Penggunaan fleksible
6. Mudah dalam penggunaan

c. Sikap perilaku pengguna (*Attitude Toward Using*) adalah sikap pengguna yang menunjukkan menerima atau menolak penggunaan sistem dalam menyelesaikan pekerjaannya (Davis, 1989). Indikator yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Ide yang bagus
2. Kenyamanan saat menggunakan
3. Keinginan dalam menggunakan
4. Penggunaan yang bijaksana

d. Minat pengguna untuk menggunakan teknologi (*Behavioural Intention to Use*) merupakan kecenderungan sebagai suatu perilaku pengguna yang tidak bisa berhenti untuk menggunakan suatu teknologi (Davis, 1989). Indikator yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penggunaan sistem secara teratur
2. Selalu tetap menggunakan sistem
3. Melanjutkan menggunakan sistem di masa depan
4. Penggunaan sistem di masa depan

e. Pengguna nyata (*actual system usage*)

Pengguna nyata (*actual system usage*) merupakan kondisi nyata penggunaan sistem (Davis, 1989). Penilaian dari pengguna nyata (*actual system usage*) memberikan penjelasan mengenai jumlah nyata dari pengguna OSS mulai dari awal peluncuran hingga saat ini dan tingkat frekuensi tingkat kepuasan pengguna OSS yang masih tetap menggunakan sistemnya untuk menyelesaikan pekerjaannya.

### 3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer. Sumber data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh tidak melalui perantara dan langsung dari sumber asli (Indriantoro dan Supomo, 2016:147). Metode yang digunakan untuk memperoleh data primer adalah dengan melakukan *survey* kepada responden, dengan menyebarkan kuisisioner kepada pihak yang bersangkutan. Salah satu alat paling penting dalam pengambilan data adalah kuisisioner. Dalam kuisisioner berisi daftar pertanyaan peneliti dan jawaban dari responden yang dikembangkan secara tertulis (Indriantoro dan Supomo, 2016:154). Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini dengan model skala *likert* dengan rincian pertanyaan berdasarkan faktor-faktor yang ada dalam metode *Technology Acceptance Model* (TAM) (Andryani,2016). Skala *likert* merupakan metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap suatu subyek, obyek atau kejadian tertentu (Indriantoro dan Supomo, 2016:104). Model *likert* merujuk pada 5 alternatif sebagai berikut :

1. Sangat setuju = 5
2. Setuju = 4
3. Netral = 3
4. Tidak setuju = 2
5. Sangat tidak setuju = 1

### 3.6 Metode Analisis Data

Analisis data adalah interpretasi untuk penelitian yang ditujukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dalam rangka mengungkap fenomena sosial tertentu. Analisis data adalah proses penyerderhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan di implementasikan. Teknik analisis digunakan untuk menginterpretasikan dan menganalisis data.

#### 3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis*) pada masing-masing indikator dari suatu variabel, suatu variabel dikatakan valid jika mempunyai *loading factor* yang signifikan pada ( $\alpha=5\%$ ). Instrumen tersebut valid jika mampu mempunyai *unidimensional* jika mempunyai nilai *goodness of fit index* ( $GFI>0,90$ ).

##### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas konstruk dinilai dengan menghitung indeks reliabilitas instrumen yang digunakan dalam model *Structural Equation Modelling* (SEM). Rumus yang digunakan untuk menghitung konstruk adalah sebagai berikut:

$$\text{Construct reliability} = \frac{(\sum \text{Standart Loading})^2}{(\sum \text{Standard Loading})^2 + \sum E}$$

*Standart loading* diperoleh dari *standardized loading* untuk tiap indikator yang didapat dari hasil perhitungan pada program AMOS.  $\sum E_j$  adalah *measurement error* dari tiap indikator. *Measurement error* dapat diperoleh dari  $1 - (\text{standard loading})^2$ . Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai dari construct reliability  $>$  cut off level 0,60. Semakin besar construct reability maka alat yang digunakan juga semakin reliabel (Imam ,2011:134)



### 3.6.2 Uji asumsi *Structural Equation Model* (SEM)

Setelah uji validitas dan uji reliabilitas pada masing-masing variabel laten, maka dilakukan uji asumsi untuk melihat apakah persyaratan yang diperlukan dalam analisis regresi berganda pendekatan konfirmatori dapat terpenuhi. Persyaratan yang harus terpenuhi adalah asumsi *multivariate* normal, tidak adanya multikolonieritas atau singularitas dan *outlier*.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan baik normalitas terhadap data univariat maupun normalitas *multivariate* dimana beberapa variabel yang digunakan sekaligus dalam analisis akhir. Untuk manguji dilanggar atau tidaknya asumsi normalitas, maka dapat dilakukan dengan nilai statistik Z untuk Skewnes dan kurtosisnya dan secara empiris dapat dilihat dari *critical ratio* (CR) *skewnes value*. Jika dipergunakan tingkat signifikan 5% (0,05), maka nilai CR yang berada diantara -1,96 dengan 1,96 dikatakan data sitribusi normal, baik secara univariat maupun secara *multivariate* (Ghozali, 2005:128).

b. Uji Multikolonieritas

Multikolonieritas dapat dilihat melalui determinan matrik kovarians. Nilai determinan matrik kovarians yang sangat kecil atau mendekati nol, menunjukkan indikasi terdapatnya masalah multikolonieritas atau singularitas, sehingga data itu tidak dapat digunakan untuk penelitian (Imam Ghozali, 2011:231).

c. Uji *Outliers*

Uji *Outliers* adalah kondisi observasi dari suatu data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari obserasi-observasi lainnya yang muncul dan dalam bentuk nilai ekstrim, baik untuk sebuah variabel tunggal maupun variabel kombinasi (Ghozali, 2011:227). Apabila terjadi *outliers* dapat dilakukan perlakuan khusus pada *outliers*-nya asal diketahui bagaimana munculnya *outliers* tersebut. Deteksi terhadap adanya *multivariate outliers* dilakukan dengan memperhatikan

nilai *mahalanobis distance* lebih besar dari *chi square* yang disyaratkan, maka kasus tersebut adalah *multivariate outliers* (Ghozali, 2011:130).

### 3.6.3 Analisis *Structural Equation Model* (SEM)

Analisis data dilakukan dengan melalui kegiatan : (1) Mengelompokkan data sejenis dalam suatu tabel (tabulasi), (2) Menganalisis data dengan melakukan perhitungan-perhitungan menurut metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis yang akan digunakan adalah Regresi Linier Berganda Pendekatan Konfirmatori dengan menggunakan program *software* AMOS (*Analysis of Moment Structural*) 5.0.

Sebagai salah satu teknik analisis *multivariate*, SEM memungkinkan dilakukannya analisis terhadap serangkaian hubungan secara simultan sehingga memberikan efisiensi secara statistik (Ferdinand, 2006:68). SEM memiliki karakteristik utama yang membedakan dengan teknik analisis *multivariate* yang lain. Adapun karakteristik utama dari SEM adalah sebagai berikut.

- a. Estimasi hubungan ketergantungan ganda (*multivariate dependence relationship*).
- b. Memungkinkan untuk mewakili konsep yang sebelumnya tidak teramati dalam hubungan yang ada serta mempehitungkan kesalahan pengukuran dalam proses estimasi.
- c. Setelah uji asumsi SEM terpenuhi, maka dilakukan uji kelayakan model. Untuk menguji kelayakan model yang dikembangkan dalam model persamaan struktural, maka akan digunakan beberapa indeks kelayakan model. Adapun kriteria tersebut adalah.
  - 1)  $X^2$  (*Chi Square Statistic*), nilai *chi square* yang besar akan menghasilkan nilai probabilitas lebih besar dari tingkat signifikan dan hal itu menunjukkan bahwa input matrik kovarian antar prediksi dengan sesungguhnya tidak berbeda secara signifikan.
  - 2) *Significance probability*, yang dapat diterima atau mengidentifikasi kesesuaian model baik adalah nilai *probability* sama dengan atau kurang dari 0.50.

- 3) *Root mean square error of approximation* (RMSEA) mengukur penyimpangan nilai parameter pada suatu model dengan matriks kovarian populasinya. RMSEA merupakan ukuran yang mencoba memperbaiki kecenderungan statistik *chi square* menolak model dengan jumlah sampel yang besar. Nilai RMSEA antara 0,05 sampai 0,08 merupakan ukuran yang dapat diterima.
- 4) *Goodness of fit index* (GFI) digunakan untuk menghitung proporsi ketimbangan dari varians dalam matriks kovarians populasi yang terestimasi. Indeks ini mencerminkan tingkat kesesuaian model secara keseluruhan yang dihitung dari residual kuadrat model yang diprediksi dan dibandingkan dengan data yang sebenarnya. Nilai GFI ini berkisar dari 0 sampai 1.0. nilai GFI yang dikatakan baik adalah lebih besar atau sama dengan 0,90.
- 5) *Adjusted goodness of fit index* (AGFI) adalah analog dari R<sup>2</sup> (R square) dalam regresi berganda fit indeks ini disesuaikan terhadap *degree of freedom* yang tersedia untuk menguji diterima atau tidaknya model. Tingkat penerimaan model direkomendasikan bila mempunyai nilai sama atau lebih besar dari 0.90.
- 6) *Normed chi square* (CMIN/DF) adalah ukuran yang diperoleh dari *chi square* dibagi dengan *degree of freedom*. Nilai yang direkomendasikan untuk menerima kesesuaian model adalah nilai CMIN/DF yang lebih kecil atau sama dengan 2.0 atau 3.0 .
- 7) *Tucker lewis index* (TLI) adalah sebuah *alternative incremental fit index* yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah *baseline* model. Nilai yang direkomendasikan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model lebih besar atau sama dengan 0.90 dan nilai yang mendekati 1.0 menunjukkan model fit yang baik.
- 8) *Comparative fit index* (CFI) juga dikenalkan sebagai *Bentler Comparative Index*. CFI menggunakan indeks kesesuaian *incremental* yang juga membandingkan bahwa model yang diuji memiliki

kesesuaian yang baik adalah apabila CIF lebih besar atau sama dengan 0.09.

Model teoritis dibangun melalui telaah pustaka, yang kemudian akan diuraikan lagi sebagai model yang akan di analisis dengan menggunakan SEM. Menurut Ferdinand (2002:165), didalam SEM terdapat langkah-langkah pengembangan model berbasis teori, yaitu;

- a. Pengembangan model berbasis teori. Langkah pertama yang dilakukan dalam model persamaan struktural (SEM) adalah mengembangkan model yang memiliki justifikasi model yang kuat. Model persamaan regresi merupakan *confirmatory technique*.
- b. Pengembangan diagram jalur (*path diagram*) pada langkah ini, model akan disajikan dalam sebuah *path diagram* yang nantinya dapat diestimasi. Dalam diagram *path* dapat dibedakan 2 kelompok konstruk yaitu.
  - 1) Konstruk eksogen, dalam penelitian ini adalah *relationship marketing*.
  - 2) Konstruk *intervening* dalam penelitian ini adalah kepuasan.
  - 3) Konstruk endogen adalah loyalitas pelanggan.
- c. Konversi penterjemahan diagram jalur ke persamaan  
Persamaan regresi dibangun dengan pedoman sebagai berikut :  
Variabel Endogen = Variabel Eksogen + Variabel Endogen + *Error*  
Persamaan yang dihasilkan dalam studi ini adalah persamaan (*srstructural model*), karena tujuan studi ini adalah ingin mengetahui hubungan kasualitas antar vaiabel yang ingin diteliti.
- d. Memilih matriks input dan estimasi model

Matriks input yang digunakan dalam penelitian ini adalah kovarians. Teknik estimasi parameter yng digunakan maksimum *likelihood estimation*, dengan dua tahap yaitu :

- 1) Teknik *Confirmatory Factor Analysis*  
Terdapat 2 uji dasar yaitu uji kesesuaian model (*goodness of fit test*), dan uji signifikansi bobot faktor.
  - a) Uji kesesuaian model (*goodness of fit test*)

*Confirmatory Factor Analysis* yang digunakan untuk menguji unidimensionalitas dari dimensi-dimensi yang menjelaskan faktor laten. Tabel *goodness of fit* dapat dilihat pada table 7.1

Tabel 3.1 Uji Kesesuaian Model.

No	<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut of Value</i>
1	$X^2$ ( <i>Chi Square</i> )	Diharapkan besar
2	<i>Significance probability</i>	$\leq 0.05$
3	RMSEA	$\leq 0.08$
4	GFI	$\geq 0.90$
5	AGFI	$\geq 0.90$
6	CMIN/DF	$\leq 2$ atau 3
7	TLI	$\geq 0.90$
8	CFI	$\geq 0.90$

Sumber : Ferdinand (2002:165).

b) Uji signifikansi bobot faktor :

- (1) Nilai Lamda atau *Factor Loading*
- (2) Bobot faktor atau *Refression Weight*

## 2) Teknik *Full Structural Equation Model*

Pengujian *Structural Equation Model* juga dilakukan 2 (dua) macam pengujian, yaitu :

- (1) Uji kesesuaian model (*goodness of fit test*)
- (2) Uji kasualitas (*regression weight*)

a. Menilai kemungkinan munculnya masalah identifikasi

Gejala-gejala yang muncul akibat adanya masalah identifikasi antara lain:

- 1) Terdapat *standart error* dari penduga parameter yang terlalu besar;
- 2) Ketidakmampuan program menyajikan matriks informasi yang seharusnya disajikan;
- 3) Pendugaan parameter yang tidak diperoleh, misalnya terjadi matriks tidak definit positif;



- 4) Munculnya angka-angka aneh, seperti *varians error* yang negatif;
- 5) Munculnya korelasi yang sangat tinggi antara koefisien estimasi yang diperoleh.

b. Interpretasi model dan identifikasi model

Langkah yang terakhir ini adalah menginterpretasikan model dan modifikasi model bagi model-model yang tidak memenuhi syarat pengujian yang dilakukan. Setelah model diestimasi, residual haruslah kecil atau mendekati nol, distribusi dan frekuensi dan kovarians residual harus bersifat simetrik.

### 3.6.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui signifikansi dari masing-masing faktor bebas terhadap faktor terikat yang terdapat dalam model. Uji hipotesis yang dilakukan adalah.

a. Merumuskan hipotesis

$H_0 : b_1 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen

$H_a : b_1 \neq 0$ , artinya ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen

b. Menentukan Tingkat Signifikan ( $\alpha$ )

Tingkat signifikansi yang diharapkan adalah  $\alpha = 5\%$  atau *confidence interval* sebesar 95% dan dengan *degree of freedom* (k-1) dan (n-k), dimana n adalah jumlah observasi dan kualitas merupakan variabel regressor.

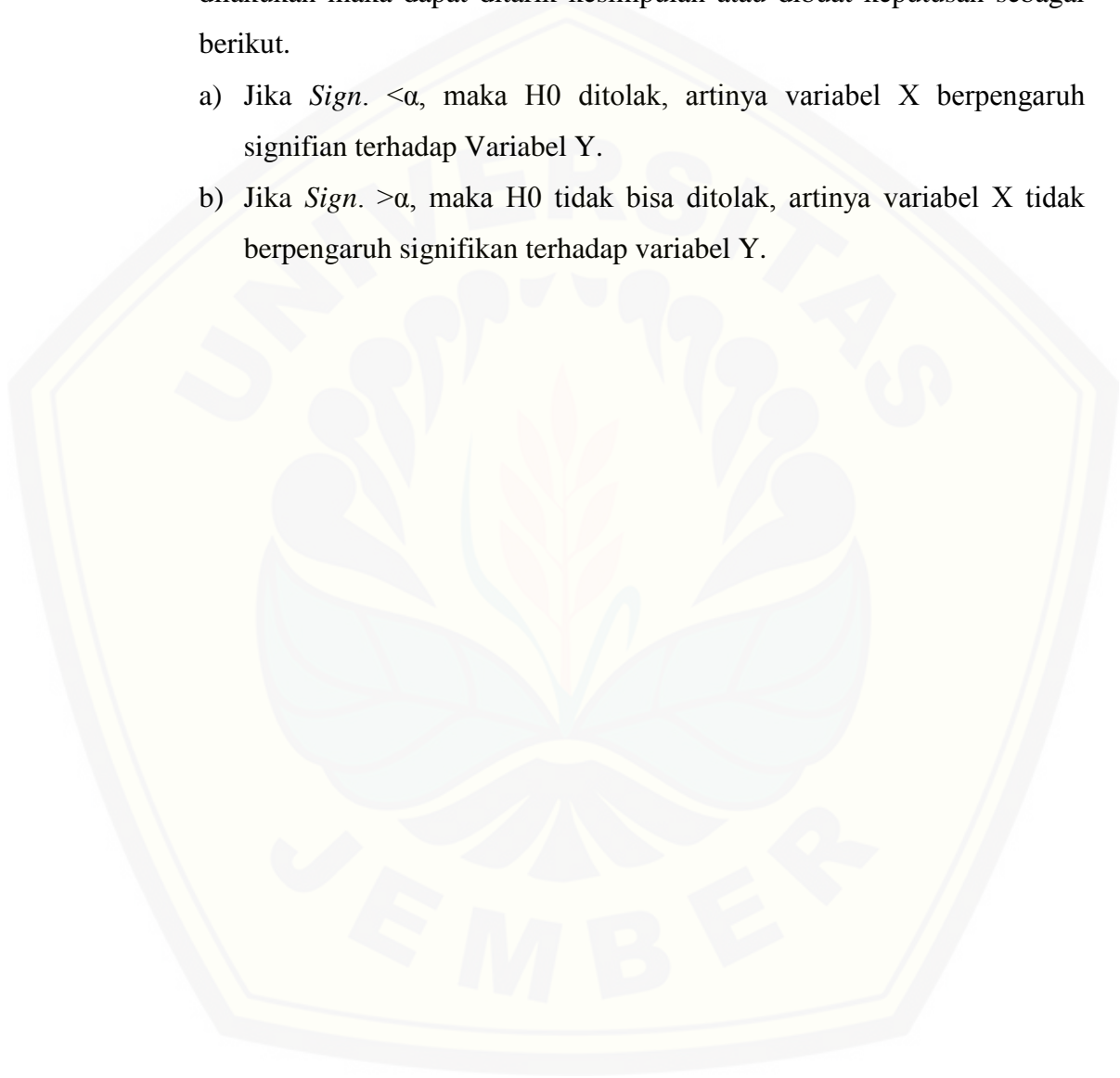
c. Menetapkan Kriteria Pengujian

Penelitian ini menggunakan kriteria pengujian berbasis perbandingan nilai signifikansi (probabilitas) dengan nilai  $\alpha$ . Untuk menentukan apakah hipotesis nol ditolak, maka dibuat ketentuan sebagai berikut.

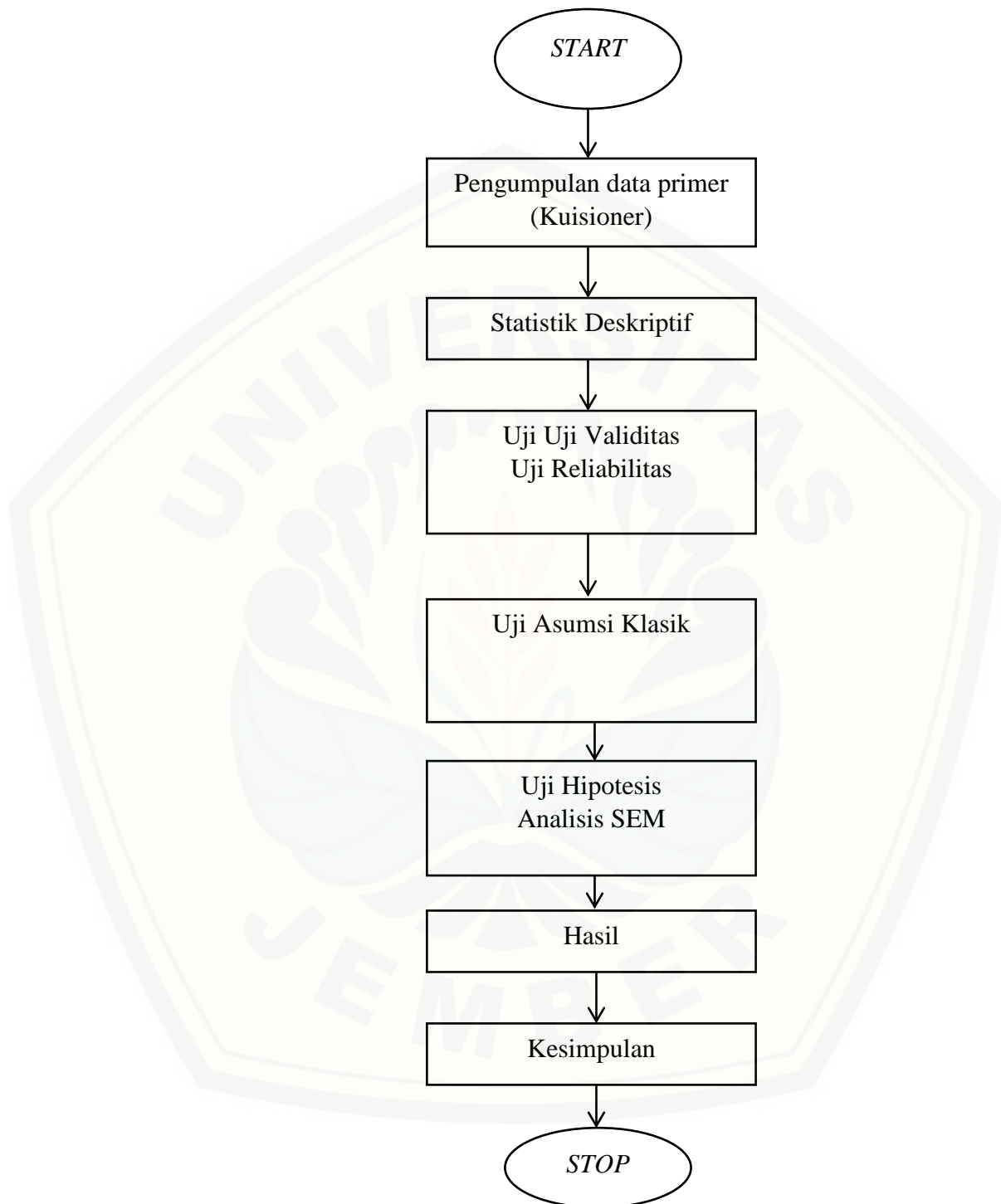
- a) Jika  $Sign. < \alpha$ , maka  $H_0$  ditolak
- b) Jika  $Sign. > \alpha$ , maka  $H_0$  tidak bisa ditolak
- d. Membuat Keputusan

Dari hasil uji hipotesis dengan menggunakan nilai  $\alpha = 5\%$  yang akan dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan atau dibuat keputusan sebagai berikut.

- a) Jika  $Sign. < \alpha$ , maka  $H_0$  ditolak, artinya variabel X berpengaruh signifikan terhadap Variabel Y.
- b) Jika  $Sign. > \alpha$ , maka  $H_0$  tidak bisa ditolak, artinya variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.



### 3.7 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

## BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah peneliti jelaskan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerumitan (*complexity*) berpengaruh terhadap kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) sistem OSS (*Online Single Submission*)
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keyakinan berpengaruh terhadap kemudahan yang dirasakan penggunaan (*perceived ease of use*) sistem OSS (*Online Single Submission*)
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan yang dirasakan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) sistem OSS (*Online Single Submission*)
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) mempengaruhi sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) sistem OSS (*Online Single Submission*)
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) mempengaruhi sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) sistem OSS (*Online Single Submission*)
6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) mempengaruhi minat perilaku pengguna (*behavioural intention of use*) sistem OSS (*Online Single Submission*)
7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat perilaku pengguna (*behavioural intention of use*) berpengaruh terhadap Pengguna Nyata (*Actual System Usage*) sistem OSS (*Online Single Submission*).

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah: 1) Pengambilan data melalui kuisisioner masih menggunakan kertas dan diberikan langsung kepada responden sehingga kurang efisien dan *paperless*, 2) Peneliti tidak sepenuhnya dapat mengontrol jawaban yang diberikan oleh responden, karena bisa saja responden tidak jujur dalam mengisi kuisisioner, 3) Awalnya peneliti menggunakan random sampling sebagai metode pengambilan sampel, tetapi tidak bisa dijalankan karena tidak bisa mengetahui strata dan kelas kelas responden.

## 5.3 Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya kuisisioner yang disebar menggunakan teknologi melalui kuisisioner dengan *link.bit.ly* agar lebih efisien waktu dan *paperless*.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan sebaiknya kuisisioner yang disebar dikemas yang menarik agar responden semakin berpartisipasi dalam mengisi kuisisioner penelitian.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan memakai metode pengambilan sampel dengan lebih tepat, seperti dengan menggunakan Stratified Random Sampling yaitu pengambilan sampel dengan cara memperhatikan strata (tingkatan) di dalam populasi.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Adiwibowo, Lili. 2013. *Analisis Perilaku Pengguna Teknologi Informasi Pada Perguruan Tinggi Berstatus BHMN*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Agus, Widarjono. 2009. *Ekonometrika Pengantar dan Aplikasinya*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: EKONISIA.
- Andryani, D. 2016. Analisis Penerimaan Sistem Informasi Pengisian KRS Dari Sudut Pandang Mahasiswa Menggunakan Metode TAM. *Jurnal Ilmiah Informatika dan Komputer*. 21(1):60-66.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Jombang. 2019. <https://jombangkab.bps.go.id/> [Diakses 20 Juli 2019].
- Badura, A. 1986. *Social Foundatioan of Thought and Action: a Social Cognitive Theory*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Compeau, D. R., dan C. A. Higgins. 1995. Computer Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test. *MIS Quarterly*. 19(2): pp.189-211.
- Davis, F. D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, And User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. 13(3):319-340.
- Destiana, B. 2012. Analisis Penerimaan Penggunaan Akhir Terhadap Penerapan Sistem E-Learning Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Di SMAN 1 Wonosari. *Skripsi*. Yogyakarta: Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fatmasari, dkk. 2013. Evaluasi Penerimaan Sistem E-KTP dengan Menggunakan TAM (Technology Acceptance Model) (Studi Kasus: Kantor Camat Ilir Timur I Palembang). Yogyakarta: UPN "Veteran" Yogyakarta.
- Gardner, C., dan D. L. Amoroso. 2004. Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumers. *Hawai International Conference on System Sciences* 1-10.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariant Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar, 2003, *Ekonometri Dasar*. Terjemahan: Sumarno Zain, Jakarta: Erlangga
- Gujarati, D. N., dan D. C. Porter. 2012. *Dasar-dasar Ekonometrika Buku 2*. Edisi5. Jakarta: Salemba Empat.

- Handayani, T. 2013. Analisis Penerimaan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Dan Usability Studi Kasus Pada STTNAS Yogyakarta. *Seminar Nasional* 8:101-107.
- Igbaria, M., dan M. Tan. 1997. The Consequences Of Information Technology Acceptance On Subsequent Individual Performance. *Information and management*. 32(3): 113-121.
- Indriantoro, N., dan B. Supomo. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Jannah, G. N., Kartika, dan A. Arif. 2015. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan UNEJ Digital Repository Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*. 2(1): 6-12.
- Jogiyanto, H. M. 2005. *Analisa Dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. 2018. Pengguna Internet Indonesia Nomor Enam Dunia. [www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id) [Diakses 2 Maret 2019].
- Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. *User Manual Permohonan Berusaha Bagi Kementerian/Lembaga Dan Pemerintah Daerah "Online Single Submission"*. November 2018. Jakarta
- Khasanah, R. U. 2018. Analisis Penerimaan Sistem Pembelajaran *E-Learning* Menggunakan Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) di Universitas Jember. *Skripsi*. Jember: S1 Akuntansi Universitas Jember.
- Leitch, Robert K, Dan K. Roscoe Davis. 1986. *Accounting Information Systems*. New Jersey: Prencite-Hall.
- Mulyani, A., dan D. Kurniadi. 2015. Analisis Penerimaan Teknologi Student Information Terminal (S-IT) Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Wawasan Ilmiah Manajemen dan Teknik Informatika*. 7(12): 23-35.
- Mulyanto, A. 2009. *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Muslim, A. 2019. 2019, Pengguna Internet Tembus 125 Juta. <https://id.beritasatu.com/telecommunication/2019-pengguna-internet-tembus-175-juta/184148> [Diakses 2 Maret 2019].

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018. *Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik*. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215. Jakarta.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017. *Percepatan Pelaksanaan Berusaha*. 22 September 2017. Lebaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210. Jakarta.
- Prasastika, K., dan W. A. Winarno. 2015. Pengujian Teori *Technology Acceptance Model (TAM)* Untuk Memprediksi Penerimaan Sistem Pendaftaran Online BPJS Kesehatan Cabang Jember. *Skripsi*. Jember: S1 Akuntansi Universitas Jember.
- Purwanto, 2009. *Statistika: Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, Edisi 2, Buku 1, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Rahmawati, F. 2018. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Sistem Tiket Elektronik PT. Transjakarta. *Skripsi*. Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Riduwan. 2004. *Metode Riset*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rogers, E.M., dan F. F. Shoemaker. 1971. *Communication of Innovations*. London: The Free Press.
- Romney, B.Marshal. dan Steinbart, John Paul. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Salemba Empat.
- Santoso, B. 2010. Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Dan Perceived Enjoyment Terhadap Penerimaan Teknologi Informasi. *Jurnal Studi Akuntansi Indonesia* 1-15.
- Sari, P. P. 2018. Pemanfaatan Teknologi Digital Sebagai Percepatan Berusaha Oleh Ekonomi Kreatif. *Jurnal Kounikasi, Media dan Informatika*. 7(3):135-144.
- Telang Arensa, E. D. 2016. Minat Mahasiswa Universitas Jember Dalam Penggunaan Internet Banking Untuk Pembayaran SPP Dengan Pendekatan Modified Technology Acceptance Model. *Skripsi*. Jember: S1 Akuntansi Universitas Jember.
- Wida, Putu Ayu Mira Witriyanti. dkk. 2016. *Aplikasi Model TAM (Technology Acceptance Model) pada Perilaku Pengguna Instagram*. Bali: Universitas Udayana.

**Lampiran 1. Kuisisioner**

<b>IDENTITAS PENELITI</b>	
Nama	: Elsa Oktavia
NIM	: 160810301016
Program Studi	: S1 Akuntansi
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Institusi	: Universitas Jember

**1. Data Responden**

- a. Nama :
- b. Umur :
- c. Jenis Kelamin :
- d. Alamat :
- e. Pekerjaan :

**2. Petunjuk Pengisian Kuisisioner**

Pada pertanyaan kuisisioner, anda diharapkan menjawab dengan memberi tanda silang (x) pada salah satu pilihan mulai dari kolom 1 sampai 5 sesuai pengalaman anda. Adapun keterangan pada kolom sebagai berikut :

Jawaban Sangat Setuju (SS)	= 5
Jawaban Setuju (S)	= 4
Jawaban Netral (N)	= 3
Jawaban Tidak Setuju (TS)	= 2
Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1

**ITEM PERTANYAAN****1. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)**

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa bahwa menggunakan sistem OSS akan memungkinkan saya menyelesaikan pekerjaan lebih cepat					
2	Dengan menggunakan sistem OSS akan memudahkan saya untuk menyelesaikan pekerjaan saya					
3	Saya merasa menggunakan sistem OSS memberikan manfaat					
4	secara keseluruhan saya merasa menggunakan sistem OSS menguntungkan					

**2. Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*)**

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa apabila belajar menggunakan sistem OSS akan mudah					
2	Saya merasa bahwa mengoperasikan sistem OSS tidak memerlukan banyak usaha lebih					
3	Saya merasa mudah menggunakan sistem OSS untuk menyelesaikan tugas pelayanan perijinan saya					



**3. Sikap Pengguna (*Attitude Toward Using*)**

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa menggunakan sistem OSS adalah ide yang bagus					
2	Saya merasa menggunakan sistem OSS untuk menyelesaikan pelayanan perijinan adalah ide yang bijaksana					
3	Saya merasa menggunakan sistem OSS itu menyenangkan					
4	Menurut pendapat saya, menggunakan sistem OSS adalah hal yang sangat diinginkan					

**4. Minat Perilaku Menggunakan (*Behavioural Intention Of Use*)**

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa saya akan dapat menggunakan sistem OSS dengan baik untuk menyelesaikan pekerjaan saya					
2	Saya merasa menggunakan sistem OSS akan sepenuhnya berada dalam kendali saya					
3	Saya merasa memiliki keahlian,					

	pengetahuan, dan kemampuan untuk menggunakan sistem OSS					
4	Saya akan menggunakan sistem OSS untuk kebutuhan pelayanan perijinan saya					
5	Menggunakan sistem OSS untuk pelayanan perijinan saya adalah sesuatu yang akan saya lakukan					

### 5. Kerumitan (*Complexity*)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Penggunaan sistem OSS tidak membutuhkan banyak waktu dalam menyelesaikan pelayanan perijinan					
2	Saya menemukan sedikit kesulitan dalam menggunakan sistem OSS					
3	Menggunakan sistem OSS membuat saya tidak takut akan resiko kerusakan sistem dan hilangnya data					
4	Penggunaan sistem OSS mempengaruhi kinerja pelayanan perijinan					

**6. Kepercayaan (*self-efficacy*)**

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya mampu menyelesaikan pelayanan perijinan saya menggunakan sistem OSS, meskipun tidak ada orang di sekitar untuk membantu menyelesaikan pekerjaan saya					
2	Saya mampu menyelesaikan pelayanan perijinan saya menggunakan sistem OSS, meskipun saya belum pernah menggunakan aplikasi itu sebelumnya					
3	Saya mampu menyelesaikan pelayanan perijinan saya menggunakan sistem OSS, jika saya hanya melakukannya sendiri atau bantuan online untuk referensi					
4	Saya mampu menyelesaikan pelayanan perijinan saya menggunakan sistem OSS, jika saya pernah melihat orang lain menggunakannya sebelum mencoba mengoperasikannya sendiri					
5	Saya mampu menyelesaikan pelayanan perijinan saya menggunakan sistem OSS, jika seseorang telah membantu saya memulai					

**7. Pengguna nyata (*actual system usage*)**

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya akan terus menggunakan layanan aplikasi OSS dalam melakukan perijinan.					
2	OSS memberikan kepuasan bagi penggunanya.					

## Lampiran 2 Rekapitulasi Kuisisioner

No	PU1	PU2	PU3	PU4	PE1	PE2	PE3	ATU1	ATU2	ATU3	ATU4	BI1	BI2	BI3	BI4	BI5
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4
4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4
6	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5
8	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
9	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3
10	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5
11	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
12	5	5	4	5	5	5	5	2	4	4	5	4	3	4	5	5
13	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5
14	5	5	2	3	3	5	5	2	4	4	4	4	4	2	5	5
15	5	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
16	4	5	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5
17	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3
18	5	3	5	3	3	5	3	2	4	5	2	4	4	5	5	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	4	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4
22	5	4	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
24	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
26	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	2	3	4	4	5	4
27	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
28	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
29	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5
30	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
31	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5
32	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4
33	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
34	3	3	3	3	4	2	2	4	5	4	4	4	5	3	3	3
35	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5



36	2	2	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	2	2
37	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
38	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
39	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
41	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	3	4	5	4
42	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5
43	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5
44	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3
47	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	5	4
49	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3
50	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	2	5	3	3	3
51	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	5	4	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
54	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
55	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
56	2	2	2	4	2	2	2	5	4	5	5	4	4	2	2	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
58	5	5	2	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	2	4	4
59	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4
60	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3
61	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
63	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4
64	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4
66	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5
67	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5
68	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
69	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3
70	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5
71	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
72	5	5	4	5	5	5	5	2	4	4	5	4	3	4	5	5
73	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5

74	5	5	2	3	3	5	5	2	4	4	4	4	4	2	5	5
75	5	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
76	4	5	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5
77	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3
78	5	3	5	3	3	5	3	2	4	5	2	4	4	5	5	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	5	4	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4
82	5	4	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
84	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
85	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
86	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	2	3	4	4	5	4
87	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
88	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
89	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5
90	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
91	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5
92	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4
93	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
94	3	3	3	3	4	2	2	4	5	4	4	4	5	3	3	3
95	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
96	2	2	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	2	2
97	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
98	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
99	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
101	4	3	3	4	4	5	3	4	3	1	2	2	3	2	2	3
102	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
103	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3
104	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	5	5	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	5	4	4
106	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4
107	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
108	4	4	2	3	4	4	2	2	3	3	4	4	5	5	5	4
109	4	4	3	5	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	5	4
110	3	4	3	4	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3

111	4	4	4	4	2	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4
113	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	5
115	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	2	3	4	4	3	4
116	3	3	4	4	2	4	3	4	4	5	2	3	5	4	3	4
117	4	4	5	3	2	4	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4
118	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3
119	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
120	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5
121	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
122	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5
123	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4
125	4	5	4	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4
126	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3
127	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	2	3	4	4	5	5
128	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4
129	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3
130	5	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3
131	2	4	3	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4
132	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
133	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	2	4	3	2	5	5
134	4	4	5	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
135	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
136	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4
137	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
138	3	3	4	5	3	5	2	4	3	2	4	3	4	4	2	3
139	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	5	5	5	4
140	2	2	2	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
141	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
142	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
143	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2
144	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4
145	3	4	4	3	2	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4
146	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4

147	2	5	4	2	4	2	4	2	4	3	3	4	4	5	5	4
148	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4
149	4	4	2	2	2	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4
150	3	5	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3







38	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
41	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
42	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
43	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
44	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
46	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3
47	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
49	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4
50	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4
51	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
52	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4
53	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
54	4	4	4	5	4	2	5	4	4	4	4
55	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	2	2	2	4	4	2	3	2	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
58	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
59	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
60	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4
64	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
65	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
66	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
67	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
68	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
69	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3
70	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
71	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
72	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
73	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
74	3	3	5	5	5	2	5	4	4	4	4
75	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4

76	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3
77	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
78	3	3	5	3	5	3	3	4	4	4	5
79	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
80	3	3	5	4	5	4	4	2	4	4	3
81	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5
82	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
83	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
84	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
85	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	2
86	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2
88	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
89	4	4	5	5	4	5	5	4	2	4	3
90	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2
91	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
92	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
93	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
94	3	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	3	3	4	4	3	2	4	2	3	2	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
102	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4
103	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5
104	3	4	4	5	3	4	3	3	5	4	4
105	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4
106	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4
107	5	4	3	4	3	2	4	2	4	5	4
108	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
109	5	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3
110	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	2
111	4	4	3	4	2	4	2	4	5	5	4
112	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5

113	3	2	4	1	4	4	4	4	4	4	3
114	3	3	3	3	5	5	5	4	4	3	4
115	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1	3
116	3	3	3	3	4	4	3	4	4	1	3
117	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
118	4	4	4	4	4	4	3	3	5	2	4
119	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
120	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4
121	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
122	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
123	2	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4
124	2	3	3	3	5	2	3	5	4	3	4
125	2	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3
126	4	5	4	5	3	4	3	3	3	5	5
127	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4
128	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3
129	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5
130	4	4	3	4	2	2	3	3	4	4	5
131	5	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3
132	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5
133	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
134	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
135	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
136	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3
137	3	3	5	3	4	4	3	5	5	4	4
138	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4
139	4	3	4	4	2	4	4	5	3	4	4
140	4	4	3	4	2	4	2	4	5	4	2
141	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4
142	3	4	4	3	5	5	3	5	4	4	4
143	4	4	4	4	5	5	3	5	4	3	4
144	4	4	4	3	4	5	3	5	3	4	4
145	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
146	3	3	3	3	4	2	2	3	5	4	4
147	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4

149	3	3	2	2	4	2	3	4	3	4	4
150	3	2	2	1	4	4	4	4	2	3	4



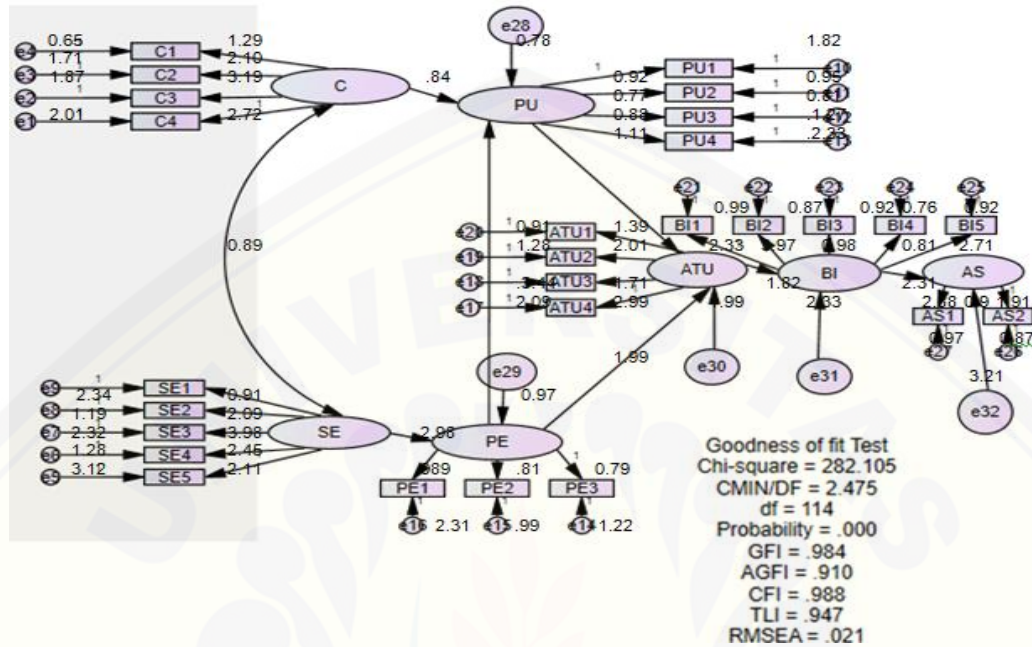
**Lampiran 3. Statistik Deskriptif**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PU	150	9.00	20.00	15.7000	2.05217
PE	150	6.00	15.00	11.8200	1.76874
ATU	150	10.00	20.00	15.8067	1.99562
BI	150	12.00	24.00	19.7333	2.24555
CI	150	8.00	20.00	15.7133	2.41732
SE	150	14.00	25.00	19.4267	2.44221
AS	150	4.00	10.00	7.6267	1.30331
Valid N (listwise)	150				



Lampiran 4. Hasil Analisis SEM Amos



**Pengujian Hipotesis**

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PU	<---	C	.131	.411	1.985	.048	par_21
PE	<---	SE	.361	.483	2.923	.039	par_22
PU	<---	PE	.488	.281	4.126	.017	par_25
ATU	<---	PU	.399	.404	3.945	.024	par_28
ATU	<---	PE	.456	.247	3.087	.034	par_26
BI	<---	ATU	.442	.396	5.663	***	par_27
AS	<---	BI	.481	.349	5.138	***	par_29

**Uji Validitas Dan Reliabilitas**

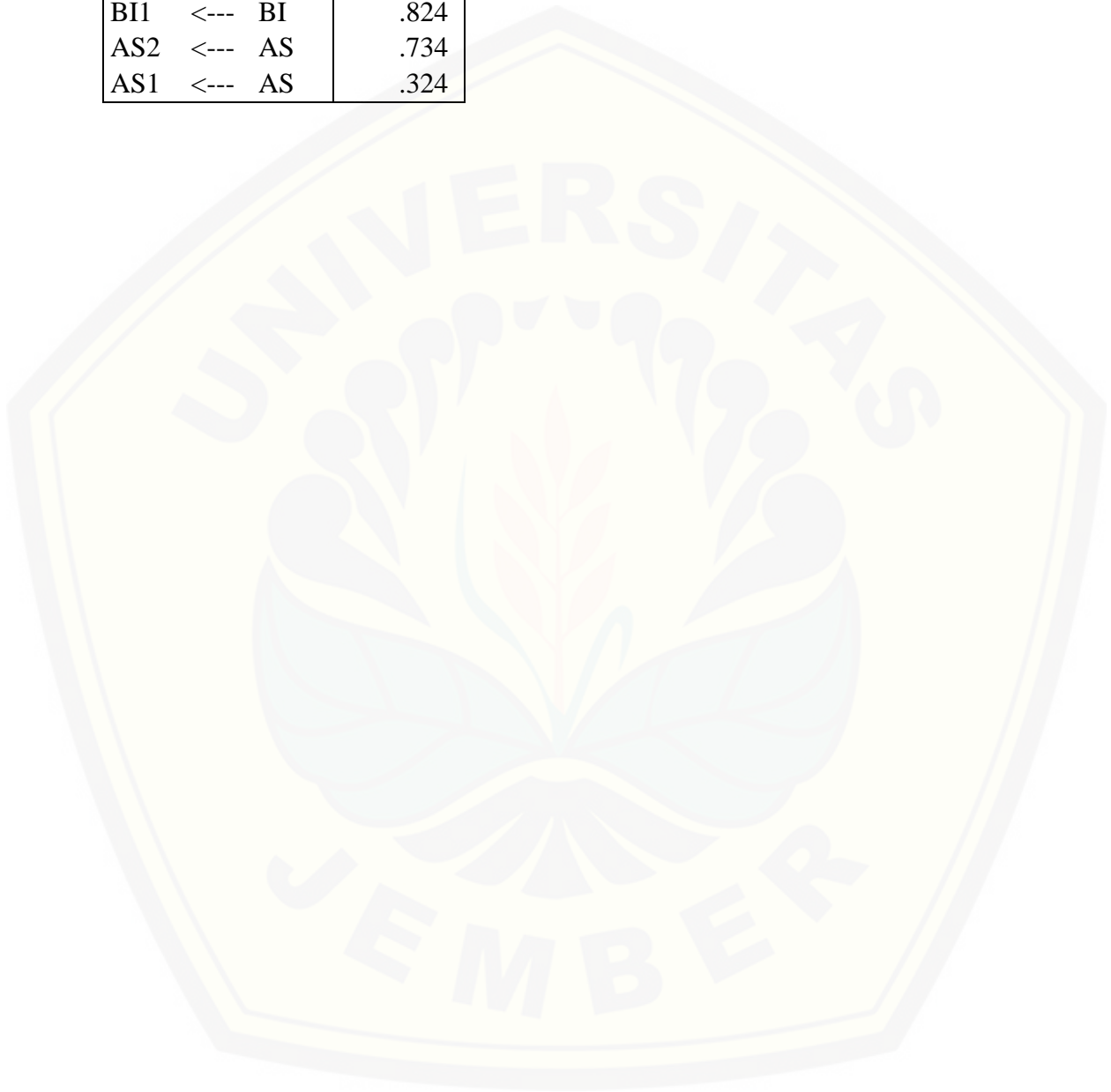
			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
C4	<---	C	1.000			***	par_1
C3	<---	C	1.035	.132	7.837	***	par_2
C2	<---	C	.454	.126	3.598	***	par_3
C1	<---	C	1.092	.149	7.315	***	par_4
SE5	<---	SE	1.000			***	par_5
S34	<---	SE	.904	.153	5.896	***	par_6
SE3	<---	SE	1.184	.161	7.374	***	par_7
SE2	<---	SE	1.000			***	par_8
SE1	<---	SE	1.259	.307	4.099	***	par_7
PU4	<---	PU	1.000			***	par_9
PU3	<---	PU	1.327	.301	4.413	***	par_10
PU2	<---	PU	1.425	.329	4.330	***	par_11
PU1	<---	PU	1.197	.245	4.882	***	par_12
PE3	<---	PE	1.000			***	par_13
PE2	<---	PE	.808	.184	4.392	***	par_14
PE1	<---	PE	2.909	1.338	2.174	.030	par_15
USE4	<---	ATU	1.000			***	par_16
USE3	<---	ATU	2.903	1.323	2.194	.028	par_17
USE2	<---	ATU	1.044	.276	3.779	***	par_18
USE1	<---	ATU	.895	.261	3.426	***	par_19
BI5	<---	BI	1.000			***	par_20
BI4	<---	BI	1.300	.275	4.724	***	par_21
BI3	<---	BI	1.170	.274	4.268	***	par_22
BI2	<---	BI	.567	.232	2.444	.015	par_23

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
BI1	<--- BI	.140	.224	2.626	.031	par_24
AS2	<--- AS	1.000			***	par_25
AS1	<--- AS	.231	.212	2.189	.036	par_26

**Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

		Estimate
PU	<--- C	.651
PE	<--- SE	.769
PU	<--- PE	.576
ATU	<--- PU	.781
ATU	<--- PE	.450
BI	<--- ATU	.520
AS	<--- BI	.606
C4	<--- C	.581
C3	<--- C	.594
C2	<--- C	.726
C1	<--- C	.510
SE5	<--- SE	-.098
S34	<--- SE	.872
SE3	<--- SE	.471
SE2	<--- SE	.473
SE1	<--- SE	.200
PU4	<--- PU	.309
PU3	<--- PU	.372
PU2	<--- PU	.215
PU1	<--- PU	.770
PE3	<--- PE	.696
PE2	<--- PE	.480
PE1	<--- PE	.447
USE4	<--- ATU	.387
USE3	<--- ATU	.554
USE2	<--- ATU	.736
USE1	<--- ATU	.552
BI5	<--- BI	.251
BI4	<--- BI	.660

	Estimate
BI3 <--- BI	.630
BI2 <--- BI	.105
BI1 <--- BI	.824
AS2 <--- AS	.734
AS1 <--- AS	.324



**Uji Normalitas****Assessment of normality (Group number 1)**

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
C4	2.000	5.000	-.625	-3.123	-.320	-.799
C3	2.000	5.000	-.350	-1.749	-.231	-.577
C2	2.000	5.000	-.186	-.928	-.339	-.848
C1	2.000	5.000	-.409	-2.047	-.179	-.448
SE5	2.000	5.000	-.659	-3.294	.227	.567
S34	2.000	5.000	-.669	-3.346	.541	1.353
SE3	2.000	5.000	-.714	-3.572	.757	1.891
SE2	2.000	5.000	-.209	-1.044	.566	1.414
SE1	1.000	5.000	-.937	-4.685	1.302	3.254
PU4	2.000	5.000	-.785	-3.924	.619	1.547
PU3	2.000	5.000	-.527	-2.634	.105	.262
PU2	2.000	5.000	-.109	-.544	-.612	-1.529
PU1	2.000	5.000	-.552	-2.758	-.045	-.113
PE3	2.000	5.000	-.463	-2.316	.255	.638
PE2	2.000	5.000	-.583	-2.915	-.240	-.601
PE1	2.000	5.000	-.515	-2.574	.192	.480
USE4	1.000	5.000	-.823	-4.114	1.269	3.173
USE3	2.000	5.000	-.608	-3.039	.112	.281
USE2	2.000	5.000	-.439	-2.196	-.143	-.358
USE1	2.000	5.000	-.495	-2.477	.379	.947
BI5	2.000	5.000	-.769	-3.846	.419	1.048
BI4	2.000	5.000	-.650	-3.248	.539	1.347
BI3	1.000	5.000	-.940	-4.698	2.005	5.012
BI2	2.000	5.000	-.520	-2.598	-.054	-.134
BI1	2.000	5.000	-.155	-.776	-.345	-.862
AS2	2.000	5.000	-.202	-1.011	-.392	-.981
AS1	2.000	5.000	-.754	-3.771	.158	.395
Multivariate					15.711	1.012





1	1	7	4	7	7	6	6	3	2	4	0	3	0	2	7	3	1	9	9	4				
-	1	4	3	2	8	-	-	0	-	2	4	4	9	9	0	7	-	-	-	-				
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	6				
5	7	7	3	9	0	1	3	2	1	7	0	3	0	4	6	5	1	8	9	0				
2	3	6	7	3	7	2	6	0	7	3	0	8	5	1	2	3	3	2	1	0				
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	6			
2	0	1	9	0	1	3	3	2	8	3	3	3	1	7	4	4	2	4	3	8	1			
2	0	4	7	4	9	2	3	5	6	2	9	2	1	0	9	5	4	6	7	7	6	0		
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	4		
5	5	1	5	6	2	4	0	2	4	6	5	3	6	6	8	2	2	3	4	0	0	3	8	
5	5	1	5	6	2	4	0	2	4	6	5	3	6	6	8	2	2	2	7	7	6	2	7	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1	2	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	3	2	1	2	3	2	0	0	0	0	0	6	
1	2	5	4	7	7	5	2	6	9	4	0	5	5	4	3	6	3	8	3	3	4	0	1	
3	0	2	0	7	3	0	9	5	7	5	0	0	2	4	1	5	7	0	5	1	1	3	9	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1	0	2	3	2	2	2	2	0	0	0	0	0	3	5
1	6	0	3	1	0	7	7	3	2	8	8	8	0	2	6	0	8	7	5	0	6	4	0	
6	3	9	0	5	2	9	4	3	8	2	9	6	6	2	2	6	1	7	4	1	2	4	6	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	4	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	7
3	3	3	2	7	5	6	4	9	1	3	4	7	9	5	5	4	5	4	5	5	1	0	6	
5	2	3	8	9	4	5	4	0	6	5	4	8	2	8	3	3	2	5	9	0	7	4	8	

Condition number = 91.211

Eigenvalues

4.457 1.400 1.309 1.021 .958 .765 .685 .647 .606 .465 .420 .348 .340 .303 .295 .270 .255  
 .212 .183 .162 .150 .132 .130 .110 .101 .082 .053

Determinant of sample covariance matrix = 1.047

**Uji Outliers****Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)**

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
150	64.837	.082	.002
134	62.088	.094	.000
141	61.953	.095	.000
36	60.821	.096	.000
96	56.189	.096	.000
18	51.594	.102	.000
78	50.860	.122	.000
34	50.028	.123	.000
94	49.985	.123	.000
119	49.423	.136	.000
14	49.036	.140	.000
74	48.115	.140	.000
106	47.953	.141	.000
126	47.470	.147	.000
127	46.774	.158	.000
104	46.711	.175	.000
107	46.689	.183	.000
120	46.170	.189	.000
129	46.033	.232	.000
144	45.737	.252	.000
22	44.389	.304	.000
82	44.374	.304	.000
41	44.150	.336	.000
29	42.832	.341	.000
89	42.235	.341	.000
128	42.094	.349	.000
102	41.455	.370	.000
121	41.449	.376	.000
67	40.215	.379	.000
7	40.104	.395	.000
58	39.818	.456	.000
48	38.558	.468	.000
132	38.106	.490	.000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
20	25.861	.526	.000
80	25.861	.526	.000
43	25.712	.535	.000
118	37.813	.000	.000
131	37.106	.000	.000
140	37.073	.000	.000
110	36.875	.000	.000
147	36.875	.002	.000
143	36.567	.003	.000
111	35.706	.004	.000
138	35.639	.005	.000
137	35.639	.005	.000
149	35.099	.005	.000
148	34.965	.006	.000
101	34.965	.007	.000
133	34.935	.008	.000
117	34.686	.009	.000
56	34.287	.010	.000
130	33.701	.011	.001
108	33.436	.011	.004
124	33.233	.012	.082
113	32.003	.013	.059
139	31.488	.014	.189
115	30.229	.019	.175
109	30.229	.019	.135
145	29.522	.020	.149
135	29.425	.027	.250
136	29.425	.031	.247
123	29.239	.032	.218
116	28.809	.037	.289
105	28.684	.037	.791
125	28.625	.049	.827
50	28.320	.050	.906
146	27.139	.053	.979
114	26.914	.069	.969
103	26.511	.076	.972

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
4	21.564	.759	.970
64	21.564	.759	.957
23	20.838	.794	.947
83	20.838	.794	.999
9	20.793	.796	.999
60	20.643	.803	1.000
6	20.347	.816	1.000
66	20.347	.816	1.000
44	19.929	.834	1.000
59	19.669	.844	1.000
54	19.660	.845	1.000
31	18.929	.873	1.000
91	18.929	.873	1.000
16	18.067	.901	1.000
76	18.067	.901	1.000
49	18.041	.902	1.000
3	17.876	.907	1.000
15	25.613	.540	1.000
75	25.613	.540	1.000
142	25.568	.543	1.000
25	24.275	.615	1.000
85	24.275	.615	1.000
122	23.262	.671	1.000
52	22.606	.706	1.000
45	22.244	.725	1.000
112	22.238	.725	1.000
46	22.207	.727	1.000
21	22.130	.731	1.000
81	22.130	.731	1.000
12	21.965	.739	1.000
72	21.965	.739	1.000



**Model Fit Summary**

**CMIN**

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Saturated model	378	,000	0		
Independence model	27	282,105	114	,000	2,475

**RMR, GFI**

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Saturated model	,000	,984		
Independence model	,143	,363	,910	,337

**Baseline Comparisons**

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Saturated model	1,000		1,000		,988
Independence model	,000	,000	,000	,947	,000

**Parsimony-Adjusted Measures**

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

**NCP**

Model	NCP	LO 90	HI 90
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1862,024	1717,198	2014,285

**FMIN**

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	12,363	10,402	9,593	11,253

**RMSEA**

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Independence model	,021	,165	,179	,000

**AIC**

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Saturated model	756,000	896,185	1962,938	2340,938
Independence model	2267,024	2277,037	2353,234	2380,234

**ECVI**

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Saturated model	4,223	4,223	4,223	5,007
Independence model	12,665	11,856	13,516	12,721

**HOELTER**

Model	HOELTER	HOELTER
	.05	.01
Independence model	33	34