

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian mengenai evaluasi penerapan sistem bukanlah suatu hal yang baru untuk dijadikan tema penelitian. Oleh karena itu, penulis menjadikan beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan referensi atau tinjauan pustaka. Penelitian pertama dengan judul *Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Pemerintah Kota Bogor* oleh Raden Kodarisman dan Eko Nugroho tahun 2013. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh terhadap pengguna sistem dan kepuasan pengguna sedangkan kepuasan pengguna dan struktur organisasi berpengaruh terhadap net benefit (tingkat signifikan $\alpha = 0,05$).

Selanjutnya penelitian oleh Dwi Krisbiantoro, M. Suyanto dan Emba Taufiq Luthfi dengan judul *Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Dengan Pendekatan HOT Fit Model* tahun 2015. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan penerapan SLiMS belum sepenuhnya berhasil karena ditemukan beberapa fitur dalam SLiMS yang tidak sesuai dengan kebutuhan perpustakaan sehingga perlu diadakan perbaikan dan pengembangan sistem agar sesuai dengan kebutuhan sistem. Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sedangkan kepuasan pengguna dan struktur organisasi berpengaruh terhadap Net Benefit (tingkat signifikan $\alpha = 0,05$).

Penelitian selanjutnya oleh Andika Bayu S. dan Izzati Muhimmah dengan judul *Evaluasi Faktor-Faktor Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di PKU Muhammadiyah Sruweng Dengan Menggunakan Metode HOT Fit* tahun 2013. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan keberhasilan penerapan SIRMS di RS PKU Muhammadiyah Sruweng dipengaruhi oleh adanya dukungan dan dorongan dari pihak manajerial kepada para pengguna SIRMS serta tersedianya kondisi fasilitas yang memadai dilingkungan rumah sakit untuk menggunakan SIRMS.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Sebelumnya

Peneliti	Raden Kodarisman & Eko Nugroho	Dwi Krisbiantoro M. Suyanto & Emba Taufiq Luthfi	Andika Bayu S. & Izzati Muhiimah
Judul	<i>Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Pemerintah Kota Bogor</i>	<i>Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Dengan Pendekatan HOT Fit Model</i>	<i>Evaluasi Faktor-Faktor Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di PKU Muhammadiyah Sruweng Dengan Menggunakan Metode HOT Fit</i>
Tahun	2013	2015	2013
Penerbit	JNTETI	STIMIK AMIKOM	SNIMed
Tujuan Penelitian	Melakukan evaluasi terhadap tingkat keberhasilan penerapan SIMPEG di Pemerintah Bogor.	Untuk mengevaluasi dan mengetahui tingkat keberhasilan implemenatasi sistem informasi perpustakaan di STIMIK AMIKOM Purwokerto dengan mengacu pada model HOT Fit.	Mengetahui faktor yang mendukung kesuksesan penerapan SIRMS.
	Mendapatkan bukti empiris mengenai kesuksesan SIMPEG dengan model HOT Fit.		Mengetahui dan mengevaluasi faktor yang perlu ditingkatkan agar implementasi sesuai dengan tujuan organisasi.
Hasil Penelitian	Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh terhadap pengguna sistem dan kepuasan penngguna sedangkan kepuasan pengguna dan struktur organisasi berpengaruh terhdap net benefit (tingkat signifikan $\alpha = 0,05$)	Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan penerapan SLiMS belum sepenuhnya berhasil karena ditemukan beberapa fitur dalam SLiMS yang tidak sesuai dengan kebutuhan perpustakaan sehingga perlu diadakan perbaikan dan pengembangan sistem agar sesuai dengan kebutuhan sistem. Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sedangkan kepuasan pengguna dan struktur organisasi berpengaruh terhadap Net Benefit (tingkat signifikan $\alpha = 0,05$)	Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan keberhasilan penerapan SIRMS di RS PKU Muhammadiyah Sruweng dipengaruhi oleh adanya dukungan dan dorongan dari pihak manajerial kepada para pengguna SIRMS serta tersedianya kondisi fasilitas yang memadai dilingkungan rumah sakit untuk menggunakan SIRMS.



2.2 Evaluasi

Evaluasi adalah proses penilaian. Dalam perusahaan, evaluasi dapat diartikan sebagai proses pengukuran akan efektivitas strategi yang digunakan dalam upaya mencapai tujuan perusahaan. Data yang diperoleh dari hasil pengukuran tersebut akan digunakan sebagai analisis situasi program berikutnya. Evaluasi adalah sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Evaluasi merupakan proses penggambaran, encarian dan pemberian informasi yang sangat bermanfaat bagi pengambil keputusan dalam menentukan *alternatif* keputusan (Arikunto, 2010).

Standar yang dipakai untuk mengevaluasi suatu kegiatan tertentu dapat dilihat dari tiga aspek utama, yaitu (Sari, 2010):

1. *Utility* (manfaat)

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

2. *Accuracy* (akurat)

Informasi atas hasil evaluasi hendaklah memiliki tingkat ketepatan tinggi.

3. *Feasibility* (layak)

Hendaknya proses evaluasi yang dirancang dapat dilaksanakan secara layak.

2.3 Sistem Informasi

Pada dasarnya sistem informasi merupakan suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi. Sistem informasi ndalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Sistem informasi menerima masukan data dan instruksi, mengolah data tersebut sesuai instruksi, dan mengeluarkan hasilnya. Model dasar sistem menghendaki agar masukan, pengolahan dan keluaran tiba pada saat bersamaan, yang sebaiknya sesuai untuk sistem pengolahan informasi yang paling sederhana,



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.

dimana semua masukkan tersebut tiba pada saat bersamaan tetapi hal tersebut jarang terjadi.

Teguh (2004:19) menyebutkan sebuah sistem informasi yang lengkap memiliki kelengkapan sistem sebagai berikut :

1. Hardware

Bagian ini merupakan bagian perangkat keras sistem informasi. Sistem informasi modern memiliki perangkat keras seperti komputer, printer dan teknologi jaringan komputer.

2. Software

Bagian ini merupakan bagian perangkat lunak sistem informasi. Sistem informasi modern memiliki perangkat lunak untuk memerintahkan komputer melaksanakan tugas yang harus dilakukannya.

3. Data

Merupakan komponen dasar dari informasi yang akan diproses lebih lanjut untuk menghasilkan informasi. Seperti contoh dokumen bukti-bukti transaksi, nota, kuitansi dan lain sebagainya.

4. Prosedur

Merupakan bagian yang berisikan dokumentasi prosedur atau proses-proses yang terjadi dalam sistem. Prosedur dapat berupa buku-buku penuntun perasinal seperti prosedur sistem pengendalian intern atau buku penuntun teknis seperti buku manual menjalankan program komputer.

5. Manusia

Merupakan bagian utama dalam suatu sistem informasi. Yang terlibat dalam komponen manusia antara lain:

- a. First level manager : untuk mengelola pemrosesan data didukung dengan perencanaan, penjadwalan, identifikasi situasi out-of-control dan pengambilan keputusan level menengah kebawah.
- b. Staff specialist: digunakan untuk analisis untuk perencanaan pelaporan.
Management : untuk pembuatan laporan berkala, permintaan khusus, analisis khusus, laporan khusus, pendukung identifikasi masalah dan peluang, pendukung analisis pengambil keputusan tingkat atas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

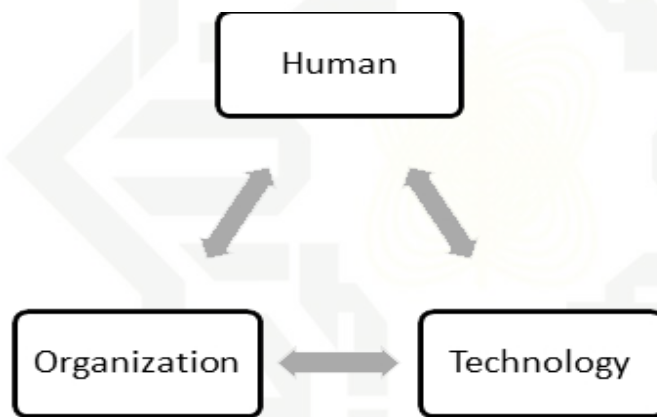
1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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

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

2.4 Human Organization Technology (HOT) Fit Model

Menurut Yusof et al. (2006) dikutip Dwi Krisbiantoro di Konferensi Nasional Sistem dan Informatika “*Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model*”. Mengemukakan sebuah Model yang menempatkan komponen penting dalam sistem informasi yakni Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*), Teknologi (*Technology*) dan kesesuaian hubungan di antaranya. *Human-Organization-Technology Fit Model*, model ini digunakan untuk melakukan sebuah metode evaluasi yang meliputi komponen penting dari sebuah sistem informasi yakni sumber daya manusia (*human*), organisasi (*organization*), teknologi (*technology*), dan kesesuaian hubungan diantaranya. Sehingga pada akhirnya dapat digunakan sebagai sebuah landasan perkembangan dari sebuah sistem informasi.



Gambar 2.1 Human-Organization-Technology (HO) Fit Model

Teori *HOT-Fit* dikemukakan oleh Yusof et al. dikutip Hadi Syaputra (2014) di konferensi Internasional *Hawaii Sciences System* ke-39. Teori dibuat dari dua model evaluasi untuk sistem informasi, model tersebut adalah *IS Success Model* (DeLone and Mclean, 2004) dan *IT Organization-Fit Model*.

Kerangka teori *HOT-Fit* adalah :

1. *Human*

Ada dua hal berikut menjadi komponen penting :

- System use* : mengacu pada keseringan dan cakupan penggunaan fungsi-fungsi sistem, pelatihan, pengetahuan, pengharpan, dan penerimaan atau penolakan.

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.

- b. *User Satisfaction* : merupakan evaluasi secara keseluruhan dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan potensi pengaruh sistem informasi. User satisfaction berhubungan dengan pengetahuan kedayagunaan sistem dan sikap pengguna tentang sistem informasi yang dipengaruhi karakteristik pengguna

2. *Organization.*

Dua hal berikut menjadi komponen penting :

- a. *Structure* : struktur organisasi mencerminkan keadaan instansi, budaya, politik, hirarki, autonomi, perencanaan dan sistem control, strategi, manajemen, kepemimpinan dan komunikasi.
- b. *Environment* : lingkungan ini adalah lingkungan diluar dari organisasi seperti, politik, kebijakan pemerintah, sumber keuangan (pemilik modal), lokasi, kompetisi, hubungan antar instansi, populasi yang dilayani dan komunikasi.

3. *Technology.*

Komponen dalam teknologi tiga hal berikut:

- a. *System Quality*: pengukuran fitur-fitur yang terdapat pada sistem informasi terutama kemampuan sistem dan tampilan antar muka . Contoh : kemudahan penggunaan, kemudahan pembelajaran, waktu tanggapan, kedayagunaan, ketersediaan, tahan uji, penyesuaian, keamanan dan ketersediaan dukungan teknis.
- b. *Information Quality*: berkaitan dengan proses informasi dan informasi yang dihasilkan oleh sistem. Kriteria dari kualitas informasi adalah kelengkapan, ketepatan, kemudahan pembacaan, tepat waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi, tahan uji, metode input data, dan kualitas.
- c. *Service Quality*: pengukuran secara keseluruhan dari dukungan penyedia jasa sistem atau teknologi. Kriteria yang diukur adalah kecepatan respons, jaminan layanan, empati dan penanganan layanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

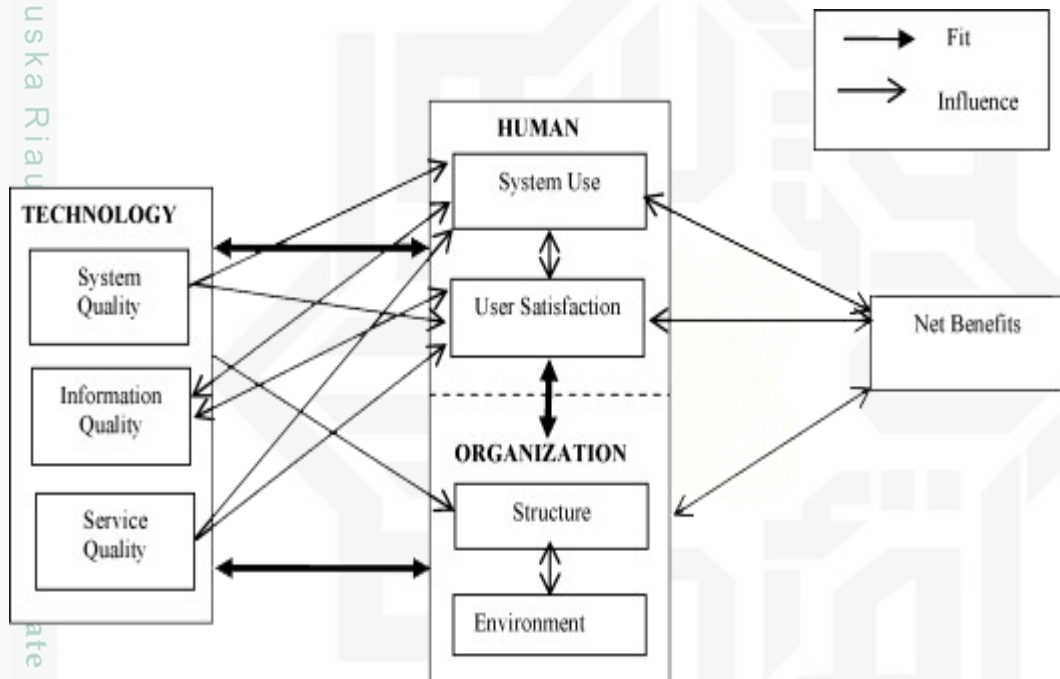
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

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.

4. Net Benefits.

Net Benefits adalah keseimbangan antara dampak positif dan negatif dari pengguna (para pekerja medis, manajer, pegawai non medis, developer sistem dan semua bagian yang terkait). Net Benefit dapat diakses menggunakan benefit langsung, efek pekerjaan, efisiensi dan efektivitas, menurunkan tingkat kesalahan, komunikasi, mengendalikan pengeluaran dan biaya. Semakin tinggi dampak positif yang dihasilkan semakin berhasil implementasi sistem informasi.



Gambar 2.2 Model Human-Organization-Technology

Fit dapat diukur dan dianalisis menggunakan jumlah definisi yang diberikan dari ketiga faktor tersebut. Ketiga faktor 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 Benefits*. Hubungan kedelapan dimensi ini seperti pada gambar adalah berikut :

1. 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*.

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.

2. *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.
3. *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.
4. Faktor *Environtment* seperti aturan pemerintah dan politik dapat mempengaruhi *Structure* (struktur organisasi), *Structure* juga akan mempengaruhi *Environtment*, yaitu populasi yang akan dilayani.
5. *System use* dan *User Satisfaction* akan memberikan informasi langsung kepada *Net Benefit*. *Net Benefit* akan memberikan timbal balik juga kepada *System Use* dan *User Satisfaction*.
6. *Structure* dan *Environtment* organisasi akan memberikan informasi langsung kepada *Net Benefit*. *Net Benefit* akan memberikan timbal balik juga kepada *Structure* dan *Environtment* organisasi.

Berdasarkan dimensi yang luas dan hasil terbaik dari pengukuran maka kerangka kerja seharusnya dapat digunakan untuk mengevaluasi kemampuan, efektifitas dan pengaruh yang kuat dari sistem informasi. Efektifitas merujuk pada tercapainya dengan baik tujuan spesifik secara akurat dan lengkap sesuai dengan pandangan sumber penelitian. Dalam penelitian ini efektifitas didefinisikan sebagai kemampuan dari organisasi untuk menyempurnakan tujuan-tujuan organisasi dengan memaksimalkan sumber daya yang ada dalam waktu yang sudah ditetapkan (struktur organisasi).

2.5 Structural Equation Model (SEM)

2.5.1 Structural Equation Model (SEM) Covariance Based vs Component Based

Model persamaan struktur yang umumnya diselesaikan dengan software seperti Lisrel, AMOS dan EQS merupakan gabungan dua alat analisis yang

diambil dari ekonometrika yaitu persamaan sumultan yang memfokuskan pada prediksi dan *psychometrika* yang berkembang di ilmu psikologi yang mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur tidak langsung berdasarkan pada indikator-indikator / *variabel manifest* (Ghozali, 2014).

SEM bagi para peneliti ilmu sosial memberikan kemampuan untuk melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel laten. Analisis ini sering disebut sebagai generasi kedua dari analisis multivariate. Manfaat utama SEM dibandingkan dengan generasi pertama multivariate seperti *principal component analysis*, *factor analysis*, *discriminant analysis* atau *multiple regression*, SEM memiliki fleksibilitas yang lebih tinggi bagi peneliti untuk menghubungkan antara teori dan data (Ghozali, 2014).

2.5.2 SEM Berdasarkan Pada Covariance

SEM berbasis *covariance* dikembangkan pertama kali oleh Joreskog pada tahun 1973, Keesling pada tahun 1972, dan Wiley pada tahun 1973. SEM berbasis *covariance* mendapatkan popularitas setelah tersedianya program LISREL III yang dikembangkan oleh Joreskog dan Sorbom di pertengahan tahun 1970an. Dengan menggunakan fungsi *Maximum Likelihood* (ML), *covariance based* SEM (CBSEM) berusaha meminimumkan perbedaan antara sample covariance yang diprediksi oleh model teoritis ($\Sigma - \Sigma\Theta$) sehingga proses estimasi menghasilkan *matrik covariance* dari data yang diobservasi (Ghozali, 2014).

Penggunaan CBSEM sangat dipengaruhi oleh asumsi parametrik yang harus dipenuhi seperti variabel yang diobservasi memiliki *multivariate normal distribution* dan observasi harus independen satu sama lain. Sampel yang kecil yang kecil dan tidak “asymptotic” dapat memberikan hasil estimasi parameter dan model statistik yang tidak baik bahkan dapat menghasilkan *negative variance* / sering disebut *Heywood case* (Ghozali, 2014).

CBSEM sangat dipengaruhi oleh jumlah sampel, jumlah sampel yang kecil secara potensial akan menghasilkan Type II eror yaitu model yang jelek masih dapat menghasilkan model *fit*. Model yang kompleks dapat menghasilkan perhitungan dan indeks fit yang bermasalah. Meningkatnya degree of freedom

- karena kenaikan jumlah indikator dan variabel laten cenderung menghasilkan model fit indeks yang bias positif dibandingkan dengan model yang simple (Mulaik et al., 1989 dalam Ghazali, 2014).

CBSEM mengharuskan dalam membentuk variabel laten, indikator-indikator bersifat reflektif. Dalam model reflektif indikator atau manifest dipandang variabel yang dipengaruhi oleh variabel laten sesuai dengan teori *pengukuran classical test theory*. Menurut (Nunnally, 1967 dalam Ghazali, 2014) pengukuran adalah meletakkan angka pada suatu obyek untuk menggambarkan kuantitas atribut dari obyek tersebut. Oleh karena itu angka tadi harus menunjukkan pola inter-correlation agar dapat diterima sebagai pengukuran. Jadi pada model indikator reflektif, indikator-indikator pada suatu konstruk (variabel laten) dipengaruhi oleh konsep yang sama. Perubahan dalam suatu item atau indikator akan berakibat pada perubahan indikator lainnya dengan arah yang sama.

Menurut kenyataan yang sesungguhnya indikator dapat dibentuk dalam bentuk formatif indikator model. Dalam model formatif, indikator dipandang sebagai variabel yang mempengaruhi variabel laten. Menurut (Bollen & Lennox, 1991 dalam Ghazali, 2014) formatif indikator tidak sesuai dengan classical theory atau model analisis faktor. Sebagai misal (Cohen et al., 1990 dalam Ghazali, 2014) menggunakan variabel laten status ekonomi (SSE) dengan indikator-indikator antara lain pendidikan, persentase kerja, dan pendapatan. Dalam hal indikator pendidikan, persentase pekerjaan dan pendapatan mempengaruhi variabel laten status sosial ekonomi. Jika salah satu indikator meningkat maka indikator yang lain tidak harus ikut meningkat pula. Kenaikan pada satu indikator pendapatan akan meningkatkan variabel status sosial ekonomi. Contoh lain formatif indikator adalah kehilangan pekerjaan, perceraian dan kematian dalam keluarga sebagai indikator variabel laten stress. Berikut ini contoh gambar konstruk dengan formatif indikator

16

- beberapa indikator. Model analisis dengan CBSEM secara inheren tedapat *indeterminacy* yang berarti nilai kasus untuk variabel laten tidak dapat diperoleh selama proses analisis. CBSEM menganggap bahwa terori mempunyai peran penting didalam analisis data. Hubungan kausalitas model struktur dibangun atas dasar terori dan CBSEM hanya ingin mengkonfirmasi apakah model berdasarkan terori tidak berbeda dengan model empirisnya. Jika terori yang ada masih relatif tentaif atau pengukuran setiap variabel laten masih baru, maka kita harus lebih menentukan data dari pada terori.

Dengan keterbatasan yang ada karena asumsi jumlah sample yang besar, data yang harus terdistribusi secara normal *multivariate*, indikator harus dalam bentuk formatif, model harus berdasarkan pada teori dan adanya *indeterminacy*, maka sekarang banyak yang menggunakan SEM berbasis *component* atau *variance* yang terkenal dengan *Partial Least Squares*/PLS (Ghozali, 2014).

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*. CBSEM 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).

Seperti dinyatakan oleh (Word, 1985 dalam Ghazali, 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), sample 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* (Fornell and Bookstein, 1982 dalam Ghazali, 2014).

PLS dapat menganalisis sekaligus konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan indikator formatif dan hal ini tidak 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 mengasumsikan 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 (Falk and Miller, 1991 dalam Ghazali, 2014).

Secara ringkas dapat disimpulkan bahwa jika model struktur dan model pengukuran yang dihipotesiskan benar dalam artian menjelaskan *covariance* semua indikator dan kondisi data serta *sample size* terpenuhi, maka *covariance based SEM* memberikan estimasi optimal dari parameter model. Ini ideal untuk konfirmasi model dan estimasi kebenaran parameter populasi. Namun demikian tergantung dari tujuan si peneliti dan pandangan *epistemic* dari data ke teori, properti data yang ada, tingkat pengetahuan teoritis dan pengembangan pengukuran, pendekatan PLS mungkin lebih cocok. Tabel berikut ini memberikan ringkasan perbandingan antara SEM berbasis *covariance* dan SEM berbasis *variance* – PLS (Ghozali, 2014).

Tabel 2. 2 Perbandingan antara PLS dan *Covariance Based SEM* (CBSEM)

Kriteria	PLS	CBSEM
Tujuan	Orientasi Prediksi	Orientasi Parameter
Pendekatan	Berdasarkan <i>Variance</i>	Berdasarkan <i>Covariance</i>
Asumsi	Spesifikasi prediktor (<i>nonparametric</i>)	<i>Multivariate</i> normal distribution, independence observation (<i>parametric</i>) konsisten

Estimasi Parameter	Konsisten sebagai indikator dan <i>sample size</i> meningkat (<i>consistency at large</i>).	
Skore Variabel Laten	Dapat dalam bentuk reflektif maupun formatif indikator	Hanya dalam bentuk reflektif indikator
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 sample	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

2.5.4 Evaluasi model

PLS tidak mengasumsikan adanya distribusi tertentu untuk estimasi parameter, maka teknik parametrik untuk menguji signifikansi parameter tidak diperlukan (Chin, 1998 dalam Ghozali, 2014). Model evaluasi PLS berdasarkan pada pengukuran prediksi yang mempunyai sifat non-parametrik. 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* contentnya yaitu dengan membandingkan besarnya relatif *weight* dan melihat signifikansi dari ukuran *weight* tersebut (Chain, 1998 dalam Ghozali, 2014). Model struktur atau *inner* model dievaluasi dengan melihat prosentase *variance* yang dijelaskan yaitu dengan melihat nilai R² untuk konstruk laten dependen dengan menggunakan ukuran *Stone-Geisser Q squares test* (Stone,1974; Geisser,1975 dalam Ghozali, 2014) dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t-statistik yang didapat lewat prosedur *bootstrapping*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.5.5 Model Pengukuran atau *Outer Model*

Dalam PLS model pengukuran atau *outer model* dengan indikator refleksif dievaluasi dengan *convergent validity* dan *discriminant validity* dari indikatornya serta *composite reliability* untuk block indikator. Sedangkan indikator formatif dievaluasi berdasarkan pada *substantive content*-nya yaitu membandingkan besarnya *relative weight* dan melihat signifikansi dari ukuran *weight* tersebut (Chin, 1998 dalam Ghazali, 2014).

Variabel laten yaitu variabel yg tidak dapat diukur langsung (harus dengan indikator atau kuesioner). Sedangkan indikator refleksif adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel laten. Jadi model indikator refleksif adalah konstruk atau variabel laten dijelaskan oleh indikator atau arah hubungan dari konstruk ke indikator. Indikator-indikator mengukur hal yang sama tentang konstruk, sehingga antar indikator harus memiliki korelasi yang tinggi. Jika salah satu indikator dibuang, maka konstruk akan terpengaruh. Dalam model indikator formatif dipandang sebagai variabel yang mempengaruhi variabel laten. Jadi model indikator formatif yaitu indikator mempengaruhi konstruk atau hubungannya dari indikator ke konstruk, antar indikator diasumsikan tidak saling berkorelasi sehingga satu indikator dibuang tidak akan mempengaruhi konstruk (Ghozali, 2014).

Convergent validity dari model pengukuran dengan indikator refleksif dinilai berdasarkan korelasi antara item score atau *component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0,50 sampai dengan 0,60 dianggap cukup (Chin, 1998 dalam Ghazali, 2014).

Discriminant validity dari model pengukuran dengan indikator refleksif dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi 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. Cara lain adalah melihat nilai *square root of average variance extracted* (AVE) setiap konstruk dengan

korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik (Fornell dan Larcker, 1981 dalam Imam Ghozali, 2008). Selain itu dievaluasi juga *compositre reliability* dari blok indikator. *Composite reliabilty* blok indikator yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu internal *consistensy* dan *Cronbach's Alpha* (Ghozali, 2014).

2.5.6 Model Struktural atau *Inner Model*

Model struktural atau *inner model* dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, *Stone- Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam menilai model dengan PLS kita mulai dengan melihat R- square untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang *substansive* .

Melihat persentase variance yang dijelaskan yaitu dengan melihat nilai *R-square* untuk konstruk laten dependen, *Stone-Geisse Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada analisis regresi (Ghozali, 2014).

2.6 Uji hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan alat analisis Structural Equation Model (SEM). SEM adalah sekumpulan teknik-teknik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan relatif rumit secara simultan (Ferdinand, 2006). Penelitian ini menggunakan dua macam teknik analisis, yaitu:

1. *Confirmatory Factor Analysis*, pada SEM digunakan untuk mengkonfirmasi faktor-faktor yang paling dominan dalam suatu kelompok variabel.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

- Regression Weight, pada SEM digunakan untuk meneliti seberapa besar pengaruh antar variabel-variabel.

Penggunaan SEM dalam penelitian ini karena kemampuannya untuk menggabungkan model pengukuran (measurement model) dan model struktural (structural model) secara simultan dan efisien bila dibandingkan teknik multivariate lain (Ghozali, 2008). Pengujian dengan menggunakan teknik analisis SEM dapat dilakukan dengan menggunakan model persamaan struktural yang dilakukan dengan perangkat SmartPLS.

2.6.1 Model Spesifikasi

Model dalam penelitian ini adalah path analysis (analisis jalur). Model path analysis secara matematis menjadi model regresi standardized (tanpa konstanta) karena kita ingin membandingkan berbagai jalur. Model analisis jalur secara persamaan regresi terdiri dari tiga persamaan berikut:

$$KP = \beta_1 OWN + \varepsilon_1$$

$$VAICTM = \beta_1 OWN + \varepsilon_2$$

$$KP = \beta_1 OWN + \beta_2 VAICTM + \varepsilon_3$$

Model path analysis semu variabel laten dalam Structural Equation Model terdiri dari tiga set hubungan :

- Outer Model

Outer Model mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Blok dengan indikator berhubungan dengan variabel latennya. Blok indikator reflektif dapat ditulis persamaanya sebagai berikut:

$$X = R_x P + \varepsilon_x$$

$$Y = R_y \eta + \varepsilon_y$$

Dimana x dan y adalah indikator atau manifest variabel untuk variabel laten eksogen (P) dan endogen (η). Sedangkan Rx dan Ry merupakan matrik loading yang menggambarkan koefisien regresi sederhana yang menghubungkan variabel laten dengan indikatornya. Residual yang diukur



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 ϵ_x dan ϵ_y dapat diinterpretasikan sebagai kesalahan pengukuran atau noise.

b. Inner Model

Inner Model menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada substantive theory. Model persamaannya dapat ditulis seperti dibawah ini:

$$\eta = \beta_0 + \beta\eta + P + S$$

Dimana (η) menggambarkan vektor endogen (dependen) variabel laten, (ξ) adalah vektor variabel laten eksogen, dan (ζ) adalah vektor variabel residual (unexplained variance).

c. Wight Relation

Wight Relation digunakan untuk menciptakan komponen skor variabel laten yang didapat berdasarkan bagaimana inner model dan outer model dispesifikasi. Model persamaannya dapat ditulis sebagai berikut:

$$\xi_b = \sum_k b_k W_{kb} X_{kb}$$

$$\eta_i = \sum_k k_i W_{ki} X_{ki}$$

Dimana w_{kb} dan w_{ki} adalah k wight yang digunakan untuk membentuk estimasi variabel laten (P_b) dan (η_i). Estimasi variabel laten adalah linier agregat dari indikator dengan nilai wight pada prosedur estimasi dispesifikasikan oleh inner model dan outer model. simbol (η) adalah vektor variabel laten endogen (dependen) dan simbol (P) adalah vektor variabel laten eksogen (independen), simbol (S) merupakan vektor residual dan simbol (M) serta (T) adalah matriks koefisien jalur (path coefficient).

2.6.2 Estimasi Parameter

Terdapat dua bagian analisis yang harus dilakukan, yaitu:

a. Menilai Outer Model atau Measurement Model

Ghozali (2008) menyatakan bahwa karena konstruk refleksif pada dasarnya merupakan hubungan regresi dari konstruk indikator, maka cara menilainya adalah dengan melihat convergent validity, discriminant validity, dan composite reliability. Convergent validity dapat dilihat dari korelasi antara score item atau indikator dengan score konstruknya.

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.

Indikator individu dianggap reliable jika memiliki nilai korelasi diatas 0,70. Namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, loading 0,50 sampai 0,60 masih dapat diterima. Discriminant validity indikator refleksif dapat dilihat dengan membandingkan square root of average variance extracted (AVE) untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Composite reability juga digunakan untuk mengukur reliability jika nilai composite reliability diatas 0.80.

b. Menilai Inner Model atau Structural Model

Model struktural dievaluasi dengan melihat inner model. menilai inner model adalah melihat hubungan antara konstruk laten dengan melihat hasil estimasi koefisien parameter path dan tingkat signifkansinya. Jika T statistik ≥ 1.96 maka nilai tersebut signifikan pada alfa 5%.

2.7 Populasi dan Sampel

2.7.1 Populasi

Populasi adalah merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Itulah definisi populasi dalam penelitian. Populasi di sini maksudnya bukan hanya orang atau makhluk hidup, akan tetapi juga benda-benda alam yang lainnya. Populasi juga bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, akan tetapi meliputi semua karakteristik, sifat-sifat yang dimiliki oleh obyek atau subyek tersebut. Bahkan satu orangpun bisa digunakan sebagai populasi, karena satu orang tersebut memiliki berbagai karakteristik, misalnya seperti gaya bicara, disiplin, pribadi, hobi, dan lain sebagainya.

2.7.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada di populasi, hal seperti ini dikarenakan adanya keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu,



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.

maka oleh sebab itu peneliti dapat memakai sampel yang diambil dari populasi. Sampel yang akan diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representatif atau dapat mewakili.

2.7.2.1 Teknik Sampling

Teknik Sampling yaitu merupakan teknik pengambilan sampel. Terdapat berbagai macam teknik sampling untuk menentukan sampel yang akan dipakai dalam penelitian. Teknik sampling pada dasarnya bisa dikelompokkan menjadi 2 (dua) maca yaitu probability sampling dan non-probability sampling. berikut dibawah ini penjelasannya:

- a. Probability sampling adalah suatu teknik sampling yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, tehnik ini terdiri atas:
 1. Simple random sampling: dikatakan simple atau sederhana sebab pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak, tanpa memperhatikan strata yang terdapat dalam populasi tersebut. Cara ini dapat lakukan jika anggota populasi dianggap homogen.
 2. Dispropotionate Stratified Random Sampling: Suatu teknik yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel, jika populasi berstrata tetapi kurang proporsional.
 3. Proportionate stratified random sampling: salah satu teknik yang digunakan jika populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen serta berstrata secara proporsional.
 4. Area sampling (Cluster sampling): Teknik sampling daerah dipakai untuk menentukan sampel jika objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, seperti misalnya penduduk dari suatu negara, provinsi atau dari suatu kabupaten.
- b. Non probability sampling adalah teknik yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, teknik ini terdiri atas:



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.

1. **Sampling Sistematis:** suatu teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.
2. **Sampling Kuota:** Teknik untuk menentukan sampel yang berasal dari populasi yang memiliki ciri-ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan. Seperti misalnya, jumlah sampel laki-laki sebanyak 70 orang maka sampel perempuan juga sebanyak 70 orang.
3. **Sampling aksidental:** Suatu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipakai sebagai sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok untuk dijadikan sebagai sumber data.
4. **Purposive Sampling:** Suatu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus. Seperti misalnya misalnya, kamu meneliti kriminalitas di Kota atau daerah tertentu, maka kamu mengambil informan yaitu Kapolresta kota atau daerah tersebut, seorang pelaku kriminal dan seorang korban kriminal yang ada di kota tersebut.
5. **Sampling Jenuh:** Suatu teknik penentuan sampel jika semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering sekali dilakukan jika jumlah populasi relatif kecil atau sedikit, yaitu kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang relatif kecil.
6. **Sampling Snowball:** Teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil atau sedikit, lalu kemudian membesar. Atau sampel berdasarkan penelusuran dari sampel yang sebelumnya. Seperti misalnya, penelitian mengenai kasus korupsi bahwa sumber informan pertama mengarah kepada informan kedua lalu informn seterusnya.

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.

2.8 Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh periset untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui secara pasti data/informasi apa yang dibutuhkan dan bagaimana variable yang menyatakan informasi yang dibutuhkan tersebut diukur.

2.8.1 Jenis-Jenis Kuesioner

Adapun jenis kuesioner berdasarkan pertanyaan yang akan digunakan oleh periset untuk memperoleh data dari sumbernya, sebagai berikut :

1. Pertanyaan (kuesioner) Terbuka

Pertanyaan yang memungkinkan responden memberikan jawaban sesuai dengan cara atau pendapatnya. Contoh :

Bagaimana pendapat anda tentang sistem Aplication Count Busines?

Jawab:

Jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut akan sangat bervariasi. Pengelompokkan jawaban-jawaban serupa akan menjadi suatu pekerjaan yang tidak mudah.

2. Pertanyaan (kuesioner) Tertutup

Responden tinggal memilih jawaban di antara pilihan yang sudah disediakan. Pertanyaan-pertanyaan tertutup dapat dengan mudah dikodekan dan diolah untuk tahap penelitian selanjutnya. Contoh :

Informasi yang disediakan Sistem Informasi Pelayanan jelas:

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Dengan adanya jawaban yang disediakan dan mudah untuk dimengerti, maka responden tidak akan kesulitan dalam menjawabnya. Dengan demikian adapun bobot nilai dari setiap jawaban yang disediakan, yaitu :

Range nilai pada kuesioner :

Sangat Setuju	= 5
Setuju	= 4
Netral	= 3
Tidak Setuju	= 2
Sangat Tidak Setuju	= 1

Dengan adanya *range* (nilai) dari tiap jawaban kuesioner maka akan mempermudah dalam penghitungan hasil akhirnya.

3. Pertanyaan (kuesioner) Tidak Terstruktur Yang Tersamar

Pertanyaan/kuesioner tidak terstruktur yang tersamar berlandaskan pada riset motivasi. Para periset telah mencoba untuk mengatasi keengganan responden untuk membahas perasaan mereka dengan cara mengembangkan teknik-teknik yang terlepas dari masalah kepedulian dan keinginan untuk membuka diri. Tekni tersebut dikenal dengan metode proyektif. Kekuatan utama dari metode proyektif adalah untuk menutupi tujuan utama riset dengan menggunakan stimulus yang disamarkan.

Metode proyektif merupakan cara yang digunakan untuk menggambarkan kuesioner yang mengandung stimulus yang memaksa para subjek untuk menggunakan emosi, kebutuhan, motivasi, sikap, dan nilai-nilai yang dimilikinya sendiri dalam memberikan suatu jawaban atau respon. Stimulus yang paling sering digunakan adalah asosiasi kata, kelengkapan kalimat, dan bercerita atau penuturan cerita.

4. Pertanyaan (Kuesioner) Terstruktur Yang Tersamarkan

Kuesioner terstruktur yang tersamar merupakan teknik yang paling jarang digunakan dalam riset pemasaran. Kuesioner ini dikembangkan sebagai cara untuk menggabungkan keunggulan dari penyamaran dalam mengungkapkan



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.

motif dan sikap dibawah sadar dengan keunggulan struktur pengkodaen serta tabulasi jawaban. Sebagai contoh, salah satu teori menyatakan bahwa pengetahuan, persepsi dan ingatan individu akan suatu subjek disesuaikan oleh sikapnya terhadap subjek tersebut. Jadi untuk mendapatkan informasi mengenai sikap seseorang apabila pertanyaan langsung akan menghasilkan jawaban yang biasa, teori ini menyarankan agar kita hanya menanyakan hal-hal yang mereka ketahui, bukan apa pendapat mereka. jadi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan yang lebih banyak mungkin mencerminkan kekuatan dan arah dari suatu sikap.

2.8.2 Teknik Pengukuran (Teknik Penskalaan)

Dua teknik pengukuran dengan kuesioner yang paling populer adalah :

a. *Likert's Summated Rating (LSR)*

LSR adalah skala atau pengukuran sikap responden. Jawaban pertanyaan dinyatakan dalam pilihan yang mengakomodasi jawaban antara Sangat Setuju Sekali dengan Sangat Tidak Setuju. Banyak pilihan biasanya 3, 5, 7, 9 dan 11. Dalam prakteknya yang paling sering digunakan adalah 5. Terlalu sedikit pilihan jawaban menyebabkan pengukuran menjadi sangat kasar dan terlalu banyak pilihan jawaban menyebabkan responden sulit membedakan pilihan. Banyak pilihan ganjil juga menimbulkan masalah, responden yang malas/enggan akan menjawab pilihan yang di tengah (= jawaban netral)

b. *Semantic Differential (SD)*

Responden menyatakan pilihan di antara dua kutub kata sifat atau frasa. Dapat dibentuk dalam suatu garis nilai yang kontinyu, dan dapat diukur dalam satuan jarak atau dalam bentuk pilihan seperti LSR.

Misal :

Tampilan *website* (responden memilih kotak 10 sampai dengan 0, misalnya 8)

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Prinsip sifat positif diberikan nilai paling besar dan sifat negatif diberi paling kecil tetap dipertahankan, demikian juga prinsip menggabungkan positif-negatif dan negatif-positif secara bergantian.

2.9 PT Taspen (Persero)

2.9.1 Profil Instansi

PT Taspen merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tugas untuk mengelola Program Asuransi Sosial yang terdiri dari Program Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT). Didirikan pada tanggal 17 April 1963 dengan nama Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri yang disingkat menjadi PN TASPEN. Pembentukan Program Tabungan Hari Tua Pegawai Negeri ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah No 9 tahun 1963 tentang Pembelanjaan Pegawai Negeri dan Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1963 tentang Tabungan Asuransi dan Pegawai negeri.

Pendirian PN Taspen di latar belakang keinginan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai negeri dan keluarganya yang dirintis melalui Konferensi Kesejahteraan Pegawai Negeri pada tanggal 25-26 Juli 1960 di Jakarta. Hasil konferensi tersebut dituangkan dalam Keputusan Menteri Pertama RI Nomor 388/MP/1960 tanggal 25 Agustus 1960 yang antara lain menetapkan perlunya pembentukan jaminan sosial bagi pegawai negeri dan keluarganya pada saat mengakhiri pengabdianannya kepada Negara. Adapun proses pembentukan program pensiun pegawai negeri ditetapkan dengan Undang-undang No 11 tahun 1956 tentang pembelanjaan Pensiun dan Undang-undang No 11 tahun 1969 tentang pensiun pegawai dan pensiun janda/duda serta undang-undang No 8 tahun 1974 tentang Pokok-pokok kepegawaian. Di Jakarta, PN Taspen menggunakan tiga kantor yang terpisah tempatnya, yaitu di Jl.Laksa no12 Jakarta Kota, di Jl. Nusantara (sekarang Jl. Juanda) no 11/Atas, dan di Jl. Pintu Besar Selatan no 90 - menumpang pada Bank Pembangunan Daerah Jakarta Raya. PN Taspen menggunakan ketiganya hingga tahun 1970, sampai kantor Pusat di. Jl. Letjen

Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang

1. Diarangi 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.

Suprpto, Cempaka Putih selesai dibangun. Hingga sekarang Taspen berpusat di Jl. Letjen Suprpto, Cempaka Putih.

Tahun 1970 PN TASPEN mendapat peningkatan status menjadi Perusahaan Umum (PERUM) berdasarkan Surat keputusan Menteri Keuangan RI Nomor Kep.749/MK/IV/11/1970 sehingga menjadi PERUM TASPEN. Selanjutnya tahun 1981 PERUM TASPEN mendapat peningkatan status menjadi Perseroan Terbatas berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 26 Tahun 1981 dengan nama Perusahaan Perseroan (Persero) PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri, disingkat PT TASPEN. Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 tentang Asuransi Sosial PNS maka lingkup usaha PT TASPEN terdiri dari Program Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiun. Program THT telah dilaksanakan sejak pendirian TASPEN. Sedangkan untuk program Pembayaran Pensiun PNS yang semula diselenggarakan oleh Ditjen Anggaran telah dialihkan kepada PT TASPEN (PERSERO) secara bertahap sejak tahun 1987. Penyelenggaraan pembayaran Program Pensiun secara nasional dilakukan sejak tahun 1990.

Sejak awal berdirinya TASPEN mengelola Program Tabungan Hari Tua bagi pegawai negeri dan sejak tahun 1987 mulai mendapat tugas untuk mengelola Program Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan demikian TASPEN telah sepenuhnya mengelola Program Asuransi Sosial sesuai PP 25 Tahun 1981 yaitu Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil termasuk Dana Pensiun dan THT. Selain mengelola Program Asuransi Sosial yang kepesertaannya bersifat wajib (*compulsory*) bagi PNS, saat ini TASPEN juga mengelola program THT, THT Multiguna dan THT Ekaguna untuk pegawai BUMN/BUMD yang kepesertaannya bersifat sukarela (*voluntary*).

Sebagai upaya untuk memudahkan peserta TASPEN yang tersebar di seluruh Indonesia dalam mengurus haknya, sejak tahun 1987 TASPEN membuka Kantor Cabang di semua propinsi dan beberapa kabupaten/kota yang saat ini seluruhnya berjumlah 42 Kantor Cabang. Salah satu kantor cabang PT Taspen yang juga sebagai tempat penelitian adalah PT Taspen Kantor Cabang Pekanbaru. Pada saat ini kantor Cabang Pekanbaru dikepalai oleh Bapak Tamsir, SE. Dibawah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pimpinannya terbagi dalam beberapa bagian yaitu: Kabid Peserta yang dikepalai oleh Ibu Liderestety, Kabid Layanan dan Manfaat dikepalai oleh Bapak Sudiono, Kabid Kas & Verivikasi SPJ dikepalai oleh Ibu Novelti Dewi, Kabid ADM & Keuangan dikepalai oleh Ibu Harnita dan Kabid Umum dan SDM dikepalai oleh Bapak Dadang Hendrawan.

2.9.2 Visi dan Misi PT Taspen (Persero)

2.9.2.1 Visi

Adapun Visi PT.Taspen adalah Menjadi pengelola Dana Pensiun dan THT serta jaminan sosial lainnya yang terpercaya.

2.9.2.2 Misi

Adapun misi PT.Taspen adalah Mewujudkan manfaat dan pelayanan yang semakin baik bagi peserta dan stakeholder lainnya secara Profesional dan Akuntabel, berlandaskan Integritas dan Etika yang tinggi.

1. *Manfaat dan pelayanan yang semakin baik*

Untuk memenuhi harapan peserta yang semakin tinggi, Taspen berupaya meningkatkan nilai manfaat dan pelayanan secara optimal.

2. *Profesional*

Taspen bekerja dengan terampil dan mampu memberikan solusi dengan 5 Tepat (tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat dan tepat administrasi) didukung dengan SDM yang memiliki integritas dan kompetensi yang tinggi.

3. *Akuntabel*

Taspen dalam melaksanakan pekerjaan berdasarkan sistem dan prosedur kerja yang dapat dipertanggungjawabkan.

4. *Integritas*

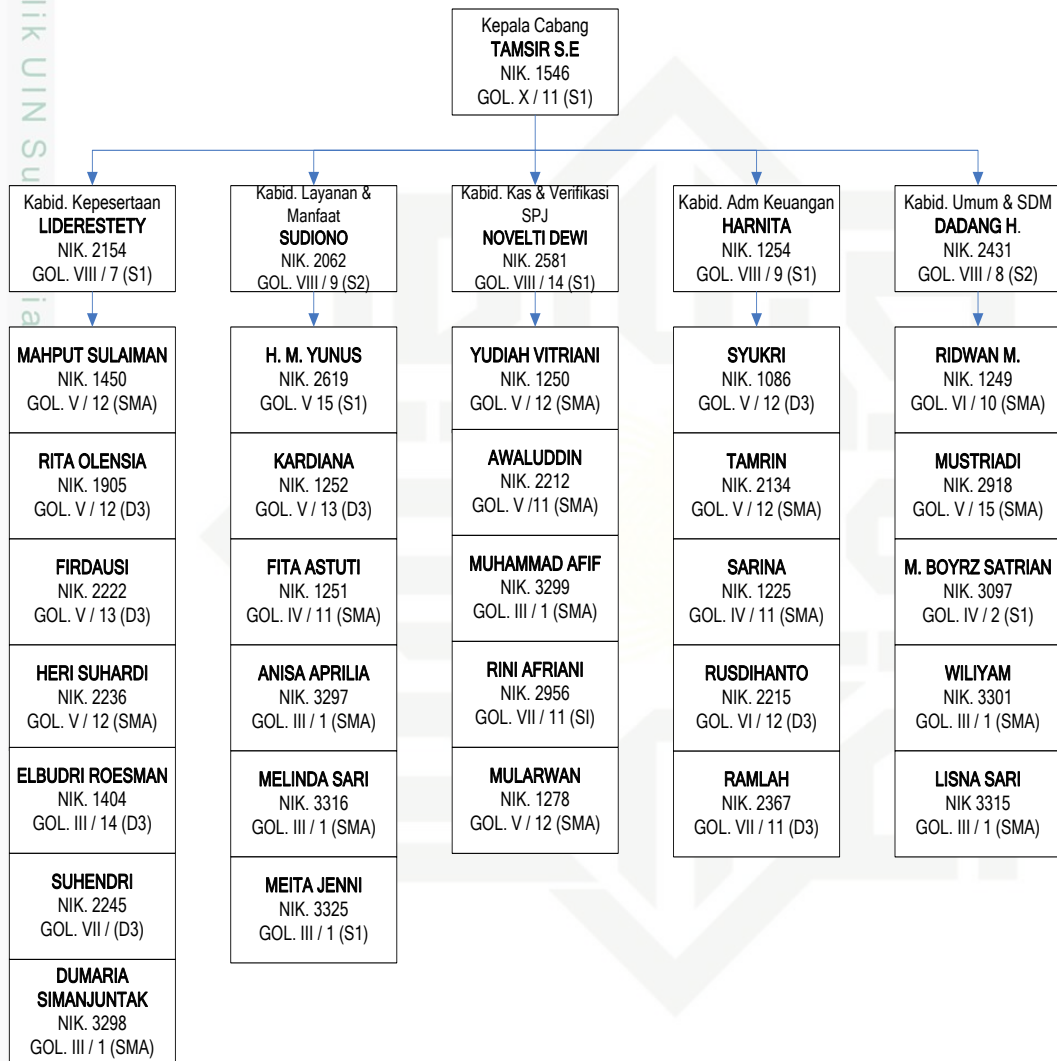
Taspen senantiasa konsisten dalam memegang amanah, jujur dan melaksanakan janji sesuai visi dan misi perusahaan.

5. *Etika*

Taspen melayani peserta dan keluarganya dengan ramah, rendah hati, santun, sabar dan manusiawi.

2.9.3 Struktur Organisasi PT Taspen (Persero) KC Pekanbaru

Dalam menjalani aktivitas kerjanya PT Taspen (Persero) KC Pekanbaru memiliki struktur organisasi. Berikut sebuah struktur organisasi dari PT Taspen Pekanbaru KC Pekanbaru :



Gambar 2.3 Struktur Organisasi