



**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KEMAMPUAN
TEKNIK PERSONAL SISTEM INFORMASI,
PELATIHAN DAN PENDIDIKAN PEMAKAI SISTEM
TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI**
(Study Empiris pada PT. PLN Jawa Timur Distribusi Area Jember)

SKRIPSI

Oleh

HENDRA SETYAWAN
NIM.070810391161

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KEMAMPUAN
TEKNIK PERSONAL SISTEM INFORMASI,
PELATIHAN DAN PENDIDIKAN PEMAKAI SISTEM
TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI**
(Study Empiris pada PT. PLN Jawa Timur Distribusi Area Jember)

SKRIPSI

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

Oleh

HENDRA SETYAWAN
NIM.070810391161

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- a. Ayah dan Ibu tercinta, Bapak Achmad Mulyono dan Ibu Sukartinah, atas do'a, kasih sayang, kesabaran dan serta pengorbanannya yang tiada terhingga terhadap putra kesayangannya ini;
- b. Kakakku tercinta, Mega Pribahtera Gusnain dan Taufiqurrahman dan adik tercinta , Viprilya Arlaning Tyas yang selalu memberikan dukungan;
- c. Sahabat Himagilang yang pernah seperjuangan dalam menimba ilmu serta berbagi pengalaman bersama, sahabat kontrakan Langsep Raya yang selalu menjadi sandaran ketika pikiran jenuh disaat menyelesaikan skripsi ini;
- d. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

Kebanyakan orang mengatakan bahwa kecerdasanlah yang melahirkan seorang ilmuwan besar. Mereka salah, karakterlah yang melahirkannya.

Einstein

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hendra Setyawan

NIM : 070810391161

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Informasi, Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi, Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Sistem Terhadap Kinerja Sistem Informasi (Study Empiris pada PT. PLN Jawa Timur Distribusi area Jember)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta 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 adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 MEI 2013

Yang menyatakan,



Hendra Setyawan

NIM.070810391161

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KEMAMPUAN
TEKNIK PERSONAL SISTEM INFORMASI,
PELATIHAN DAN PENDIDIKAN PEMAKAI SISTEM
TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI
(Study Empiris pada PT. PLN Jawa Timur Distribusi Area Jember)**

Oleh

HENDRA SETYAWAN
NIM. 070810391161

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Wahyu Agus Winarno, SE, M.Si, Ak
Dosen Pembimbing II : Alfi Arif, SE, M.Si, Ak

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Informasi, Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi, Pelatihan Dan Pendidikan Pemakai Sistem Terhadap Kinerja Sistem Informasi (Study Empiris pada PT. PLN Jawa Timur Distribusi Area Jember)

Nama : HENDRA SETYAWAN

Nim : 070810391161

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : S1 Akuntansi

Pembimbing I

Pembimbing II

Wahyu Agus Winarno, SE, M.Si, Ak
NIP. 19830810 200604 1 001

Alfi Arif, SE, M.Si, Ak
NIP. 19721004 199903 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Alwan Sri Kustono, M. Si, Ak
NIP. 19720416 2001121 001

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KEMAMPUAN
TEKNIK PERSONAL SISTEM INFORMASI,
PELATIHAN DAN PENDIDIKAN PEMAKAI SISTEM
TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI
(Study Empiris pada PT. PLN Jawa Timur Distribusi Area Jember)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Hendra Setyawan
NIM : 070810391161
Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

24 Juni 2013

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

Susunan Panitia Penguji

1. Ketua : Dr. Achmad Roziq, SE. MM., Ak (.....)
NIP. 19700428 199702 1 001
2. Sekretaris : Drs. Djoko Supatmoko, MM., Ak (.....)
NIP. 19550227 198403 1 001
3. Anggota : Drs. Imam Mas'ud, MM., Ak (.....)
NIP. 19591110 198902 1 001

Mengetahui/Menyetujui,

Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Foto 4 X 6
warna

Dr. Mohammad Fathorrozi, M.Si.
NIP. 19630614 199002 1 001

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas informasi, teknik personal sistem informasi dan pelatihan dan pendidikan pemakai sistem berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah PT.PLN Distribusi Area Jember baik dipusat ataupun di unit ebanyak 120 karyawan. Tehnik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* yaitu pemilihan sampel dengan kriteria-kriteria tertentu antara lain karyawan yang menggunakan sistem informasi dalam pekerjaannya. Sampel terpilih sebanyak 35 orang. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan regresi linear berganda. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Komara (2005) dan Syahdan (2006), tetapi tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Almilia dan Briliantien (2006). Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa kemampuan teknik personal sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahdan (2006), tetapi tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Almilia dan Briliantien (2006). Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa program pelatihan dan pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Komara (2005) dan Syahdan (2006). Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas informasi, kemampuan teknik personal sistem informasi dan program pelatihan dan pendidikan pemakai sistem terhadap kinerja sistem informasi. Hasil penelitian ini konsisten dengan Cheney, Sanders Courtney, Yaverbaum, dan Nosek, Nelson dan Cheney (dalam Komara,2005) yang menjelaskan bahwa adanya kemampuan tehnik personal dan pelatihan dan pendidikan, dapat meningkatkan kinerja sistem informasi.

Kata kunci: kualitas informasi, teknik personal sistem informasi dan pelatihan dan pendidikan pemakai sistem dan kinerja sistem informasi

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the quality of information, information systems and technical personnel training and user education system affect system performance information. Population taken in this study is well PT.PLN Distribution Jember area centered atupun ebanyak 120 employees in the unit. Sampling technique using purposive sampling is the selection of the sample with certain criteria such as employees who use information systems in their work. Selected sample as many as 35 people. Methods of data analysis used validity, reliability test and multiple linear regression. The first hypothesis testing results show that the quality of information systems affect the performance of information systems. These results are consistent with research conducted by Komara (2005) and Syahdan (2006), but inconsistent with the research conducted by Almilia and Briliantien (2006). Results of testing the second hypothesis suggests that the ability of information systems personnel techniques affect system performance information. These results are consistent with research conducted by Syahdan (2006), but inconsistent with the research conducted by Almilia and Briliantien (2006). The third hypothesis test results showed that the training program and user influence on system performance information. These results are consistent with research conducted by Komara (2005) and Syahdan (2006). The third hypothesis testing results show that there is influence between information quality, information systems engineering capabilities and personal training programs and user education system on system performance information. Results of this study are consistent with Cheney, Courtney Sanders, Yaverbaum and Nosek, Nelson and Cheney (in Komara, 2005) which explains that the personal and technical skills training and education, can improve the performance of information systems.

Keywords: quality of information, information systems and technical personnel training and user education system and the information system performance

PRAKATA

Penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Semesta Alam atas segala rahmat, petunjuk dan ridhoNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **”Pengaruh Kualitas Informasi, Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi, Pelatihan Dan Pendidikan Pemakai Sistem Terhadap Kinerja Sistem Informasi (Study Empiris Pada PT.PLN Jawa Timur Distribusi Area Jember)”**. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Dr. Mohammad Fathorrozi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember beserta staf edukatif dan staf administratif Fakultas Ekonomi Universitas Jember
2. Dr. Alwan Sri Kustono, M.Si, Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Wahyu Agus Winarno, SE, M.Si, Ak, selaku Dosen Pembimbing I dan Alfi Arif, SE, M.Si, Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran dan pengarahannya dalam penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah mengajarkan ilmu pengetahuannya selama penulis berada di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan hasil penulisan ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak dan dapat menjadi sumber inspirasi bagi penulisan karya ilmiah yang sejenis di masa mendatang.

Jember, 13 Mei 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
ABSTRAKSI	ix
ABSTRACT	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Sistem Teknologi Informasi	8
2.1.2 Sumber Daya Manusia	14
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi	17

2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Konseptual	21
2.4 Perumusan Hipotesis	22
2.4.1 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi	22
2.4.2 Pengaruh antara Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi	22
2.4.3 Pengaruh antara Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Sistem Terhadap Kinerja sistem informasi	23
2.4.4 Pengaruh Antara Kualitas Informasi, Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi dan Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Sistem Terhadap Kinerja Sistem Informasi Secara Simultan	24
BAB 3. METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis dan Sumber Data	25
3.2 Populasi dan Sampel	25
3.3 Metode Pengumpulan Data	25
3.4 Identifikasi Variabel, Dfinisi Operasional, dan Skala Pengukuran Variabel	26
3.4.1 Identifikasi Variabel	26
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	26
3.4.3 Variabel Independen	26
3.4.4 Variabel Dependen	27
3.4.5 Skala Pengukuran	29
3.5 Analisis Data	29
3.5.1 Statistik Deskriptif	29
3.5.2 Teknik Pengujian Kualitas Data	30
3.6 Pengujian Asumsi Klasik	31
3.6.1 Uji Normalitas Data	31

3.6.2 Uji Multikolinieritas	32
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas	32
3.7 Analisis Regresi Berganda	33
3.7.1 Pengujian Hipotesis dengan Uji F	33
3.7.2 Pengujian Hipotesis dengan Uji t	34
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.1.1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jember.	36
4.1.2 Tugas dan Tanggung Jawab	38
4.1.3 Tugas dan Tanggung Jawab Unit Kerja	42
4.1.4 Ketenagakerjaan	45
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	46
4.2.1 Jenis kelamin	46
4.2.2 Umur Pegawai	46
4.2.3 Sistem Informasi	47
4.2.4 Lama Bekerja	48
4.2.5 Tingkat pendidikan	48
4.3 Uji Instrumen Data	49
4.3.1 Uji Validitas	49
4.3.2 Uji Reliabilitas	50
4.4 Analisis Data	51
4.4.1 Uji Normalitas Data	51
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	52
4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.4.4 Uji Statistik Pengaruh Variabel Kualitas Informasi, Kemampuan Teknik Personal, Program dan Pendidikan Pemakai Terhadap Kinerja Sistem Informasi	55
4.4.5 Koefisien Determinasi Berganda	57
4.5 Pembahasan	57

4.5.1 Pengaruh Kualitas Informasi Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Sistem Informasi	57
4.5.2 Pengaruh Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Sistem Informasi	57
4.5.3 Pengaruh Antara Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Terhadap Kinerja Sistem Informasi	59
4.5.4 Pengaruh Antara Kualitas Informasi, Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi dan Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Sistem Terhadap Kinerja Sistem Informasi Secara Simultan	60
BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Keterbatasan	64
5.3 Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2 Distribusi Responden Menurut Umur	47
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Sistem Informasi.....	47
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Jabatan	48
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	49
4.6 Hasil Uji Validitas Data	50
4.7 Reliabilitas Instrumen Penelitian	50
4.8 Uji Normalitas Data dengan <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	57
4.9 Uji Multikolinearitas terhadap Model Regresi	53
4.10 Uji Multikolinearitas terhadap Model Regresi	53
4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	21
4.1 Struktur organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Area Jember	37
4.2 Grafik Normal Plot	52

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 KUISIONER PENELITIAN	68
Lampiran 2 HASIL JAWABAN RESPONDEN	76
Lampiran 3 HASIL DISTRIBUSI RESPONDEN	77
Lampiran 4 HASIL UJI VALIDITAS DATA	89
Lampiran 5 HASIL UJI RELIABILITAS DATA	93
Lampiran 6 HASIL UJI NORMALITAS DATA	96
Lampiran 7 HASIL REGRESI LINEAR BERGANDA	97
Lampiran 8 HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS	100

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi sekarang ini, sebagian besar masyarakat semakin merasakan informasi sebagai salah satu kebutuhan pokok di samping kebutuhan akan sandang, pangan dan papan. Seiring dengan hal itu, informasi telah berubah bentuk menjadi suatu komoditi yang dapat diperdagangkan. Keadaan ini terbukti dengan semakin berkembangnya bisnis pelayanan informasi, seperti stasiun televisi, surat kabar, radio dan internet yang telah memasuki sendi-sendi kehidupan manusia. Perubahan lingkungan yang pesat, dinamis, dan luas tersebut didukung oleh kemajuan teknologi informasi di segala bidang. Hal ini telah mendorong transformasi masyarakat tradisional menjadi masyarakat informasi. Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak dalam kehidupan masyarakat. Sejak ditemukannya komputer pada tahun 1955, peradaban dunia telah memasuki era informasi. Teknologi informasi dengan komputer sebagai motor penggerak telah mengubah segalanya. Pemrosesan informasi berbasis komputer mulai dikenal orang dan hingga saat ini sudah banyak *software* yang dapat digunakan orang sebagai alat pengolah data untuk menghasilkan informasi. Teknologi informasi memungkinkan manusia untuk memperoleh informasi dari tempat yang berjauhan dalam waktu yang singkat dan dengan biaya yang murah. Selain itu teknologi informasi memunculkan suatu sistem yang bisa kita sebut sistem informasi.

Sistem informasi berperan dalam bidang akuntansi karena sistem pemrosesan informasi akuntansi berbasis komputer banyak ditawarkan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi para akuntan untuk menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami, dan teruji. Sistem Informasi Akuntansi dapat didefinisikan sebagai sistem informasi yang merubah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pemakainya.

Statement of Financial Accounting Concept No. 2, Financial Accounting Standard Board mendefinisikan akuntansi sebagai sistem informasi. Standar akuntansi keuangan tersebut juga menyebutkan bahwa tujuan utama akuntansi adalah untuk menyediakan informasi bagi pengambil keputusan. Sistem informasi akan memberikan kemudahan bagi para akuntan manajemen untuk menghasilkan informasi keuangan yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, dapat dipahami dan teruji sehingga akan membantu dalam pengambilan keputusan. *American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)* baru-baru ini telah membuat sertifikasi baru yaitu *Certified Information Technology Profesional (CITP)*. CITP mendokumentasikan keahlian sistem para akuntan yaitu akuntan yang memiliki pengetahuan luas dibidang teknologi dan yang memahami bagaimana teknologi informasi dapat digunakan dalam berbagai organisasi. Hal ini mencerminkan pengakuan AICPA atas pentingnya teknologi atau sistem informasi dan hubungannya dengan akuntansi (Handayani, 2007).

Baik buruknya kinerja dari sebuah Sistem Informasi Akuntansi dapat dilihat dari keputusan pemakai Sistem Informasi Akuntansi itu sendiri. Suatu sistem informasi akan sukses apabila didukung oleh beberapa faktor pendukungnya. Menurut Soegiharto dan Tjhai Fung Jen (dalam Almilia dan Brilliantien, 2006) beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi, antara lain: keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, kemampuan teknik personal sistem informasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem informasi, serta pelatihan dan pendidikan pemakai Sistem Informasi Akuntansi.

Dengan pelatihan dan pendidikan pemakai sistem, pengguna bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi dan kesungguhan serta keterbatasan sistem informasi dan kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kinerja. Sebelum menerima atas sistem yang baru, seseorang terlebih dahulu akan mengetahui adanya perubahan tersebut dan kemudian akan berusaha untuk memahaminya. Hal tersebut dapat dicapai melalui pelatihan yang tepat.

Pelatihan juga akan meningkatkan rasa percaya diri karyawan dalam menghadapi sistem yang baru (Lestari, 2010:22).

Kemampuan teknik personal pemakai sistem informasi berperan penting dalam pengembangan sistem informasi untuk dapat menghasilkan informasi guna menciptakan laporan perencanaan yang akurat. Oleh karena itu, setiap karyawan harus dapat menguasai penggunaan sistem berbasis komputer agar dapat memproses sejumlah transaksi dengan cepat dan terintegrasi, dapat menyimpan data dan mengambil data dalam jumlah yang besar, dapat mengurangi kesalahan matematik, menghasilkan laporan tepat waktu dalam berbagai bentuk, serta dapat menjadi alat bantu keputusan (Yullian, 2011:6).

Pemanfaatan Teknologi Informasi tidak hanya pada organisasi sektor bisnis, tetapi juga pada sektor publik. Salah satu instansi sektor publik yang memanfaatkan teknologi sistem informasi adalah perusahaan pemerintah. Bagi perusahaan pemerintah teknologi sistem informasi telah menjadi kebutuhan untuk menunjang proses pendidikan. Pemanfaatan teknologi informasi ini sangat dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi dan pelayanan perusahaan terhadap masyarakat.

Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi. Menurut Bailey dan Pearson (1983) dalam jurnalnya yang berjudul *Development of a Tool For Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction*, mengklasifikasikan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem menjadi 39 variabel yang untuk menguji tingkat kesuksesan sistem. Dari ke 39 variabel yang tersebut, Pearson dan Bailey menentukan ada lima variabel yang paling penting, yaitu *accuracy*, *reliability*, *timeliness*, *relevancy*, dan *confidence in the systems* yang akan mempengaruhi kepuasan pengguna akhir.

Penelitian lain yang terkenal adalah penelitian yang dilakukan oleh DeLone and McLean (1992). Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (1992) ini cepat mendapat tanggapan. Sebabnya adalah model mereka merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid oleh peneliti.

Model DeLone dan McLean (1992) tercipta berdasarkan kajian teoritis dan empiris mengenai sistem informasi yang tercipta oleh para peneliti pada sekitar tahun 1970-an dan 1980-an. Menurut Model DeLone dan McLean (1992), kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas output dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap output (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kinerja pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

Model DeLone dan McLean atau yang lebih dikenal dengan *D&M IS Success* ini, dimensi-dimensi kesuksesannya saling berkaitan. *System quality* dan *information quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. *System quality* dan *information quality* merupakan prediktor yang signifikan terhadap *intended use*. *User satisfaction* merupakan prediktor yang signifikan untuk *intended use* dan *individual impact*. *Intended use* juga merupakan prediktor yang signifikan terhadap *user satisfaction* dan *individual impact*. Lalu, *individual impact* berpengaruh terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

Model kesuksesan Delone dan McLean (1992) didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model kesuksesan sistem Delone McLean ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara terpisah tetapi mengukurnya secara keseluruhan dengan variabel yang satu mempengaruhi variabel yang lainnya.

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember merupakan perusahaan negara yang bergerak di bidang ketenagalistrikan dalam sektor pembangkit, transmisi dan distribusi tenaga listrik di seluruh wilayah Indonesia, dipertanian maupun pedesaan baik digunakan untuk kalangan industri, komersial, rumah tangga maupun umum.

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan PT.PLN (Persero) mengadakan sistem baru yang dinamakan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dilatarbelakangi oleh perubahan bisnis perusahaan dan tuntutan pelanggan yang

menginginkan perusahaan harus lebih fokus kepada pelanggan. Disamping itu, keberadaan aplikasi *Customer Information System* yang ada perlu disesuaikan agar pengendalian bisnis proses dan penyajian laporan secara real time dapat teraplikasi dengan baik sehingga sistem akan lebih efektif dan efisien. Untuk itulah PT.PLN dengan penuh semangat pelayanan yang tinggi mengimplementasikan aplikasi ini sebagai langkah strategis untuk menjawab tantangan sekaligus mempersiapkan perusahaan untuk mencapai cita-cita sebagai *world class services company*. Implementasi AP2T yang bertujuan terciptanya revenue assurance, efisiensi SDM, efisiensi biaya pemeliharaan sistem dan hardware, keseragaman bisnis proses di seluruh unit dan anak perusahaan PT PLN (Persero), kemudahan pengelolaan sistem, tersedianya satu sumber data secara terpusat, kredibilitas laporan keuangan, konsolidasi laporan lebih efektif dan kecepatan arus kas dapat dipantau setiap saat. Melalui aplikasi ini, sistem pelayanan bisa dilakukan dimana saja, kapan saja, lintas batas/online web bases, kepastian layanan lebih terukur dan pengambilan keputusan dalam rangka menjawab permintaan dan keluhan pelanggan dapat lebih cepat. Dengan adanya aplikasi ini, pelanggan mendapat kemudahan dan kecepatan dalam proses pasang baru maupun ubah daya serta kemudahan dalam pembayaran tagihan listrik dan tagihan lainnya melalui fasilitas Perbankan dan Kantor Pos di seluruh Indonesia. Pelanggan tidak lagi membayar biaya di loket kantor Pelayanan PLN melainkan langsung melalui layanan yang disediakan oleh bank atau Kantor Pos, termasuk layanan elektronik seperti ATM, EDC dan layanan elektronik channel bank lainnya.

Ada beberapa permasalahan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember antara lain sistem baru (AP2T) dalam informasi menghadapi kendala sumber daya manusia berupa keahlian yang kurang dalam penggunaan sistem informasi karena kemampuan teknik personal sistem informasi yang dapat dikatakan masih belum optimal dikarenakan adanya masalah resistensi bagi pemakai sistem sebelumnya karena merasa masih lebih memahami model sistem lama sehingga terjadi resistensi terhadap sistem baru, selain itu kurang adanya program pelatihan,

dimana semua pemakai sistem informasi masih belum mendapatkan pelatihan dan pendidikan, sementara ini masih semisal dalam satu unit PT.PLN terdapat lima operator maka hanya satu pemakai yang mendapatkan pelatihan dan pendidikan pemakai sistem.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan diatas, maka peneliti mengambil judul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi dan Pelatihan dan pendidikan Pemakai Sistem terhadap Kinerja sistem informasi (Study Empiris pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember).”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dari penelitian ini yaitu:

- a. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi?
- b. Apakah kemampuan teknik personal sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi?
- c. Apakah pelatihan dan pendidikan pemakai sistem berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi?
- d. Apakah kualitas informasi, teknik personal sistem informasi dan pelatihan dan pendidikan pemakai sistem berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk menguji pengaruh kualitas informasi terhadap kinerja sistem informasi.
- b. Untuk menguji pengaruh kemampuan teknik personal sistem informasi terhadap kinerja sistem informasi.

- c. Untuk menguji pengaruh pelatihan dan pendidikan pemakai sistem terhadap kinerja sistem informasi.
- d. Untuk menguji pengaruh kualitas informasi, kemampuan teknik personal sistem informasi serta pelatihan dan pendidikan pemakai sistem terhadap kinerja sistem informasi.

1.4. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti yang akan datang
Penelitian ini selanjutnya diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan serta referensi atau menjadi dasar pertimbangan bagi peneliti selanjutnya tentang topik yang sama.
- b. Bagi organisasi/perusahaan
Penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan bahwa penerapan teknologi informasi serta peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi meliputi kualitas informasi, kemampuan teknik personal sistem informasi, pelatihan dan pendidikan pemakai sistem terhadap pengaruh kinerja sistem informasi dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga berdampak positif terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan kepada masyarakat luas sehingga hasilnya dapat dirasakan oleh organisasi/perusahaan.

BAB 2.TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem Teknologi Informasi

a. Sistem

Sistem berasal dari bahasa latin (*Systema*) dan bahasa Yunani (*Sustema*). Sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi. Istilah ini sering dipergunakan untuk menggambarkan suatu set entitas yang berinteraksi, dimana suatu model matematika seringkali bisa dibuat (www.wikipedia.org). Sistem merupakan seperangkat unsur yang saling terikat dalam suatu antar relasi diantara unsur-unsur tersebut dengan lingkungan (www.wikipedia.org).

Menurut Mukhtar (2002 : 2), sistem adalah suatu entitas yang terdiri dari dua atau lebih komponen yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan. Sistem yang relevan dengan tugas akuntansi adalah *computer based system*, yang dapat diartikan integrasinya peralatan, program, data, dan prosedur untuk menjalankan satu tugas pada suatu komputer. Kesuksesan suatu sistem membutuhkan tujuan-tujuan yang terdefiniskan. Suatu sistem dengan tujuan tertentu akan menyelesaikan lebih banyak untuk suatu organisasi, daripada sistem tanpa tujuan, sedikit tujuan, atau tujuan yang ambisius.

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu (Jogiyanto, 2001) yaitu:

1) Komponen sistem

Sistem terdiri dari komponen-komponen yang saling berinteraksi dan dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem. Setiap subsistem mempunyai sifat dari sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.

2) Batas sistem

Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainya atau dengan lingkungan luarnya.

3) Lingkungan luar sistem

Lingkungan luar dari sistem adalah apapun di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem.

4) Penghubung sistem

Penghubung merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya.

5) Masukan dan keluaran sistem

Masukan adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Sedangkan keluaran adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dari sisa pembuangan.

6) Pengolah sistem

Pengolah sistem mengelola masukan menjadi keluaran.

7) Sasaran sistem

Suatu sistem akan dikatakan berhasil jika mengenai sasaran atau tujuannya.

b. Informasi

Informasi adalah data yang berguna yang diolah sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat (Bodnar dan Hopwood, 1996: 1). Sementara menurut (www.wikipedia.org), informasi adalah hasil pemrosesan, manipulasi dan pengorganisasian/penataan dari sekelompok data yang mempunyai nilai pengetahuan (*knowledge*) bagi penggunanya. Informasi memiliki nilai ekonomis jika ia dapat membantu dalam pengambilan keputusan alokasi sumber daya, jadi membantu sistem untuk mencapai tujuannya. Tujuan sistem informasi dan kebutuhan informasi yang didefinisikan secara jelas adalah salah satu kunci untuk suksesnya sistem informasi.

Calliueot dan Lapayre (dalam Handayani, 2007) menyatakan bahwa penciptaan suatu informasi yang efektif membutuhkan suatu pengorganisasian untuk

mengembangkan sejumlah sistem-sistem pendukung. Penarikan staf yang kompeten dan layak adalah suatu tindakan yang sangat penting. Investasi yang besar dalam perangkat keras, perangkat lunak dan pendukung sistem yang lain adalah sesuatu yang penting, namun tanpa manusia bersumber daya yang kompeten untuk mengkoordinasikan sistem akan menghasilkan informasi yang tidak layak. tidak tepat waktu atau tidak akurat. Sumber informasi adalah data dimana data merupakan bentuk jamak dari bentuk tunggal data item. Kualitas suatu informasi tergantung dari beberapa hal yaitu (Mukhtar, 2002: 4):

1) Akurat

Akurat berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

2) Tepat Waktu

Ini berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi.

3) Relevan

Relevan berarti informasi tersebut harus mempunyai manfaat untuk pemakainya.

4) Lengkap

Informasi yang disajikan termasuk di dalamnya semua data-data yang relevan dan tidak mengabaikan kepentingan yang diharapkan oleh pembuat keputusan.

5) Dapat dimengerti

Informasi yang disajikan hendaknya dalam bentuk yang mudah dimengerti oleh pembuat keputusan. Nilai dari informasi ditentukan oleh dua hal yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkannya.

Formulasi pendapat ini:

Nilai Informasi = Manfaat – Biaya

c. Sistem Informasi

Sistem informasi dapat diartikan sebagai suatu pengorganisasian peralatan untuk mengumpulkan, menginput, memproses, menyimpan, mengatur, mengontrol dan melaporkan informasi untuk pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Mukhtar (2002), suatu sistem informasi dapat dibagi menurut keberadaannya di suatu perusahaan. Ada sistem informasi informal dan sistem informasi formal. Sistem informasi informal keberadaannya di suatu organisasi tidak diakui secara resmi dan informasi yang dihasilkan seringkali mendukung informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi formal. Sedangkan sistem informasi formal secara eksplisit diakui keberadaannya di perusahaan dan bertanggung jawab untuk menghasilkan informasi.

Selain itu sistem informasi juga dibagi berdasarkan proses yang dijalankan untuk mendapatkan informasi, yaitu sistem informasi manual semua proses untuk memproduksi informasi tidak menggunakan mesin atau komputer, maka sistem informasi otomatis melibatkan mesin atau komputer dalam memproduksi informasi.

Sistem informasi mempunyai komponen yang terdiri dari blok masukan, blok model, blok keluaran, blok teknologi, blok basis data, dan blok kendali. Tujuan sistem informasi (Jogiyanto, 2001):

- 1) Sistem informasi bisa meningkatkan produk dan jasa.
- 2) Sistem informasi bisa meningkatkan efisiensi.
- 3) Sistem informasi bisa meningkatkan proses kerja manajemen.

d. Sistem Tehnologi Informasi

Untuk mengetahui informasi yang diinginkan tentunya harus menggunakan sistem informasi. Sistem teknologi informasi dalam suatu organisasi dapat dikatakan sebagai suatu sistem yang menyediakan informasi bagi semua tingkatan dalam organisasi tersebut kapan saja diperlukan. Sistem ini menyimpan, mengambil, mengubah, mengolah, dan mengkomunikasikan informasi yang diterima dengan menggunakan sistem informasi atau peralatan sistem lainnya. Menurut McLeod :

“Sistem Teknologi Informasi merupakan sistem yang mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari semua sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan informasi”

Sistem teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem di dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media prosedur-prosedur, dan pengendalian yang ditunjukkan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, member sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan.

Informasi dalam suatu lingkungan sistem teknologi informasi harus mempunyai persyaratan umum sebagai berikut :

- 1) Harus diketahui oleh penerima sebagai referensi yang tepat,
- 2) Harus sesuai dengan kebutuhan yang ada dalam proses pembuatan / pengambilan keputusan,
- 3) Harus sesuai nilai *surprise*, yaitu hal yang sudah diketahui hendaknya jangan diberikan,
- 4) Harus dapat meuntun pemakai untuk membuat keputusan. Suatu keputusan tidak selalu menuntut adanya tindakan.

Sistem teknologi informasi harus mempunyai beberapa sifat seperti :

- 1) Pemrosesan teknologi yang efektif. Hal ini berhubungan dengan pengujian terhadap data yang masuk, pemakaian perangkat keras dan perangkat lunak yang sesuai.
- 2) Manajemen informasi yang efektif. Dengan kata lain, operasi manajemen, keamanan dan keutuhan data yang ada harus diperhatikan.
- 3) Keluwesan. Sistem informasi hendaknya cukup luwes untuk menangani suatu macam operasi.
- 4) Kepuasan pemakaian. Hal yang paling penting adalah pemakai mengetahui dan puas terhadap sistem informasi.

Sistem informasi teknologi mempunyai enam buah komponen atau disebut juga dengan blok bangunan (*building block*), yaitu :

- 1) Komponen input atau komponen masukan,
- 2) Komponen model,
- 3) Komponen output atau komponen keluaran,
- 4) Komponen teknologi,
- 5) Komponen basis data,
- 6) Komponen kontrol atau komponen pengendalian.

Keenam komponen ini harus ada bersama-sama dan membentuk satu kesatuan. Jika satu atau lebih komponen tersebut tidak ada, maka sistem informasi tidak akan dapat melakukan fungsinya, yaitu pengolahan data dan tidak dapat mencapai tujuannya, yaitu menghasilkan informasi yang relevan, tepat waktu, dan akurat. Komponen-komponen dari sistem informasi teknologi ini dapat digambarkan sebagai berikut ini :

- 1) Blok Masukan (*Input Block*).

Input merupakan data yang masuk ke dalam sistem informasi.

- 2) Blok Model (*Model Block*).

Kombinasi prosedur, logika, dan model matematik yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis data dengan cara yang sudah ditentukan untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

- 3) Blok Teknologi (*Technology Block*).

Keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.

- 4) Blok Teknologi (*Technology Block*).

Teknologi merupakan kotak alat (*tool box*) dalam sistem informasi. Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran dan membantu pengendalian dari sistem secara menyeluruh.

5) Blok Basis Data (*Database Block*).

Merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu sama lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.

6) Blok Kendali (*Control Black*).

Beberapa pengendalian yang dirancang secara khusus untuk menanggulangi gangguan-gangguan terhadap sistem.

Sistem informasi dikembangkan untuk tujuan yang berbeda-beda tergantung pada kebutuhan bisnis. *Transaction Processing System* (TPS) berfungsi pada level organisasi; *Office Automation System* (OAS) dan pendukung *Knowledge Work System* (KWS) yang bekerja pada *level knowledge*. Sistem-sistem pada level yang lebih tinggi meliputi Sistem Informasi Manajemen (SIM), dan *Decision Support System* (DSS). Sistem ahli menerapkan keahlian pembatasan keputusan untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan khusus dan terstruktur. Pada level manajemen strategis kita menemukan *Executive Support System* (ESS), *Group Decision Support System* (GDSS), dan yang lebih umum dijelaskan sebagai *Computer Supported Collaboration Work System* (CSCWS) yang membantu para pembuat keputusan untuk beranekaragaman organisasi tak terstruktur atau semi terstruktur.

2.1.2 Sumber Daya Manusia

Menurut Rensis Likert diterjemahkan oleh P. Suratman (1986:97) menyatakan bahwa semua kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan tergantung pada kemampuan, motivasi, dan efektifitas organisasi manusianya seta diperlukan pengamatan kuantitatif secara terus menerus terhadap nilai sosial manusiawi (Sumber Daya Manusia) yang dimiliki organisasi atau perusahaan.

Sumber daya manusia memberikan manfaat berupa informasi untuk membantu pihak manajemen mengenai pelaksanaan fungsi-fungsi dari sumber daya manusia, antara lain :

a. Perolehan sumber daya manusia

Sumber daya manusia dapat bermanfaat dalam mengalokasikan biaya akuisisi sumber daya manusia. Memberikan manfaat pengukuran standart dalam merekrut, memilih, dan menerima karyawan, yang berguna untuk menyusun alokasi biaya akuisisi sumber daya manusia.

b. Pengembangan sumber daya manusia

Pengembangan yang mencakup berbagai bentuk pelatihan yang didisain untuk meningkatkan keterampilan teknis, administrasi, dan interpersonal. Keterampilan dan pengembangan ini dapat meningkatkan nilai sumber daya manusia terhadap organisasi.

c. Alokasi sumber daya manusia

Alokasi sumber daya manusia merupakan proses membagi orang-orang ke berbagai peran dan tugas organisasi. Manajemen mengalokasikan karyawannya untuk bekerja dengan cara mengoptimalkannya, yaitu produktivitas pekerjaan, pengembangankaryawan dan kepuasan individual.

d. Mempertahankan sumber daya manusia

Mempertahankan sumber daya manusia merupakan suatu proses mempertahankan kemampuan manusia sebagai individual dan efektifitas dari sistem manusia yang dikembangkan oleh organisasi. Suatu konversi sumber daya manusia secara tipikal dalam tingkat perputaran.

e. Utilitas sumber daya manusia

Utilitas sumber daya manusia adalah proses menggunakan jasa-jasa manusia untuk mencapai tujuan organisasi. Kerangka kerja dalam menggunakan sumber daya manusia mencakup akuisisi, alokasi, dan konservasi sumber daya manusia sebagai strategi yang didisain untuk mempengaruhi nilai manusia.

f. Penilaian dan pemberian imbalan sumber daya manusia

Penilaian sumber daya manusia meliputi pengukuran produktivitas (kinerja) dan promosi karyawan. Imbalan yang diberikan dapat termasuk proses kompensasi, promosi dan imbalan jasa simbolik seperti penilaian performa.

Menurut Gibson dalam Krisdiana (2004:8), kemampuan sumber daya manusia menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan. Kemampuan sumber daya manusia berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan pekerjaan. Setiap jenis pekerjaan menuntut kesiapannya dalam bekerja. Kemampuan pengetahuan mencakup segala hal yang berkaitan dengan sistem komunikasi berbasis komputer seperti keunggulan dan kekurangannya. Kemampuan keterampilan merupakan kemampuan psikomotorik dan teknik pelaksanaan kerja tertentu. Kemampuan sikap adalah kesiapan mental yang diorganisasikan lewat pengalaman dan berpengaruh terhadap orang-orang, situasi, dan obyek. Dalam penelitian ini kemampuan sumber daya manusia yang dimaksud mengacu pada kualitas keahlian yang berhubungan dengan pengoperasian sistem informasi berbasis komputer secara memadai untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan.

Kemampuan sumber daya manusia dalam bidang teknologi informasi saat ini lebih lazim disebut dengan *computer literacy* dan *information literacy*. Dalam bidang sistem teknologi informasi istilah mengerti atau *literacy* digunakan untuk menggambarkan dua jenis pengetahuan yang merupakan kunci untuk menggunakan komputer. Menurut McLeod dalam Krisdiana (2004:8), pengetahuan mengenai komputer (*computer literacy*) adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan pengetahuan individu tentang komputer agar dapat berfungsi.

Nelson dan Cheney dalam Krisdiana (2004:8) menyebutkan bahwa istilah kemampuan mengacu pada kualitas keterampilan atau kemampuan yang cukup dalam bidang komputer yang digunakan untuk mencapai tujuan. Dalam penelitian Nelson mengembangkan alat ukur kemampuan pemakai berdasarkan berbagai ungkapan dari para pemakai sendiri, yaitu :

- a. Berdasarkan persepsi tentang pentingnya kemampuan yang dapat dipengaruhi kecenderungan pemakai untuk menggunakan produk-produk atau teknologi informasi,

- b. Berdasarkan tingkat kemampuan pemakai akhir dalam bidang teknologi informasi pada kondisi akhir dalam area kemampuannya.

Ada 11 (sebelas) kemampuan yang dikembangkan oleh Nelson adalah (Krisdiana, 2009:9) :

- a. Mengerti dan dapat menginterpretasikan hasil,
- b. Dapat mengakses data,
- c. Mengetahui perangkat lunak,
- d. Dapat mengaplikasikan perangkat lunak,
- e. Dapat mengoperasikan sistem,
- f. Dapat menangani komunikasi data,
- g. Dapat menggunakan aplikasi pengembangan *software*,
- h. Dapat menggunakan sistem otomatisasi kantor,
- i. Dapat membuat program,
- j. Dapat membuat model,
- k. Dapat mengaplikasikan teknik-teknik grafis.

2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Bastian,2001:329). Pada Era globalisasi saat ini ditandai dengan arus informasi yang mengalir begitu pesat sejalan dengan perkembangan teknologi yang tinggi. Perkembangan yang pesat dari teknologi informasi seperti perangkat keras komputer (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan teknologi komunikasi lainnya telah membuat tujuan suatu institusi tersebut dapat dicapai secara maksimal. Peningkatan kinerja organisasi atau perusahaan melalui penggunaan teknologi dan informasi pada suatu instansi akan menghasilkan kualitas kerja yang produktif dan tepat guna. Aplikasi *e-Government*

tidak akan berjalan sempurna apabila tidak selalu di imbangi dengan SDM yang memadai dan kinerja yang efektif. Menurut Baban Sobandi dan kawan-kawan “Kinerja merupakan sesuatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input, output, outcome, benefit, maupun impact.*” (Sobandi dkk,2006:176). Hasil kerja yang dicapai oleh suatu instansi dalam menjalankan tugasnya dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input, output, outcome, benefit, maupun impact* dengan tanggung jawab dapat mempermudah arah penataan suatu organisasi atau perusahaan. Adanya hasil kerja yang dicapai oleh organisasi dengan penuh tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien.

Soegiharto (2001) mengukur kinerja SIA dari sisi pemakai dengan membagi kinerja sistem informasi akuntansi ke dalam dua bagian yaitu kepuasan pemakai informasi dan pemakaian sistem informasi sebagai pengganti variabel kinerja SIA. Berdasarkan beberapa penelitian yang sudah dilakukan, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi adalah (Soegiharto dalam Almilia dan Brilliantien, 2006):

- a. Keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi Bruwer dan Hirschheim (Komara, 2005) berpendapat bahwa keterlibatan pemakai mempengaruhi kriteria kunci seperti kualitas sistem, kepuasan pemakai dan penggunaan sistem.
- b. Kemampuan teknik personal sistem informasi
Kemampuan teknik personal disini berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki oleh pemakai sistem informasi. Ada dua jenis kemampuan teknik yaitu kemampuan spesialis (meliputi teknik desain sistem yang berhubungan dengan sistem, komputer, dan model sistem), dan kemampuan umum (meliputi teknik analisis yang berhubungan dengan organisasi, manusia, dan lingkungan sekitarnya).
- c. Dukungan manajemen puncak

Manajemen puncak bertanggung jawab atas penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi. Tingkat dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak bagi sistem informasi organisasi dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi (Raghunathan dan Komara, 2005).

d. Formalisasi pengembangan sistem informasi

Formalisasi pengembangan sistem informasi berarti pemberitahuan akan tahap-tahap dari proses pengembangan sistem yang tercatat secara sistematis dan secara aktif melakukan penyesuaian terhadap catatan. Menurut Almilia dan Brilliantien (2006), faktor-faktor formalisasi pengembangan sistem informasi antara lain: laporan proyek pengembangan, dokumentasi pengembangan sistem, biaya pengembangan sistem, teknik, dan waktu pencatatan pengembangan dan pengenalan sistem baru.

e. Pelatihan dan pendidikan pemakai

Dengan pelatihan dan pendidikan, pemakai bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka dan kesungguhan serta keterbatasan sistem dan kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kinerja (Komara, 2005).

2.2 Penelitian Terdahulu

Pendapat para peneliti seperti Baroudi, Olson, dan Ives (1986) sepakat mengarahkan penggunaan sistem sebagai tolak keberhasilan sistem. Para peneliti yang lain seperti Montazemy (1988) menyatakan kepuasan pengguna informasi dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan sistem. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem dan kepuasan pengguna informasi adalah tolak ukur keberhasilan sistem informasi. Kedua *konstruk* tersebut (penggunaan sistem dan kepuasan pengguna informasi) telah digunakan dalam riset sistem

informasi sebagai pengganti untuk mengukur kinerja (*performance*) Sistem Informasi Akuntansi (SIA) (Montazemi,1988; Choe, 1996; Soegiharto, 2001). Penelitian Soegiharto (2001) mendapati hasil bahwa satu-satunya hubungan yang positif signifikan adalah antara Keterlibatan Pengguna dengan Penggunaan Sistem. Variabel-variabel lainnya tidak menunjukkan hubungan dengan kinerja SIA. Selain itu didapatkan hubungan signifikan negatif antara formalisasi pengembangan SI dengan penggunaan sistem. Temuannya tersebut sebagian mendukung dan sebagian kontradiktif dengan hasil-hasil penelitian sejenis oleh King dan Redriguez (1978), Robey dan Zeller (1978), Choe (1996), Nelson dan Cheney (1987), Sanders dan Courtney (1985), Raymond (1985), Hirscheim(1985) dan Frans dan Robey (1986), Yap (1990), DeLone (1988, 1992), Tait dan Vessey (1988), Gremillion (1984), dan Olson dan Ives (1981) sebagaimana diuraikan dalam Choe (1996) dan Soegiharto (2001).

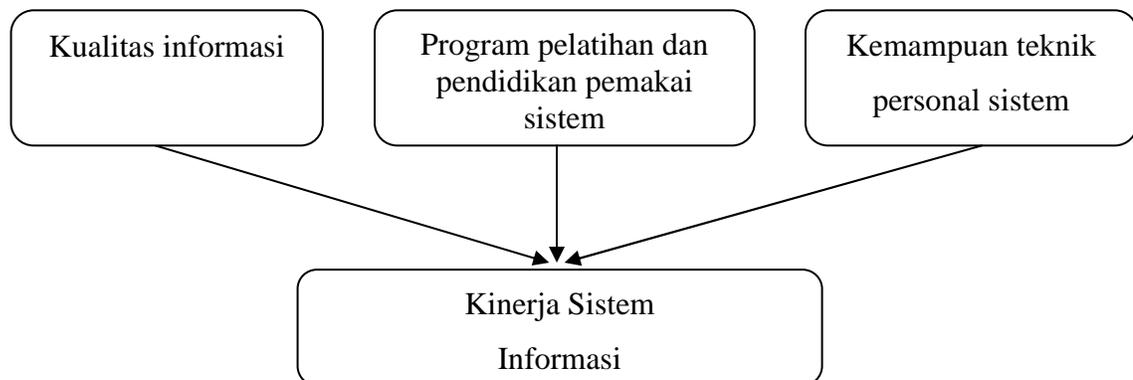
Pengujian perbedaan tingkat kinerja SIA antara perusahaan yang memiliki pendidikan dan pelatihan pengguna, komite pengendali SI, dan lokasi departemen SI, menunjukkan terdapat hubungan terbalik dimana kinerja SIA lebih tinggi dalam organisasi yang tidak mempunyai komite organisasi dibandingkan dengan organisasi yang mempunyai komite pengendali SI.

Penelitian ini mengacu pada penelitian Acep Komara (2005) yang menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Sistem Informasi Akuntansi yaitu, kepuasan pengguna, penggunaan sistem informasi, keterlibatan pengguna, kapabilitas personal SI, ukuran organisasi, dukungan *top management*, formalisasi pengembangan SI, pelatihan dan pendidikan pengguna, komite pengendalian SI, lokasi departemen SI. Hasil penelitiannya menyatakan keterlibatan pengguna, Ukuran organisasi, dukungan *top management* dan formalisasi pengembangan SI berpengaruh positif terhadap kinerja SIA. Sedangkan faktor pelatihan dan pendidikan pengguna, komite pengendalian SI dan lokasi departemen SI terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA.

Permasalahan muncul karena terdapat perbedaan pada hasil penelitian Acep Komara (2005) dengan Tjhai Fung Jen (2002) dan Luciana Spica Almilia dan Irmaya Briliantine (2007). Pada penelitian Tjhai Fung Jen (2002) menunjukkan bahwa variabel kemampuan teknik personal SI, dari koefisien korelasinya menunjukkan hubungan positif terhadap variabel kepuasan pengguna sedangkan pada Luciana Spica Almilia dan Irmaya Briliantine (2007). Menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem dengan kinerja SIA. Untuk faktor ukuran organisasi penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara ukuran organisasi dengan kinerja SIA serta dalam faktor formalisasi pengembangan SIA menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antar formalisasi pengembangan SIA.

2.3 Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan uraian landasan teori yang telah diuraikan sebelumnya, berikut ini adalah gambaran kerangka pemikiran teoritis yang berfungsi sebagai acuan dan sekaligus mencerminkan pola pikir yang digunakan sebagai dasar penyusunan dan perumusan hipotesis. Adapun kerangka pemikiran teoritis ini dapat ditunjukkan dalam Gambar 2.1 sebagai berikut :



Sumber : Data primer diolah

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

2.4 Perumusan Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan yang belum teruji dan menyelaraskan suatu fakta atau fenomena jawaban masalah penelitian, berdasarkan telaah konsep-konsep teoritis yang perlu diuji secara empiris (Indriantoro dan Supomo, 1999:73).

2.4.1 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi

Kualitas informasi dikaitkan dengan konsep produk informasi yang menggunakan data sebagai masukan dan informasi didefinisikan sebagai data yang telah diolah sehingga memberikan makna bagi penerima informasi. Kualitas informasi memiliki signifikansi yang kuat terhadap pengaruh kesuksesan sistem informasi. Dengan demikian, perancang sistem harus memanfaatkan sepenuhnya 5 indikator kualitas informasi yaitu kelengkapan (*completeness*), saling pengertian (*understandability*), keamanan (*security*), ketersediaan (*availability*), dan keakuratan (*accuracy*) informasi yang meningkatkan niat perilaku dan kepuasan pengguna untuk menggunakan sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992).

Berdasarkan uraian dapat dirumuskan hipotesis pertama, yaitu :

H₁ : Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi.

2.4.2 Pengaruh antara Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi terhadap Kinerja Sistem Informasi

Kemampuan teknik personal disini berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki oleh pemakai sistem informasi. Ada dua jenis kemampuan teknik yaitu kemampuan spesialis (meliputi teknik desain sistem yang berhubungan dengan sistem, komputer, dan model sistem), dan kemampuan umum (meliputi teknik analisis yang berhubungan dengan organisasi, manusia, dan lingkungan sekitarnya).

Jen (2002) berpendapat bahwa semakin tinggi kemampuan teknik personal SIA akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan positif antara kemampuan teknik personal SIA dengan kinerja SIA. Kemampuan Teknik Personal

pemakai sistem informasi berperan penting dalam pengembangan sistem informasi untuk dapat menghasilkan informasi guna menciptakan laporan perencanaan yang akurat. Oleh karena itu, setiap karyawan harus dapat menguasai penggunaan sistem berbasis komputer agar dapat memproses sejumlah transaksi dengan cepat dan terintegrasi, dapat menyimpan data dan mengambil data dalam jumlah yang besar, dapat mengurangi kesalahan matematik, menghasilkan laporan tepat waktu dalam berbagai bentuk, serta dapat menjadi alat bantu keputusan (Yullian, 2011:6).

Berdasarkan uraian dapat dirumuskan hipotesis pertama, yaitu :

H₂ : Kemampuan teknik personal sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi.

2.4.3 Pengaruh antara Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Sistem Terhadap Kinerja sistem informasi.

Adanya pelatihan dan pendidikan, pemakai bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka dan kesungguhan serta keterbatasan sistem informasi dan kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kinerja Montazemi (dalam Komara, 2005). Riset Holmes dan Nicholls (dalam Komara, 2005) menunjukkan bahwa pelatihan formal berpengaruh terhadap penyiapan informasi akuntansi. Para peneliti lainnya telah mengajukan hubungan positif antara pelatihan pemakai, sikap pemakai, dan keberhasilan sistem informasi. Demikian menurut Cheney, Sanders Courtney, Yaverbaum, dan Nosek, Nelson dan Cheney (dalam Komara,2005).

Untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya informasi serta pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi (*e-literacy*), baik di kalangan pemerintah dan pemerintah daerah otonom maupun di kalangan masyarakat dalam rangka mengembangkan budaya informasi ke arah terwujudnya masyarakat informasi (*information society*). Peningkatan melalui pemberian penghargaan / apresiasi kepada seluruh sumber daya manusia bidang informasi dan komunikasi di

pemerintah pusat dan daerah serta masyarakat yang secara aktif mengembangkan inovasi menjadi karya yang bermanfaat bagi pengembangan dan pelaksanaan *e-government*.

Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan hipotesis kedua, yaitu :

H₃ : Pelatihan dan pendidikan pemakai sistem berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi.

2.4.4 Pengaruh antara Kualitas Informasi, Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi dan Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Sistem Terhadap Kinerja sistem informasi Secara Simultan.

Adanya kemampuan tehnik personal dan pelatihan dan pendidikan, dapat meningkatkan kinerja sistem informasi. Para peneliti lainnya telah mengajukan hubungan positif antara pelatihan pemakai, sikap pemakai, dan keberhasilan sistem informasi. Demikian menurut Cheney, Sanders Courtney, Yaverbaum, dan Nosek, Nelson dan Cheney (dalam Komara,2005).

Peningkatan melalui pemberian penghargaan/apresiasi kepada seluruh sumber daya baik kemampuan personal dan pelatihan dan pendidikan dapat meningkatkan kinerja sistem. Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan hipotesis ketiga, yaitu :

H₄ : Kualitas informasi, Kemampuan teknik personal sistem informasi dan pelatihan dan pendidikan pemakai sistem berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini yaitu data subyek (*self-report data*) yang berupa respon tertulis (opini) yang diberikan kepada subyek penelitian, dalam hal ini adalah responden, sebagai tanggapan/pernyataan tertulis (kuisisioner) yang diajukan oleh peneliti. Sumber data yang menjadi pertimbangan dalam penelitian ini adalah data primer (*primary data*), yaitu melalui jawaban pernyataan langsung dari para responden yang masih harus diolah lebih lanjut.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember baik dipusat ataupun di unit sebanyak 120 karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* yaitu pemilihan sampel dengan kriteria-kriteria tertentu antara lain karyawan yang menggunakan sistem informasi dalam pekerjaannya. Sampel terpilih sebanyak 35 orang.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada metode survey dalam penelitian ini dilakukan dengan cara yaitu *personally administered questionnaires* dan *Snowballing*. Sebagian besar kuisisioner didistribusikan secara langsung kepada responden (*personally administered questionnaires*) yaitu peneliti dapat memberikan penjelasan seperlunya dan kuisisioner dapat langsung dikumpulkan setelah kuisisioner dikumpulkan setelah kuisisioner selesai dijawab oleh responden. *Snowballing* dilakukan dengan menitipkan kuisisioner kepada seorang pegawai untuk disebarkan kepada pegawai lainnya.

Pada penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember peneliti hanya memberikan satu kuisioer untuk dipelajari terlebih dahulu. Setelah dipelajari oleh pegawai instansi kemudian digandakan dan dijawab. Setelah beberapa hari peneliti dapat mengambil kembali kuisioner yang telah diisi oleh responden.

3.4 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran Variabel

3.4.1 Identifikasi Variabel

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dipaparkan, maka variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Variabel bebas, yang terdiri dari :
 - 1) Kualitas informasi (X1).
 - 2) Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi (X2).
 - 3) Pelatihan dan pendidikan pemakai sistem (X3).
- b. Variabel terikat adalah kinerja sistem informasi (Y).

3.4.2 Definisi Operasional Variabel

Untuk memperjelas variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka berikut dikemukakan definisi operasional variabel dengan maksud untuk memberikan gambaran tentang konsep masing-masing variabel sehingga tidak bias interpretasi.

3.4.3 Variabel Independen

Ada 3 (tiga) variabel independen dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Variabel Kualitas informasi

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada

seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas informasi dikaitkan dengan konsep produk informasi yang menggunakan data sebagai masukan dan informasi didefinisikan sebagai data yang telah diolah sehingga memberikan makna bagi penerima informasi. Kualitas informasi memiliki signifikansi yang kuat terhadap pengaruh kesuksesan sistem informasi. Dengan demikian, perancang sistem harus memanfaatkan sepenuhnya 5 indikator kualitas informasi yaitu Kelengkapan (*Completeness*), Saling pengertian (*Understandability*), Keamanan (*Security*), Ketersediaan (*Availability*), dan Keakuratan (*Accuracy*) informasi yang meningkatkan niat perilaku dan kepuasan pengguna untuk menggunakan sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992).

- b. Variabel kemampuan teknik personal ini berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki oleh pemakai sistem informasi. Ada dua jenis kemampuan teknik yaitu kemampuan spesialis (meliputi teknik desain sistem yang berhubungan dengan sistem, komputer, dan model sistem), dan kemampuan umum (meliputi teknik analisis yang berhubungan dengan organisasi, manusia, dan lingkungan sekitarnya). Variabel ini berkaitan dengan apakah kemampuan yang staff miliki dapat digunakan pada kegiatannya dan apakah setiap staff memiliki minimal satu kemampuan teknik.
- c. Variabel pelatihan dan pendidikan pemakai sistem ini berkaitan dengan keberadaan pelatihan dan pendidikan guna mengajarkan cara pemakaian sistem yang benar kepada staff departemen serta keuntungan yang didapat dari pelatihan dan pendidikan tersebut.

3.4.4 Variabel Dependen

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kinerja sistem informasi sebagai wahana PT. PLN Distribusi Area Jember dalam melaksanakan tugasnya

untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Bastian,2001:329). Pada Era globalisasi saat ini ditandai dengan arus informasi yang mengalir begitu pesat sejalan dengan perkembangan teknologi yang tinggi. Perkembangan yang pesat dari teknologi informasi seperti perangkat keras komputer (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan teknologi komunikasi lainnya telah membuat tujuan suatu institusi tersebut dapat dicapai secara maksimal. Peningkatan kinerja organisasi atau perusahaan melalui penggunaan teknologi dan informasi pada suatu instansi akan menghasilkan kualitas kerja yang produktif dan tepat guna. Dengan adanya sistem baru di PT. PLN (Persero) yaitu sistem AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) dimana dengan adanya model sistem ini pada tujuannya memberikan kemudahan akses kepada pihak PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember sendiri dimana dengan sistem ini pengolahan data lebih mudah diakses karena terpusat pada satu sistem pengelolaan data, semua terkoneksi dengan internet sehingga memberikan kecepatan akses, serta membuat biaya operasional lebih efisien dan efektif dan banyak lagi lainnya, sementara manfaat untuk pelanggan yaitu dapat melakukan pembayaran secara *on line* lewat bank, kantor pos, dan pihak lain yang bekerja sama serta memberikan informasi yang cepat dan akurat bagi pelanggan yang akan melakukan pemasangan listrik baru.

Untuk variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kinerja sistem informasi sebagai wahana PT. PLN Distribusi Area Jember dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan sistem baru yang berkaitan dengan Sistem informasi AP2T mampu membantu departemen berfungsi dengan baik. Sistem informasi AP2T sangat penting dalam kesuksesan kinerja departemen saya. Sistem informasi AP2T mampu meningkatkan kepuasan kerja saya. Sistem informasi AP2T selalu memberikan Informasi yang dibutuhkan departemen saya. Sistem informasi AP2T di dalam

aplikasi lain dapat digunakan untuk mengakses informasi guna memenuhi kebutuhan di departemen saya. Saya senang menggunakan sistem AP2T yang ada. Dengan sistem informasi AP2T yang ada departemen saya mampu mengerjakan tugas Lebih mudah dan efisien. Sistem informasi AP2T dapat memberikan kontribusi dalam pencapaian tujuan dan misi organisasi. Sebagian besar karyawan di departemen saya tertarik untuk menggunakan sistem informasi akuntansi yang ada. Sistem informasi AP2T telah dilengkapi Informasi yang akurat dan reliabel. Sistem informasi AP2T dengan mudah melakukan penyesuaian pada berbagai kondisi baru sesuai dengan perkembangan kebutuhan informasi sekarang dan di masa yang akan datang. Sistem informasi AP2T yang ada sering saya gunakan dalam kegiatan sehari-hari. Saya sangat bersedia menggunakan Sistem informasi AP2T yang telah ada.

3.4.5 Skala Pengukuran

Pengukuran pada penelitian ini menggunakan kuisisioner dimana responden mengisi jawaban yang paling tepat dengan “Skala Likert”, yaitu metode yang mengukur sikap dengan menyatakan sesuai atau tidak sesuai terhadap subyek, obyek atau kejadian tertentu. Skala yang digunakan untuk menjawab pertanyaan dalam kuisisioner menggunakan 5 (lima) angka penilaian sebagai berikut :

- a. Jawaban 1 (satu) bobot nilai 1 (satu) dengan kriteria STS (sangat tidak setuju),
- b. Jawaban 2 (dua) bobot nilai 2 (dua) dengan kriteria TS (tidak setuju),
- c. Jawaban 3 (tiga) bobot nilai 3 (tiga) dengan kriteria N (netral),
- d. Jawaban 4 (empat) bobot nilai 4 (empat) dengan kriteria S (setuju),
- e. Jawaban 5 (lima) bobot nilai 5 (lima) dengan kriteria SS (sangat setuju).

3.5 Analisis Data

3.5.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian pada dasarnya merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Tabulasi menyajikan ringkasan, pengaturan atau penyusunan data

dalam bentuk tabel numeric dan grafik. Tujuannya untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama dan demografi responden (jika ada). Ukuran yang digunakan dalam deskripsi antara lain berupa frekuensi, tendensi sentral (rata-rata, mean, modus), disperse (deviasi standar dan varian) dan koefisien korelasi antara variabel penelitian (Indriantoro dan Supomo, dalam Puspita, 2006:25).

3.5.2 Teknik Pengujian Kualitas Data

Suatu penelitian akan menghasilkan kesimpulan yang bias jika datanya kurang reliabel dan kurang valid. Maka untuk menguji kualitas data dalam penelitian ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas data dengan program SPSS *for windows* versi 19.0, adalah :

a. Uji Validitas Data

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang ingin di ukur (Priyatno, 2008:16). Uji validitas sebuah data bertujuan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Uji validitas adalah esens kebenaran penelitian. Sebuah *instrument* dikatakan valid apabila mampu, mengukur apa yang hendak diukur serta dapat mengungkapkan data dan variabel yang akan diteliti secara tepat. Kriteria validitas yang dilakukan dengan analisis faktor (*Confirmatory Factor Analysis*) adalah valid jika nilai KMO > 0,5 dan *Barlett's Test* dengan signifikansi < 0,05 (Ghozali, 2002:47)

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ketepatan suatu alat pengukur. Suatu alat ukur mempunyai reliabilitas tinggi atau dapat dipercaya jika alat ukur itu mantap, artinya bahwa alat ukur tersebut stabil, dapat diandalkan (*dependability*) dan dapat diramalkan (*predictability*). Suatu alat ukur yang mantap tidak berubah-ubah pengukurannya dan dapat diandalkan karena penggunaan alat tersebut berkali-kali akan tetap memberikan hasil yang serupa (Nasir,1988). Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan

dengan menghitung *Cronbach Alpha* dari masing-masing item pertanyaan dalam suatu variabel (Ghozali, 2005:89).

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k-1)r}$$

Dimana: α = koefisien reliabilitas
 r = koefisien rata-rata korelasi antar variabel
 k = jumlah variabel dalam persamaan

Setelah menilai alpha, selanjutnya membandingkan nilai tersebut dengan angka kritis reliabilitas. Instrumen yang dipakai dalam variabel diketahui handal (*reliabel*) apabila memiliki *Cronbach Alpha* >0,60 (Ghozali, 2005:89).

3.6 Pengujian Asumsi Klasik

Penggunaan model regresi berganda dalam menguji hipotesis haruslah menghindari kemungkinan terjadinya asumsi klasik dan menghasilkan nilai estimasi yang *Best Linier Unbiased Estimator* (BLUE). Dalam penelitian ini asumsi klasik yang dianggap penting adalah data terdistribusi secara normal, tidak terjadi *multikolonieritas* antar variabel bebas, tidak terjadi *heteroskedastisitas* dan tidak terjadi *autokorelasi* atau *residual* setiap variabel bebas.

3.6.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis grafik uji normalitas histogram dan grafik uji normalitas *normal plot*. Apabila distribusi data tidak normal maka digunakan pengujian non parametric *Mann-whitney*. Penentuan berdasarkan probabilitas ini adalah :

- a. Jika probabilitas (signifikansi) > 0,05 maka H_0 diterima.

- b. Jika probabilitas (signifikansi) $< 0,05$ maka H_0 ditolak.

3.6.2 Uji *Multikolinieritas*

Pengujian *multikolinieritas* ini dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Adanya *multikolinieritas* dalam model persamaan regresi yang digunakan akan mengakibatkan ketidakpastian estimasi sehingga mengarahkan kesimpulan yang menerima hipotesis nol. Hal ini mengakibatkan koefisien regresi menjadi tidak signifikan dan standar deviasi sangat sensitif terhadap perubahan data.

Menurut Santoso (2000) adanya *multikolinieritas* dapat dideteksi dengan melihat :

- a. Besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance*.

Pedoman suatu model regresi yang bebas *multikolinieritas* adalah :

- 1) Mempunyai nilai VIF di sekitar angka 1.
- 2) Mempunyai angka *Tolerance* mendekati 1.

(*Tolerance* = $1 / \text{VIF}$ atau bisa juga $\text{VIF} = 1 / \text{Tolerance}$).

- b. Besaran korelasi antar variabel independen haruslah lemah (koefisien korelasi harus dibawah 0,5). Jika koefisien korelasi di atas 0,5 maka menjadi problem *multikolinieritas*.

Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala *multikolinieritas* dapat dilakukan dengan melihat besaran korelasi antar variabel independen (nilai VIF), apabila nilai VIF tidak lebih besar dari 5 dan tidak lebih kecil dari 0,1 ($0,1 < \text{VIF} < 5$) berarti dalam model regrasi tidak terjadi *multikolinieritas*.

3.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari *residual* dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika terjadi pengamatan varians maka terjadi masalah heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi adanya gejala heteroskedastisitas ini dilakukan

melalui metode *scatterplot* yaitu dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada scatterplot (Santoso, 2000:210). Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola-pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol (0) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Apabila ditemukan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ diantara hasil regresi tersebut, maka pada model tersebut terjadi heteroskedastisitas. Kriteria lain terjadinya heteroskedastisitas nilai probabilitas lebih besar dari signifikansi ($\alpha = 0,05$).

3.7 Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan hipotesis yang dikemukakan sebelumnya, maka analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah untuk menguji apakah kemampuan tehnik personal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi dan apakah pelatihan dan pendidikan pemakai sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi maka digunakan analisis regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y : Kinerja sistem informasi

a : Konstanta

$b_1...3$: Koefisien regresi, yaitu derajat kemiringan dari garis regresi

3.7.1 Pengujian Hipotesis dengan Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. langkah-langkah dalam uji F adalah sebagai berikut :

- a. Merumuskan hipotesis

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$; (X_1, X_2 tidak berpengaruh terhadap Y)

$H_i : b_i = 0$; (paling sedikit satu diantara X_i yang berpengaruh terhadap Y)

b. Menentukan F hitung

Pada tingkat signifikansi sebesar 5% dengan *degree of freedom* (df) = (k-1) (n-k) untuk menghitung nilai F tabel. Untuk menghitung nilai F dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Gujarati, 1999) :

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / k - 1}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

dimana :

R^2 : *explined sum square* (ESS)

$1 - R^2$: *residual sum square* (RSS)

n : Jumlah sampel

k : jumlah variabel independen

c. Kesimpulan

Kriteria pengujian ini adalah:

- 1) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Kondisi ini menunjukkan bahwa seluruh variabel independen secara simultan mampu menjelaskan variasi pada variabel dependennya.
- 2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Kondisi ini menunjukkan bahwa seluruh variabel independen secara simultan tidak mampu menjelaskan variasi pada variabel dependennya.

3.7.2 Pengujian Hipotesis dengan Uji t

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X_{1i}, X_{2i}, X_{3i}) secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Y_i). Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut (Sudjana, 1996:31):

a. Menentukan nilai t_{hitung} dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{Se(b_i)}$$

dimana :

b_i = koefisien regresi (b_1, b_2)

$Se(b_i)$ = *standar error* dari koefisien regresi

b. Kriteria Pengujian

Untuk menerima atau menolak hipotesis dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi (sig. t) masing-masing variabel independen dengan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$.

- 1) Apabila tingkat signifikansi (sig.t) kurang dari $\alpha = 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak artinya variabel bebas (X_{1i}, X_{2i}) tersebut secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat (Y_i)
- 2) Apabila tingkat signifikansi (sig.t) lebih dari $\alpha = 0,05$ maka H_o diterima dan H_a ditolak artinya variabel bebas (X_{1i}, X_{2i}) tersebut secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y_i).

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

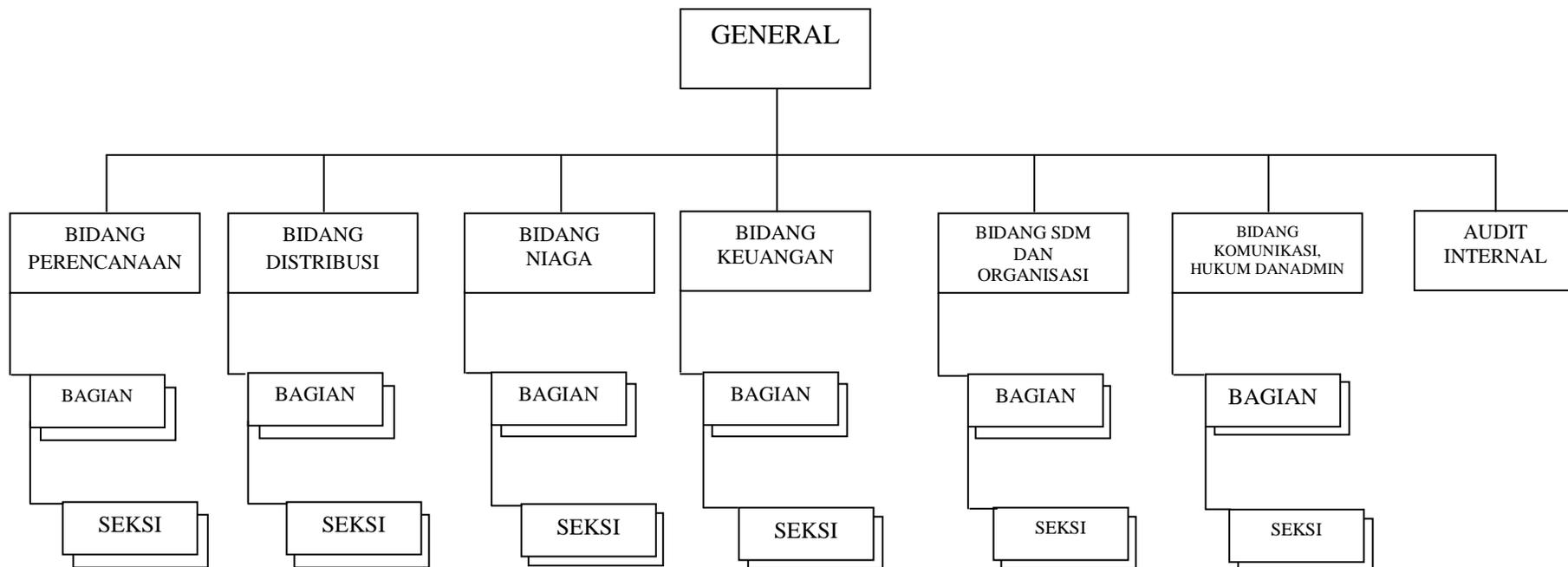
4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Perusahaan Listrik Negara Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Cabang Jember yang berlokasi di jalan Gajah Mada No. 198 Jember, berdiri diatas tanah seluas 300 meter persegi yang terdiri atas bangunan kantor, mushola, koperasi, dan tempat parker. PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember ini berdiri pada tahun 1995 dan merupakan perluasan area kerja bagi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur yang berpusat di Surabaya. PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember bergerak dibidang usaha pelayanan jasa listrik, pelayanan pasang aliran listrik, melakukan kontrak kerja dengan pihak lain seperti bank dan perusahaan lainnya, menagih rekening listrik serta pengaduan-pengaduan gangguan listrik.

4.1.1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jember

Pengertian struktur organisasi adalah kerangka yang menunjukkan segenap tugas pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi, hubungan anantara fungsi-fungsi tersebut atau wewenang dan tanggung jawab tiap organisasi yang memikul tiap tugas pekerjaan itu. Perusahaan besar atau kecil mempunyai struktur formal untuk menjamin orang-orang dalam menjalankan tugas yang mengarah pada pencapaian tujuan perusahaan. Hal ini membuat persoalan organisasi yang dihadapi menjadi semakin kompleks. Oleh karena itu, struktur organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember diuraikan dalam bentuk staff dan garis.

Struktur organisasi yang baik adalah struktur organisasi di mana pegawai mengetahui tentang apa yang diharapkan dari pekerjaan, siapa atasannya dan bagaimana pekerjaan itu cocok dengan struktur organisasi, semua diarahkan untuk membentuk angkatan kerja yang loyal dan harmonis. Struktur organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Area Jember dapat di lihat pada Gambar 4.1 berikut ini :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi
 Sumber : PT. PLN (Persero) APJ Jember 2013

4.1.2 Tugas dan Tanggung Jawab

Tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian sebagaimana telah digambarkan pada struktur organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Area Jember adalah sebagai berikut :

- a. Manager Area, memiliki tugas dan tanggung jawab :
 - 1) Merumuskan sasaran kerja cabang berdasarkan target perusahaan dengan pekerjaan dari unit perusahaan induk;
 - 2) Menyusun konsep kebijaksanaan teknis cabang berdasarkan program kerja unit perusahaan induk sebagai bahan usulan;
 - 3) Menyusun usulan Rencana Anggaran Operasional dan Investasi Cabang untuk ditindak lanjutkan kepada pemimpin PT. PLN wilayah atau distribusi sebagai rencana pelaksanaan yang akan datang;
 - 4) Menganalisis dan mengevaluasi kinerja cabang dalam rangka pencapaian target yang telah ditetapkan;
 - 5) Mengarahkan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pendistribusian dan atau pembangkitan tenaga agar sesuai dengan jadwal dan target perusahaan;
 - 6) Mengkoordinasi pelayanan dan pembangunan kelistrikan dengan Pemda setempat atau instansi terkait;
 - 7) Memeriksa dan menandatangani bukti pengesahan penerimaan dan pengeluaran uang cabang, surat perintah kerja, dan surat tugas resmi lain sebagai upaya untuk melaksanakan pengawasan dan pengendalian;
 - 8) Membuat laporan berkala sesuai dengan tugasnya;
 - 9) Melaksanakan kegiatan kedinasan lainnya yang sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab pokok.
- b. Asisten Manager Niaga dan Pelayanan, memiliki tugas dan tanggung jawab :
 - 1) Melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan pelayanan pelanggan atau calon pelanggan;

- 2) Melaksanakan dan memonitor proses pengelolaan data dalam rangka pembuatan tagihan listrik sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada;
 - 3) Mengawasi kegiatan pencatatan meter dan melaksanakan pembinaan dalam rangka meningkatkan kualitas hasil pembacaan meter;
 - 4) Menyusun dan memelihara Data Induk Pelanggan (DIL) dan Data Induk Saldo (DIS);
 - 5) Menyusun usulan RKAP bidang niaga;
 - 6) Mengvaluasi kinerja peningkatan pelayanan pelanggan, peningkatan penjualan/pendapatan dan penekanan ratio piutang;
 - 7) Mengevaluasi pelaksanaan program DSM;
 - 8) Melakukan supervise dan evaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan Sub Unit Pelaksana;
 - 9) Mengendalikan pelaksanaan pelayanan pelanggan, hasil baca meter, proses billing, implementasi SIP-3, rekonsiliasi piutang pelanggan dan pendapatan;
 - 10) Memfasilitasi dan mengkonsumsikan kegiatan dengan fungsi lain yang terkait;
 - 11) Mengevaluasi kinerja serta mengusulkan peningkatan kompetensi staf;
 - 12) Memverifikasi laporan TUL Fungsi I s/d VI;
- c. Asisten Manager Distribusi, memiliki tugas dan tanggung jawab :
- 1) Menyusun usulan RKAP sesuai bidang kerjanya;
 - 2) Mengarahkan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan operasional Perencanaan dan Konstruksi, Operasi Efisien, Mapping, Pemeliharaan, Pengukuran, PDKB Jaringan Distribusi, Pembangkitan Tenaga Listrik;
 - 3) Mengevaluasi kinerja asset distribusi secara berkala;
 - 4) Mengawasi pengelolaan sumber daya sistem computer;
 - 5) Memeriksa pembuatan laporan para Supervisor di Bagian Distribusi;
 - 6) Memeriksa dan mengevaluasi rencana kegiatan PDKB;
 - 7) Mengevaluasi kinerja serta mengusulkan peningkatan kompetensi staf;
- Asisten Manager Distribusi membawahi tiga supervisor meliputi :

- 1) Supervisor Operasi Distribusi
 - 2) Supervisor Pemeliharaan Distribusi
 - 3) Supervisor Logistik
- d. Asisten Manager SDM dan Keuangan, memiliki tugas dan tanggung jawab :
- 1) Melaksanakan hubungan industrial;
 - 2) Mengendalikan proses administrasi, biaya pegawai, pensiunan, dan kesekretariatan;
 - 3) Mengendalikan administrasi perbekalan;
 - 4) Menyusun RKAP sesuai bidang kerjanya;
 - 5) Mengevaluasi proses pelaksanaan aturan remunerasi dan mutasi pegawai;
 - 6) Mengevaluasi kinerja pegawai dan usulan pengembangan karir pegawai;
 - 7) Menyusun usulan formasi tenaga kerja termasuk tenaga outsourcing;
 - 8) Mengelola usulan peningkatan kompetensi SDM dan merencanakan usulan diklat/kursus;
 - 9) Memverifikasi laporan berkala berdasarkan jadwal yang telah ditetapkan;
 - 10) Melaksanakan sosialisasi peraturan kepegawaian;
 - 11) Mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan penyusunan RKAP;
 - 12) Melakukan pengendalian dan pengawasan realisasi AI & AO;
 - 13) Melaksanakan pengendalian pendapatan dan mengevaluasi pelaksanaan rekonsiliasi dengan fungsi terkait;
 - 14) Menganalisa dan mengevaluasi Laporan Keuangan;
 - 15) Menganalisa dan mengevaluasi Laporan pajak;
 - 16) Memonitor administrasi penghapusan aktiva tetap dan material;
 - 17) Mengkoordinasikan pelaksanaan inventarisasi aktiva;
 - 18) Melakukan supervisi keuangan dan akuntansi kepada unit;
 - 19) Mengevaluasi kinerja serta mengusulkan peningkatan kompetensi staf;
 - 20) Mengendalikan saldo kas/bank;
 - 21) Asisten Manager SDM dan Keuangan membawahi lima Supervisor meliputi:
 - a) Supervisor Pengendalian Anggaran dan Keuangan

- b) Supervisor Pengawasan Pendapatan
 - c) Supervisor Akuntansi
 - d) Supervisor SDM
 - e) Supervisor Sekretariat
- e. Asisten Manager Alat Pembatas & Pengukuran (APP), memiliki tugas dan tanggung jawab :
- 1) Memonitoring pencapaian kwh beli dari P3B;
 - 2) Memonitor pemasangan kwh meter parabayar;
 - 3) Memonitoring penggunaan anggaran pemeliharaan kwh meter;
 - 4) Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan penekanan susut distribusi;
 - 5) Melakukan sosialisasi, mencegah terjadinya suap dan meningkatkan pelayanan;
 - 6) Memonitoring penyerapan anggaran pemeliharaan kwh meter dan P2PTL;
 - 7) Mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan APP sesuai dengan SPK;
 - 8) Mengevaluasi pelaksanaan probis sesuai aturan yang berlaku dan menindaklanjuti temuan auditor;
- Asisten Manager APP membawahi tiga Supervisor :
- a) Supervisor Pengendalian APP
 - b) Supervisor *Automatic Meter Reading*
 - c) Supervisor Pengendalian Losses dan PJU
- f. Asisten Manager Perencanaan, memiliki tugas dan tanggung jawab :
- 1) Membagi tugas member arahan kepada bawahan untuk efektifitas pendelegasian tugas dan wewenang;
 - 2) Menyusun rencana pengembangan sistem ketenagaistrikan untuk pedoman perluasan sarana pendistribusian tenaga listrik sesuai kebutuhan;
 - 3) Melakukan analisa & evaluasi neraca energy untuk pengendalian manajemen dalam sistem distribusi;
 - 4) Menyusun ketetapan target perusahaan baik untuk unit-unit asuhannya;

- 5) Mengelola penyusunan metode evaluasi kelayakan investasi dan penilaian finansialnya untuk dijadikan pedoman dalam mengkaji setiap rencana investasi pengembangan usaha baru;
- 6) Mengelola penyusunan rencana pengembangan usaha baru serta penetapan pengaturannya untuk pedoman pengembangan bisnis perusahaan;
- 7) Membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya;
- 8) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya;
- 9) Asisten Manager Perencanaan membawahi tiga Supervisor :
 - a) Supervisor Perencanaan Pengusahaan
 - b) Supervisor Perencanaan Sistem Distribusi
 - c) Supervisor Sistem Teknologi Informasi

4.1.3 Tugas dan Tanggung Jawab Unit Kerja

Menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan sekaligus akumulasi profit berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan. Mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi serta mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan.

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Arae Jember bergerak dibidang usaha pelayanan jasa listrik, meliputi pelayanan gangguan listrik, penyediaan aliran listrik, pelayanan pasang aliran listrik, melakukan kontrak kerja dengan pihak lain seperti bank dan perusahaan lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menagih rekening listrik yang dijual kepada pelanggan. Kegiatan pokok PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Arae Jember adalah menjalankan fungsi-fungsi sebagai berikut :

a. Fungsi Pelayanan Pelanggan

Fungsi pelanggan yang dimaksud adalah memberikan pelayanan pemberian informasi yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon

pelanggan dan masyarakat umum lainnya. Pelayanan pemberian penyambungan tenaga listrik, perubahan data yang berhubungan dengan pemberian penyambungan tenaga listrik yang meliputi perencanaan, persiapan, pelaksanaan, dan pengendalian.

b. Fungsi Pembacaan Meter

Pembacaan meter adalah fungsi PT. PLN dalam melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, dan pengendalian pada kegiatan pembacaan, pencatatan, dan perekam angka kedudukan alat pengukur meter kwh, meter kV Arh, meter kVa maksimal pada setiap pelanggan meter serta pembacaan dan pencatatan penunjukkan saklar waktu.

c. Fungsi Pembayaran Rekening Listrik

Fungsi pembayaran rekening listrik, meliputi :

- 1) Merencanakan peningkatan pelayanan pembayaran dan penerimaan pembayaran piutang pelanggan;
- 2) Menerima dan menyimpan piutang pelanggan dan daftarnya;
- 3) Menyiapkan nota tagihan atas piutang pelanggan yang menjadi beban APBN/APBD, kedutaan dan perwakilan Negara asing serta pelanggan tertentu;
- 4) Mengirimkan piutang pelanggan dan daftarnya kepada pelaksana pelayanan penerimaan pembayaran;
- 5) Melaksanakan pembayaran dan pelayanan penerimaan pembayaran piutang pelanggan;
- 6) Menerima piutang pelanggan dari tempat pembayaran;
- 7) Mengirimkan rekening listrik yang harus diperbaiki dan menerima kembali rekening listrik sesuai perbaikan;
- 8) Memproses piutang pelanggan menjadi piutang ragu-ragu;
- 9) Memantau dan mengawasi pelaksanaan pembayaran dan pelayanan penerimaan pembayaran piutang pelanggan di tempat pembayaran secara tertib dan teratur;

- 10) Memantau dan mengawasi rekening listrik yang ditagih dan dilunasi serta yang belum dilunasi di tempat pembayaran;
- 11) Melakukan koordinasi dengan fungsi terkait;
- 12) Membuat laporan berkala dibidangnya.

d. Penerangan Jalan Umum (PJU)

PJU adalah singkatan dari Penerangan Jalan Umum yang dapat juga diartikan sebagai Lampu Penerangan yang dipasang untuk sebesar-besarnya bagi kepentingan umum/bersama/bersifat public. PJU yang dimaksud adalah lampu-lampu dipasang pada ruas-ruas jalan yang dianggap perlu untuk diberikan penerangan, PJU juga dapat dipasang pada tempat umum lain seperti taman-taman kota.

Di propinsi Jawa Timur, Pengelolaan PJU menjadi wewenang dan tanggung jawab Pemerintah Daerah (Pemda setempat/Pemerintah Kota). Sedangkan dalam hal ini PJU, PLN hanya berwenang dan bertanggungjawab dalam menyediakan pasokan aliran listrik saja.

Adapun aktifitas yang dilakukan pengelola antara lain :

- 1) Perencanaan Pemasangan PJU
- 2) Penambahan dan Perluasan PJU
- 3) Pemasangan Jaringan PJU
- 4) Pemeliharaan dan Perbaikan PJU
- 5) Pengawasan PJU

Permintaan/perluasan PJU yang datang dari lingkungan masyarakat harus ditujukan kepada Pemda/pemkot setempat selaku pengelola PJU, dikarenakan PLN tidak memiliki kewenangan untuk melakukan penamabahan perluasan PJU. Dalam hal merealisasikan penambahan/perluasan PJU tersebut, Pemda dan PLN senantiasa koordinasi dalam menentukan kelayakan pasokan aliran listrik agar setiap PJU yang dipasang dapat menyala dengan baik dan tidak mengganggu tegangan dari pelanggan PLN disekitarnya.

4.1.4 Ketenagakerjaan

Pegawai atau tenaga kerja merupakan faktor yang sangat menentukan bagi perusahaan dan juga merupakan faktor produksi yang harus dijadikan titik perhatian. Agar pegawai mempunyai kualitas tinggi terhadap perusahaan dan menciptakan suasana kerja yang kondusif serta menumbuhkan rasa saling memiliki dan kerjasama maka kesejahteraan pegawai juga harus diperhatikan. Usaha yang dilakukan PT. PLN (Persero) Distibusi Area Pelayanan dan Jaringan Cabang Jember untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai yaitu dengan memberikan gaji yang memadai bagi pegawainya dan memberikan berbagai fasilitas kesejahteraan kepada tenaga kerjanya yang meliputi :

- a. Mengikutkan seluruh tenaga kerjanya dalam program JAMSOSTEK.
- b. Pemberian bonus, tunjangan hari raya, jaminan hari tua, dan santunan duka cita bagi pegawai.
- c. Fasilitas kerja berupa : Alat Pelindung Diri (APD), kamar ganti pakaian, kamar mandi, toilet, loker pegawai, air minum dalam kemasan gallon di setiap unit tempat kerja, bantuan uang untuk perumahan dan makan siang.
- d. Memberikan cuti pada pegawai.
- e. Fasilitas rekreasi, pembinaan kerohanian dan olah raga.
- f. Poloklinik PT. PLN (Persero) APJ Cabang Jember dan dokter keluarga sebagai fasilitas kesehatan.
- g. Koperasi.

Dengan diperhatikannya kesejahteraan pegawai, maka pegawai akan semakin bersemangat selama menjalankan pekerjaannya dan pekerjaan yang diselesaikan akan lebih cepat sehingga tujuan dari perusahaan akan semakin capat tercapai.

4.2 Deskripsi Variabel Penelitian

4.2.1 Jenis kelamin

Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1 di bawah ini.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Orang	Persentase
1	Wanita	26	74,3
2	Pria	9	25,7
Jumlah		35	100

Sumber: Lampiran 3, diolah

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa jenis kelamin pegawai sebagian besar adalah pria, dimana terdapat 26 orang atau 74,3% dari jumlah keseluruhan responden. Sedangkan jenis kelamin wanita terdapat 9 orang atau 25,7% dari jumlah keseluruhan responden.

4.2.2 Umur Pegawai

Karakteristik responden dilihat dari umur pegawai disajikan pada Tabel 4.1. Dasar perhitungan interval umur responden dijelaskan pada proses perhitungan sebagai berikut.

Umur terendah	: 26 tahun
Umur tertinggi	: 42 tahun
<i>Range</i> (R)	: 42 tahun – 26 tahun = 14
Jumlah interval kelas	: 4
Besar interval kelas	: $\frac{14}{4} = 3,5$

Penyusunan interval distribusi responden menurut umur yang dibagi menjadi empat jumlah kelas interval dengan besar interval tujuh pada masing-masing kelas interval. Pembagian interval umur dimulai dari nilai umur terendah yaitu 26 tahun dan nilai umur tertinggi sebesar 42 tahun. Distribusi responden menurut umur ditunjukkan Tabel 4.2.

Tabel 4.2 : Distribusi Responden Menurut Umur

No.	Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	26 – 29 tahun	9	25,7
2.	30 – 33 tahun	15	42,9
3.	34 – 37 tahun	9	25,7
4.	38 - 42 tahun	2	5,7
Jumlah		35	100

Sumber: Lampiran 3, diolah

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki umur 30 – 33 tahun yakni sebesar 15 orang atau 42,9%. Hal ini menunjukkan umumnya pegawai PT.PLN Distribusi Area Jember merupakan pegawai golongan muda tetapi mampu menguasai teknologi informasi dalam pekerjaannya.

4.2.3 Sistem Informasi

Karakteristik pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember berdasarkan sistem informasi yang digunakan ditunjukkan seperti Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Sistem Informasi

No	Sistem Informasi	Orang	Persentase (%)
1	MS. Access	16	45,7
2	Ms. Excell	11	31,4
3	MS. Publisher	1	2,9
4	MS. Word	7	20,0
Jumlah		35	100

Sumber: Lampiran 3, diolah

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menggunakan sistem informasi akuntansi Access sebanyak 16 orang atau 45,7%. Sedangkan pegawai yang menggunakan Microsoft Word dan Excell masing-masing terdapat 7 orang atau 20% dari jumlah keseluruhan responden. Sedangkan yang menggunakan publisher terdapat 1 orang atau 2,9 % dari jumlah keseluruhan responden dan responden yang menggunakan MS. Word terdapat 7 orang atau 20%

dari keseluruhan responden. Berdasarkan sistem informasi yang digunakan menunjukkan bahwa pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember sudah memiliki keterampilan tentang sistem informasi dalam perusahaan.

4.2.4 Lama Bekerja

Karakteristik pegawai PT.PLN Distribusi Area Jember berdasarkan lama bekerja dibagi dalam tiga kategori antara lain 1 sampai 2 tahun, 3 sampai 4 tahun dan lebih dari 5 tahun. Karakteristik responden berdasarkan lama jabatan ditunjukkan Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Jabatan

No	Frekuensi	Orang	Persentase (%)
1	1 - 3 tahun	12	34,3
2	3 - 5 tahun	22	62,9
3	5 - 7 tahun	1	2,9
Jumlah		35	100

Sumber: Lampiran 3, diolah

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mempunyai lama bekerja sebanyak 3 sampai 5 tahun, dimana terdapat 22 orang atau 62,9% dari jumlah keseluruhan responden. Sedangkan yang memiliki lama bekerja 1 – 3 tahun terdapat 1 orang atau 2,9% dari jumlah keseluruhan responden dan responden yang memiliki lama bekerja 1-3 tahun terdapat 12 orang atau 34,5% dari keseluruhan responden. Berdasarkan lama bekerja menunjukkan bahwa pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember sudah lama bekerja di perusahaan.

4.2.5 Tingkat pendidikan

Aspek pendidikan sangat penting bagi seorang pegawai, orang-orang yang berpendidikan lebih tinggi secara umum mempunyai peluang yang lebih besar untuk dapat bekerja secara efisien dan efektif. Pada sisi yang lain, tingkat pendidikan pada masa sekarang ini menjadi salah satu persyaratan utama untuk dapat menduduki

jabatan maupun untuk dipromosikan pada jabatan yang lebih tinggi. Pengelompokan responden berdasarkan pendidikan dilihat pada Tabel 4.5

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	
		Orang	Persentase
1	SMA	0	0
2	Diploma	9	25,7
3	Sarjana	23	65,7
4	Pasca sarjana	3	8,6
Jumlah		35	100

Sumber: Lampiran 3, diolah

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa pendidikan pegawai sebagian besar adalah sarjana, dimana terdapat 23 orang atau 65,7% dari jumlah keseluruhan responden. Sedangkan pendidikan pasca sarjana adalah 3 orang atau 8,6% dari jumlah keseluruhan responden. Pendidikan Diploma sebanyak 9 orang atau 25,7% dari jumlah keseluruhan responden. Hal itu menunjukkan bahwa pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember sebagian besar adalah pegawai yang berpendidikan sarjana yang telah diperoleh dari hasil rekrutmen yang diseleksi sehingga memiliki ketrampilan dan pengetahuan terutama di bidang teknologi informasi.

4.3 Uji Instrumen Data

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah esens kebenaran penelitian. Sebuah *instrument* dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur serta dapat mengungkapkan data dan variabel yang akan diteliti secara tepat. Kriteria validitas dalam penelitian ini dengan analisis faktor (*Confirmatory Factor Analysis*) yaitu dikatakan valid jika nilai

KMO > 0,5 dan *Barlett's Test* dengan signifikansi < 0,05. Hasil uji validitas dijelaskan pada Tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Data

No	Variabel	Nilai KMO	<i>Barlett's Test</i>	Keterangan
1	Kualitas informasi (X1)	0,705	0,000	Valid
2	Kemampuan tehnik personal (X2)	0,692	0,000	Valid
3	Pelatihan dan Pendidikan (X3)	0,512	0,000	Valid
4	Kinerja Sistem informasi (Y)	0,681	0,007	Valid

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan hasil perhitungan nilai KMO menyatakan nilai KMO > 0,5 dan *Barlett's Test* < 0,05. Dengan demikian setiap item pertanyaan dalam kuisisioner memiliki konsistensi internal dan dinyatakan valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan cara mencari angka reliabilitas dari butir-butir pernyataan dalam kuisisioner, menggunakan rumus *standardized item alpha*. Setelah diperoleh nilai α , selanjutnya membandingkan nilai tersebut dengan angka kritis reliabilitas pada tabel α , sehingga nilai kritis reliabilitas dapat ditentukan sebesar 0,60 (Ghozali, 2005:89). Dapat dikatakan reliabel jika nilai α lebih besar dari angka kritis reliabilitas. Hasil pengujian reliabilitas ditunjukkan Tabel 4.7 berikut.

Tabel 4.7 Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Nilai α	Reliabilitas	Keterangan
1	Kualitas informasi (X1)	0,828	0,600	Reliabel
2	Kemampuan tehnik personal (X2)	0,699	0,600	Reliabel
3	Pelatihan dan Pendidikan (X3)	0,629	0,600	Reliabel
4	Kinerja Sistem informasi (Y)	0,835	0,600	Reliabel

Sumber : Lampiran 5

Berdasarkan Tabel 4.7 terlihat bahwa semua nilai α lebih besar dari nilai angka kritis reliabilitas sebesar, sehingga semua butir pertanyaan dapat dipercaya dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4.4 Analisis Data

4.4.1 Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji dengan *Kolmogorov-Smirnov*. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah data variabel operasional dalam model empiris yang diuji berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Ketentuan pengujian *Kolmogorov-Smirnov* adalah apabila dua perbandingan atau salah satu mempunyai tingkat signifikansi (*2-tailed*) yang dihasilkan lebih besar dari 0,05 yang berarti data berdistribusi normal. Bila kedua pembandingan mempunyai tingkat signifikansi (*2-tailed*) yang dihasilkan kurang dari 0,05, maka data berdistribusi tidak normal. Hasil uji normalitas data ditunjukkan Tabel 4.8 berikut.

Tabel 4.8 Uji Normalitas Data dengan *Kolmogorov-Smirnov*

Variabel	K-S Z*	Signifikansi	Keterangan
Kualitas informasi (X1)	0,664	0,770	Distribusi Normal
Kemampuan tehnik personal (X2)	0,517	0,952	Distribusi Normal
Pelatihan dan Pendidikan (X3)	1,320	0,061	Distribusi Normal
Kinerja Sistem informasi (Y)	0,540	0,932	Distribusi Normal

Sumber : Lampiran 6

Keterangan :

* K-S Z : *Kolmogorov-Smirnov test*

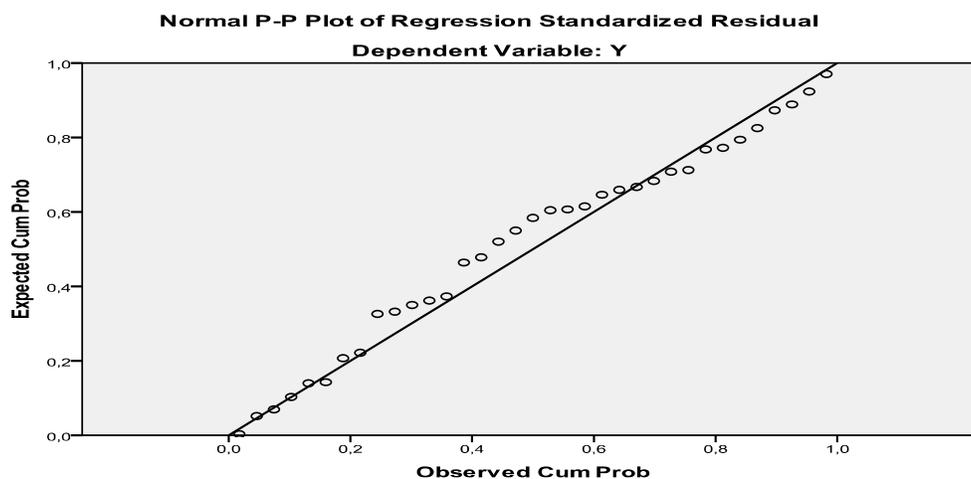
Tabel 4.8 menunjukkan bahwa kinerja sistem informasi (Y) adalah berdistribusi normal. Tampak hasil dari perhitungan *Kolmogorov Smirnov Test* sudah menunjukkan distribusi yang normal pada semua variabel (nilai signifikansi > 0,05).

4.4.2 Uji Asumsi Klasik

Setelah memperoleh model, maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah menguji apakah model yang dikembangkan bersifat BLUE (*Best Linier Unbised Estimator*). Asumsi BLUE yang harus dipenuhi antara lain: adanya kenormalan, tidak ada multikolinieritas, adanya homoskedastisitas dan tidak ada autokorelasi. Pengujian asumsi klasik dilakukan pada model regresi linear berganda yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas Model

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid. Salah satu cara untuk melihat normalitas residual adalah melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Hasil uji normalitas residual dijelaskan dengan Gambar 4.2 berikut.



Gambar 4.2 Grafik Normal Plot

Sumber: Lampiran 7

Gambar 4.2 menunjukkan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga model regresi memenuhi asumsi kenormalan.

b. Uji Multikolinearitas

Salah satu asumsi yang mendasari model regresi linier adalah tidak adanya suatu hubungan linier yang sempurna antara beberapa atau semua variabel independen. Ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Santoso (2000 :234) menyatakan bahwa indikasi multikolinearitas terjadi antar variabel independen apabila VIF lebih dari 5. Berikut ini disajikan hasil uji multikolinearitas untuk persamaan regresi.

Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas Terhadap Model Regresi

Variabel	VIF	Keterangan
Kualitas informasi (X1)	1,259	Tidak terjadi multikolinearitas
Kemampuan tehnik personal (X2)	1,317	Tidak terjadi multikolinearitas
Pelatihan dan Pendidikan (X3)	1,217	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Lampiran 7

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen karena menunjukkan nilai VIF kurang dari 5.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian dilakukan dengan uji *Glejser* sehingga dapat diketahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dan hasil pengujiannya. Jika signifikansi $< \alpha$, maka H_0 ditolak, sehingga terdapat heteroskedastisitas, tapi bila signifikansi $> \alpha$, maka H_0 diterima, sehingga tidak terdapat heteroskedastisitas. Hasil uji *Glejser* dijelaskan pada Tabel 4.10 berikut.

Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas Terhadap Model Regresi

Variabel	t hitung	Signifikansi t
1 (Constant)	7,359	0,000
Kualitas informasi (X1)	-0,145	0,886
Kemampuan tehnik personal (X2)	1,488	0,147
Pelatihan dan Pendidikan (X3)	0,126	0,901

Sumber: Lampiran 8

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki tingkat signifikan sebesar 0,886, tingkat signifikan kemampuan tehnik personal sebesar 0,147 dan tingkat signifikan pelatihan dan pendidikan sebesar 0,901. Hal itu menunjukkan bahwa signifikansi > 0,05 sehingga tidak terdapat heteroskedastisitas pada model analisis jalur

4.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Setelah melalui tahap analisis statistik deskriptif guna memperoleh gambaran nyata tentang variabel yang diteliti, selanjutnya data yang telah dikumpulkan dianalisis lebih lanjut dalam tahapan analisis statistik inferensial. Adapun alat statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Analisis regresi berganda berkaitan dengan studi ketergantungan suatu variabel dependen pada satu atau lebih variabel independen dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis regresi linear berganda antara variabel independen yaitu kualitas informasi, kemampuan tehnik personal dan pelatihan dan pengembangan variabel dependen kinerja sistem informasi ditunjukkan pada Tabel 4.17.

Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Independen	<i>Unstandardized</i>	t_{hitung}	Sig.	Keterangan
	<i>Coefficients (B)</i>			
Konstanta (Constant)	,024	-	-	-
Kualitas informasi (X1)	,510	3,431	0,002	Signifikan
Kemampuan tehnik personal (X2)	,035	2,227	0,022	Signifikan
Pelatihan dan Pendidikan (X3)	,281	2,920	0,044	Signifikan
R	0,675		DW =	1,948
R Square	0,455		F hitung =	8,641
Adjusted R square	0,403		Sig. F =	0,000

Sumber : Lampiran 7

Berdasarkan koefisien regresi pada Tabel 4.17 maka persamaan regresi yang dapat dibentuk adalah:

$$Y = 0,024 + 0,510X_1 + 0,035X_2 + 0,281X_3 + e$$

4.4.4 Uji Statistik Pengaruh Variabel Kualitas Informasi, Kemampuan Teknik Personal, Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai terhadap Kinerja Sistem Informasi

a. Uji F

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji F dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi (X_1) dan program pelatihan dan pendidikan pemakai (X_2) terhadap variabel dependen (kinerja sistem informasi) secara simultan. Berdasarkan analisis data yang ditunjukkan pada Tabel 4.13 diketahui F hitung sebesar 8,641 dan F tabel $\alpha(k)(n-k-1)$ maka F tabel (0,05 : 5 : 30) dengan signifikansi 5% diperoleh sebesar 2,49. Hasil ini menunjukkan bahwa F hitung > F tabel (8,641 > 2,49) maka menolak H_0 dan menerima H_a artinya secara simultan kinerja sistem informasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember.

b. Uji t

Setelah dilakukan uji asumsi klasik, langkah selanjutnya adalah melakukan uji t untuk menginterpretasikan hasil analisis regresi berganda. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara signifikan secara parsial. Hasil analisis regresi berganda adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kemampuan teknik personal, dan program pelatihan dan pendidikan pemakai terhadap kinerja sistem informasi .

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada Tabel 4.13 dengan uji t (dalam hal ini untuk menguji pengaruh secara parsial) diperoleh hasil yang dapat dinyatakan sebagai berikut:

- a. Variabel kualitas informasi dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi (X1) memiliki tingkat signifikansi (sig t) sebesar 0,002. Nilai ini kurang dari α (= 0,05), maka H_0 diterima yang berarti secara parsial variabel kualitas informasi perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi.
- b. Variabel kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi memiliki tingkat signifikansi (sig t) sebesar 0,022. Nilai ini kurang dari α (= 0,05), maka H_0 ditolak yang berarti secara parsial variabel kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sistem informasi.
- c. Variabel program pelatihan dan pendidikan pemakai memiliki tingkat signifikansi (sig t) sebesar 0,044. Nilai ini kurang dari α (= 0,05), maka H_0 ditolak yang berarti secara parsial variabel program pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi.

Berdasarkan hasil uji t maka koefisien-koefisien persamaan regresi linear berganda dapat diartikan sebagai berikut :

- a. Variabel kualitas informasi perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi perusahaan artinya setiap peningkatan atau penurunan variabel kualitas informasi perusahaan satu satuan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja sistem informasi pegawai.
- b. Variabel kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan artinya setiap peningkatan variabel kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi sebesar satu satuan berpengaruh terhadap peningkatan atau penurunan kinerja sistem informasi.
- c. Variabel program pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh signifikan artinya setiap peningkatan atau penurunan variabel program pelatihan dan pendidikan pemakai sebesar satu satuan berpengaruh terhadap peningkatan atau penurunan kinerja sistem informasi.

4.4.5 Koefisien Determinasi Berganda

Untuk mengetahui besarnya proporsi/sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan, maka dapat ditentukan dengan uji koefisien determinasi berganda (R^2). Dilihat dari nilai koefisien determinasi berganda, hasil analisis menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel independen kualitas informasi, kemampuan tehnik personal, pelatihan dan pendidikan pemakai secara simultan terhadap kinerja sistem informasi dilihat dari nilai *Adjusted R Square* (R^2) menunjukkan presentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen, dimana semakin mendekati nilai 1 maka semakin besar pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dapat diketahui nilai *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0,403. Hal tersebut menunjukkan bahwa 40,3% variabel kinerja sistem informasi dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu kualitas informasi dalam pengembangan sistem informasi, kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem informasi, program pelatihan dan pendidikan pemakai. Sedangkan sisanya 59,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengaruh Kualitas Informasi Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Sistem Informasi.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas informasi dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi (X1) memiliki tingkat signifikansi (sig t) sebesar 0,002 kurang dari α (= 0,05). Berarti Hipotesis 1 diterima yang berarti variabel kualitas informasi berpengaruh secara statistik signifikan terhadap kinerja sistem informasi.

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa

baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.

Kualitas informasi merupakan informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses. Konsep ini dikaitkan dengan konsep produk informasi yang menggunakan data sebagai masukan dan informasi didefinisikan sebagai data yang telah diolah sehingga memberikan makna bagi penerima informasi. Kualitas informasi memiliki signifikansi yang kuat terhadap pengaruh kesuksesan sistem informasi. Dengan demikian perancang sistem harus memanfaatkan sepenuhnya empat indikator kualitas informasi yaitu kelengkapan (*completeness*), saling pengertian (*understandability*), keamanan (*security*), ketersediaan (*availability*), dan keakuratan (*accuracy*) informasi yang meningkatkan niat perilaku dan kepuasan pengguna untuk menggunakan sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992). Berkaitan dengan pengembangan suatu sistem dan agar sistem tersebut dapat memenuhi harapan pemakainya, sistem yang dibuat harus berkualitas sehingga harapan pemakai untuk meningkatkan kinerja dapat tercapai. Oleh karena itu, mengapa setiap pengembangan sistem harus berkualitas, hal tersebut didasari oleh alasan-alasan 1) konsistensi, 2) efisiensi, 3) terkemuka, 4) Pengurangan biaya, dan 5) Kemampuan adaptasi.

Kualitas informasi dapat meningkatkan kinerja sistem informasi. Semakin baik kualitas informasi maka semakin baik kinerja sistem sehingga mampu memberikan kemudahan bagi pengguna dan memberikan makna bagi penerima informasi dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna sistem AP2T. Informasi yang dihasilkan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika pengguna percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan, menghasilkan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan maka berdampak positif pada pengguna dan penerima sistem informasi. Sebaliknya jika sistem informasi tidak mengandung unsur kevalidan data dan tidak bisa dipertanggungjawabkan, maka akan berdampak negatif bagi pengguna dan penerima sistem

informasi sehingga berdampak pada kinerja. Maka dengan terpenuhinya indikator kesuksesan dalam kualitas informasi seperti kelengkapan; saling pengertian; keamanan; ketersediaan, dan keakuratan informasi maka data dari informasi yang diproses akan bisa dipertanggung jawabkan.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Almilia dan Brilliantien (2006) yang mendapati hasil bahwa variabel kualitas informasi dalam pengembangan sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi.

4.5.2 Pengaruh Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Sistem Informasi

Hipotesis 2 menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi terhadap kinerja sistem informasi. Berdasarkan hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi memiliki tingkat signifikansi ($\text{sig } t$) sebesar 0,022. Nilai ini kurang dari α ($= 0,05$), maka H_0 ditolak yang berarti secara statistik variabel kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sistem informasi.

Kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang menggunakan sistem informasi harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan sistem informasi yang digunakan oleh pegawai. Pemakai sistem informasi akuntansi diharuskan memiliki kemampuan dan *skill* tentang komputer dan sistem informasi yang digunakan agar dapat melancarkan dan meningkatkan kinerja sistem informasi. Adanya *skill* yang bagus dalam melaksanakan sistem AP2T akan membuat penerapan sistem informai juga akan semakin baik pula sehingga kinerja juga akan meningkat.

Pemakai sistem informasi yang memiliki kemampuan yang diperoleh dari pendidikan dan pengalaman akan meningkatkan kinerja dalam menggunakan sistem

informasi dan akan terus menggunakannya dalam membantu menyelesaikan pekerjaannya karena pemakai memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai. Hal itu berarti adanya kemampuan teknik personal akan memberikan peningkatan kinerja sistem informasi.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan Syahdan (2006) yang mendapati hasil bahwa variabel kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi. Menurut Syahdan (2006), hal ini disebabkan karena kemampuan teknik personal sistem informasi sangat baik sehingga mengakibatkan pemakai sistem merasa puas dengan sistem yang ada.

4.5.3 Pengaruh Antara Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Terhadap Kinerja Sistem Informasi

Hipotesis 3 menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara program pelatihan dan pendidikan pemakai terhadap kinerja sistem informasi. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa program pelatihan dan pendidikan pemakai memiliki tingkat signifikansi (t) sebesar 0,037. Nilai ini kurang dari α ($=0,05$), maka H_0 ditolak yang berarti secara statistik variabel program pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi

Keberadaan program pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi. Hal ini berarti program pelatihan dan pendidikan pemakai mempengaruhi kinerja sistem informasi karena program pendidikan dan pelatihan pemakai bertujuan agar pemakai dapat menggunakan sistem dengan benar. Dengan adanya pelatihan bagi pegawai akan membuat kemampuan teknik personal semakin baik sehingga dalam menjalankan sistem informasi dan pegawai sebagai *brainware* mampu meningkatkan kinerja sistem informasi dalam upaya memperlancar semua akses informasi yang diperlukan untuk kepentingan perusahaan. Pelatihan dan pendidikan akan semakin meningkatkan *skill* dan pengetahuan sehingga pegawai dapat memiliki kemampuan yang sesuai untuk menjalankan tugasnya dalam sistem

informasi akuntansi seiring dengan penguasaan keahlian atau keterampilan penghasilan yang diterima individu akan meningkat. Pada akhirnya hasil pelatihan dan pengembangan akan membuka peningkatan dalam pekerjaan dan kinerja sistem informasi. Dalam konteks tersebut peningkatan karier atau promosi ditentukan oleh pemilikan kualifikasi skill. Sementara dalam situasi sulit dimana organisasi cenderung mengurangi jumlah karyawannya, pelatihan dan pengembangan memberi penguatan bagi individu dengan memberi jaminan *job security* berdasarkan penguasaan kompetensi yang dipersyaratkan instansi.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan Komara (2005), Syahdan (2006) yang mendapati hasil bahwa variabel program pelatihan dan pendidikan pemakai terhadap kinerja sistem informasi.

4.5.4 Pengaruh antara Kualitas Informasi, Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi dan Program Pelatihan dan pendidikan pemakai sistem Terhadap Kinerja sistem informasi Secara Simultan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas informasi, kemampuan teknik personal sistem informasi dan program pelatihan dan pendidikan pemakai sistem terhadap kinerja sistem informasi secara simultan. Hal itu ditunjukkan dengan adanya $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($8,641 > 2,49$) maka menolak H_0 dan menerima H_a artinya secara simultan kinerja sistem informasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember.

Hasil penelitian ini konsisten dengan Cheney, Sanders Courtney, Yaverbaum, dan Nosek, Nelson dan Cheney (dalam Komara, 2005) yang menjelaskan bahwa adanya kemampuan tehnik personal dan pelatihan dan pendidikan, dapat meningkatkan kinerja sistem informasi. Para peneliti lainnya telah mengajukan hubungan positif antara pelatihan pemakai, sikap pemakai, dan keberhasilan sistem informasi. Demikian menurut peningkatan melalui pemberian penghargaan/apresiasi

kepada seluruh sumber daya baik kemampuan personal dan pelatihan dan pendidikan dapat meningkatkan kinerja sistem.

BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor seperti kualitas informasi, kemampuan teknik personal, pelatihan dan pendidikan pemakai terhadap kinerja sistem informasi. Berdasarkan analisis hipotesis yang telah dibahas pada bab 4, maka dapat diambil beberapa kesimpulan .

- a. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Komara (2005) dan Syahdan (2006), tetapi tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Almilia dan Brilliantien (2006).
- b. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa kemampuan teknik personal sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahdan (2006), tetapi tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Almilia dan Brilliantien (2006).
- c. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa program pelatihan dan pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Komara (2005) dan Syahdan (2006).
- d. Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas informasi, kemampuan teknik personal sistem informasi dan program pelatihan dan pendidikan pemakai sistem terhadap kinerja sistem informasi. Hasil penelitian ini konsisten dengan Cheney, Sanders Courtney, Yaverbaum, dan Nosek, Nelson dan Cheney (dalam Komara,2005) yang menjelaskan bahwa adanya kemampuan teknik personal dan pelatihan dan pendidikan, dapat meningkatkan kinerja sistem informasi.

5.2. Keterbatasan

Penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan-keterbatasan yang bisa menghambat jalannya penelitian oleh peneliti seperti:

- a. Dalam penelitian ini mengkhususkan hanya kepada perilaku pegawai dalam organisasi terkait dengan sistem informasi dan belum memasukkan dimensi terkait dengan teknologi yang terdiri dari Perangkat keras (*hardware*), Perangkat lunak (*software*), Prosedur, orang, Basis data, Jaringan komputer dan Komunikasi data hal ini dikarenakan sistem yang digunakan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember merupakan pengembangan dari sistem yang ada didalam PT. PLN Pusat sehingga peneliti belum bisa melakukan penelitian lebih jauh terhadap dimensi teknologi dan dengan demikian peneliti hanya memfokuskan penelitian hanya kepada perilaku pegawai dalam organisasi terkait dengan sistem informasi dan belum memasukkan dimensi teknologi.
- b. Penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi ini terbatas hanya dilakukan pada satu area pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember saja jadi hasil penelitian ini tidak mencerminkan kondisi diseluruh PT. PLN Distribusi area lainnya karena setiap daerah memiliki perbedaan masalah yg dihadapi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi ini.
- c. Dalam penelitian ini untuk pelatihan dan pendidikan pemakai sistem terkait sistem baru Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat belum dilakukan secara inten oleh PT. PLN (PERSERO) pusat dan untuk sementara hanya karyawan dengan kriteria tertentu saja yang mendapatkan pelatihan, hal ini menyebabkan adanya kemungkinan responden menjawab dengan tidak serius karena peneliti tidak mengetahui apakah kuisioner benar-benar diisi berdasarkan dengan apa yang koresponden dapatkan dalam pelatihan dan pendidikan pemakai sistem

mengingat kegiatan tersebut masih belum dilakukan secara inten dan menyeluruh.

5.3. Saran

Saran untuk peneliti selanjutnya:

- a. Perlunya memperluas variabel terutama terkait dengan dimensi teknologi yang terdiri dari Perangkat keras (*hardware*), Perangkat lunak (*software*), Prosedur, orang, Basis data, Jaringan komputer dan Komunikasi data sehingga dengan demikian semakin banyak aspek nantinya yang akan dinilai dari komponen sistem informasi selain dari variabel teknologi, variabel sumber daya manusia, dan variabel organisasi.
- b. Untuk peneliti selanjutnya bisa melakukan penelitian dengan membandingkan kinerja PT. PLN Distribusi Area satu dengan beberapa PT. PLN Distribusi Area yang lain sehingga dapat membandingkan kualitas kinerja antar masing-masing wilayah PT. PLN Distribusi Area sehingga dapat meningkatkan kinerja sistem informasi dengan terus melakukan evaluasi dan pengembangan terhadap sistem yang sesuai dengan lingkungan intern perusahaan dan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga dapat terus bersaing dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif.
- c. Untuk PT. PLN (PERSERO) pusat diharapkan bisa memberikan pelatihan dan pendidikan pemakai sistem secara inten dan menyeluruh sesuai kriteria pengguna sistem kepada karyawan diseluruh unit atau distribusi areanya sehingga pelatihan dan pendidikan pemakai sistem bisa merata dan dengan demikian mampu meningkatkan pengembangan sistem yang nantinya akan berdampak positif terhadap kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2000. *Analisis Regresi (teori, kasus, dan solusi)*. Edisi kedua, cetakan pertama. Yogyakarta: Penerbit BPFE
- Almilia, Luciana Spica dan Brilliantien, Irmaya. 2006. *Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi*. Jumal Akuntansi.
- Almilia, Luciana Spica dan Brilliantien, Irmaya. 2007. *Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi*. Jumal Akuntansi.
- Bodnar, H. George dan William S. Hopewood. 1996. *Sistem Informasi Akuntansi*, Terjemahan Indonesia. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- DeLone, W. H., and Mclean, E. R. 1992. Information System Success: The Quest for the Dependent Variable, *Information System Research*, 3(1): 60-95.
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan program SPSS*. Edisi Pertama. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hall, James A. 2002. *Sistem Informasi Akuntansi (Buku 1 & 2)*. Edisi Ketiga Jakarta: Salemba Empat.
- Handayani, Rini. 2007. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaat Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi*. Symposium Nasional Akuntansi 10. Makasar.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supumo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi pertama, cetakan pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Jogiyanto. 2001. *Sistem Teknologi dan Informasi*. Yogyakarta : BPFE
- Jusup, Al Haryono. 2001. *Dasar-Dasar Akuntansi*. Jilid 1, Edisi 6. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Kieso, Donald E., Weygandt, Jerry J.,Warfield, Terry D. 2002. *Akuntansi Intermediate*. Edisi kesepuluh. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Komara, Acep. 2005. *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi*. Simposium Nasional Akuntansi 8. Solo.

- Kuncoro, Mudrajad. 2001. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mardiasmo .2006. *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik : Suatu Sarana Good Governance*. Jurnal akuntansi pemerintahan. Volume 2, nomor 1, mei 2006. Program Pasca Sarjana. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Montazemi, A.R., 1988. Factor Affecting Information Satisfaction In The Context Of The Small Business Environment. *MIS Quarterly*, Vol 12 (2): 239 – 256.
- Presiden Republik Indonesia. *RUU tentang pelayanan publik*. RUU pelayanan publik.pdf.
- Puspita, Dina.2006. *Pengaruh Kepercayaan Dan Teknologi Sistem Informasi Baru Terhadap Kinerja Individual*. Skripsi. Jember: fakultas ekonomi iniversitas jember.
- Rianto Rahadi, Dr. Dedi. 2007. *Peranan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan di Sektor Publik*. Seminar Nasional Teknologi 2007 (SNT 2007). Yogyakarta.
- Santoso, Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. PT Gramedia. Jakarta
- Soenarto,.2001. *Otonomi Daerah Dan Pelayanan Publik*, <http://pelayanan publik/otonomi daerah dan pelayanan publik.htm>.
- Suwarni, Yogi. *Inovasi Sektor Publik*. Peneliti pada Pusat Kajian Administrasi Internasional.
- Tjhai Fung Jen. 2002. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. Jurnal Bisnis dan Akuntansi Volume IV No. 2.
- Umar, Husein. 2006. *Riset Akuntansi Dilengkapi dengan Panduan Membuat Skripsi dan Empat Bahasan Kasus Bidang Akuntansi*:Penerbit Gramedia

Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KEMAMPUAN TEKNIK PERSONAL SISTEM INFORMASI, PROGRAM PELATIHAN DAN PENDIDIKAN PEMAKAI SISTEM TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI

(Study Empiris pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember)

Responden yang Terhormat,

Kami memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuesioner ini. Kami berharap bapak/Ibu menjawab dengan leluasa, sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu rasakan, lakukan dan alami, bukan apa yang seharusnya atau yang menjadi ideal. Kami mengharapkan Bapak/ibu menjawab dengan jujur dan terbuka, sebab tidak ada jawaban yang benar atau salah. Sesuai dengan kode etik penelitian, kami menjamin semua kode etik penelitian, kami juga menjamin kerahasiaan semua data. Kesediaan bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini adalah bantuan yang tidak ternilai bagi penelitian kami. Atas kerjasama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Hormat Saya,

Hendra Setyawan

IDENTIFIKASI RESPONDEN

Nama Responden :(Boleh tidak diisi).

Jenis Kelamin : L/P (Lingkari yang sesuai)

Tingkat Pendidikan :

Umur :Tahun

Lama Bekerja :.....Bln/Thn

(Berikan tanda cawang (√) pada kotak yang tersedia)

1. Pendidikan : SMU DIPLOMA
 Sarjana Pasca Sarjana

2. Sistem informasi yang selama ini dipakai:

Aplikasi-aplikasi Ms. Office:

- Ms. Access Ms. Excel Ms. Frontpage
 Ms. Power Point Ms. Publisher Ms. Word

3. Lama menggunakan Sistem Informasi:

- < 1 Tahun 1-3 Tahun 3-5 Tahun 5-7 Tahun >7 Tahun

I. KINERJA SISTEM INFORMASI

Petunjuk : Lingkarilah nomor skala yang terbaik mewakili tingkat kepuasan anda akan Sistem informasi yang dioperasikan di departemen anda.

Skala yang digunakan untuk jawaban pertanyaan dalam kuisisioner menggunakan 5 (lima) angka penilaian sebagai berikut:

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

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Bastian,2001:329). Pada Era globalisasi saat ini ditandai dengan arus informasi yang mengalir begitu pesat sejalan dengan perkembangan teknologi yang tinggi. Perkembangan yang pesat dari teknologi informasi seperti perangkat keras komputer (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan teknologi komunikasi lainnya telah membuat tujuan suatu institusi tersebut dapat dicapai secara maksimal. Peningkatan kinerja organisasi atau perusahaan melalui penggunaan teknologi dan informasi pada suatu instansi akan menghasilkan kualitas kerja yang produktif dan tepat guna. Dengan adanya sistem baru di PT. PLN (Persero) yaitu sistem AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) dimana dengan adanya model sistem ini pada tujuannya memberikan kemudahan akses kepada pihak PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember sendiri dimana dengan sistem ini pengolahan data lebih mudah diakses karena terpusat pada satu sistem pengelolaan data, semua terkoneksi dengan internet sehingga memberikan kecepatan akses, serta membuat biaya operasional lebih efisien dan efektif dan banyak lagi lainnya, sementara manfaat untuk pelanggan yaitu dapat

melakukan pembayaran secara *on line* lewat bank, kantor pos, dan pihak lain yang bekerja sama serta memberikan informasi yang cepat dan akurat bagi pelanggan yang akan melakukan pemasangan listrik baru.

	<u>Sangat tidak setuju</u>				<u>sangat setuju</u>
1. Sistem informasi AP2T mampu membantu departemen berfungsi dengan baik.	1	2	3	4	5
2. Sistem informasi AP2T sangat penting Dalam kesuksesan kinerja departemen saya.	1	2	3	4	5
3. Sistem informasi AP2T mampu Meningkatkan kepuasan kerja saya.	1	2	3	4	5
4. Sistem informasi AP2Tselalu memberikan Informasi yang dibutuhkan departemen saya.	1	2	3	4	5
5. Sistem informasi AP2T di dalam aplikasi Lain dapat digunakan untuk mengakses informasi guna memenuhi kebutuhan di departemen saya.	1	2	3	4	5
6. Saya senang menggunakan sistem AP2T yang ada.	1	2	3	4	5
7. Dengan sistem informasi AP2T yang ada, Departemen saya mampu mengerjakan tugas Lebih mudah dan efisien.	1	2	3	4	5
8. Sistem informasi AP2T dapat memberikan Kontribusi dalam pencapaian tujuan dan misi organisasi	1	2	3	4	5
9. Sebagian besar karyawan di departemen saya tertarik untuk menggunakan sistem informasi akuntansi yang ada.	1	2	3	4	5

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 10. Sistem informasi AP2T telah dilengkapi Informasi yang akurat dan reliabel. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Sistem informasi AP2T dengan mudah Melakukan penyesuaian pada berbagai kondisi baru sesuai dengan perkembangan kebutuhan informasi sekarang dan di masa yang akan datang. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Sistem informasi AP2T yang ada sering Saya gunakan dalam kegiatan sehari-hari. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Saya sangat bersedia menggunakan Sistem informasi AP2T yang telah ada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

II. FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH

A. Kualitas Informasi

Petunjuk: Berilah tanda cawang (√) pada kotak yang tersedia yang sesuai dengan kemampuan yang anda miliki

Petunjuk: Lingkarilah nomor skala, yang mewakili tingkat pengaruh kemampuan teknik personal anda.

Skala yang digunakan untuk jawaban pertanyaan dalam kuisisioner menggunakan 5 (lima) angka penilaian sebagai berikut:

	<u>Sangat Tidak Setuju</u>			<u>Sangat Setuju</u>	
1. Informasi yang diberikan oleh sistem informasi adalah akurat dan bebas dari kesalahan.	1	2	3	4	5
2. Sistem informasi menyediakan informasi yang tepat yang dibutuhkan saya.	1	2	3	4	5
3. Mempermudah untuk menemukan apa yang saya cari.	1	2	3	4	5
4. Sistem informasi memungkinkan informasi untuk menjadi mudah diakses bagi saya.	1	2	3	4	5
5. Kelengkapan informasi out put dari sistem informasi.	1	2	3	4	5
6. Sistem informasi menyediakan informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan saya.	1	2	3	4	5
7. Amannya informasi informasi out put dalam sistem informasi.	1	2	3	4	5
8. Secara keseluruhan, saya percaya terhadap langkah-langkah keamanan sistem informasi.	1	2	3	4	5
9. Informasi output dari sistem informasi	1	2	3	4	5

mudah dimengerti.

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 10. Mempermudah untuk menemukan apa yang anda cari ketika menggunakan sistem informasi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|

B. Kemampuan Teknik Personal Sistem informasi

Catatan: Kemampuan teknik disini berkaitan dengan **Kemampuan spesialis** yang meliputi teknik desain sistem yang berhubungan dengan sistem, komputer, dan model sistem. Dan **kemampuan Umum** yang berarti teknik analisis yang berhubungan dengan organisasi, manusia dan lingkungan sekitarnya.

Petunjuk: Berilah tanda cawang (√) pada kotak yang tersedia yang sesuai dengan kemampuan yang anda miliki

- Kemampuan Spesialis
- Kemampuan Umum

Petunjuk: Lingkarilah nomor skala, yang mewakili tingkat pengaruh kemampuan teknik personal anda.

Skala yang digunakan untuk jawaban pertanyaan dalam kuisisioner menggunakan 5 (lima) angka penilaian sebagai berikut:

- | | <u>Sangat Tidak Setuju</u> | | | | <u>Sangat Setuju</u> |
|--|----------------------------|---|---|---|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Kemampuan dasar komputer yang saya miliki dapat digunakan pada kegiatan saya. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Setiap karyawan perlu memiliki kemampuan teknik aplikasi komputer. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Setiap karyawan perlu memiliki kemampuan dasar komputer. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Setiap karyawan perlu memiliki Advance komputer. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Setiap karyawan perlu memiliki Kemampuan aplikasi komputer. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

C. Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai

Petunjuk: Untuk setiap pernyataan yang ada, lingkarilah nomor skala yang tersedia yang mewakili keberadaan program pelatihan dan pendidikan pemakai.

Skala yang digunakan untuk jawaban pertanyaan dalam kuisisioner menggunakan 5 (lima) angka penilaian sebagai berikut:

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

	<u>Sangat tidak Setuju</u>			<u>Sangat setuju</u>	
	1	2	3	4	5
1. Program pelatihan dan pendidikan untuk staff perlu diberikan agar staff bisa menggunakan sistem dengan benar.	1	2	3	4	5
2. Adanya program pelatihan dan pendidikan untuk mengerjakan cara pemakaian sistem yang benar kepada staff memiliki keuntungan yang tinggi bagi saya dalam pekerjaan dengan menggunakan sistem	1	2	3	4	5

HASIL JAWABAN RESPONDEN
KARYAWAN PT. PLN DISTRIBUSI JEMBER AREA

NO	Kualitas Sistem Informasi (X1)								Kemampuan Teknik (X2)					Pelatihan (X3)		Kinerja Sistem Informasi														
	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X110	X21	X22	X23	X24	X25	X31	X32	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13
1	3	3	1	2	4	3	2	2	2	1	1	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	4
2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	4	5	4	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4
3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
4	4	3	5	5	2	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4
5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
6	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
7	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5
8	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
9	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
10	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
11	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
12	3	3	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4
13	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
14	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	2	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4
15	5	4	2	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	2	3	4	4	5	2	3	2	3	5	3	2	2
16	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
17	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
18	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	4
19	3	3	3	3	3	4	4	5	4	2	3	5	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	5	3	2	4	3	5	4
20	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4
21	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3
22	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4
23	4	3	4	5	5	4	5	5	4	2	1	2	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	2	3	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	3	3	5	5	3	3	5	5
25	4	3	3	3	5	5	2	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4
26	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4
27	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
28	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3
29	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	2	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	4
30	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3
31	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
32	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	5
33	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	5
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5
35	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5

Lampiran 3

HASIL DISTRIBUSI RESPONDEN**Frequency Table****JK**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	26	74,3	74,3	74,3
	Wanita	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	26	2	5,7	5,7	5,7
	27	3	8,6	8,6	14,3
	28	2	5,7	5,7	20,0
	29	2	5,7	5,7	25,7
	30	1	2,9	2,9	28,6
	31	5	14,3	14,3	42,9
	32	9	25,7	25,7	68,6
	34	4	11,4	11,4	80,0
	35	3	8,6	8,6	88,6
	36	2	5,7	5,7	94,3
	42	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

LAMA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 5 tahun	5	14,3	14,3	14,3
5 - 10 tahun	30	85,7	85,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

PENDIDIKAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Diploma	9	25,7	25,7	25,7
Sarjana	23	65,7	65,7	91,4
Pasca Sarjana	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

APLIKASI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid MS. Acces	16	45,7	45,7	45,7
Ms. Excell	11	31,4	31,4	77,1
MS. Publiser	1	2,9	2,9	80,0
MS. Word	7	20,0	20,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

PENGUNAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 - 3 tahun	12	34,3	34,3	34,3
	3 - 5 tahun	22	62,9	62,9	97,1
	5 - 7 tahun	1	2,9	2,9	100,0
Total		35	100,0	100,0	

X11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	13	37,1	37,1	37,1
	Setuju	16	45,7	45,7	82,9
	Sangat Setuju	6	17,1	17,1	100,0
Total		35	100,0	100,0	

X12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	11	31,4	31,4	31,4
	Setuju	19	54,3	54,3	85,7
	Sangat Setuju	5	14,3	14,3	100,0
Total		35	100,0	100,0	

X13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,9	2,9	2,9
	Tidak Setuju	1	2,9	2,9	5,7
	Netral	10	28,6	28,6	34,3
	Setuju	17	48,6	48,6	82,9
	Sangat Setuju	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

X14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	2,9	2,9	2,9
	Netral	11	31,4	31,4	34,3
	Setuju	16	45,7	45,7	80,0
	Sangat Setuju	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

X15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	2,9	2,9	2,9
	Netral	9	25,7	25,7	28,6
	Setuju	19	54,3	54,3	82,9
	Sangat Setuju	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

X16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	5,7	5,7	5,7
	Netral	7	20,0	20,0	25,7
	Setuju	20	57,1	57,1	82,9
	Sangat Setuju	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

X17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	5,7	5,7	5,7
	Netral	8	22,9	22,9	28,6
	Setuju	15	42,9	42,9	71,4
	Sangat Setuju	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

X18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	5,7	5,7	5,7
	Netral	6	17,1	17,1	22,9
	Setuju	15	42,9	42,9	65,7
	Sangat Setuju	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

X19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	2,9	2,9	2,9
	Netral	4	11,4	11,4	14,3
	Setuju	16	45,7	45,7	60,0
	Sangat Setuju	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

X110

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,9	2,9	2,9
	Tidak Setuju	3	8,6	8,6	11,4
	Netral	5	14,3	14,3	25,7
	Setuju	19	54,3	54,3	80,0
	Sangat Setuju	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

X21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	5,7	5,7	5,7
	Tidak Setuju	1	2,9	2,9	8,6
	Netral	10	28,6	28,6	37,1
	Setuju	13	37,1	37,1	74,3
	Sangat Setuju	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

X22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	5,7	5,7	5,7
	Netral	8	22,9	22,9	28,6
	Setuju	15	42,9	42,9	71,4
	Sangat Setuju	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

X23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	11	31,4	31,4	31,4
	Setuju	20	57,1	57,1	88,6
	Sangat Setuju	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

X24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	6	17,1	17,1	17,1
	Setuju	20	57,1	57,1	74,3
	Sangat Setuju	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

X25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	8,6	8,6	8,6
	Netral	9	25,7	25,7	34,3
	Setuju	14	40,0	40,0	74,3
	Sangat Setuju	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

X31

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	5,7	5,7	5,7
	Netral	3	8,6	8,6	14,3
	Setuju	22	62,9	62,9	77,1
	Sangat Setuju	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

X32

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	5,7	5,7	5,7
	Netral	9	25,7	25,7	31,4
	Setuju	20	57,1	57,1	88,6
	Sangat Setuju	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	5,7	5,7	5,7
	Netral	4	11,4	11,4	17,1
	Setuju	14	40,0	40,0	57,1
	Sangat Setuju	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	2,9	2,9	2,9
	Netral	8	22,9	22,9	25,7
	Setuju	16	45,7	45,7	71,4
	Sangat Setuju	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	8,6	8,6	8,6
	Netral	7	20,0	20,0	28,6
	Setuju	17	48,6	48,6	77,1
	Sangat Setuju	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	12	34,3	34,3	34,3
	Setuju	17	48,6	48,6	82,9
	Sangat Setuju	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	7	20,0	20,0	20,0
	Setuju	22	62,9	62,9	82,9
	Sangat Setuju	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	5,7	5,7	5,7
	Netral	10	28,6	28,6	34,3
	Setuju	18	51,4	51,4	85,7
	Sangat Setuju	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	8	22,9	22,9	22,9
	Setuju	16	45,7	45,7	68,6
	Sangat Setuju	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	5,7	5,7	5,7
	Netral	4	11,4	11,4	17,1
	Setuju	21	60,0	60,0	77,1
	Sangat Setuju	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	8,6	8,6	8,6
	Netral	13	37,1	37,1	45,7
	Setuju	12	34,3	34,3	80,0
	Sangat Setuju	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Y10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	8,6	8,6	8,6
	Netral	6	17,1	17,1	25,7
	Setuju	16	45,7	45,7	71,4
	Sangat Setuju	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Y11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	5,7	5,7	5,7
	Netral	12	34,3	34,3	40,0
	Setuju	12	34,3	34,3	74,3
	Sangat Setuju	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Y12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	5,7	5,7	5,7
	Netral	3	8,6	8,6	14,3
	Setuju	19	54,3	54,3	68,6
	Sangat Setuju	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Y13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	2,9	2,9	2,9
	Netral	6	17,1	17,1	20,0
	Setuju	15	42,9	42,9	62,9
	Sangat Setuju	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Lampiran 4

HASIL UJI VALIDITAS DATA**Factor Analysis****KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,705
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	113,128
	df	45
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
X11	1,000	,503
X12	1,000	,357
X13	1,000	,510
X14	1,000	,448
X15	1,000	,145
X16	1,000	,377
X17	1,000	,383
X18	1,000	,590
X19	1,000	,477
X110	1,000	,257

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
X11	,710
X12	,597
X13	,714
X14	,670
X15	,381
X16	,614
X17	,619
X18	,768
X19	,690
X110	,507

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.
a. 1 components
extracted.

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,692
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	37,518
	df	10
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
X21	1,000	,688
X22	1,000	,653
X23	1,000	,499
X24	1,000	,490
X25	1,000	,100

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
X21	,829
X22	,808
X23	,707
X24	,700
X25	,316

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.
a. 1 components
extracted.

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,512
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	24,280
	df	1
	Sig.	,007

Communalities

	Initial	Extraction
X31	1,000	,546
X32	1,000	,546

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
X31	,739
X32	,739

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.
a. 1 components
extracted.

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,681
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	181,562
	df	78
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Y1	1,000	,332
Y2	1,000	,396
Y3	1,000	,346
Y4	1,000	,265
Y5	1,000	,121
Y6	1,000	,344
Y7	1,000	,261
Y8	1,000	,424
Y9	1,000	,629
Y10	1,000	,057
Y11	1,000	,330
Y12	1,000	,544
Y13	1,000	,512

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
Y1	,577
Y2	,630
Y3	,588
Y4	,515
Y5	,349
Y6	,586
Y7	,511
Y8	,651
Y9	,793
Y10	,539
Y11	,574
Y12	,738
Y13	,715

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Lampiran 5

Hasil Uji Reliabilitas data

Reliability
Scale: 0,60

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,828	10

Reliability

Scale: 0,60

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,699	5

Reliability**Scale: 0,60****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,629	5

Reliability**Scale: 0,60****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,835	13

Lampiran 6

HASIL UJI NORMALITAS DATA**NPar Tests****One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		X1	X2	X3	Y
N		35	35	35	35
Normal	Mean	,0000000	,0000000	,0000000	,0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1,00000000	1,00000000	1,00000000	1,00000000
Most Extreme	Absolute	,112	,087	,223	,091
Differences	Positive	,107	,072	,200	,091
	Negative	-,112	-,087	-,223	-,074
Kolmogorov-Smirnov Z		,664	,517	1,320	,540
Asymp. Sig. (2-tailed)		,770	,952	,061	,932

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 7

HASIL REGRESI LINEAR BERGANDA**Regression****Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Y	,0000000	1,00000000	35
X1	,0000000	1,00000000	35
X2	,0000000	1,00000000	35
X3	,0000000	1,00000000	35

Correlations

		Y	X1	X2	X3
Pearson Correlation	Y	1,000	,616	,354	-,459
	X1	,616	1,000	,416	-,325
	X2	,354	,416	1,000	-,380
	X3	-,459	-,325	-,380	1,000
Sig. (1-tailed)	Y	.	,000	,019	,003
	X1	,000	.	,006	,029
	X2	,019	,006	.	,012
	X3	,003	,029	,012	.
N	Y	35	35	35	35
	X1	35	35	35	35
	X2	35	35	35	35
	X3	35	35	35	35

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X1, X2 ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,675 ^a	,455	,403	,77285768	1,948

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15,483	3	5,161	8,641	,000 ^a
	Residual	18,517	31	,597		
	Total	34,000	34			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

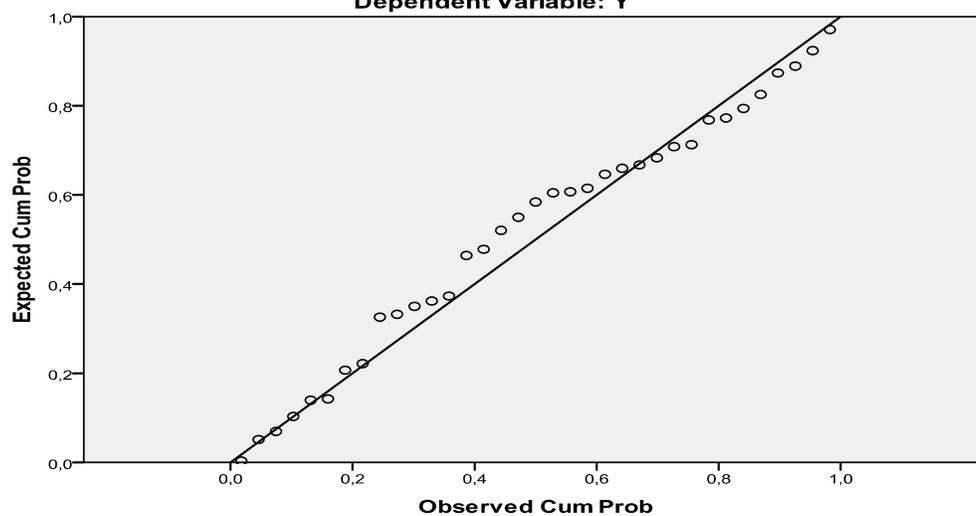
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,024	,131		,000	1,000		
	X1	,510	,149	,510	3,431	,002	,794	1,259
	X2	,035	,015	,035	2,227	,022	,760	1,317
	X3	,281	,096	,281	2,920	,044	,822	1,217

a. Dependent Variable: Y

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y



Lampiran 8

HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Abs_res	,5715	,45651	35
X1	,0000000	1,00000000	35
X2	,0000000	1,00000000	35
X3	,0000000	1,00000000	35

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X1, X2 ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Abs_res

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,276 ^a	,076	-,013	,45946	2,092

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Abs_res

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,571	,078		7,359	,000		
	X1	-,013	,088	-,028	-,145	,886	,794	1,259
	X2	,135	,090	,295	1,488	,147	,760	1,317
	X3	,011	,087	,024	,126	,901	,822	1,217

a. Dependent Variable: Abs_res