

4. Peningkatan kualitas prasarana dan sarana Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau.
5. Peningkatan upaya-upaya pembinaan dalam rangka pemantapan pengelolaan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi.
6. Peningkatan upaya dokumentasi pada usaha pembangunan Provinsi Riau.

Janji Layanan:

1. Akan melayani dengan cepat, cermat, ikhlas dan tanpa pamrih.
2. Akan melayani dengan RIANG (Ramah, adil, amanah, sopan, gesit).
3. Akan melayani dengan penuh tanggung jawab, jujur dan profesional.

Motto:

“Terdepan dalam pelayanan prima untuk mewujudkan masyarakat cinta membaca”.

2.1.1 Waktu Operasional atau Layanan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau memberikan layanan kepada pengunjung atau pemustaka setiap hari kecuali pada libur nasional, dengan jadwal yang ditunjukkan oleh tabel 2.1 dibawah:

Tabel 2.1 Jadwal Layanan Perpustakaan

No.	Hari	Jam Buka Layanan	Jam Tutup Layanan
1	Senin	08.00 WIB	16.00 WIB
2	Selasa	08.00 WIB	16.00 WIB
3	Rabu	08.00 WIB	16.00 WIB
4	Kamis	08.30 WIB	16.30 WIB
5	Jum’at	08.00 WIB	16.30 WIB
6	Sabtu	08.00 WIB	15.00 WIB
7	Minggu	08.00 WIB	15.00 WIB

(Sumber: Data Primer, 2017)

2.1.2 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:

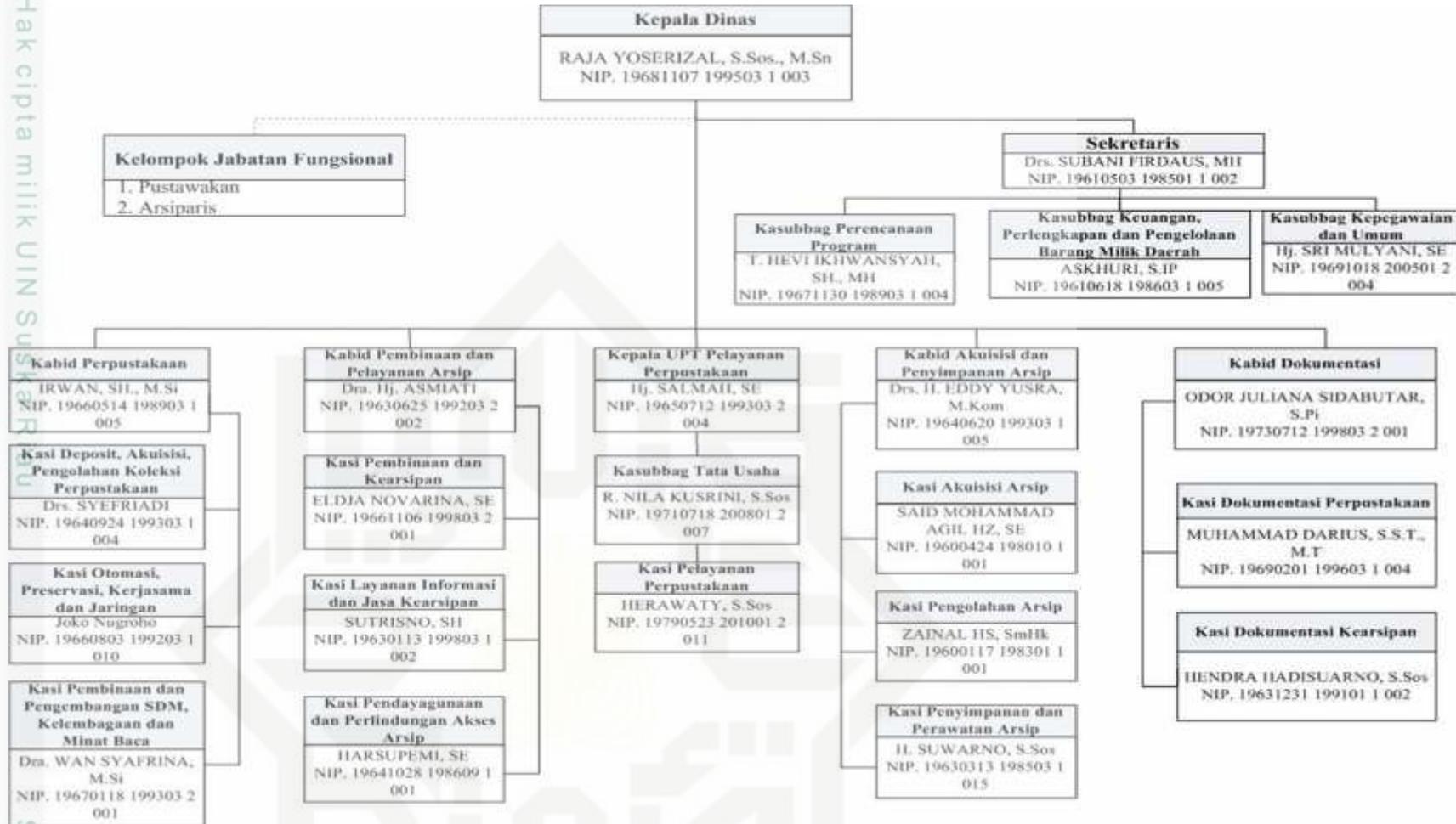


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, pen-
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

(Sumber: Data Primer, 2017)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan penggunaannya yang meliputi pustakawan, staf yang nantinya sebagai operator atau teknisi, dan para anggota perpustakaan.

- b. Perangkat Keras (*Hardware*). Perangkat keras merupakan mesin komputer yang dapat menerima dan engolah data menjadi informasi secara cepat dan tepat serta dierlukan program untuk menjalankannya.
- c. Perangkat Lunak (*Software*). Perangkat lunak adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan intruksi-intruksi yang mengoperasikan perangkat keras untuk melakukan tugas sesuai dengan perintah.
- d. Jaringan (*Network*). Jaringan merupakan penghubung komputer induk (*server*) dengan komputer yang lain dan dengan alat-alat penunjang sistem otomasi yang lain dalam sebuah sistem yang terintegrasi.
- e. Data. Data merupakan bahan baku informasi, data dapat berupa alphabet, angka, maupun simbol khusus.
- f. Panduan operasioanl/manual. Panduan operasional/manual merupakan penjelasan bagaimana suatu perangkat keras atau perangkat lunak.

2.2.3 *Quadra Automated Library Information System (QALIS)*

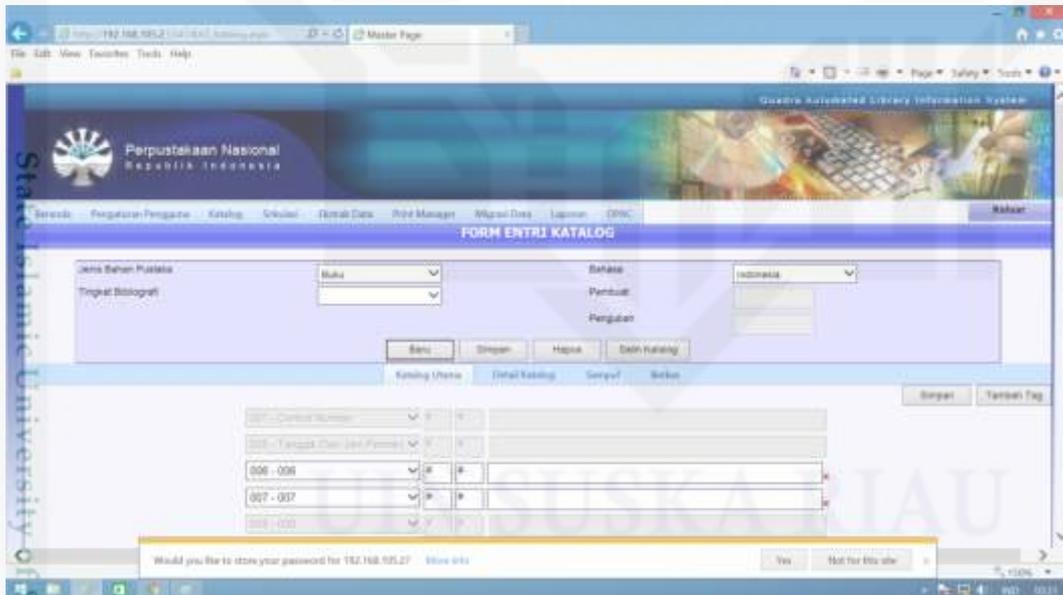
QALIS adalah versi mini dari INLIS (*Integrated Library Information System*) suatu aplikasi manajemen perpustakaan terintegrasi yang digunakan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. QALIS adalah aplikasi manajemen perpustakaan berbasis web, namun untuk penggunaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau belum terhubung dengan jaringan internet dan hanya menggunakan jaringan intranet. Pengguna sistem QALIS yaitu admin, yang memiliki sistem layanan sebagai berikut:

1. Pengentrian data pada halamana katalog
2. Halaman katalog utama sistem QALIS
3. Pengentrian data pada halaman detail katalog
4. *Backup database*
5. Pencetakan data katalog

Fitur-fitur yang terdapat pada QALIS yang dapat digunakan oleh admin perpustakaan untuk melakukan pencarian katalog yaitu:

1. Halaman ID pemakai
2. Halaman utama atau beranda sistem
3. Menu entri katalog
4. Halaman telusur sistem QALIS
5. Halaman ekstrak data
6. Halaman katalog utama sistem QALIS
7. Menu *print manager*
8. Halaman migrasi data
9. Menu OPAC

Admin sebagai aktor yang melakukan kegiatan membuka sistem QALIS dan menginput data koleksi kedalam *database*. Setelah dilakukan *login* maka admin dapat melakukan tugasnya yaitu mengentri, menghapus, dan mengedit data koleksi di dalam sistem. Tampilan dari menu entri katalog dapat dilihat pada gambar 2.4 berikut:

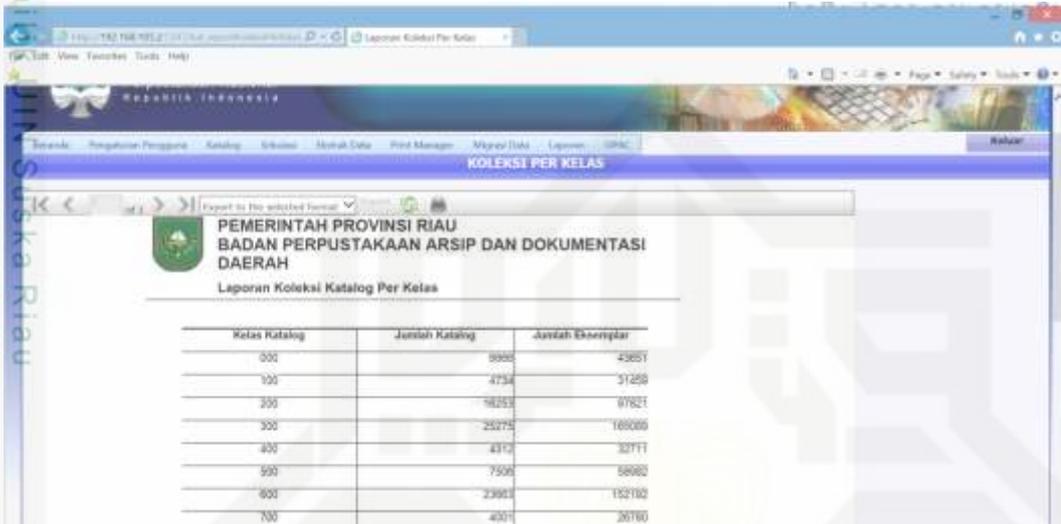


Gambar 2.4 Tampilan menu entri katalog

(Sumber: Data Primer, 2017)

Admin sebagai aktor dapat membuka menu laporan untuk menginput dan mengedit laporan kedalam *database*. Pada menu laporan terdapat submenu

diantaranya yaitu laporan koleksi per kelas, laporan koleksi per lokasi, inputan *kataloger*, dan rekap anggota per pendidikan atau pekerjaan. Menu laporan ini berisikan laporan katalog yang ada serta data anggota pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. Tampilan dari menu laporan dapat dilihat pada gambar 2.5 berikut:



Kelas Katalog	Jumlah Katalog	Jumlah Eksempel
000	8600	43851
100	4734	31258
200	16253	97821
300	25275	169008
400	4312	32711
500	7508	58982
600	23615	152182
700	4001	28780

Gambar 2.5 Tampilan menu laporan

(Sumber: Data primer, 2017)

Untuk pendaftaran anggota perpustakaan juga menggunakan sistem QALIS, dimana calon anggota harus mengambil formulir terlebih dahulu di bagian pelayanan. Untuk kategori anggota terbagi atas tiga golongan yaitu, pelajar, mahasiswa dan umum. Pada gambar 2.6 berikut adalah tampilan menu keanggotaan:

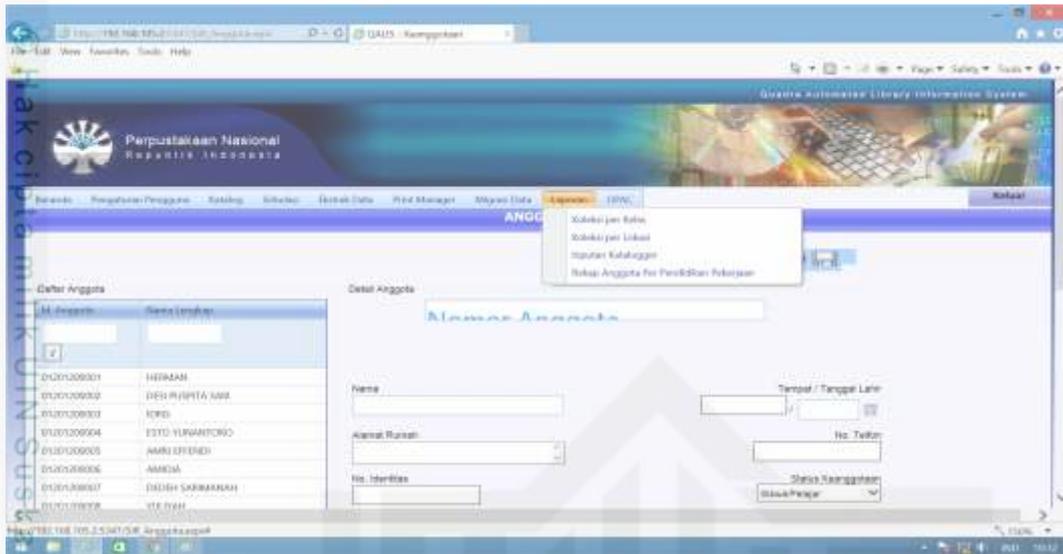
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

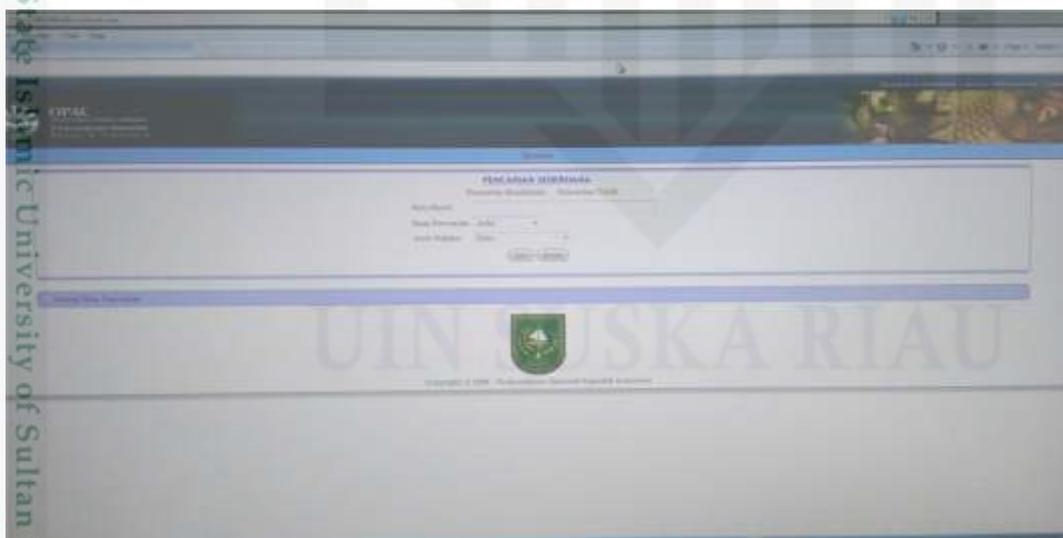
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.6 Tampilan menu keanggotaan

(Sumber: Data Primer, 2017)

Khusus untuk menu OPAC, dapat diakses langsung oleh pengunjung sebagai media pencarian koleksi. Pengunjung dapat melakukan pencarian berdasarkan tiga ruas pencarian, yaitu berdasarkan judul, pengarang/penulis, dan berdasarkan kode ISBN. Pihak perpustakaan menyediakan tiga buah komputer yang dapat digunakan pengunjung untuk mengakses OPAC. Komputer tersebut berada di lantai satu, lantai dua dan lantai tiga. Tampilan dari menu OPAC dapat dilihat pada gambar 2.7 berikut:

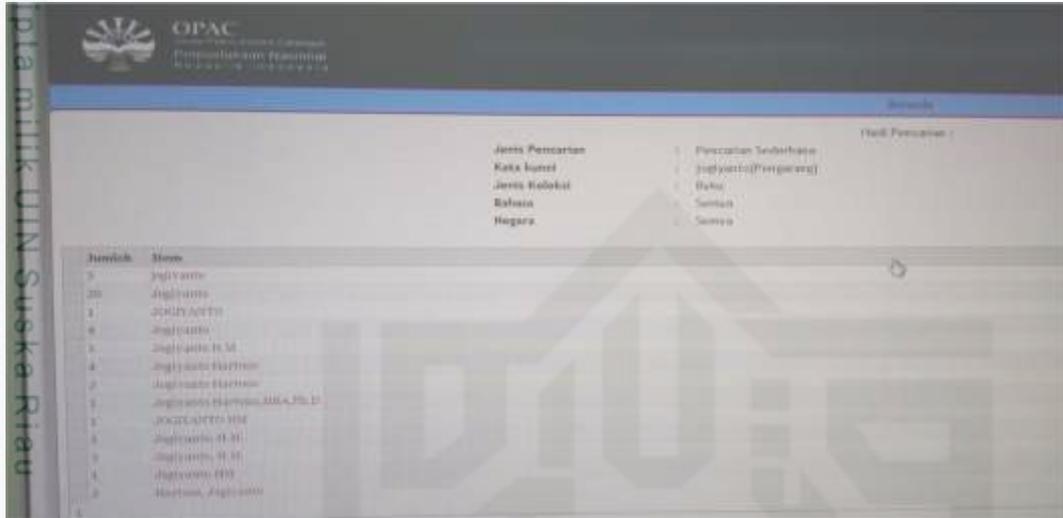


Gambar 2.7 Tampilan awal OPAC

(Sumber: Data Primer, 2017)

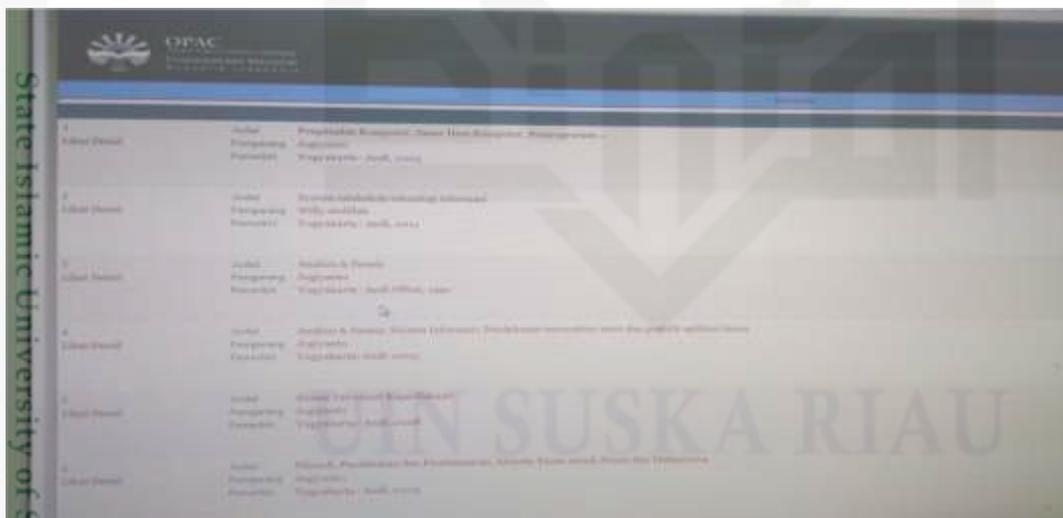
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk melakukan pencarian koleksi, pengunjung dapat memasukkan kata kunci berupa judul, nama pengarang, dan nomor panggil. Gambar 2.8 berikut menunjukkan contoh pencarian berdasarkan nama pengarang.



Gambar 2.8 Hasil pencarian OPAC berdasarkan nama pengarang
(Sumber: Data Primer, 2017)

Untuk mendapatkan detail pencarian, klik salah satu nama pengarang yang ada maka akan muncul detail pencarian berupa judul buku, nama pengarang dan penerbit. Tampilan detail dapat dilihat pada gambar 2.9 berikut:

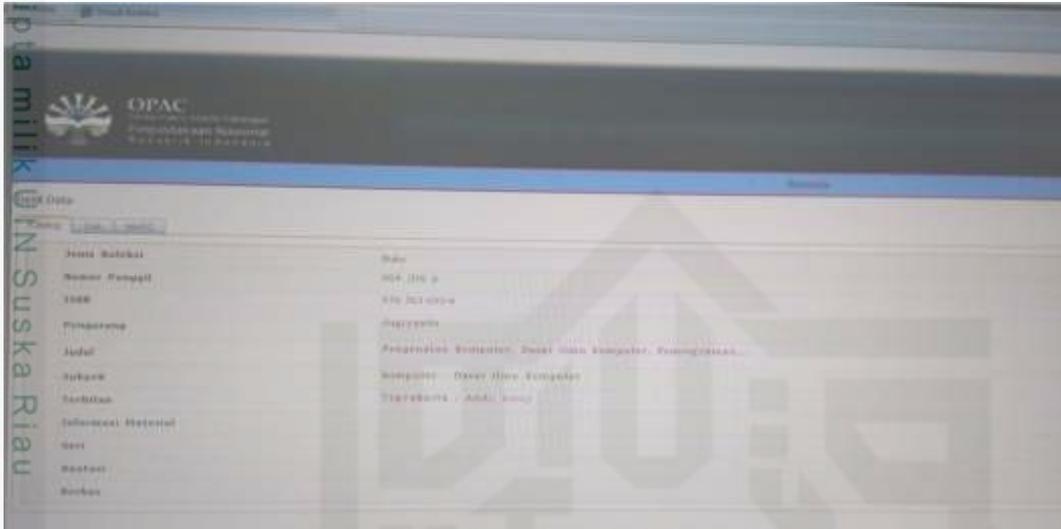


Gambar 2.9 Tampilan detail hasil pencarian OPAC
(Sumber: Data Primer, 2017)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk melihat lokasi buku yang dicari, pengguna dapat menekan pilihan “lihat detail” maka akan keluar informasi pencarian yang lebih detail seperti gambar 2.10 berikut:



Gambar 2.10 Informasi Pencarian OPAC

(Sumber: Data Primer, 2017)

2.3 Implementasi Sistem Informasi

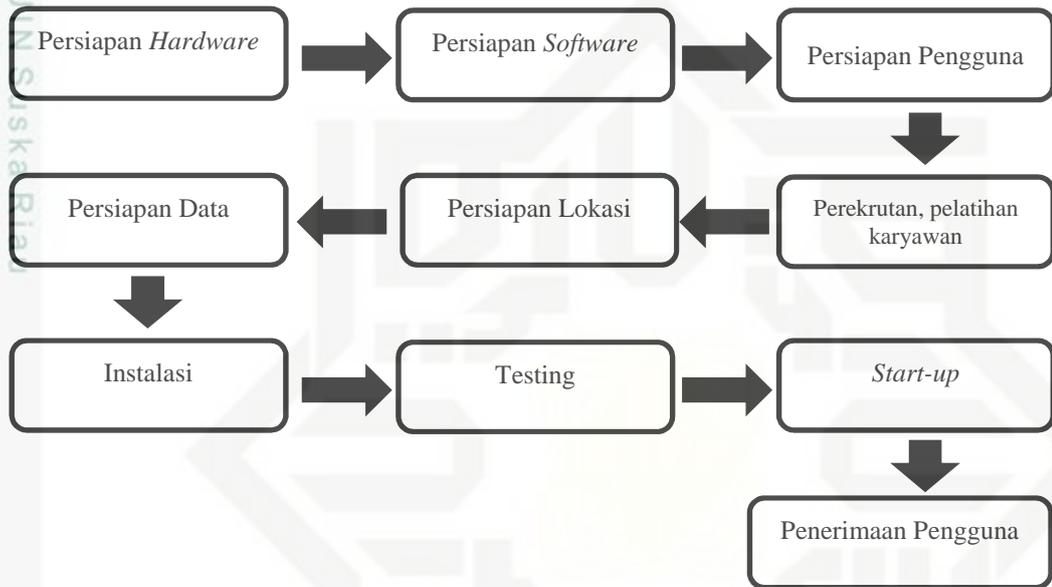
Menurut Sutabri (2012) tahap implementasi adalah prosedur yang dilakukan untuk menyelesaikan desain sistem yang ada dalam dokumen desain sistem yang disetujui dan menguji, menginstall dan memulai penggunaan sistem baru atau sistem yang diperbaiki. Tujuan tahap implementasi ini adalah untuk menyelesaikan desain sistem yang sudah disetujui, menguji serta mendokumentasikan program-program dan prosedur sistem yang diperlukan, memastikan bahwa personel yang terlibat dapat mengoperasikan sistem baru, dan memastikan bahwa konversi sistem lama ke sistem yang baru dapat berjalan secara baik dan benar.

2.4 Tahapan Implementasi Sistem Informasi Perpustakaan

Tahapan implementasi sistem informasi perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan melalui beberapa tahap. Seperti yang dikemukakan oleh Stair dan Reynolds (2010) implementasi sistem yaitu “A stage of systems development that includes hardware acquisition, software acquisition or

development, user preparation, hiring and training of personnel, site and data preparation, installation, testing, start-up, and user acceptance”.

Artinya, tahapan dalam implementasi meliputi persiapan *hardware*, persiapan *software* atau pengembangannya, persiapan pengguna, perekrutan dan pelatihan karyawan, persiapan data dan lokasi, instalasi, percobaan, *start-up*, dan penerimaan pengguna. Penjelasan ini dapat dilihat pada gambar 2.11 berikut:



Gambar 2.11 Alur Implementasi Sistem
 (Sumber: Data Sekunder Yang diolah, 2017)

2.5 Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi

Menurut Vladimir Zwass dalam Gondodiyoto (2007) faktor-faktor yang harus diperhatikan untuk mencapai keberhasilan implementasi sistem informasi adalah:

- a. *Organizational Fit* (Keseimbangan dalam Organisasi)
 Faktor ini berkaitan dengan proses perencanaan yaitu bahwa perencanaan dalam implementasi dibutuhkan untuk menjamin bahwa sasaran sistem informasi sejalan dengan sasaran organisasi.
- b. *Management Support and Commitment* (Dukungan Manajemen)
 Jika semua level manajemen setuju terhadap suatu proyek sistem informasi, membuat proyek tersebut dipersepsikan positif oleh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengguna dan staf pelayanan teknis informasi. Dukungan tersebut dapat diwujudkan dalam bentuk partisipasi/dukungan aktif, waktu dan tenaga yang dicurahkan untuk proyek tersebut, dukungan cukup dana, serta berbagai perubahan organisasi yang diperlukan.

- c. *The Process of Change Management* (Proses Manajemen Perubahan)
Proses manajemen perubahan dalam organisasi memiliki tiga tahapan seperti berikut:
 1. *Unfreezing*, yaitu proses menciptakan iklim perubahan dengan memotivasi dan *training* bagi pihak-pihak yang terlibat.
 2. *Moving*, yaitu proses instalasi sistem informasi yang baru.
 3. *Re-freezing*, proses pelembagaan sistem informasi baru dalam organisasi.
- d. *Sufficient Interaction Between Users and Developers* (Peran Pengguna dalam Proses Implementasi)
Keterlibatan (partisipasi) pengguna dalam desain dan operasi sistem informasi mempunyai dampak positif. Pertama, jika pengguna terlibat secara mendalam dalam desain sistem, ia akan memiliki kesempatan untuk mengadopsi sistem menurut prioritas dan kebutuhan bisnis, dan lebih banyak bereaksi positif terhadap sistem karena merupakan partisipan aktif dalam proses perubahan itu sendiri. Kesenjangan komunikasi antara pengguna dengan perancang sistem informasi terjadi karena pengguna dan teknisi sistem informasi mempunyai perbedaan latar belakang, kepentingan dan prioritas.
- e. *Motivated and Trained Users* (Pemberian Motivasi dan Pelatihan Pengguna)
Pengguna yang mendapatkan motivasi dan *training* memadai akan dapat meningkatkan partisipasi dalam proses pengembangan sistem informasi serta akan menghilangkan resistensi terhadap sistem baru yang mungkin merupakan ancaman terhadap kepentingan. *Training* pengguna merupakan faktor penting dalam menghilangkan ketakutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau kecemasan pengguna terhadap ketidaktahuan mengenai sistem baru.

- f. *Proper Management of a System Development Project* (Pengelolaan proyek Pengembangan Sistem Secara Tepat)

Berbagai masalah pasti ditemui dalam implementasi proyek, antara lain, konflik dan ketidakpastian jika implementasi proyek dikelola dan diorganisasi dengan cara yang tidak baik. Ada beberapa resiko dan konsekuensi manakala terjadi manajemen yang tidak tepat dalam pengembangan proyek, antara lain:

1. Biaya yang berlebih-lebihan sehingga melampaui anggaran
2. Melampaui waktu yang telah diperkirakan
3. Kelemahan teknis yang berakibat pada kinerja yang berada di bawah tingkat yang diharapkan
4. Gagal dalam memperoleh manfaat yang diperkirakan

- g. *System Quality* (Kualitas Sistem)

Vladimir Zwass mengungkapkan permasalahan kualitas meliputi:

1. Kegunaan rendah, yaitu jika *response-time* lambat, *screen-menu* panjang dan membingungkan.
2. Kulit data rendah, yaitu jika data yang dihasilkan tidak akurat, tidak dimasukkan tepat waktu, atau tidak tersedia pada saat diperlukan sehingga menghasilkan informasi yang tidak andal.
3. Penyediaan informasi yang berkualitas rendah, yaitu informasi tidak akurat, tidak relevan yang hampir tidak membantu pengguna dalam pengambilan keputusan, *overload*, serta informasi sangat terlambat yang mengakibatkan informasi tidak berguna.
4. Biaya operasi sangat tinggi.
5. Problem operasional, yaitu sistem sering macet dan membutuhkan banyak waktu untuk perbaikannya.

2.6 Evaluasi

Evaluasi merupakan bagian dari sistem manajemen yaitu perencanaan, organisasi, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. Tanpa evaluasi, maka tidak akan diketahui bagaimana kondisi objek evaluasi tersebut dalam rancangan, pelaksanaan serta hasilnya.

Adapun menurut istilah “evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan” (Yuananda, 2009).

Dari definisi evaluasi diatas, maka evaluasi menurut peneliti adalah penerapan prosedur ilmiah yang sistematis untuk menilai rancangan, selanjutnya menyajikan informasi dalam rangka pengambilan keputusan terhadap implementasi dan efektifitas suatu program. Evaluasi meliputi mengukur dan menilai yang digunakan dalam rangka pengambilan keputusan.

2.6.1 Tujuan Evaluasi

Setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti mempunyai tujuan, demikian juga dengan evaluasi. Menurut Gondodiyoto (2007) terdapat tiga alasan mengapa perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem informasi yang berbasis teknologi informasi. Alasan pertama adalah karena lazimnya memerlukan dana investasi yang sangat besar. Alasan kedua, karena sistem tersebut melibatkan hampir seluruh kunci atau bahkan seluruh anggota organisasi. Alasan ketiga adalah bahwa faktor resiko, kontrol internal, dan dampak kalau terjadi permasalahan akan sangat vital dan kompleks. Menurut Crawford tujuan dan fungsi evaluasi adalah:

- a. Untuk mengetahui apakah tujuan-tujuan yang telah ditetapkan telah tercapai dalam kegiatan.
- b. Untuk memberikan objektivitas pengamatan terhadap perilaku hasil.
- c. Untuk mengetahui kemampuan dan menentukan kelayakan.
- d. Untuk memeberikan umpan balik bagi kegiatan yang dilakukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada dasarnya tujuan akhir evaluasi adalah untuk memberikan bahan-bahan pertimbangan untuk menentukan/membuat kebijakan tertentu, yang diawali dengan suatu proses pengumpulan data yang sistematis.

2.6.2 Standar Evaluasi

Standar yang dipakai untuk mengevaluasi suatu kegiatan tertentu dapat dilihat dari tiga aspek utama (Umar, 2002) yaitu:

a. *Utility* (manfaat)

Hasil evaluasi hendaknya bermanfaat bagi manajemen untuk pengambilan keputusan atas program yang sedang berjalan.

b. *Accuracy* (akurat)

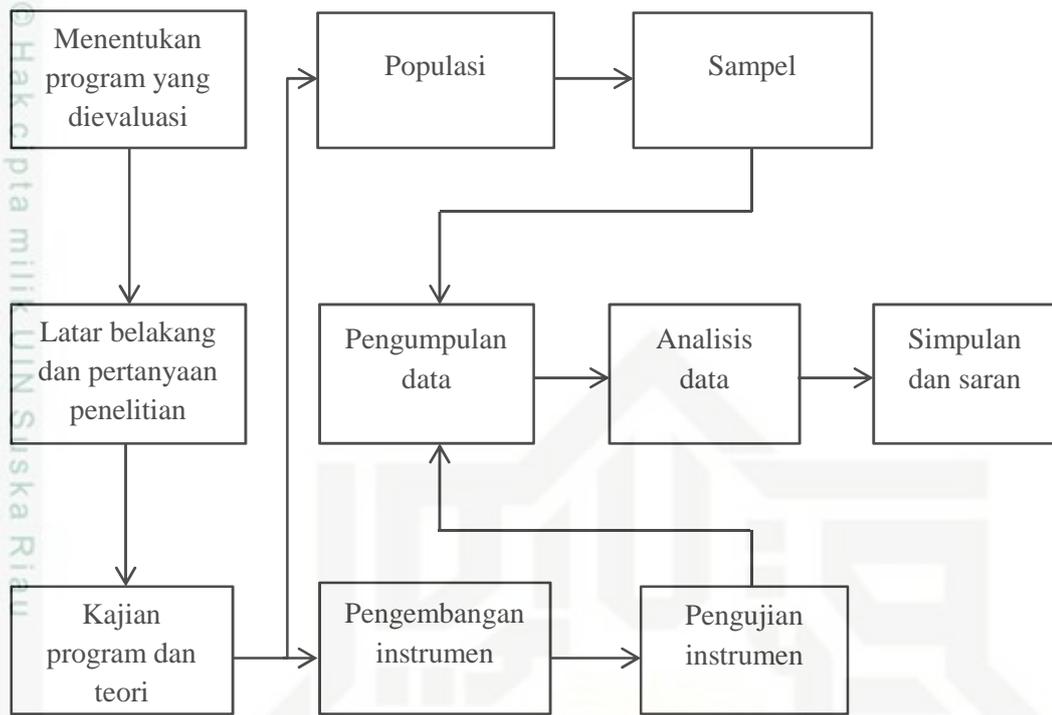
Informasi atas hasil evaluasi hendaklah memiliki tingkat ketepatan tinggi.

c. *Feasibility* (layak)

Hendaknya proses evaluasi yang dirancang dapat dilaksanakan secara layak

2.6.3 Langkah-Langkah Evaluasi

Menurut Sugiyono (2013) langkah-langkah dalam melakukan evaluasi dapat dilihat pada gambar 2.12 berikut:



Gambar 2.12 Langkah – langkah evaluasi
 (Sumber: Sugiyono, 2013)

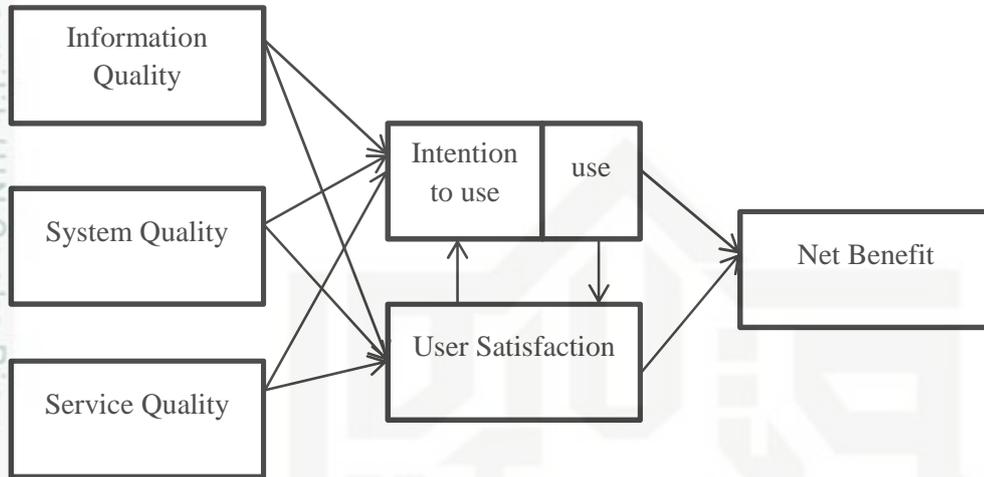
2.7 Metode Evaluasi Sistem Informasi

Dalam penelitian ini akan membahas beberapa metode evaluasi sistem informasi yang akan dijelaskan sebagai berikut:

2.7.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean

DeLone McLean dalam Falgenti (2013) menemukan bahwa kesuksesan sistem informasi dapat direpresentasikan oleh enam karakteristik, yaitu kualitas dari sistem (*system quality*), kualitas *output* dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap *output* (*use*), respon atau kepuasan pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*). Model ini dikenal sebagai “Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone McLean”. Setelah satu dekade, DeLone McLean melakukan revisi modelnya menjadi “Model *Update* Kesuksesan Sistem Informasi DeLone McLean”. Pada model yang baru, DeLone dan McLean

menambahkan dimensi kualitas layanan (*service quality*). Selain itu, DeLone dan McLean juga menggabungkan dua dimensi, yakni pengaruh individu dan pengaruh organisasi menjadi dimensi keuntungan bersih (*net benefit*). Model kesuksesan DeLone dan McLean dapat dilihat pada gambar 2.13 berikut:

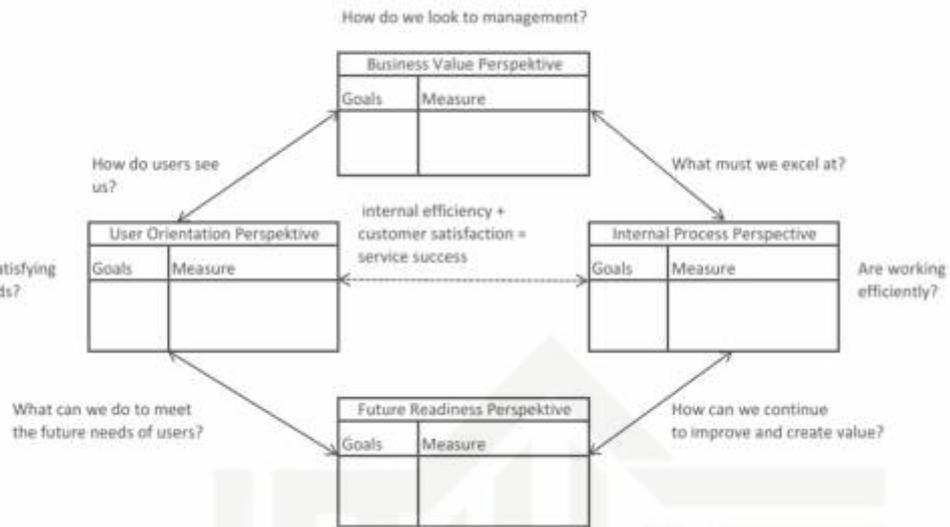


Gambar 2.13 Model Kesuksesan DeLone McLean

(Sumber: Falgenti, 2013)

2.7.2 Model *Balanced Scorecard*

Balanced Scorecard (BSC) dalam Jogiyanto (2011) adalah sebuah konsep perencanaan dan implementasi manajemen strategik yang komprehensif. Konsep ini pertama kali dikemukakan oleh Kaplan dan Norton. BSC mengintegrasikan berbagai pandangan tentang perencanaan, implementasi dan pengukuran strategi organisasi ke dalam empat perspektif. Masing-masing perspektif akan terintegrasi melalui mekanisme *cause-effect* yang menjelaskan hubungan antar perspektif. Yaitu perspektif pelanggan, perspektif keuangan, perspektif intenal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Empat perspektif BSC tersebut dapat diaplikasikan pada konteks manajemen secara umum. Untuk konteks sistem informasi, aplikasi konsep BSC dapat dirincikan menjadi empat perspektif yaitu perspektif orientasi pengguna, nilai bisnis, proses internal dan kesiapan ke depan. Jika masing-masing perspektif BSC dalam konteks sistem informasi diintegrasikan dalam mekanisme *cause-effect* maka dapat dijelaskan melalui gambar 2.14 berikut:



Gambar 2.14 Mekanisme *cause-effect* empat perspektif BSC dalam konteks SI
(Sumber: Jogiyanto, 2011)

2.7.3 End User Computing Satisfaction (EUCS)

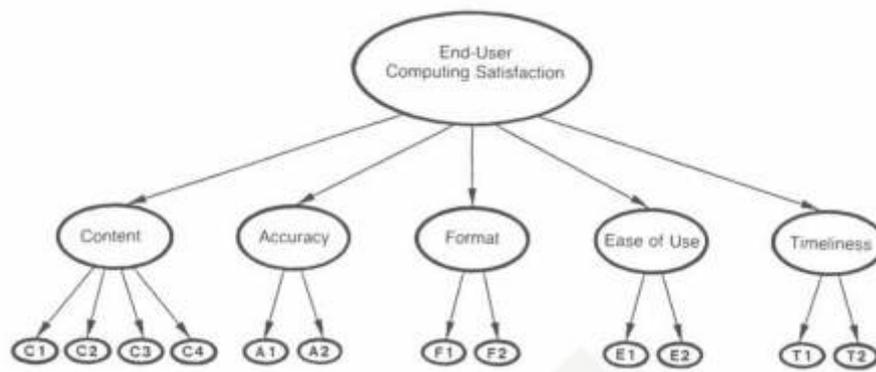
Menurut Doll dan Torkzadeh dalam Ariaji dkk (2007) defenisi *end user computing satisfaction* (EUCS) dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Yang diukur oleh Doll dan Torzakdeh untuk dapat menentukan kepuasan pengguna dibagi menjadi 5 kategori yaitu:

1. Isi (*Content*)
2. Akurasi (*Accuracy*)
3. Bentuk (*Format*)
4. Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)
5. Ketepatan waktu (*Timeless*)

Instrumen dari model EUCS dapat dilihat pada gambar 2.15 berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

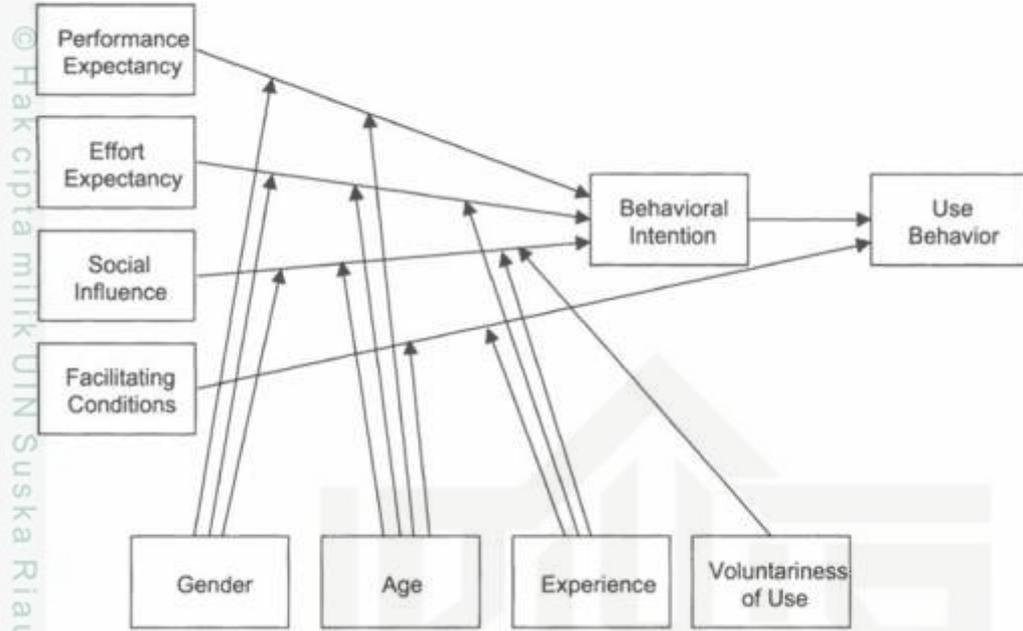


Gambar 2.15 *Instrument EUCS Doll and Torkzadeh*

(Sumber: Ariaaji, 2014)

2.7.4 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

Model UTAUT merupakan model penerimaan teknologi informasi yang relatif baru dikembangkan berdasarkan teori dan model sebelumnya. Model UTAUT menguji faktor-faktor penentu user *acceptance* dan perilaku pengguna yang terdiri dari: *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions*, serta menemukan bahwa keempat hal tersebut berkontribusi kepada perilaku pengguna baik secara langsung maupun tidak langsung melalui behavioral intention. UTAUT juga mempertimbangkan faktor-faktor seperti *gender*, usia, pengalaman menggunakan secara sukarela atau tidak (Sari, 2013). Model UTAUT dapat dilihat pada gambar 2.16 berikut:



Gambar 2.16 Model UTAUT
 (Sumber: Fatma Sari, 2013)

2.7.5 Human Organization and Technology (HOT) Fit Model

Menurut Yusof dkk (2006) model HOT Fit menempatkan komponen penting dalam sistem informasi yakni manusia (*human*), organisasi (*organization*), dan teknologi (*Technology*). Ketiga faktor didalam metode HOT-Fit tersebut berhubungan dalam delapan dimensi relasi atas kesuksesan implementasi, yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *System Use*, *User Satisfaction*, *Organizational Structure*, *Organizational Environment* dan *net benefit*. Kerangka teori HOT-Fit adalah:

1. Komponen manusia menilai informasi dari sisi penggunaan sistem, (*System use*) pada frekuensi dan luasnya fungsi dan penyelidikan sistem informasi. *System use* juga berhubungan dengan siapa yang menggunakan (*who use it*), tingkat penggunaannya (*level of user*), pelatihan, pengetahuan, harapan dan sikap menerima (*acceptance*) atau menolak (*resistance*) sistem. Komponen ini juga menilai sistem dari aspek kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
2. Komponen organisasi (*organization*) menilai sistem dari aspek struktur organisasi. Struktur organisasi terdiri dari tipe, kultur, politik, hierarki,

perencanaan dan pengendalian sistem, strategi, manajemen puncak dan dukungan staff merupakan bagian yang penting dalam mengukur pembiayaan, pemerintahan, politik, kompetisi, hubungan interorganisasional dan komunikasi.

3. Komponen teknologi (*technology*) terdiri dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*). Kualitas sistem menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk performa sistem dan *user interface*. Kemudahan penggunaan (*ease of use*), kemudahan untuk dipelajari (*ease of learning*), *response time*, *usefulness*, ketersediaan, fleksibilitas, dan sekuritas merupakan variabel atau faktor yang dapat dinilai dari kualitas sistem. Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain adalah kelengkapan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi, dan data entry. Sedangkan kualitas layanan berfokus pada keseluruhan dukungan yang diterima oleh service provider sistem atau teknologi. *Service quality* dapat dinilai dengan kecepatan respon, jaminan, empati dan tindak lanjut layanan.

4. *Net Benefits*

Net benefit merupakan keseimbangan antara dampak positif dan negatif dari pengguna sistem informasi. *Net benefit* dapat diakses menggunakan *benefit* langsung, efek pekerjaan, efisiensi dan efektifitas, menurunkan tingkat kesalahan, mengendalikan pengeluaran dan biaya. Semakin tinggi dampak positif yang dihasilkan semakin berhasil penerapan sistem informasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

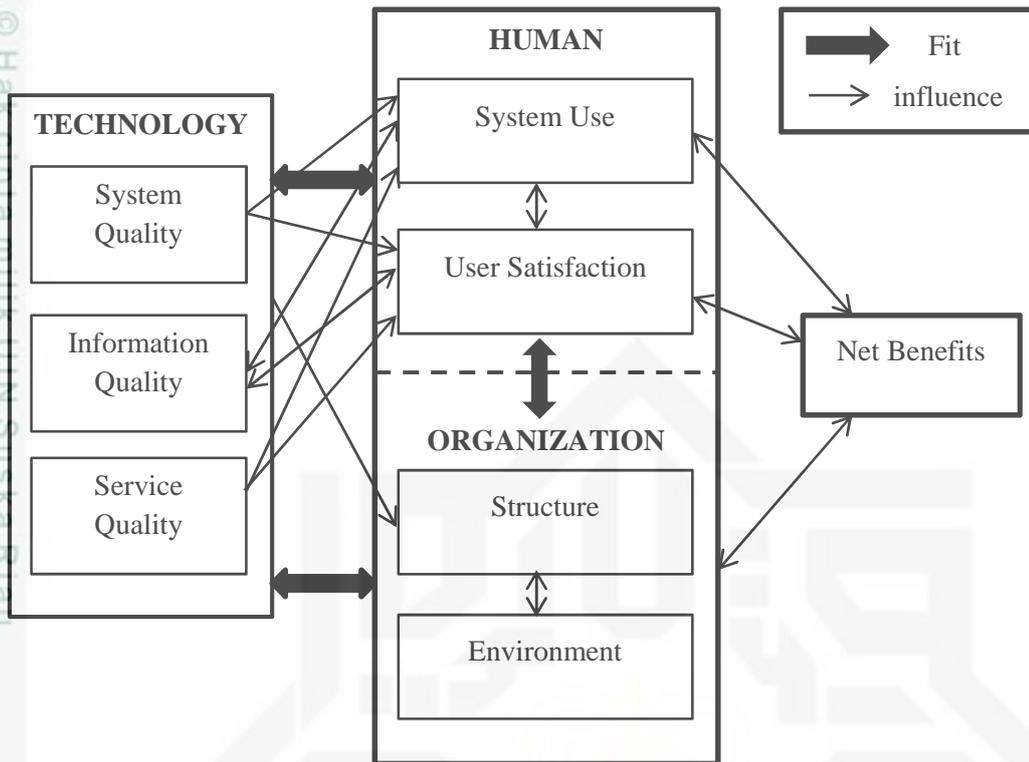
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.17 Hot Fit Model

(Sumber: Yusof, 2006)

Fit dapat diukur dan dianalisis menggunakan jumlah definisi yang diberikan dari ketiga faktor tersebut. Ketiga faktor dalam HOT-Fit berhubungan dalam delapan dimensi relasi atas kesuksesan implementasi yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *System Use*, *User Satisfaction*, *Organizational structure*, *Organizational Environment* dan *net benefits*. Hubungan kedelapan dimensi ini seperti gambar 2.17 diatas adalah sebagai berikut:

- a. Saling mempengaruhi baik secara sementara dan sebab akibat antara *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* secara tunggal maupun bersama-sama mempengaruhi *System Use* dan *User Satisfaction*.
- b. *System Use* dan *User Satisfaction* memiliki hubungan timbal balik dengan *Information Quality*. Sistem akan menghasilkan keluaran informasi yang baik jika pengguna mahir dan puas menggunakan sistem

- informasi. Kemahiran pengguna tergantung pada pengetahuan pengguna dan pelatihan terhadap penggunaan sistem informasi.
- c. *System Use* juga memiliki hubungan timbal balik dengan *User Satisfaction*. Pengguna akan semakin puas dalam menggunakan sistem informasi jika pengguna mahir dan memahami sistem informasi.
 - d. Faktor *Environment* seperti aturan pemerintah dan politik dapat mempengaruhi *Structure* (struktur organisasi), *Structure* juga akan mempengaruhi *Environment*, yaitu populasi yang akan dilayani.
 - e. *System Use* dan *User Satisfaction* akan memberikan informasi langsung kepada *Net Benefit*. *Net Benefit* akan memberikan timbal balik terhadap *System Use* dan *User Satisfaction*.
 - f. *Structure* dan *Environment* pada organisasi akan memberikan informasi langsung kepada *Net Benefit*. *Net Benefit* juga akan memberikan timbal balik terhadap *Structure* dan *Environment*.

Kedelapan dimensi HOT-Fit tersebut masing-masing memiliki indikator sebagai langkah yang digunakan untuk melakukan penilaian atau evaluasi. Masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel 2.2 berikut:

Tabel 2.2 Indikator penilaian berdasarkan *framework* HOT-Fit

Technology			Human		Organisation		Net Benefits
System Quality	Information Quality	Service Quality	System Use	User Satisfaction	Structure	Environment	
Ease of use Ease of learning Response time Usefulness Availability Reliability Flexibility Access to technical support Security	Completeness Accuracy Legibility Timeliness Availability Relevancy Consistency Reliability Data entry methods Quality	Quick responsiveness Assurance Empathy Follow up service	Level of use (frequency, duration) Attitude Expectations/belief Knowledge/expertise Acceptance Resistance/rehuctance Training	Perceived usefulness User satisfaction	Nature Culture Planning Strategy Management Autonomy Communication Leadership Top management support Medical sponsorship	Financing Source Government Politics Localization Competition Inter-organisational relationship Population served Communication	Direct benefits Job effects Efficiency Effectiveness Error reduction Communication Clinical outcomes Cost

(Sumber: Yusof, 2006)

2.8 Structural Equation Model (SEM)

Structural Equation Model (SEM) adalah suatu teknik statistik yang mampu menganalisis variabel laten, variabel indikator dan kesalahan pengukuran secara langsung. Teknik ini dilakukan untuk menjelaskan secara menyeluruh hubungan antara variabel yang ada dalam penelitian. SEM digunakan bukan untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merancang suatu teori, tetapi lebih ditujukan untuk memeriksa dan membenarkan suatu model. SEM terbagi atas 2 jenis varian, yaitu SEM *covariance based* dan SEM *component based* (Ghozali, 2014).

SEM memiliki dua tujuan utama dalam analisisnya, tujuan yang pertama yaitu menentukan apakah model *possible* (masuk akal) atau *fit*, atau dengan kata lain menguji *fit* suatu model yaitu kesesuaian model data empiris. Tujuan kedua yaitu menguji berbagai hipotesis yang telah dibangun sebelumnya. SEM memiliki 4 perbedaan dengan regresi biasa dan teknik *multivariate* lainnya yaitu:

1. SEM membutuhkan lebih dari sekedar perangkat statistic yang didasarkan atas regresi biasa dan analisis varian;
2. Regresi biasa, umumnya menspesifikasikan hubungan kausal antara variabel-variabel teramati, sedangkan pada model variabel variabel laten SEM, hubungan kausal terjadi diantara variabel-variabel tidak teramati atau variabel-variabel laten;
3. SEM selain memberikan informasi tentang hubungan kausal stimulant diantara variabel-variabelnya juga memberikan informasi tentang muatan faktor dan kesalahan-kesalahan pengukuran;
4. Estimasi terhadap *multiple interrelated dependence relationship*. Pada SEM sebuah variabel bebas pada suatu persamaan bisa menjadi variabel terikat pada persamaan lain.

2.9 Partial Least Square (PLS)

Sebagai alternatif *covariance based* SEM, pendekatan *covariance based* atau *component based* dengan PLS orientasi analisis bergeser dari menguji model kausalitas atau teori ke *covariance based predictive model*. CBSM lebih berorientasi pada model *building* yang dimaksudkan untuk menjelaskan *covariance* dari semua *observed indicators*, sedangkan tujuan PLS adalah prediksi. Variabel laten didefinisikan sebagai jumlah dari indikatornya. Algoritma PLS ingin mendapatkan *the best weight estimate* untuk setiap blok indikator dari setiap variabel laten. Hasil komponen skor untuk setiap variabel laten didasarkan

pada *estimated indicator weight* yang memaksimumkan *variance explained* untuk variabel dependent atau laten, *observe* atau keduanya (Ghozali, 2014).

Partial least square (PLS) merupakan metode analisis yang *powerfull* oleh karena tidak didasari banyak asumsi. Data tidak harus terdistribusi normal *multivariate* (indikator dengan skala kategori, *ordinal*, *interval*, sampai *ratio* dapat digunakan pada model yang sama), sampel tidak harus besar. Walaupun PLS dapat juga digunakan untuk mengkonfirmasi teori, tetapi dapat juga digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten. Oleh karena lebih menitik beratkan pada data dan dengan prosedur estimasi yang terbatas, maka mispersifikasi model tidak begitu berpengaruh terhadap estimasi parameter. Dibandingkan dengan CBSEM, *component based SEM-PLS* menghindari dua masalah serius yaitu *inadmissible solution* dan *factor indeterminacy* (Ghozali, 2014).

PLS dapat menganalisis sekaligus konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan indikator formatif dan hal ini mungkin dijalankan dalam CBSEM karena akan terjadi *unidentified model*. Oleh karena algoritma dalam PLS menggunakan analisis series *ordinary least square*, maka identifikasi model bukan masalah dalam model rekursif dan juga tidak mengansumsikan bentuk distribusi tertentu dari pengukuran variabel. Lebih jauh efisiensi perhitungan algoritma mampu mengestimasi model yang besar dan kompleks dengan ratusan variabel laten dan ribuan indikator (Ghozali, 2014)

Ringkasan perbandingan antara SEM berbasis *covariance* dan SEM-PLS dapat dilihat pada tabel 2.3 berikut:

Tabel 2.3 Perbandingan PLS dan CBSEM

Kriteria	PLS	CBSEM
Tujuan	Orientasi Prediksi	Orientasi Parameter
Pendekatan	Berdasarkan <i>variance</i>	Berdasarkan <i>covariance</i>
Asumsi	Spesifikasi prediktor (<i>nonparametic</i>)	<i>Multivariate normal distribution, independence observation (parametic)</i> konsisten

Tabel 2.3 Perbandingan PLS dan CBSEM

Kriteria	PLS	CBSEM
Skor Variabel Laten	Dapat dalam bentuk reflektif maupun formatif indikator	Hanya dalam bentuk reflektif indikator
Estimasi Parameter	Konsisten sebagai indikator dan <i>sample size</i> meningkat (<i>consistency at large</i>)	-
Implikasi	Optimal untuk ketepatan prediksi	Optimal untuk ketepatan parameter
Kompleksitas Model	Kompleksitas besar (100 konstruk dan 1000 indikator)	Kompleksitas kecil sampai menengah (kurang dari 100 indikator)
Besar Sampel	Kekuatan analisis didasarkan pada porsi dari model yang memiliki jumlah prediktor terbesar. Minimal direkomendasikan berkisar dari 30 sampai 100 kasus.	Kekuatan analisis didasarkan pada model spesifik-minimal direkomendasikan berkisar 200 sampai 800

(Sumber: Ghozali, 2014)

Model evaluasi PLS berdasarkan pada pengukuran prediksi yang mempunyai sifat non-parametik. Model pengukuran atau *outer* model dengan indikator reflektif dievaluasi dengan *convergent* dan *discriminant validity* dari indikatornya dan *composite reliability* untuk blok indikator. Sedangkan *outer* model dengan formatif indikator dievaluasi berdasarkan *substantive* kontennya yaitu dengan membandingkan besarnya *relative weight* dan melihat signifikansi dari ukuran *weight* tersebut. Model struktur atau *inner* model dievaluasi dengan melihat persentase *variance* yang dijelaskan yaitu dengan melihat R² untuk konstruk laten dependen dengan menggunakan ukuran *Stone-Geisser Q Squares Test* dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t-statistik yang didapat lewat prosedur *bootstrapping* (Ghozali, 2014).

2.9.1 Model Pengukuran atau *Outer* Model

Dalam PLS model pengukuran atau *outer* model dengan indikator reflektif dievaluasi dengan *convergent validity* dan *discriminant validity* dari indikatornya serta *composite reliability* untuk blok indikator. Sedangkan indikator formatif dievaluasi berdasarkan pada *substantive content*-nya yaitu membandingkan besarnya *relative weight* dan melihat signifikansi dari ukuran *weight* tersebut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Ghozali, 2014). Pengujian *outer* model menurut Ghozali dilakukan dalam 4 tahap yaitu:

1) *Convergent Validity*

Convergent Validity dari model pengukuran dengan indikator refleksif dinilai berdasarkan kolerasi antara item *score* atau *component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkolerasi lebih dari 0.70 konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0.50 sampai dengan 0.60 dianggap cukup.

2) *Discriminant Validity*

Discriminant validity dari model pengukuran dengan indikator refleksif dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika kolerasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka hal itu menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya.

3) *Square root of Average Variance Extracted (AVE)*

Setiap konstruk dengan kolerasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai kolerasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik.

4) *Composite Reliability*

Penilaian yang biasa digunakan untuk menilai reliabilitas konstruk dan dinyatakan *reliable* jika nilai *composite reliability* dan *croanbach alpha* di atas 0.70 untuk penelitian bersifat konfirmasi dan 0.60-0.70 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *exploraty* atau penyelidikan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.9.2 Model Struktural atau *Inner Model*

Dalam menilai model struktural dengan PLS, dimulai dengan melihat nilai *R-Square* untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model structural. Perubahan nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh *substantive* atau yang paling pokok. Nilai *R-Square* 0.67, 0.33, 0.19 dapat disimpulkan bahwa model dikatakan baik, *moderate* dan lemah.

2.9.3 Uji Hipotesis

Untuk pengujian seluruh hipotesis maka digunakan metode *Partial Least Square* (PLS). *Partial Least Square* (PLS) merupakan metode analisis yang *powerfull* oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi (Ghozali, 2014). Dengan metode PLS maka model yang diuji dapat mempergunakan asumsi: data tidak harus berdistribusi normal, skala pengukuran dapat berupa nominal, ordinal, interval maupun rasio, jumlah sampel tidak harus besar, indikator tidak harus dalam bentuk refleksif (dapat berupa indikator refleksif dan normatif) dan model tidak harus berdasarkan pada teori (Ghozali, 2014).

Dengan uji t, yaitu untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel independen yang terdapat dalam persamaan tersebut secara individu apakah berpengaruh terhadap nilai variabel dependen (Ghozali, 2014). Untuk pengujian ini dilakukan dengan melihat *output* dengan bantuan program aplikasi SmartPLS. Jika nilai T hitung < T tabel, maka hipotesis nol ditolak, (koefisiensi regresi signifikan). Dalam pengujian hipotesis tingkat signifikansi yang digunakan adalah 95% ($\alpha = 0.05$). Nilai T tabel dengan tingkat signifikansi 95% adalah 1.96. Model persamaan structural dalam penelitian ini akan diselesaikan dengan program SmartPLS 3.0.

2.9.4 Keunggulan dan Kelemahan PLS

Menurut Jogiyanto (2011) PLS mempunyai keunggulan-keunggulan dan kelemahan-kelemahan. Adapun keunggulan dari PLS adalah sebagai berikut:

1. Mampu memodelkan banyak variabel dependen dan variabel independen (model kompleks).
2. Mampu mengelola masalah multikolinieritas antar variabel independen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Hasil tetap kokoh (*robust*) walaupun terdapat data yang tidak normal dan hilang (*missing value*).
4. Menghasilkan variabel laten independen secara langsung berbasis *cross-product* yang melibatkan variabel laten dependen sebagai kekuatan prediksi.
5. Dapat digunakan pada konstruk reflektif dan normatif.
6. Dapat digunakan pada sampel kecil.
7. Tidak mensyaratkan data berdistribusi normal.
8. Dapat digunakan pada data dengan tipe skala berbeda, yaitu: nominal, ordinal, dan kontinu.

Disamping kelebihan-kelebihannya, PLS memiliki kelemahan-kelemahan sebagai berikut:

1. Sulit menginterpretasi *loading* variabel laten independen jika berdasarkan pada hubungan *crossproduct* yang tidak ada (seperti pada teknik analisis faktor berdasarkan kolerasi antarmanifes variabel independen).
2. Properti distribusi estimasi yang tidak diketahui menyebabkan tidak diperolehnya nilai signifikansi kecuali melakukan proses *bootstrap*.
3. Terbatas pada pengujian model estimasi.

2.10 Nilai Keberhasilan Sistem Informasi

Dalam menilai keberhasilan sistem informasi, Yusof (2006) mengemukakan bahwa teknologi, manusia, dan organisasi harus selaras satu sama lain untuk mengetahui potensi dari sebuah sistem informasi. Lebih lanjut pada tahun 2008 (Yusof dkk, 2008) mengemukakan bahwa dampak dari ketiga faktor tersebut diukur melalui *net benefit* yang dihasilkan. Berdasarkan teori tersebut, maka dapat diketahui bahwa nilai keberhasilan dari sebuah sstem informasi didapat dari nilai keselarasan antara faktor *human*, *organization*, dan *technology* terhadap *net benefit*, dimana pada penelitian menggunakan SEM-PLS nilai tesebut ditunjukkan oleh *R square*. Nilai *R square* diterjemahkan dalam bentuk skala yang diadopsi dari skala Utami (Utami dan Samopa, 2013) pada tabel 2.4 berikut:

Tabel 2.4 Skala Tingkat Keberhasilan

NO	Tingkat Keberhasilan	Makna
1	0-20%	Sangat Tidak Berhasil (STB)
2	21-40%	Tidak Berhasil (TB)
3	41-60%	Cukup Berhasil (CB)
4	61-80%	Berhasil (B)
5	80-100%	Sangat Berhasil (SB)

(Sumber: Utami, 2013)

2.11 Kuesioner

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Pengumpulan data penelitian dalam kondisi tertentu mungkin tidak memerlukan kehadiran peneliti. Pertanyaan peneliti dan jawaban responden dapat dikemukakan secara tertulis melalui kuesioner. Kuesioner dapat didistribusikan dengan berbagai cara, antara lain: kuesioner disampaikan langsung oleh peneliti, dikirim bersama-sama dengan pengiriman paket atau majalah, diletakkan ditempat yang banyak dikunjungi orang, dikirim melalui pos atau menggunakan teknologi komputer (Sopiah, 2010).

2.12 Skala Pengukuran

Perancangan skala pengukuran dilakukan peneliti jika penelitian yang dijalankan merupakan riset kuantitatif. Dalam pemberian skala, peneliti harus menggunakan angka sesuai jenis skala (Suryani, 2015). Berikut 2 jenis pembagian skala:

1. Skala Nominal

Skala nominal merupakan skala yang digunakan untuk label, simbol, lambing atau nama suatu kategori. Skala ini memudahkan pengelompokan data menurut kategorinya, sehingga angka yang diberikan pada suatu kategori tidak memiliki makna matematis, seperti lebih besar, sama atau lebih kecil dari pada kategori lain. Perbedaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

angka disini menunjukkan perbedaan kategori (Suryani, 2015). Berikut contoh skala nominal untuk pertanyaan dalam kuesioner:

Jenis Kelamin Anda (silahkan beri tanda ✓)

- Pria Wanita

2. Skala Likert

Skala ini pertama kali dikembangkan oleh Rensist Likert, seorang sosiolog dari *University of Michigan*. Bentuk awal dari skala likert adalah lima pilhan jawaban dari sangat tidak setuju sampai dengan tingkat sangat setuju yang merupakan sikap atau presepsi seseorang atau suatu kejadian atau pernyataan yang diberikan dalam instrumen/kuesioner. Dalam perkembangan terkini, skala likert telah banyak dimodifkasi seperti skala titik (dengan menghilangkan pilihan jawaban netral), atau menggunakan skala 7 sampai 9 titik (Suryani, 2015). Bentuk awal skala likert dapat dilihat pada tabel 2.5 berikut:

Tabel 2.5 Skala Likert 5 titik

Kategori	Skala
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

(Sumber: Suryani, 2015)

Dalam perkembangannya, skala ini sudah dimodifkasi dengan berbagai bentuk, mula dari 4 titik sampai dengan 9 titik. Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah skala Likert modifikasi dengan 4 titik pengukuran yang dapat dilihat dalam tabel 2.6 berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.6 Skala Likert 4 titik

Kategori	Skala
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

(Sumber: Suryani, 2015)

2.13 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan tinjauan pustaka yang berasal dari penelitian tentang kasus atau metode yang sama yang sudah pernah dilakukan. Dalam penelitian terdahulu diuraikan secara sistematis mengenai hasil-hasil penelitian yang telah diselesaikan oleh peneliti terdahulu. Beberapa penelitian yang berkaitan dengan evaluasi implementasi sistem informasi perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dirangkum dalam tabel 2.7 berikut:

Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu terkait HOT Fit

1 Penelitian oleh Dwi Krisbiantoro, M. Suyanto, Emha taufiq Luthfi (2015)		
State Islamic University of Sultanarif Kasim Riau	Judul	Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Perpustakaan dengan Pendekatan HOT Fit Model (Studi Kasus: Perpustakaan STMIK AMIKOM Purwokerto)
	Keterkaitan dengan penelitian	Metode yang digunakan HOT-Fit, sistem yang dievaluasi sistem perpustakaan, metode analisis data menggunakan SEM-PLS
	Hasil	Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel teknologi, manusia, dan organisasi berpengaruh terhadap manfaat atau keberhasilan. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, hal ini berarti semakin meningkat kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan maka akan meningkatkan penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap <i>net benefit</i> hal ini berarti semakin meningkat kepuasan pengguna maka semakin tinggi <i>net benefit</i> atau keberhasilan yang didapatkan dari penggunaan SLiMS.
2 Penelitian oleh Andika Bayu S, dan Izzati Muhimmah (2013)		
	Judul	Evaluasi Faktor – Faktor Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di PKU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau		Muhammadiyah Sruweng dengan Menggunakan Metode HOT Fit
	Keterkaitan dengan penelitian	Metode yang digunakan HOT-Fit, metode analisis data yang digunakan SEM-PLS
	Hasil	Hasil penelitian menunjukkan dari faktor teknologi, variabel kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki hubungan yang searah signifikan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Dari faktor manusia, variabel kepuasan pengguna berhubungan searah dan signifikan terhadap penggunaan sistem dan manfaat sistem. Dari faktor organisasi, variabel struktur organisasi memiliki hubungan searah dan signifikan terhadap lingkungan organisasi. Serta faktor organisasi yaitu struktur organisasi dan lingkungan organisasi memiliki hubungan yang searah dan signifikan terhadap <i>net benefit</i> .
3	Penelitian oleh Frincy Poluan, Arie Lumenta, dan Alicia Sinsuw (2014)	
State Islah University of Sultan Syarif Kasim Riau	Judul	Evaluasi Implementasi <i>E- Learning</i> Menggunakan Model Evaluasi HOT Fit (Studi Kasus: Universitas SAM RATULANGI)
	Keterkaitan dengan penelitian	Metode yang digunakan HOT-Fit
	Hasil	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor teknologi memiliki hubungan yang searah yaitu 0,621 dan signifikan terhadap manusia sebagai pengguna akhir sistem. faktor teknologi memiliki hubungan yang kuat, searah dan signifikan terhadap organisasi dengan tingkat kolerasi yang kuat yaitu 0,664. Faktor organisasi memiliki kolerasi yang kuat, searah dan signifikan terhadap pengguna yaitu 0,642. Faktor teknologi, manusia dan organisasi memiliki hubungan searah dan signifikan terhadap <i>net benefit</i> .
4	Penelitian oleh Raden Kodarisman dan Eko Nugroho (2013)	
State Islah University of Sultan Syarif Kasim Riau	Judul	Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) di Pemerintah Kota Bogor
	Keterkaitan dengan penelitian	Metode yang digunakan HOT-Fit, metode analisis data yang digunakan SEM-PLS, konstruk yang digunakan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, struktur organisasi dan <i>net benefit</i> .
	Hasil	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesuksesan penerapan sistem informasi manajemen kepegawaian dipengaruhi oleh faktor kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan sistem, kepuasan sistem serta peran struktur organisasi. Kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau		Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Penggunaan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Struktur organisasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penggunaan sistem tidak berpengaruh terhadap <i>net benefit</i> . Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap <i>net benefit</i> . Struktur organisasi berpengaruh terhadap <i>net benefit</i> .
	5	Penelitian oleh Kadarsih, Pujianto dan Muhajir Arafat (2016)
	Judul	Evaluasi Digital Library AMIK AKMI Baturaja Menggunakan HOT-Fit Model
UIN Suska Riau	Keterkaitan dengan penelitian	Metode yang digunakan adalah HOT-Fit
	Hasil	Nilai korelasi faktor teknologi memiliki hubungan yang kuat yaitu 0.751 dengan jenis hubungan positif dan signifikan terhadap manusia sebagai pengguna akhir (<i>end user</i>). Nilai korelasi faktor teknologi terhadap organisasi yaitu 0.771 dengan artian memiliki hubungan yang kuat, searah signifikan. Nilai korelasi faktor HOT memiliki hubungan sangat kuat, searah dan signifikan terhadap <i>net benefit</i> yaitu 0.964. Secara umum hasil uji korelasi antara faktor <i>human, organization, technology</i> terhadap manfaat menunjukkan hubungan yang sangat kuat, yaitu 0.750 yang berarti pengguna sudah cukup puas dengan kinerja <i>digital library</i> yang ada.
6	Penelitian oleh Manik Mahendra sari, Guardian Yoki Sanjaya dan Adreasta Meliala (2016)	
Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Judul	Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan Kerangka HOT-Fit
	Keterkaitan dengan penelitian	Metode yang digunakan HOT-Fit
	Hasil	Faktor yang secara positif mempengaruhi penggunaan SIMRS adalah kepuasan pengguna, dukungan organisasi, kualitas informasi, kepuasan pengguna dan adanya manfaat langsung yang dapat dirasakan.
7	Penelitian oleh Siti Monalisa, Presdi Ponti Anggara, dan Fitra Kurnia (2018)	
UIN Suska Riau	Judul	Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Administrasi Akademik Menggunakan <i>Human Organization Technology Fit</i> Model
	Keterkaitan dengan	Metode yang digunakan HOT-Fit, teknik analisis data yang digunakan SEM-PLS, konstruk yang digunakan kualitas

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	penelitian	sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, struktur organisasi dan <i>net benefit</i> .
	Hasil	Faktor teknologi, variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem, kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Faktor manusia, variabel penggunaan sistem berpengaruh terhadap <i>net benefit</i> . Sedangkan kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem dan <i>net benefit</i> . Faktor organisasi, variabel struktur organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan <i>net benefit</i> . Faktor <i>net benefit</i> yang didapatkan oleh pengguna sistem dalam menggunakan SIMAK adalah mempermudah proses pelayanan akademiik dan dapat membantu pekerjaan menjadi efektif dan efisien.
8	Lourent Monalizabeth Erlirianto, Ahmad Holil Noor Ali dan Anisah Herdiyanti (2015)	
State Islamic Un	Judul	<i>The Implementation of The Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-Fit) Framework to Evaluate the Electronic Medical Record (EMR) System in Hospital</i>
	Keterkaitan dengan penelitian	Metode yang digunakan HOT-Fit
	Hasil	Kualitas informasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, struktur organisasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap lingkungan, lingkungan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap struktur organisasi, lingkungan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>net benefit</i> .

(Sumber: Data Sekunder, 2017)