

BAB 4

ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisa Knowledge Management System (KMS)

KMS yang terdapat pada PT PJB ini merupakan bagian dari sistem terintegrasi dalam PT PJB tersebut yang diberi nama *Knowledge Management (KM)*. KM ini digunakan sejak tahun 2014 hingga sekarang. KM ini dibuat untuk digunakan oleh seluruh karyawan PT PJB *Services* cabang Duri yang berjumlah 24 karyawan.

Dalam sistem KM ini terdapat berbagai fitur yang berisikan pengetahuan seputar pekerjaan diantaranya yaitu *knowledge sharing* yang didalamnya terdapat laporan/makalah tentang informasi masalah/kerusakan tiap unit dan temuan-temuan yang ada pada setiap unit, juga sebagai tempat *sharing* saat diadakan studi PT PJB. KM dibuat dengan maksud agar karyawan dapat mengetahui informasi terbaru dengan cepat dan tepat juga untuk berbagi ilmu serta pengalaman kerja.

Dalam implementasinya sistem KM diadakan pengenalan tentang sistem tersebut. Menurut wawancara yang dilakukan, dari awal implementasi sampai sekarang belum pernah diadakan evaluasi ataupun pelatihan ulang sistem, sehingga sejauh ini belum ada laporan yang menggambarkan bagaimana tingkat keberhasilan dari sistem KM di PT PJB *Services* Duri. Evaluasi dilakukan berdasarkan pengaruh variabel HOT Fit terhadap keberhasilan implementasi terhadap sistem KM yang telah diimplementasikan. Responden dalam penelitian ini berjumlah 24 orang yaitu karyawan yang terkait langsung dengan sistem KM di PT PJB *Services* Duri.

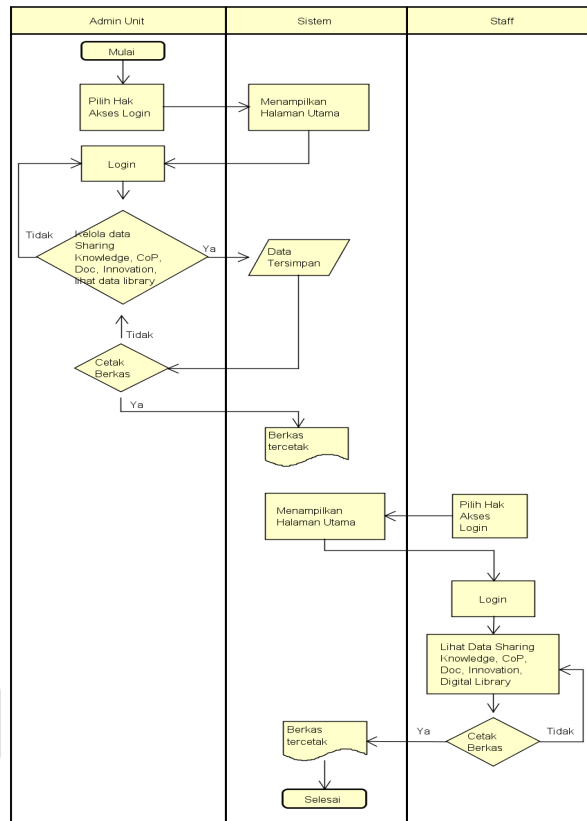
Sistem KM digunakan saat terjadi kerusakan mesin dan ada kegiatan/pelatihan/penyuluhan atau ada temuan baru juga studi PLN yang terjadi pada PT PJB *Services* Duri. Karyawan diharuskan membuat sebuah laporan dan memasukkan laporan tersebut ke sistem. Laporan tersebut nantinya juga akan dapat dilihat oleh seluruh karyawan agar dapat dipelajari kembali. PT PJB *Services* juga menyediakan perpustakaan digital didalam sistem KM agar dapat dibaca dan menambah wawasan para karyawan mengenai pekerjaan. Dan terdapat sebuah forum diskusi yang didalamnya seluruh karyawan dalam saling berkomunikasi dan berbagi informasi mengenai pekerjaan antar karyawan di setiap unit PT PJB *Services*.

Sistem KM dapat digunakan oleh seluruh karyawan PT PJB *Services* Duri dengan menggunakan id karyawan sebagai *password*. Karyawan hanya dapat mengakses sistem KM dilingkungan tempat kerja, ini dikarenakan sistem hanya terhubung oleh jaringan tempat kerja. Dalam implementasinya terdapat *user* pada KM yang memiliki hak akses yang berbeda yaitu admin dan staf. Yang membedakannya

Hak Cipta Diindungi 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.

adalah admin dapat memasukkan laporan dan staf tidak, dan untuk akses yang lain admin dan staf memiliki hak yang sama.



Gambar 4.1. Flowchart sistem KM pada PT PJBS Duri

Seperti pada Gambar 4.1 dalam implementasinya sistem KM mempunyai 2 *user* yaitu admin unit dan staf. Admin unit bertugas untuk memasukkan dokumen-dokumen pada sistem KM, dan mempunyai hak yang sama dengan *user* dalam sistem yaitu dapat melihat dan mencetak dokumen yang ada pada sistem.

Tahap-tahap bagian proses sistem KM:

1. Terjadi kerusakan dan perbaikan mesin, diadakan studi PJB, membuat inovasi baru, diadakan *event* pada PT PJB Services Duri
2. Bagian Operator membuat laporan pada setiap kejadian.
3. Laporan lalu diinputkan dalam sistem KM oleh pihak admin.
4. *Output* dari sistem KM ini berupa sebuah laporan.

Adapun *knowledge* lainnya yang terdapat dalam sistem yaitu:

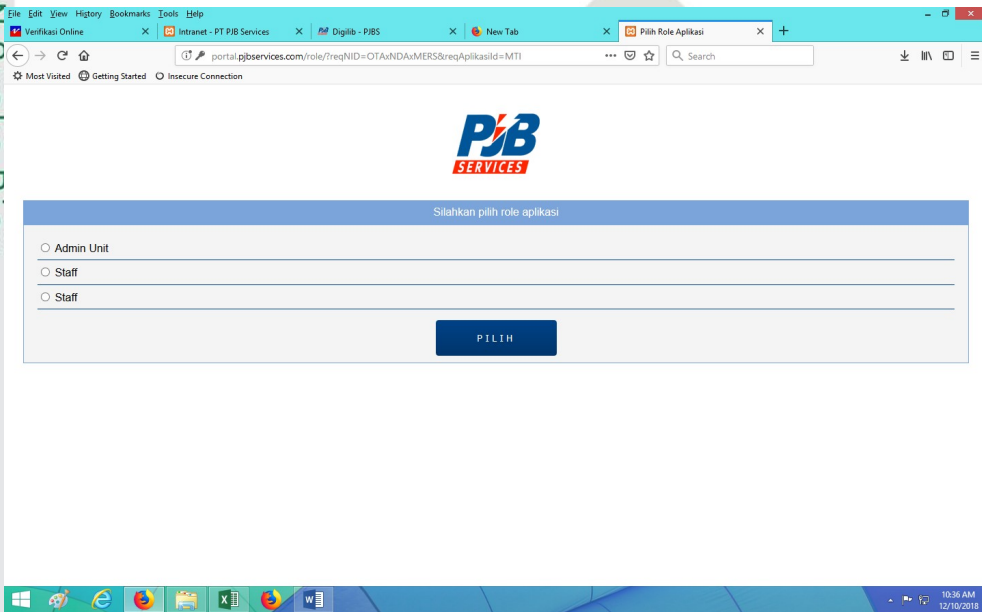
1. dalam sistem KM terdapat perpustakaan *digital* yang berisi buku-buku terkait tentang pekerjaan.
2. pada sistem juga terdapat forum diskusi yang memungkinkan untuk seluruh

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

karyawan dapat bertanya danmemberirkan informasi secara langsung sepu- tar pekerjaan.

Namun dalam penerapannya sistem KM pada PT PJB Duri ini belum ber- jalan dengan optimal, Dalam kegiatannya anggota operator pada PT PJB yang ada di Duri ini hanya menggunakan KM untuk memasukkan laporan saja. Namun untuk digunakan sehari-hari mereka sangat jarang membuka nya. ini membuat kurangnya wawasan tentang kerusakan pada mesin sehingga saat terjadi kerusakan pada mesin mereka menanganinya dengan lama. Gambar 4.2 adalah tampilan sistem KM.

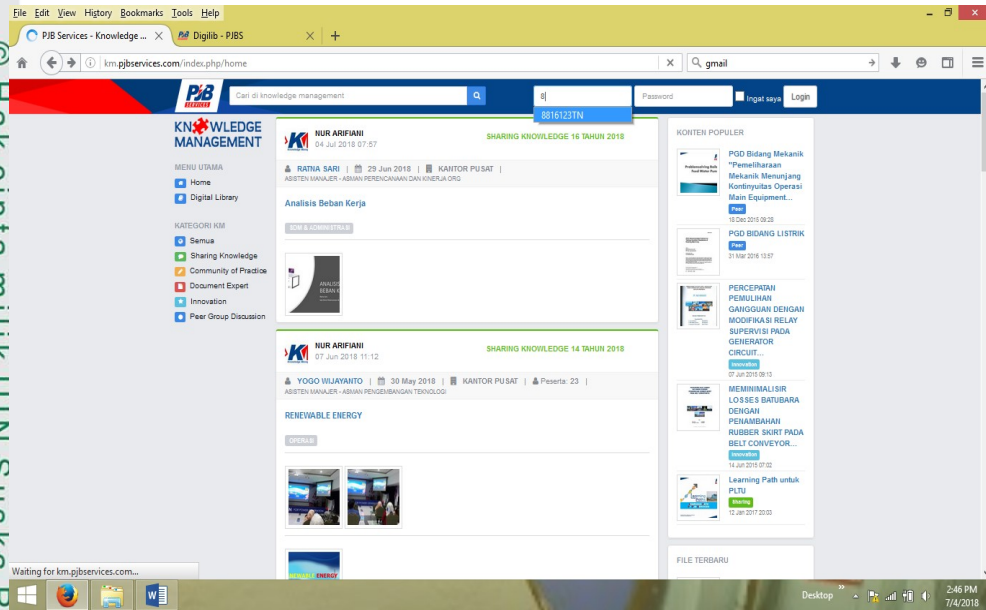


Gambar 4.2. Tampilan pilihan pengguna

Dalam penerapan sistem KM memiliki 2 *user* untuk penggunaan nya. Tetapi pada tampilan pilihan *user* sistem KM ini terdapat 3 pihan *user* yaitu admin unit, staf dan staf. Masalah yang terjadi pada tampilan pilihan *user* yaitu pilihan staf yang terdapat 2 buah pilihan. Kedua pilihan ini memiliki fungsi dan tampilan yang sama saat dibuka, jadi ini membingungkan bagi pengguna yang ingin *log in* ke sistem KM .

Hak Cipta Diindungi 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.



Gambar 4.3. Tampilan *login* sistem KM

Setelah memilih user yang akan digunakan pengguna akan masuk pada tampilan *log in* sistem seperti pada Gambar 4.3. Pada tampilan ini langsung masuk ke tampilan utama sistem namun terdapat 2 kotak untuk mengisi *username* dan *password* pada bagian kiri atas. Tetapi pada tahap ini belum bisa membuka apapun yang ada dalam tampilan sebelum melakukan *log in* pada kotak kiri atas. Masalah pada tampilan ini adalah tampilan *log in* yang sudah terdapat dalam tampilan utama sistem, ini membuat pengguna bingung saat belum *log in*.

Masih ada beberapa masalah lainnya yang terjadi dalam penerapan sistem KM. Adapun permasalahan-permasalahan lain yang ditemui dalam penerapan sistem, yaitu:

1. Belum pernah dilakukannya evaluasi terhadap sistem yang sudah kurang lebih empat tahun digunakan.
2. Kurangnya sumber daya disetiap operator.
3. Kurangnya kontrol dari pimpinan terhadap penggunaan sistem KM.
4. Penggunaan sistem yang jarang digunakan.
5. Ketergantungan kepada bagian kantor pusat.

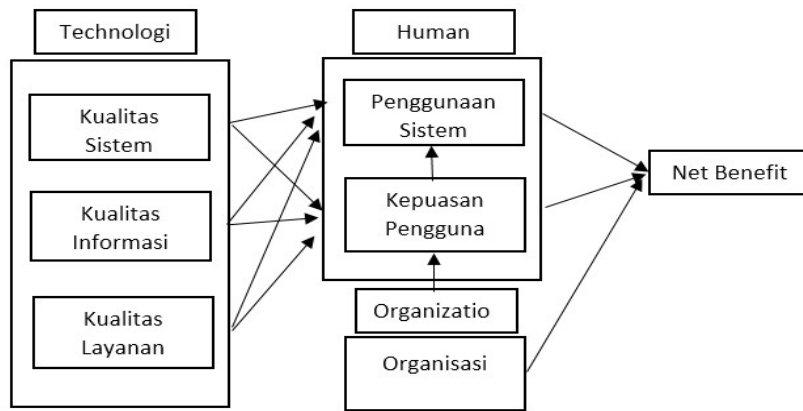
Berdasarkan kendala diatas, maka dilakukan evaluasi penerapan sistem KM menggunakan HOT Fit model, yaitu menilai sistem informasi berdasarkan aspek manusia, organisasi, teknologi, dan keselarasan diantara ketiganya dalam menghasilkan manfaat penerapan sistem KM.

Berdasarkan permasalahan dan penyesuaian dengan variabel dalam metode Hot Fit, peneliti membuat hipotesis seperti pada Gambar 4.4. Hipotesis ini di-

Hak Cipta Diindungi 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.

ambil karena memiliki persamaan malah dengan yang pernah dilakukan oleh (Krisbiantoro dkk., 2015).



Gambar 4.4. Model HOF Fit pada KMS PT PJBS cabang Duri

1. H1: Kualitas Sistem (KS) berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem (PS).
2. H2: Kualitas Sistem (KS) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (KP).
3. H3: Kualitas Informasi (KI) berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem (PS).
4. H4: Kualitas Informasi (KI) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (KP).
5. H5: Kualitas Layanan (KL) berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem (PS).
6. H6: Kualitas Layanan (KL) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (KP).
7. H7: Kepuasan Pengguna (KP) berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem (PS).
8. H8: Struktur Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (KP).
9. H9: Penggunaan Sistem (PS) berpengaruh terhadap Net Benefit (NB).
10. H10: Kepuasan Pengguna (KP) berpengaruh terhadap Net Benefit (NB).
11. H11: Struktur Organisasi (ST) berpengaruh terhadap Net Benefit (NB).

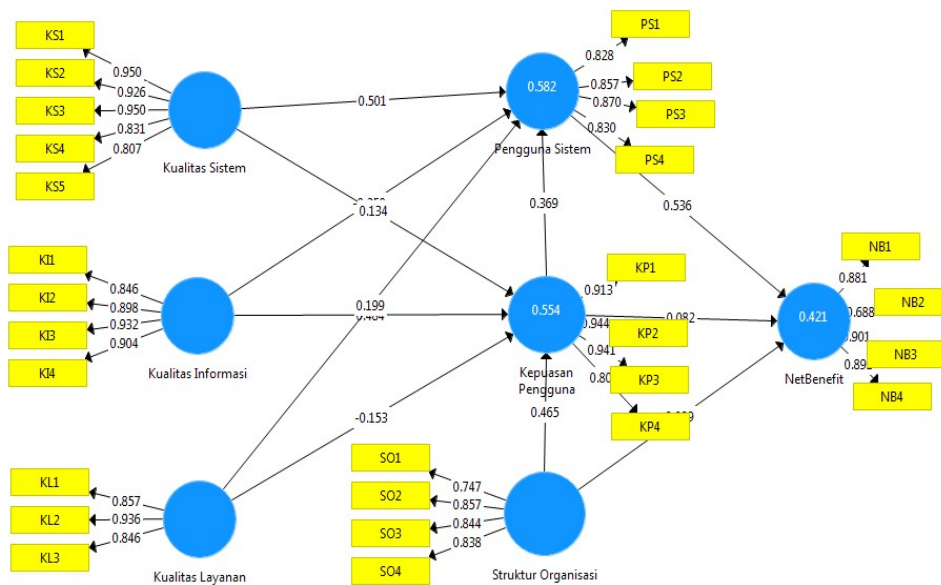
4. Analisa Data

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan metode SEM berbasis *partial least Square* (PLS). Dan pengolahan data kuesioner yang telah diisi oleh 24 responden dari para pengguna sistem KM ini akan dibantu dengan *software SmartPLS* versi 3.0. PLS secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Pada analisis SEM-PLS dilakukan melalui dua tahap yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*).

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

Model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) akan dianalisis melalui diagram jalur (*path diagram*) yang sudah dirancang. Diagram jalur (*path diagram*) diestamasi melalui program *SmartPLS 3.0* dan dari diagram jalur tersebut akan didapatkan nilai dari model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). diagram jalur (*path diagram*) yang sudah dirancang dapat dilihat pada Gambar 4.5. Rancangan ini didapat setelah melakukan perhitungan data kuisioner oleh penulis menggunakan program *SmartPLS 3.0*, dapat kita lihat pada gambar dibawah warna biru merupakan variabel dan warna kuning merupakan indikator.



Gambar 4.5. Nilai diagram jalur yang sudah dirancang

4.3 Analisa KM Menggunakan HOT Fit Model

Berdasarkan metode yang digunakan untuk mengevaluasi sistem KM, maka dilakukan analisa tiap komponen berdasarkan metode HOT FIT Model yaitu komponen *Human, Organization* dan *Technology*

4.3.1 Komponen Human (Manusia)

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pengguna sistem KM yaitu 24 pegawai. Dan untuk menginput, ubah dan simpan data pada sistem KM yang memiliki hak akses adalah bagian operator.berikut penjelasan dari wilayah kerja *user*:

1. Bagian Operator

PT PJB *Services* Duri memiliki 11 bagian operator dan 2 bagian SDM juga manajer unit sebagai admin. Setiap operator memiliki *username* dan *pass-*

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

word untuk login kedalam sistem KM. Alur kerja Admin dalam KMS yaitu:

- (a) Admin akses ke sistem.
- (b) Admin memilih pilihan admin.
- (c) Admin login menggunakan *username* dan *password*.
- (d) Admin dapat menambah data.
- (e) Admin dapat menghapus data.
- (f) Admin dapat merubah data.

2. Staf PT PJB Services Duri

Staff PT PJB Services Duri memiliki hak akses yang sama dan setiap pegawai memiliki *username* dan *password* untuk login kedalam KMS. Pada bagian staf *usher* adalah mekanik dan pengadaan. Alur kerja pegawai dalam sistem KM yaitu:

- (a) Staf akses ke sistem
- (b) Staf memilih pilihan staf
- (c) Staf login menggunakan *username* dan *password*.
- (d) Staf dapat melihat data.
- (e) Staf dapat mencetak data.

Dari hasil wawancara ditemukan permasalahan dalam penggunaan sistem KM yaitu karyawan masih banyak yang tidak paham cara penggunaan dan fungsi dari KMS. Saat karyawan membutuhkan informasi untuk hal perbaikan mesin, karyawan mencari informasi sendiri tanpa melihat ke dalam sistem terlebih dahulu, mengakibatkan ketidak efektifan dari pekerjaan.

Untuk menganalisis permasalahan tersebut maka disusunlah indikator penilaian berdasarkan komponen manusia. Komponen manusia menilai sistem informasi dari sisi pengguna sistem (*system use*) serta kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Penilaian dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna sistem dengan indikator yang dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Indikator konstruk *human*

Konstruk	Variabel	indikator	Penilaian
Human (Manusia)	Penggunaan Sistem	Tingkat Penggunaan	Itensitas penggunaan sistem oleh pengguna.
		Kepercayaan	Kepercayaan pengguna bahwa pekerjaannya tergantung terhadap sistem.
		Harapan	Harapan peningkatan pekaerjaan oleh pengguna sistem.
		Penerimaan	Penerimaan pengguna terhadap sistem.

Bersambung ke halaman selanjutnya

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 4.1 Indikator konstruk *human* (Tabel lanjutan...)

Konstruk	Variabel	indikator	Penilaian
		Pengetahuan	Fokus pada kemampuan dalam menggunakan sistem.
	Kepuasan Pengguna	Kegunaan yang Dirasakan	Persepsi kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem.
		Kepuasan Keseluruhan	Kepuasan pengguna secara menyeluruh.
		Kenikmatan	Pengambilan keputusan berdasarkan kepuasan yang dirasakan.
		Keputusan membuat keputusan	

4.3.2 Komponen *Organization* (organisasi)

Komponen organisasi menilai sistem dari aspek struktur organisasi dimana pada struktur organisasi kepemimpinan dan dukungan dari *manager unit* merupakan bagian yang sangat penting dalam mengukur keberhasilan sistem informasi. Untuk mengetahui bagaimana kepemimpinan dan dukungan dari *manager unit*, dilakukan wawancara kepada *supervisor*. Hasil wawancara pada tabel Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Hasil wawancara dukungan organisasi

Narasumber	Hasil Wawancara
<i>Supervisor</i> pemeliharaan dan sdm	<i>manager unit</i> telah memberikan dukungan terhadap implementasi KM dan belum adanya pelatihan ataupun buku panduan kepada pengguna KM

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa kontrol *manager unit* terhadap pengguna KM masih rendah, terbukti dengan tidak adanya pelatihan dan buku panduan dalam menggunakan KM. Untuk menganalisa permasalahan tersebut maka disusun lah indikator penilaian berdasarkan variabel struktur organisasi. Penilaian dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada pengguna sistem dengan indikator yang terdapat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3. Indikator struktur organisasi

Konstruk	Variabel	indikator	Penilaian
Organization (Organisasi)	Struktur	Mediator	Kemampuan organisasi dalam menjadi penengah antar pengguna
		Strategi	Pelatihan yang diberikan organisasi sebagai bentuk strategi organisasi dalam penerapan sistem
		Dukungan Top Manajemen	Harapan peningkatan pekaerjaan oleh pengguna Dukungan yang diberikan oleh <i>manager unit</i> dalam kebijakan penerapan KM

4.3.3 Komponen *Technology* (Teknologi)

Berdasarkan wawancara diketahui proses yang sedang berlangsung pada KM sebagai berikut:

1. *Sharing Knowledge*

Pada menu *Sharing Knowledge* adalah *file-file* / materi yang dimasukkan oleh admin tentang penyuhan atau pelatihan yang telah dilakukan.

2. *Community Of Practice (COP)*

Pada menu COP adalah *file-file* laporan hasil dari perbaikan mesin yang dimasukkan oleh bagian operator untuk bahan pembelajaran setiap PT PJB *Sevices* jika memiliki kerusakan mesin yang sama.

3. *Document Expert*

Pada menu ini adalah menu untuk memasukkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pekerjaan paa PT PJB *Sevices*.

4. *Innovation*

Menu ini berisikan temuan-temuan baru dan karya ilmiah diberbagai bidang yang dilaksanakan oleh PT PJB *Sevices*.

5. *Peer Group Discussion*

Dan pada menu ini terdapat ruang diskusi para pegawai PT PJB *Sevices* diseluruh unit. Jadi pada menu ini tempat seluruh pegawai PT PJB *Sevices* bisa saling berdiskusi dan membicarakan seputar pekerjaan mereka.

Berdasarkan wawancara kepada Admin KM diketahui KM belum berjalan secara efektif dan efesian, yaitu terdapat pada menu *Sharing Knowledge* dan *Document Expert* memiliki fungsi yang sama hingga membuat bingung *user* saat menggunakannya. Dan pada tampilan awal terdapan 2 pilihan staf untuk *login*

Untuk mengasalisis permasalahan tersebut maka disusunlah indikator penilaian berdasarkan komponen teknologi. Komponen teknologi pada HOT Fit Model

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.

menilai teknologi berdasarkan 3 aspek yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*), kualitas sistem menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk performa sistem. Kualitas informasi menilai kualitas dari informasi yang dihasilkan oleh sistem. Sedangkan kualitas layanan berfokus kepada dukungan yang diterima oleh kantor pusat atau pengembang dari sistem

Penilaian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna sistem dengan indikator yang dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4. Indikator teknologi

Konstruk	Variabel	Indikator	Penilaian
Technology (Teknologi)	Kualitas Sistem	Kemudahan Penggunaan	Kemudahan penggunaan KM oleh pengguna.
		Kemudahan Belajar	Kemudahan mempelajari sistem.
		Ketersediaan	Ketersedian dan kemudahan pengaksesan sistem.
		Reabilitas	Kehandalan sistem
		Keamanan	Keamanan sistem berdasarkan hak akses yang disediakan oleh sistem.
		Kualitas Informasi	Informasi
Keterbacaan	Kemudahan mendapatkan informasi dari sistem.		
Ketepatan Waktu	Waktu yang dihasilkan sistem dalam memberikan informasi.		
Kualitas Layanan	Dukungan Teknis	Dukungan teknik dari pengembang.	
	Cepat Tanggap	Layanan yang cepat dan <i>responsive</i> dari pengembang.	
	Layanan Tindak Lanjut	Layanan berkelanjutan dari pengembang sistem.	

4.3.4 Identifikasi Masalah

Dari analisa yang telah dilakukan terhadap komponen *human, technology, dan organization*, maka dirangkum permasalahan dalam bentuk variabel, masalah, penyebab, dan dampak yang dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5. Indikator konstruk *human*

Variabel	Masalah	Penyebab	Dampak
Manusia (<i>Human</i>)	Kurangnya sumber daya disetiap operator.	Kurangnya <i>knowledge</i> karyawan.	Kurang nya <i>knowledge</i> pada karyawan.
	Penggunaan sistem yang jarang digunakan.	Kurangnya minat karyawan dalam menggunakan sistem.	Kurang nya <i>knowledge</i> pada karyawan.
Organisasi (<i>Organization</i>)	Tidak adanya panduan penggunaan sistem.	Kurangnya ketegasan dari <i>manager unit</i> .	Kurangnya minat karyawan dalam menggunakan sistem.
	Kurangnya kontrol dari pimpinan terhadap penggunaan KM.	Kurangnya ketegasan dari <i>manager unit</i> .	Kurangnya minat karyawan dalam menggunakan KM.
	Tidak ada laporan perkembangan sistem.	Tidak ada kebijakan dari pimpinan tentang keharusan pembuatan laporan.	Tidak diketahui pengaruh penggunaan sistem.
Teknologi (<i>Technology</i>)	Belum pernah dilakukannya evaluasi terhadap sistem yang sudah kurang lebih empat tahun digunakan.	Belum adanya bagian analisis pada unit tersebut.	Belum diketahui dampak keberhasilan sistem.
	Ketergantungan kepada bagian kantor pusat.	Tidak adanya bagian IT pada PT JJB <i>Services Duri</i> .	Semua masalah/kerusakan yang terjadi menunggu penanganan dari kantor pusat.

4.1 Menentukan Responden

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah populasi pegawai di PT PJB *Services Duri* yang terdiri dari berbagai bidang pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Populasi pegawai pada PT PJB *Services Duri*

Jabatan	Jumlah
<i>Manager unit</i>	1
<i>Supervisor Operasi</i>	1
<i>Supervisor pemeliharaan</i>	1
<i>Accounting SDM</i> (sumber daya manusia)	2
Pengadaan	1

Bersambung ke halaman selanjutnya

- 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 Diindungi 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.

Tabel 4.6 Populasi pegawai pada PT PJB Services Duri (Tabel lanjutan...)

Jabatan	Jumlah
Operator	11
Mekanik	7
Jumlah	24

Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada PT PJBS Duri yaitu sebanyak 24 orang responden. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai teknik sensus

Penyebaran seluruh kuisioner dilakukan dalam jangka waktu 2 hari, yaitu dari tanggal 30 – 31 Januari 2019. Perolehan data yang dilakukan dari hasil penyebaran angket disajikan dalam Tabel 4.7.

Tabel 4.7. Keterangan angket

Keterangan	Jumlah angket
Angket yang disebar	24
Angket yang kembali	24
Angket yang tidak kembali	0
Angket yang bisa diolah	24

4.5 Identifikasi Responden

Adapun responden dalam penelitian ini adalah 24 orang, yang terdiri dari 2 orang Admin dan 22 orang pegawai. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh yaitu pengambilan responden dari seluruh populasi. Berikut ini merupakan deskripsi karakteristik responden berdasarkan Jenis kelamin, umur, jabatan, dan masa kerja dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8. Deskripsi karakteristik responden

	Jenis kelamin	Ke-	Usia	Bekerja pada bagian	Jenis Lama Menggunakan sistem
N	Valid	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0

4.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah diolah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan. Berikut grafik karakteristik responden

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.

berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9. Karakteristik jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentasi
Laki-Laki	22	92%
Perempuan	2	8%
Total	24	100%

4.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang telah diolah karakteristik responden berdasarkan usia, terdiri dari 3 kelompok, yaitu usia < 25 tahun, 25 – 40 tahun, dan > 40 tahun. Berikut grafik karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10. Karakteristik berdasarkan usia

Usia	Jumlah	Persentasi
25	4	17%
25-40	15	62%
40	5	21%
Total	24	100%

4.5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah diolah karakteristik responden berdasarkan bagian pekerjaan yaitu bagian *Manager Unit*, *Operator*, *Pemeliharaan*, dan *Keuangan & pengadaan*. Berikut grafik karakteristik responden berdasarkan jabatan dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11. Karakteristik berdasarkan divisi kerja

Divisi	Jumlah	Persentasi
<i>Manager Unit</i>	1	4%
<i>Operator</i>	14	58%
<i>Pemeliharaan</i>	7	33%
<i>Keuangan & pengadaan</i>	2	8%
Total	24	100%

4.5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Berdasarkan data yang telah diolah karakteristik responden berdasarkan masa kerja yaitu 1-3 tahun, 4-6 tahun, dan >6 tahun. Berikut grafik karakteristik

responden berdasarkan lama bekerja dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12. Karakteristik berdasar masa kerja

Masa Kerja	Jumlah	Persentasi
1-3	5	21%
4-6	15	62%
6	4	17%
Total	24	100%

4.6 Uji Validitas Dan Realibilitas

Pengujian validitas perlu dilakukan sebagai alat untuk menguji apakah butir-butir pertanyaan dalam kuesioner betul-betul valid atau tidak. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan dalam kuesioner betul-betul *reliable* dan konsisten untuk mengukur gejala yang sama pada responden. Sehingga untuk itu, butir-butir pertanyaan tersebut harus diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan.

4.6.1 Uji Validitas

Pengujian vaaliditas dilakukan untuk mengetahui apakah pertanyaan (*instrument*) penelitian yang diajukan adalah valid. Dalam SEM-PLS terdapat dua cara untuk mengukur *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity*.

1. Convergent Validity

Dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran refleksi individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0.70 dengan variabel atau konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0.5 sampai 0.6 dianggap cukup.

(a) Convergent Validity untuk indikator *system use*

Variabel *system use* merupakan bagian dari konstruk *human*, dimana *system use* terdiri dari 4 indikator PS1, PS2, PS3, PS4, berdasarkan hasil *output smartPLS 3.0* memiliki nilai *loading* variabel *system use* dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13. *Convergent validity* untuk indikator *system use*

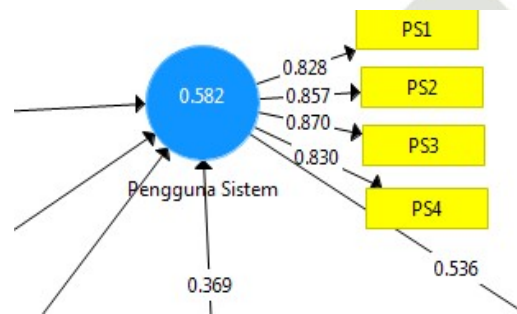
NO	Indikator	Nilai <i>Loading</i>	Keterangan
1	PS1	0,828	Memenuhi <i>convergent validity</i>
2	PS2	0,857	Memenuhi <i>convergent validity</i>

Bersambung ke halaman selanjutnya

Tabel 4.13 *Convergent validity* untuk indikator *system use* (Tabel lanjutan...)

NO	Indikator	Nilai Loading	Keterangan
3	PS3	0,870	Memenuhi <i>convergent validity</i>
4	PS4	0,830	Memenuhi <i>convergent validity</i>

Diagram jalur atau *path diagram* yang dihasilkan setelah menjalankan program *SmartPLS 3,0* untuk variabel Pengguna sistem dapat dilihat pada Gambar 4.6.



Gambar 4.6. *Convergent validity* untuk *system use*

- (b) *Convergent Validity* untuk indikator *User Satisfaction*
 Variabel *User Satisfaction* merupakan bagian dari konstruk *human*, dimana *User Satisfaction* terdiri dari 4 indikator KP1, KP2, KP3, KP4, berdasarkan hasil *output SmartPLS 3,0* memiliki nilai *loading* variabel *User Satisfaction* dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14. *Convergent validity* untuk indikator *user satisfaction*

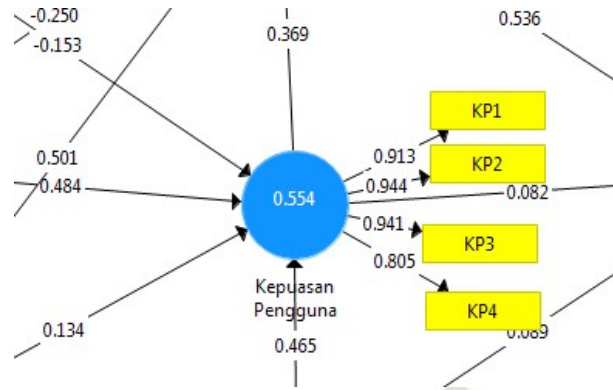
NO	Indikator	Nilai Loading	Keterangan
1	KP1	0,913	Memenuhi <i>Convergent Validity</i>
2	KP2	0,944	Memenuhi <i>Convergent Validity</i>
3	KP3	0,941	Memenuhi <i>Convergent Validity</i>
4	KP4	0,805	Memenuhi <i>Convergent Validity</i>

Diagram jalur atau *path diagram* yang dihasilkan setelah menjalankan program *SmartPLS 3.0* untuk variabel *User Satisfaction* dapat dilihat pada Gambar 4.7.

- Hak Cipta Diindungi 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 mengemukakan 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.



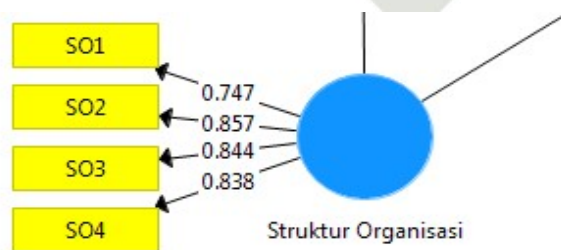
Gambar 4.7. Convergent validity untuk user satisfaction

- (c) Convergent Validity untuk indikator *structure Organization*
 Variabel *structure Organization* merupakan bagian dari konstruk *human*, dimana *structure Organization* terdiri dari 4 indikator SO1, SO2, SO3, SO4 berdasarkan hasil *output SmartPLS 3.0* memiliki nilai *loading* variabel *structure Organization* dapat dilihat pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15. Convergent Validity untuk indikator *structure Organization*

NO	Indikator	Nilai Loading	Keterangan
1	SO1	0,747	Memenuhi Convergent Validity
2	SO2	0,857	Memenuhi Convergent Validity
3	SO3	0,844	Memenuhi Convergent Validity
4	SO4	0,838	Memenuhi Convergent Validity

Diagram jalur atau *path diagram* yang dihasilkan setelah menjalankan program *SmartPLS 3.0* untuk variabel Struktur Organisasi dapat dilihat pada Gambar 4.8.



Gambar 4.8. Convergent validity untuk struktur organisasi

- (d) Convergent Validity untuk indikator *System Quality*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

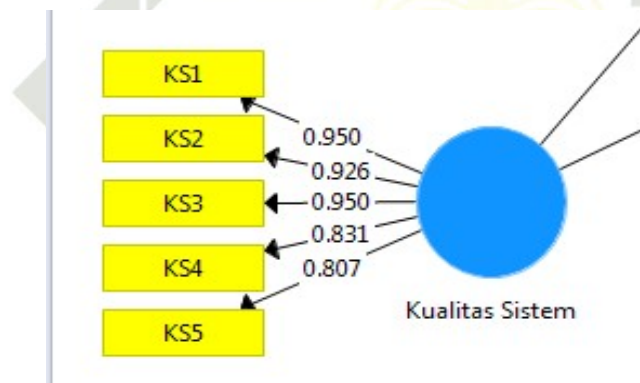
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Variabel *System Quality* merupakan bagian dari konstruk *human*, dimana *System Quality* terdiri dari 5 indikator KS1, KS2, KS3, KS4, KS5, berdasarkan hasil *output SmartPLS 3.0* memiliki nilai *loading* variabel *System Quality* dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16. *Convergent validity* untuk indikator *system quality*

NO	Indikator	Nilai <i>Loading</i>	Keterangan
1	KS1	0,950	Memenuhi <i>Convergent Validity</i>
2	KS2	0,926	Memenuhi <i>Convergent Validity</i>
3	KS3	0,950	Memenuhi <i>Convergent Validity</i>
4	KS4	0,831	Memenuhi <i>Convergent Validity</i>
5	KS5	0,807	Memenuhi <i>Convergent Validity</i>

Diagram jalur atau *path diagram* yang dihasilkan setelah menjalankan program *SmartPLS 3.0* untuk variabel *System Quality* dapat dilihat pada Gambar 4.9.



Gambar 4.9. *Convergent validity* untuk *system quality*

(e) *Convergent Validity* untuk indikator *Information Quality*

Variabel *Information Quality* merupakan bagian dari konstruk *human*, dimana *Information Quality* terdiri dari 4 indikator KI1, KI2, KI3, KI4, berdasarkan hasil *output smartPLS 3.0* memiliki nilai *loading* variabel *Information Quality* dapat dilihat pada Tabel 4.17.

Tabel 4.17. *Convergent validity* untuk indikator *information quality*

NO	Indikator	Nilai <i>Loading</i>	Keterangan
1	KI1	0,846	Memenuhi <i>Convergent Validity</i>
2	KI2	0,898	Memenuhi <i>Convergent Validity</i>
3	KI3	0,932	Memenuhi <i>Convergent Validity</i>

Bersambung ke halaman selanjutnya

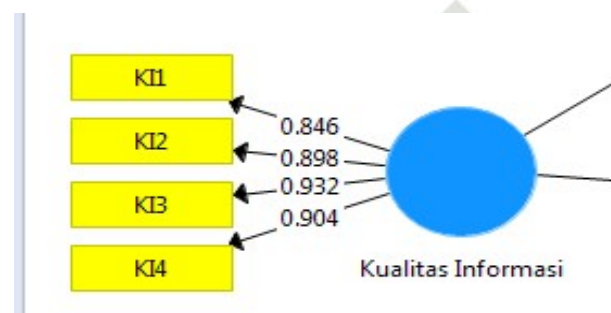
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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.

Tabel 4.17 *Convergent validity* untuk indikator *information quality* (Tabel lanjutan...)

NO	Indikator	Nilai Loading	Keterangan
4	KI4	0,904	Memenuhi <i>Convergent Validity</i>

Diagram jalur atau *path diagram* yang dihasilkan setelah menjalankan program *SmartPLS 3.0* untuk variabel *Information Quality* dapat dilihat pada Gambar 4.10.



Gambar 4.10. *Convergent validity* untuk *information quality*

(f) *Convergent Validity* untuk indikator *Service Quality*

Variabel *Service Quality* merupakan bagian dari konstruk *human*, dimana *Service Quality* terdiri dari 3 indikator KL1, KL2, KL3, berdasarkan hasil *output smartPLS 3.0* memiliki nilai *loading* variabel *Service Quality* dapat dilihat pada Tabel 4.18.

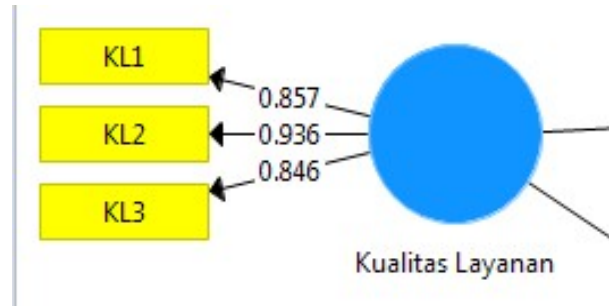
Tabel 4.18. *Convergent validity* untuk indikator *service quality*

NO	Indikator	Nilai Loading	Keterangan
1	KL1	0,857	Memenuhi <i>convergent validity</i>
2	KL2	0,936	Memenuhi <i>convergent validity</i>
3	KL3	0,846	Memenuhi <i>convergent validity</i>

Diagram jalur atau *path diagram* yang dihasilkan setelah menjalankan program *SmartPLS 3.0* untuk variabel *Service Quality* dapat dilihat pada Gambar 4.11.

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 4.11. *Convergent validity* untuk *service quality*

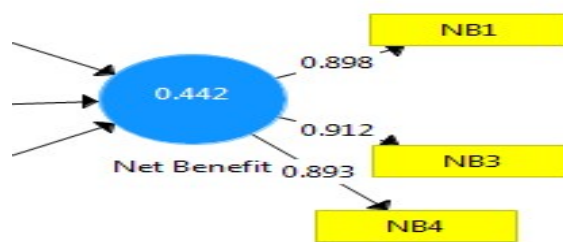
(g) *Convergent Validity* untuk indikator *Net Benefit*

Variabel *Net Benefit* merupakan bagian dari konstruk *human*, dimana *Net Benefit* terdiri dari 3 indikator KL1, KL2, KL3, berdasarkan hasil *output smartPLS 3.0* memiliki nilai *loading* variabel *Net Benefit* dapat dilihat pada Tabel 4.19.

Tabel 4.19. *Convergent validity* untuk indikator *net benefit*

NO	Indikator	Nilai <i>Loading</i>	Keterangan
1	NB1	0,898	Memenuhi <i>Convergent Validity</i>
2	NB2	0,912	Memenuhi <i>Convergent Validity</i>
3	NB3	0,893	Memenuhi <i>Convergent Validity</i>

Diagram jalur atau *path diagram* yang dihasilkan setelah menjalankan program *SmartPLS 3.0* untuk variabel *Net Benefit* dapat dilihat pada Gambar 4.12.



Gambar 4.12. *Convergent validity* untuk *net benefit*

2. *Discriminant Validity*

Kriteria kedua yang digunakan untuk mengevaluasi *outer model* adalah dengan *discriminant validity*. Cara mengukur *outer model* dengan *discriminant validity* di antaranya adalah berdasarkan nilai *cross loading* korelasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

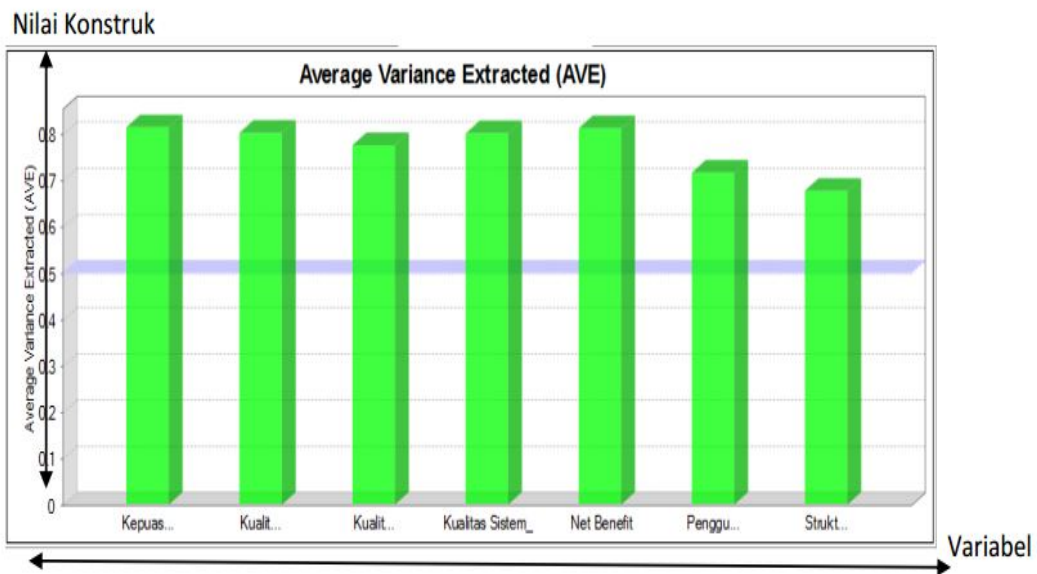
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

konstruk dengan *item* pengukurannya jika korelasi konstruk dengan *item* pengukuran lebih besar dari pada ukuran konstruk lainnya, maka hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik dari pada ukuran blok lainnya.

Cara lain untuk menilai *discriminant validity* selain dari nilai *cross loading* adalah dengan melihat nilai *average extracted* (AVE). Dipersyaratkan model yang baik jika AVE masing-masing konstruk nilainya lebih besar dari 0.50. Hasil nilai AVE dapat ditunjukkan pada Tabel 4.20.

Tabel 4.20. Nilai ave dan akar ave

	AVE
Kepuasan Pengguna	0,814
Kualitas Informasi	0,802
Kualitas Layanan	0,776
Kualitas Kualitas Sistem	0,801
<i>Net Benefit</i>	0,812
Penggunaan Sistem	0,716
Struktur Organisasi	0,677



Gambar 4.13. Average varian extracted (AVE)

Gambar 4.13 hasil *output* AVE menunjukkan bahwa nilai AVE dari setiap konstruk lebih besar dari 0.50. dari hasil tersebut dapat dibuktikan bahwa nilai AVE nilai *discriminant validity* yang baik.

4.6.2 Uji Reabilitas Konstruk

Selain uji validitas, pengukuran model ini juga dilakukan untuk menguji reliabilitas suatu konstruk. Uji realibilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi suatu konstruk. Untuk mengukur realibilitas suatu konstruk dengan indikator formatif dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Penilaian yang biasa digunakan untuk menilai reliabilitas konstruk dan dinyatakan *reliable* jika nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* di atas 0.70 untuk penelitian bersifat konfirmasi dan 0.60-0.70 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *exploratory* atau penyelidikan

Reliabilitas Konstruk (*Construct Reliability*) Dalam PLS uji reliabilitas diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* lebih besar 0,7 sedangkan beberapa batasan mengenai skor *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Hasil dari pengolahan dengan menggunakan *smartPLS* dapat dilihat pada Tabel 4.21.

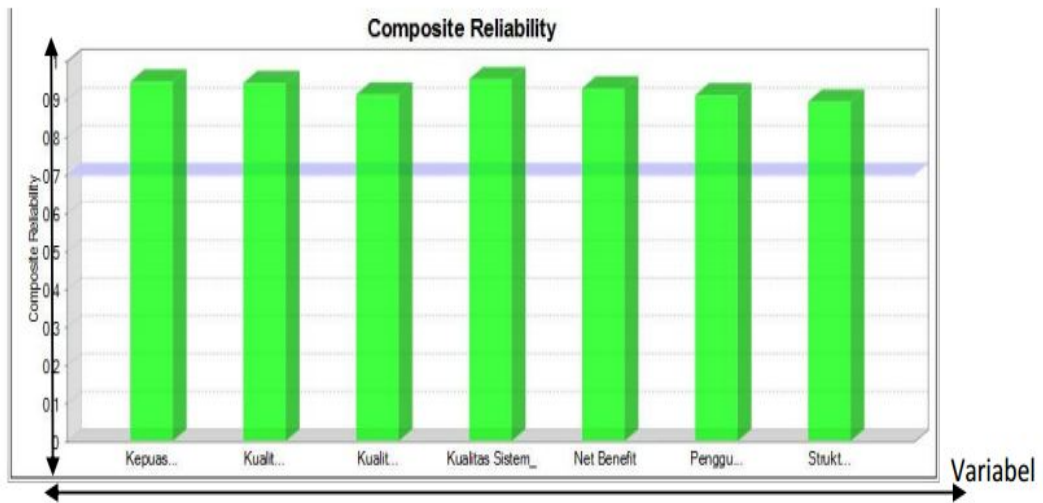
Tabel 4.21. Nilai reliabilitas konstruk

	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach Alpha</i>
Kepuasan Pengguna	0,946	0,923
Kualitas Informasi	0,942	0,917
Kualitas Layanan	0,912	0,855
Kualitas Sistem	0,952	0,937
<i>Net Benefit</i>	0,928	0,884
Penggunaan Sistem	0,910	0,868
Struktur Organisasi	0,893	0,844

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

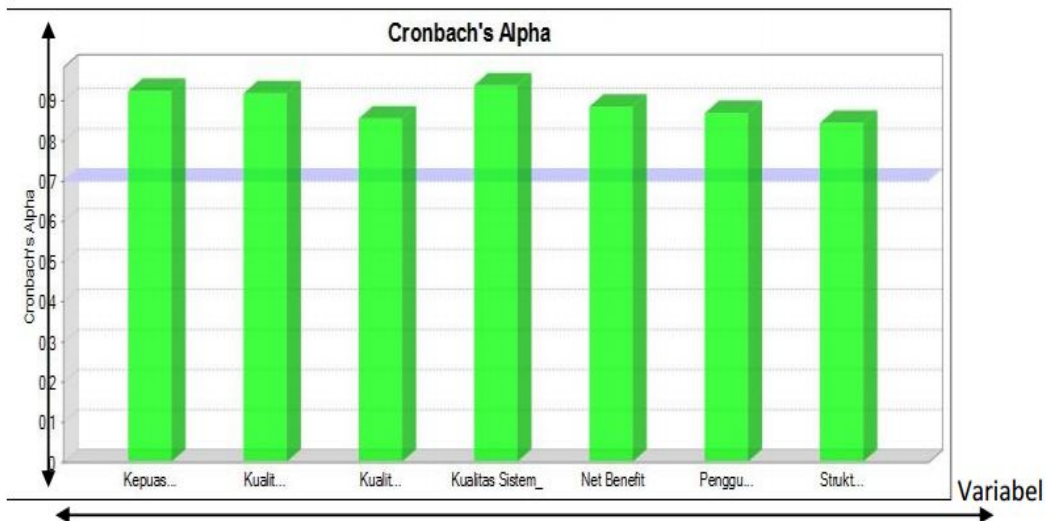
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Nilai Konstruk



Gambar 4.14. *Composite reliability*

Nilai Konstruk



Gambar 4.15. *Cronbach alpha*

Dari hasil estimasi program SmartPLS 3.0, dapat dilihat nilai *composite reliability* pada Gambar 4.14 dan *cronbach alpha* pada Gambar 4.15 masing-masing konstruk atau variabel laten lebih besar 0,60 dan 0,70 hal tersebut menunjukkan atau memberikan informasi masing-masing konstruk telah memenuhi kriteria pengukuran *composite reliability* dan *cronbach alpha* memiliki reliabilitas yang baik.

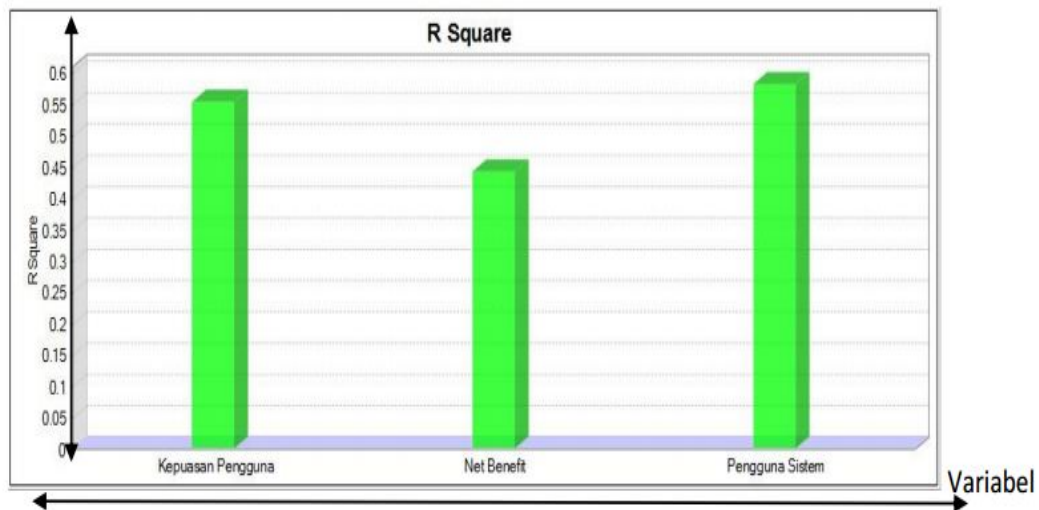
4.7 Model Struktural (*inner model*)

Inner model (*inner relation*, *structural model* dan *substantive theory*) menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Menilai *inner model* adalah mengevaluasi hubungan antar konstruk laten seperti yang telah dihipotesiskan dalam penelitian ini. *Inner model* ingin melihat hubungan antar konstruk dan nilai signifikansi serta nilai *R-Square* dapat dilihat Tabel 4.22.

Tabel 4.22. Nilai *r-square*

	<i>R-Square</i>
<i>Net Benefit</i>	0,442
Pengguna Sistem	0,582
Kepuasan Pengguna	0,553

Nilai Konstuk



Gambar 4.16. *R-square*

Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai *R-Square* pada Gambar 4.16 yang merupakan uji *goodness-fit model*. Menurut Falk dan Miller nilai *R-Square* mencerminkan kekuatan prediksi dari keseluruhan model dengan batasan nilai *R-Square* lebih besar dari 0,1 atau lebih besar dari 10%.

Dari hasil diatas dapat dilihat nilai *R-Square* untuk variabel *Net Benefit* sebesar 0,442 yang berarti masuk kategori *moderate* atau menengah. Model pengaruh pengguna sistem → *Net Benefit*, kepuasan pengguna → *Net Benefit*, dan struktur organisasi → *Net Benefit*, memberikan nilai *R-Square* sebesar 0,442 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabelitas konstruk *Net Benefit* yang dapat dijelaskan

oleh variabilitas pengguna sistem, kepuasan pengguna, dan struktur organisasi sebesar 44,2% sedangkan 55,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti.

Selanjutnya nilai *R-Square* untuk variabel pengguna sistem sebesar 0,582 yang berarti masuk kategori *moderate* atau menengah. Model pengaruh kualitas sistem→pengguna sistem, kualitas informasi→pengguna sistem, kualitas pelayanan→pengguna sistem, dan kepuasan pengguna→pengguna sistem, memberi nilai *R-Square* sebesar 0,582 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabelitas konstruk pengguna sistem yang dapat dijelaskan oleh variabilitas kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna sebesar 58,2% sedangkan 41,8% dijelskan oleh variabel lain diluar yang diteliti.

Kemudian nilai *R-Square* untuk variabel kepuasan pengguna sebesar 0,553 yang berarti masuk kategori *moderate* atau menengah. Model pengaruh kualitas sistem→kepuasan pengguna, kualitas informasi→kepuasan pengguna, kualitas pelayanan→kepuasan pengguna, dan struktur organisasi→kepuasan pengguna, memberi nilai *R-Square* sebesar 0,553 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabelitas konstruk pengguna sistem yang dapat dijelaskan oleh variabilitas kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan struktur organisasi sebesar 55,3% sedangkan 44,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti.

Dengan menggunakan *bootstrap* dalam PLS kita dapat memperoleh hasil *path coefficients* dan *t-value*. *path coefficients* dan *t-value* pada Gambar 4.17

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Pengguna Siste...	0.539	0.535	0.126	4.281	0.000
Kualitas Sistem...	0.501	0.493	0.096	5.193	0.000
Kualitas Inform...	0.486	0.480	0.117	4.155	0.000
Struktur Organi...	0.465	0.470	0.104	4.475	0.000
Kepuasan Peng...	0.369	0.363	0.100	3.689	0.000
Kualitas Layana...	0.200	0.213	0.161	1.247	0.213
Kualitas Sistem...	0.135	0.122	0.099	1.366	0.173
Struktur Organi...	0.094	0.104	0.138	0.683	0.495
Kepuasan Peng...	0.095	0.078	0.141	0.674	0.500
Kualitas Layana...	-0.154	-0.148	0.165	0.931	0.352
Kualitas Inform...	-0.251	-0.260	0.127	1.975	0.049

Gambar 4.17. *Path coefficients* dan *t-value*

Dari hasil *path coefficients* diatas terlihat bahwa terdapat enam konstruk yang dapat mempengaruhi karena memiliki nilai T-statistik lebih besar dari T-tabel

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.

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.

yaitu kualitas informasi berpengaruh terhadap pengguna sistem, kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna, kualitas sistem berpengaruh terhadap pengguna sistem, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap pengguna sistem, struktur organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan pengguna sistem berpengaruh terhadap *net benefit*, sedangkan konstruk yang lain tidak mempengaruhi karena memiliki nilai T-statistik lebih kecil dari T-tabel seperti konstruk kualitas sistem terhadap pengguna sistem, kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna terhadap *net benefit*, dan struktur organisasi terhadap *net net benefit*.

4.3 Hasil Hipotesis

Penelitian tentang Implementasi *Knowledge Management System* pada PT PJB Services Duri dengan model HOT-Fit yang dilakukan memiliki sebelas hipotesis seperti pada Tabel 4.23.

Tabel 4.23. Path coefficients

Jalur	Hipotesis	Path Koefisien	T-Statistik	Signifikansi (>1.96)	
Dari	Ke				
KL	PS	H1	0,200	1,262	Ditolak
KL	KP	H2	-0,154	0,979	Ditolak
KI	PS	H3	-0,251	2,127	Diterima
KI	KP	H4	0,486	4,444	Diterima
KS	PS	H5	0,501	5,268	Diterima
KS	KP	H6	0,135	1,332	Ditolak
KP	PS	H7	0,369	3,693	Diterima
KS	KP	H8	0,465	4,484	Diterima
KS	NB	H9	0,539	4,227	Diterima
KS	NB	H10	0,095	0,670	Ditolak
KS	NB	H11	0,094	0,675	Ditolak

Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrap* terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrap* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidak normalan data penelitian. Hasil pengujian dengan *bootstrap* dari analisa PLS adalah sebagai berikut:

1. H1 (pengaruh antara kualitas layanan terhadap pengguna sistem)
 Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa hubungan variabel kualitas layanan (KL) dengan pengguna sistem(PS) menunjukkan nilai t statistik sebesar 1,206 nilai tersebut lebih kecil dari t tabel (1,96). Hal ini me-

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.

nunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap pengguna sistem. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 (H1) ditolak.

2. H2 (pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna)
Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa hubungan variabel kualitas layanan (KL) dengan kepuasan pengguna (KP) menunjukkan nilai t statistik sebesar 0,914 nilai tersebut lebih kecil dari t tabel (1,96). Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 (H2) ditolak.

3. H3 (pengaruh antara kualitas informasi terhadap pengguna sistem)
Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa hubungan variabel kualitas informasi (KI) dengan pengguna sistem (PS) menunjukkan nilai t statistik sebesar 2,127 nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,96). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi terhadap pengguna sistem. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 (H3) diterima.

4. H4 (pengaruh antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna)
Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa hubungan variabel kualitas informasi (KI) dengan kepuasan pengguna (KP) menunjukkan nilai t statistik sebesar 4,444 nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,96). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa hipotesis 4 (H4) diterima.

5. H5 (pengaruh antara kualitas sistem terhadap pengguna sistem)
Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa hubungan variabel kualitas sistem (KS) dengan pengguna sistem (PS) menunjukkan nilai t statistik sebesar 5,268 nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,96). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem terhadap pengguna sistem. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa hipotesis 5 (H5) diterima.

6. H6 (pengaruh antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna)
Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa hubungan variabel kualitas sistem (KS) dengan kepuasan pengguna (KP) menunjukkan nilai t statistik sebesar 1,332 nilai tersebut lebih kecil dari t tabel (1,96). Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu dapat dinyatakan

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.

bahwa hipotesis 6 (H6) ditolak.

H7 (pengaruh antara kepuasan pengguna terhadap pengguna sistem)

Hasil pengujian hipotesis ketujuh menunjukkan bahwa hubungan variabel kepuasan pengguna (KP) dengan pengguna sistem (PS) menunjukkan nilai t statistik sebesar 3,693 nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,96). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pengguna terhadap pengguna sistem. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa hipotesis 7 (H7) diterima.

H8 (pengaruh antara struktur organisasi terhadap kepuasan pengguna)

Hasil pengujian hipotesis kedelapan menunjukkan bahwa hubungan variabel kepuasan pengguna (KP) dengan pengguna sistem (PS) menunjukkan nilai t statistik sebesar 4,484 nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,96). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara struktur organisasi terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa hipotesis 8 (H8) diterima.

9. H9 (pengaruh antara pengguna sistem terhadap net benefit)

Hasil pengujian hipotesis kesembilan menunjukkan bahwa hubungan variabel pengguna sistem (PS) dengan net benefit (NB) menunjukkan nilai t statistik sebesar 4,227 nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,96). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pengguna sistem terhadap net benefit. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa hipotesis 9 (H9) diterima.

10. H10 (pengaruh antara kepuasan pengguna terhadap net benefit)

Hasil pengujian hipotesis kesepuluh menunjukkan bahwa hubungan variabel kepuasan pengguna (KP) dengan net benefit (NB) menunjukkan nilai t statistik sebesar 0,670 nilai tersebut lebih kecil dari t tabel (1,96). Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pengguna terhadap net benefit. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa hipotesis 10 (H10) ditolak.

11. H11 (pengaruh antara struktur organisasi terhadap net benefit)

Hasil pengujian hipotesis kesebelas menunjukkan bahwa hubungan variabel struktur organisasi (SO) dengan net benefit (NB) menunjukkan nilai t statistik sebesar 0,675 nilai tersebut lebih kecil dari t tabel (1,96). Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara struktur organisasi terhadap net benefit. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa hipotesis 11 (H11) ditolak.

4.9 Perbandingan Tujuan KM Dan Hasil

Tujuan dari penelitian evaluasi adalah membandingkan tujuan dan hasil program yang dievaluasi. Penelitian ini berfokus pada keberhasilan implementasi KM. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan telah diketahui tujuan diterapkannya KM. Kemudian setelah analisis data, maka tujuan tersebut dibandingkan dengan hasil analisis yang diperoleh seperti pada Tabel 4.24.

Tabel 4.24. Perbandingan tujuan dan hasil

Tujuan penerapan KM	Tujuan Tercapai (Ya/Tidak)	Hasil Analisa
Untuk memaksimalkan penerapan sistem.	Tidak	Saat ini KM belum sepenuhnya digunakan oleh seluruh pegawai. Karena masih banyaknya karyawan yang belum mengerti menggunakan KM.
Untuk memudahkan karyawan dalam meningkatkan pengetahuan dan kualitas informasi yang diperlukan.	Ya	KM telah mempermudah Karyawan dalam mendapatkan <i>Knowledge</i> dan informasi yang lebih cepat, tepat, akurat, dan <i>update</i> .
Sebagai wadah dalam berbagi informasi dan pengetahuan antar karyawan pada PT PJB Services Duri	Tidak	Ketidakhahaman tentang penggunaan dan fungsi dari sistem KM membuat para karyawan enggan menggunakan sistem tersebut

4.10 Nilai keberhasilan KM pada PT PJB Services Duri

Berdasarkan perbandingan antara tujuan dan hasil, diketahui bahwa penerapan KM pada PT PJB Services Duri belum sepenuhnya berhasil karena masih terdapat tujuan dari implementasi KM yang belum tercapai, yaitu Untuk memaksimalkan implementasi sistem dan untuk memudahkan karyawan dalam mendapatkan *Knowledge* juga informasi yang akurat.

komponen *human, organization*, dan *technology* adalah hal yang paling penting dalam komponen sistem informasi, dampak dampak ketiganya diukur dalam *net benefit*, keselarasan (fit) ditunjukkan oleh nilai *R square net benefit* yang telah diukur sebelumnya pada evaluasi *inner model*, yaitu sebesar 0.442.

Jika diterjemahkan dalam sebuah skala, tingkat keberhasilan KM berada dalam tingkat cukup berhasil dengan presentase 44,2%. Skala pengukuran diadopsi dari skala kesuksesan oleh (Utami dan Samopa, 2013). Skala ditunjukkan dalam Tabel 4.25.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 4.25. 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	81%-100%	Sangat Berhasil (SB)



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi 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.