

MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI *DELONE* DAN *MCLEAN* UNTUK EVALUASI SISTEM INFORMASI POS PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL VI SEMARANG

Kenti Yuliana

Prodi Pendidikan Teknologi Informasi, STKIP PGRI Banjarmasin
kentiyluliana2@gmail.com

ABSTRAK

Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) telah banyak diadopsi oleh para peneliti untuk mengevaluasi pengembangan sistem informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem informasi pos yang diterapkan secara mandatory dalam penggunaannya di PT. Pos Indonesia (persero) Divisi Regional VI Semarang menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) dengan menganalisis hubungan antar variabel dalam model. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 6 variabel yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Dampak Individual, dan Dampak Organisasional. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 35 orang yang merupakan pengguna SIPos yang terdiri dari bagian loket, staf, asisten manajer dan manajer. Pengumpulan data dilakukan dengan cara survei dan dianalisis dengan structural equation modeling berbasis variance atau populer dengan partial least square dengan bantuan software VisualPLS 1.04. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari Delapan hubungan antar variabel dalam model (hipotesis) yang diuji, tiga hipotesis yang memiliki pengaruh signifikan dan lima hipotesis yang lain tidak memiliki pengaruh signifikan. Kualitas Sistem mempengaruhi signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dan Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Dampak Individual. Begitu juga, Dampak Individual berpengaruh signifikan terhadap Dampak Organisasional. Selanjutnya, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi tidak mempengaruhi terhadap Penggunaan. Begitu juga Kualitas Informasi juga tidak mempengaruhi terhadap Kepuasan Pengguna. Penggunaan tidak berpengaruh terhadap Dampak Individual, dan antara Kepuasan Pengguna dengan Penggunaan tidak mempengaruhi satu sama lain. Secara keseluruhan penerapan SIPos di PT. Pos Indonesia (persero) Divisi Regional VI Semarang dapat memberikan pengaruh positif terhadap Dampak Organisasional, hal ini dapat dijelaskan dengan indikator Produktivitas Organisasi (dengan nilai loading 0,927), Peningkatan Pendapatan Organisasi (dengan nilai loading 0,910), dan Peningkatan Kinerja Organisasi (dengan nilai loading 0,974) sehingga SIPos dapat dikatakan sukses atau berhasil dalam penerapannya.

Kata kunci: Model Kesuksesan, Sistem Informasi, Evaluasi, PLS

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi dapat membantu segala jenis bisnis meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis, pengambilan keputusan manajerial, dan kerjasama kelompok kerja, hingga dapat memperkuat posisi kompetitif dalam pasar yang cepat sekali berubah. Hal ini berlaku ketika teknologi informasi digunakan untuk mendukung tim pengembangan produk, proses dukungan untuk pelanggan, transaksi *e-commerce*, atau dalam aktivitas bisnis lainnya (O'Brien, 2006).

Seiring dengan makin banyaknya perusahaan yang menerapkan teknologi informasi, evaluasi terhadap investasi tersebut dan evaluasi efektivitasnya merupakan topik yang semakin penting bagi para praktisi dan peneliti. Setelah suatu sistem informasi memasuki fase implementasi dalam siklus hidup pengembangan sistem informasi, perlu dilakukan penelaahan pasca implementasi (McLeod, 1995). Penelaahan tersebut bertujuan untuk menentukan efektivitas sistem (seberapa jauh sistem tersebut dapat mencapai sasaran-sasarannya) serta untuk mengevaluasi proses pengembangan sistem.

Penerapan sistem teknologi informasi dalam proses bisnis perusahaan diharapkan berhasil atau sukses dalam pelaksanaannya. Pengukuran kesuksesan sistem teknologi informasi sangat diperlukan bagi manajemen untuk mengetahui nilai tambah bagi perusahaan. Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem teknologi informasi. Salah satu penelitian yang terkenal di area ini adalah yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992) dengan merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi, yakni: Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Informasi (*information quality*), Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*), Penggunaan (*use*), Dampak Individual (*individual impact*), dan Dampak Organisasional (*organizational impact*).

Visi organisasi Pos Indonesia adalah menjadi raksasa logistik pos dari Timur. Misi organisasi Pos Indonesia antara lain: Menjadi aset yang berguna bagi bangsa dan negara. Menjadi tempat berkarya yang menyenangkan. Menjadi pilihan terbaik bagi para pelanggan. Senantiasa berjuang untuk memberi yang lebih baik bagi bangsa, negara, pelanggan, karyawan, masyarakat serta pemegang saham. Untuk mencapai Visi dan Misi tersebut harus didukung dengan penerapan dan pengembangan sistem teknologi informasi yang berfungsi secara efektif.

Masa penerapan sistem *Integrated Postal Operations System* (I-POS) pada PT. Pos Indonesia (persero) yang telah berlangsung lama sejak tahun 2000 dirasakan telah cukup untuk dievaluasi dan dinilai apakah penerapan sistem informasi tersebut dapat dikatakan sukses yang diukur dari pemakai sistem sebagai penerima informasi, karena penerapan sistem informasi tersebut menyerap dana investasi cukup besar. Penerapan sebuah sistem informasi perlu mendapatkan evaluasi, diharapkan keberadaan sistem informasi dapat meningkatkan produktivitas kinerja penggunaannya baik secara individual maupun organisasional. Evaluasi penerapan sistem I-POS pada PT. Pos Indonesia (persero) diukur sampai pada dampak individual dan dampak organisasional sesuai dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992).

1.2. Perumusan Masalah

Permasalahan yang dapat dirumuskan adalah seberapa besar kesuksesan penerapan sistem informasi pada PT. Pos Indonesia (persero) Divisi Regional VI Semarang jika dievaluasi dengan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992) dengan menganalisis hubungan antar variabel dalam model.

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini ada beberapa pembatasan masalah yang dilakukan, yaitu:

- Pengambilan sampel menggunakan teknik *quota sampling*, dengan jumlah 35 responden.
- Metode analisis menggunakan SEM (*structural equation modeling*) berbasis komponen atau varian (*component based SEM*) yang populer dengan PLS (*partial least square*).

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

- Membangun Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992) dengan menggunakan *Software VisualPLS 1.04*.
- Mengevaluasi Sistem Informasi Pos yang diterapkan PT. Pos Indonesia (persero) Divisi Regional VI Semarang menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992) dengan menganalisis hubungan antar variabel dalam model.

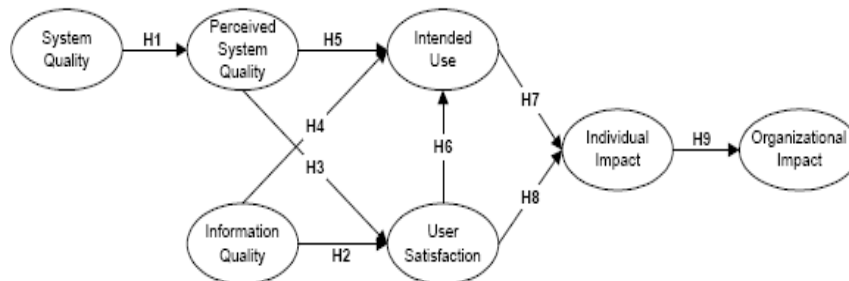
2. Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori

2.1. Tinjauan Pustaka

Sampai saat ini, telah banyak penelitian empiris yang dilakukan di berbagai bidang dan objek penelitian untuk menguji model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean.

Rai, Lang, dan Welker melakukan penelitian untuk menguji model DeLone dan McLean dalam konteks penggunaan sistem informasi *voluntary*. Data dikumpulkan dari 274 mahasiswa pengguna sistem informasi mahasiswa terintegrasi (*integrated student information system*) di Universitas Midwestern. Data dianalisa dengan Model Persamaan Struktural (SEM). Hasil uji empiris mendukung model DeLone dan McLean yakni, Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna, Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan tapi tidak sebaliknya. Penelitian tersebut tidak menguji model sampai ke Dampak Organisasional (Rai et al, 2002).

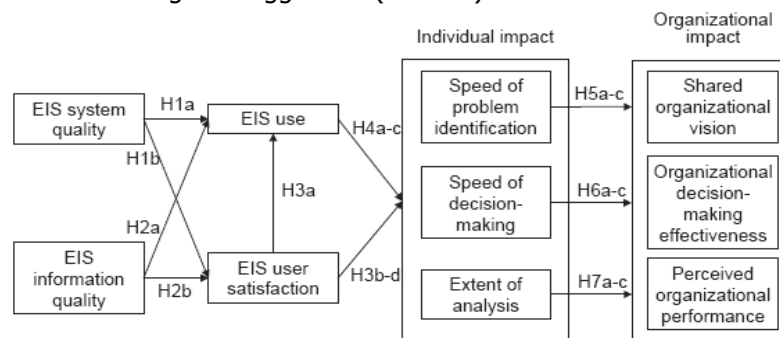
McGill, Hobbs, dan Klobas mengusulkan hipotesis untuk menguji hubungan antar variabel dalam model, seperti yang disajikan pada Gambar 1. Hasil uji empiris terbukti bahwa Kualitas Sistem (*perceived system quality*) dan Kualitas Informasi (*information quality*) merupakan *predictor* yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*), tetapi tidak signifikan terhadap Penggunaan (*intended use*). Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Penggunaan dan Dampak Individual (*individual impact*). Penggunaan tidak berpengaruh terhadap Dampak Individual, dan Dampak Individual juga tidak berpengaruh terhadap Dampak Organisasional (McGill et al, 2003).



Gambar 1. Hipotesis McGill et al, untuk menguji model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (McGill et al, 2003)

Roldan dan Leal melakukan penelitian berdasarkan model DeLone dan McLean pada bidang *Executive Information System* (EIS) di Spanyol. Penelitian ini mengambil sampel 100 pemakai sistem (*user*) di 55 perusahaan yang telah mengaplikasikan EIS. Penelitian ini menggunakan 3 variabel untuk menganalisis pengaruh EIS ke Dampak Individual, yaitu: kecepatan dari identifikasi masalah, kecepatan dari pengambilan keputusan, dan perpanjangan dari analisis. Sedangkan variabel yang digunakan sebagai pengukur Dampak Organisasional adalah: visi organisasi yang disebarkan, efektifitas pengambilan keputusan organisasional, dan kinerja organisasi persepsian. Hipotesis yang diusulkan Roldan dan Leal untuk menguji hubungan antar variabel dalam model, seperti yang disajikan pada Gambar 2. (Roldan dan Leal, 2003).

Dari penelitian Roldan dan Leal, terbukti secara empiris bahwa Kualitas Sistem (*EIS system quality*) dan Kualitas Informasi (*EIS information quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna EIS (*EIS user satisfaction*), akan tetapi tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara Kualitas Sistem maupun Kualitas Informasi dengan Penggunaan (*EIS use*).

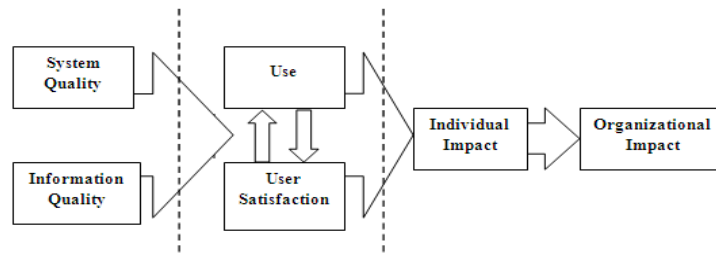


Gambar 2. Hipotesis Roldan dan Leal untuk menguji model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean di sistem informasi eksekutif (Roldan dan Leal, 2003)

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Model Dasar Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi

Model yang baik adalah model yang lengkap tetapi sederhana. Model semacam ini disebut dengan model yang parsimoni (Jogiyanto, 2007). Berdasarkan teori-teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, DeLone dan McLean kemudian mengembangkan suatu model parsimoni dengan nama Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (*D&M IS Success Model*) (DeLone dan McLean, 1992), yang ilustrasinya dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean

Model DeLone dan McLean merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini adalah :

1. Kualitas Sistem (*system quality*)
2. Kualitas Informasi (*information quality*)
3. Penggunaan (*use*)
4. Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)
5. Dampak Individual (*individual impact*)
6. Dampak Organisasi (*organization impact*)

Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi model. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya.

Dari model proses dan kausal ini, maka dapat dijelaskan bahwa Kualitas Sistem (*system quality*) dan Kualitas Informasi (*information quality*) secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik Penggunaan (*use*) dan Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*). Besarnya Penggunaan dapat mempengaruhi Kepuasan Pengguna secara positif atau negatif. Penggunaan dan Kepuasan Pengguna mempengaruhi Dampak Individual (*individual impact*) dan selanjutnya mempengaruhi Dampak Organisasi (*organizational impact*).

2.2.2. Pengukur-Pengukur Kesuksesan Sistem Informasi

Pada Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (*D&M IS Success Model*) ini, Kualitas Sistem (*system quality*) mengukur kesuksesan Teknis, Kualitas Informasi (*information quality*) mengukur kesuksesan Semantik, dan Penggunaan (*use*), Kepuasan Pemakai (*user satisfaction*), Dampak Individual (*individual impact*) dan Dampak Organisasi (*organizational impact*) mengukur kesuksesan Efektivitas sesuai dengan yang diusulkan oleh Shannon dan Weaver (1949).

Banyak sekali pengukuran yang digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi. Tidak ada satu pengukuran yang lebih baik dari yang lainnya. Pemilihan pengukuran harus mempertimbangkan beberapa aspek seperti misalnya sasaran dari penelitian, konteks organisasi yang menggunakan, aspek dari sistem informasinya, dan variabel-variabel independen yang digunakan untuk menilai kesuksesannya, metode risetnya, dan tingkat analisisnya apakah pada tingkat individual, organisasi, atau masyarakat (Jogiyanto, 2007).

2.2.3. Structural Equation Modeling (SEM)

SEM memberikan kemampuan untuk melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel laten. SEM memiliki fleksibilitas yang lebih tinggi bagi peneliti untuk menghubungkan antara teori dan data. Terdapat dua macam SEM, yakni SEM berdasarkan pada kovarians (*covariance based SEM / CBSEM*) yang umumnya diselesaikan dengan *software* seperti AMOS, LISREL, dan EQS, dan SEM berbasis komponen atau varian (*component based SEM*) yang populer dengan *Partial Least Square* (PLS) umumnya diselesaikan dengan *software* seperti SmartPLS, PLS Graph, PLS GUI dan VisualPLS.

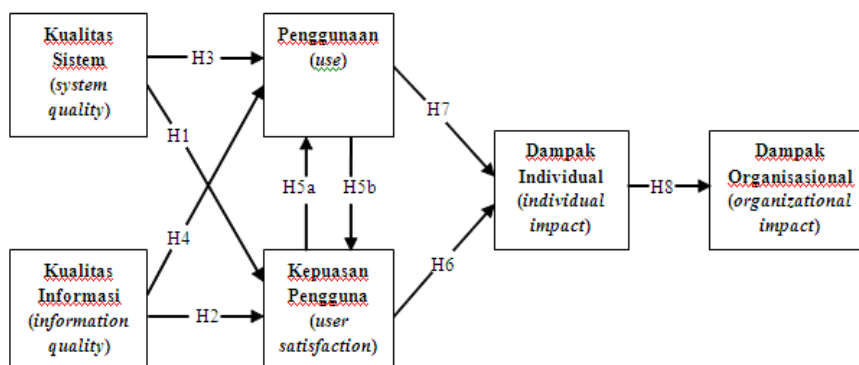
2.2.4. Cara Kerja PLS (partial least square)

Tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten adalah *linear agregat* dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruksinya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen (keduanya variabel laten dan indikator) diminimumkan.

Selama iterasi berlangsung *inner model estimate* digunakan untuk mendapatkan *outside approximation weight*, sementara itu *outer model estimate* digunakan untuk mendapatkan *inside approximation weight*. Prosedur iterasi ini akan berhenti ketika prosentase perubahan setiap *outside approximation weight* relatif terhadap proses iterasi sebelumnya kurang dari 0,001.

2.3. Hipotesis

Model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan penerapan Sistem Informasi Pos (SIPos) di PT. Pos Indonesia (persero) Divisi Regional VI Semarang dibuat dengan mengadopsi teori Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992), seperti yang disajikan pada Gambar 4.



Gambar 4. Model penelitian dan hipotesis-hipotesis

Adapun hipotesis yang diusulkan adalah sebagai berikut:

- H1 : Kualitas Sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna SIPos.
- H2 : Kualitas Informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna SIPos.
- H3 : Kualitas Sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap Penggunaan (*use*) SIPos.
- H4 : Kualitas Informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap Penggunaan (*use*) SIPos.
- H5a : Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) SIPos berpengaruh positif terhadap Penggunaan (*use*) SIPos.
- H5b : Penggunaan (*use*) SIPos berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) SIPos.
- H6 : Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) SIPos berpengaruh positif terhadap Dampak Individual.
- H7 : Penggunaan (*use*) SIPos berpengaruh positif terhadap Dampak Individual (*individual impact*).
- H8 : Dampak Individual (*individual impact*) berpengaruh positif terhadap Dampak Organisasional.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sampel

Anggota populasi yang dipilih menjadi sampel dalam penelitian ini adalah manager dan staf yang menjadi pengguna SIPos di PT. Pos Indonesia (persero) Divisi Regional VI JATENG & DIY Jl. Sisingamangaraja No.45 Semarang 50252. Pengambilan sampel menggunakan teknik *quota sampling*.

3.2. Gambaran Umum Responden

Jumlah kuesioner yang dibagikan dengan survei langsung kepada responden sebanyak 100 kuesioner dan diterima kembali 35 kuesioner. Dari jumlah tersebut merupakan responden pengguna SIPos yang terdiri dari bagian loket, staf, asisten manager dan manager. Responden laki-laki berjumlah 24 orang dan perempuan 11 orang.

3.3. Data

Data diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan kepada pengguna SIPos di PT. Pos Indonesia (persero) Divisi Regional VI JATENG & DIY Jl. Sisingamangaraja No.45 Semarang 50252.

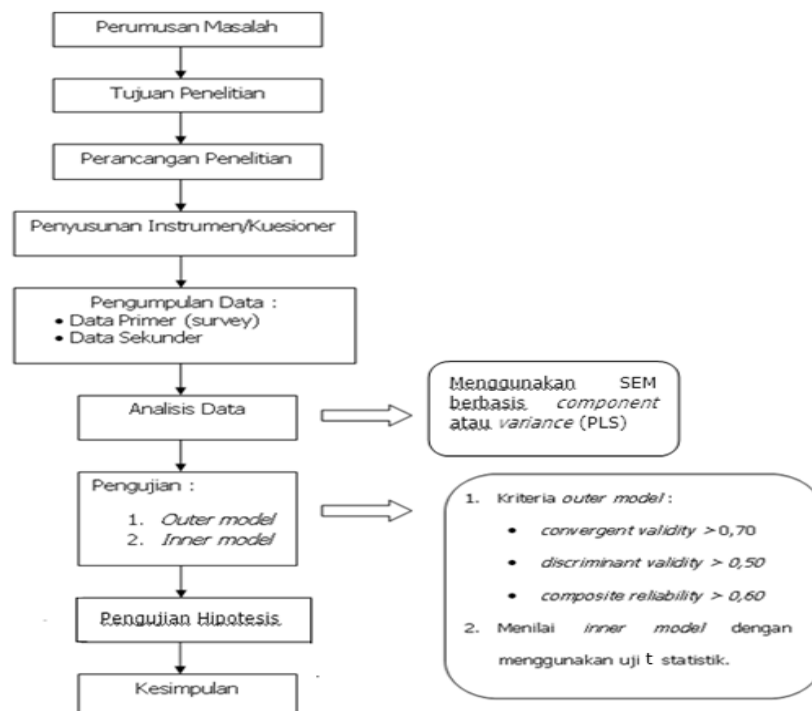
3.4. Alat Penelitian

Alat yang digunakan dalam proses penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Perangkat keras berupa satu unit komputer model Axioo, processor Intel® Atom™ CPU N270 @ 1,60 GHz, RAM 0,99 GB; 1,60 GHz.
2. Perangkat lunak berupa Microsoft Windows XP Home Edition Version 2002, Microsoft Visual Basic versi 6.0, VisualPLS versi 1.04, Microsoft Office Excel 2007, dan notepad.
3. SEM berbasis komponen atau PLS (*partial least square*) sebagai alat untuk mengukur dimensi-dimensi yang mempengaruhi kesuksesan penerapan SIPos di PT. Pos Indonesia (persero) Divisi Regional VI JATENG & DIY dengan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992).
4. Kuesioner yang dipakai untuk memperoleh data primer menggunakan kuesioner Livari (2005) dalam penelitiannya pada sektor publik di Oulu, Finlandia. Khusus untuk pengukur variabel Dampak Organisasional (*organizational impact*) diadaptasi dari Roldan dan Leal (2003).
5. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 5 yaitu skala 1 dengan persepsi responden terhadap indikator Sangat Tidak Setuju (STS), skala 2 dengan persepsi responden terhadap indikator Tidak Setuju (TS), skala 3 dengan persepsi responden terhadap indikator Netral (N), skala 4 dengan persepsi responden terhadap indikator Setuju (S) dan skala 5 dengan persepsi responden terhadap indikator Sangat Setuju (SS).

3.5. Tahapan Penelitian

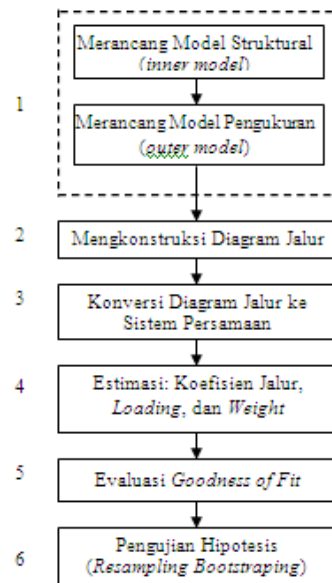
Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini, seperti yang disajikan pada Gambar 5.



Gambar 5. Tahapan penelitian

3.5. Langkah-langkah Analisis Data dengan PLS

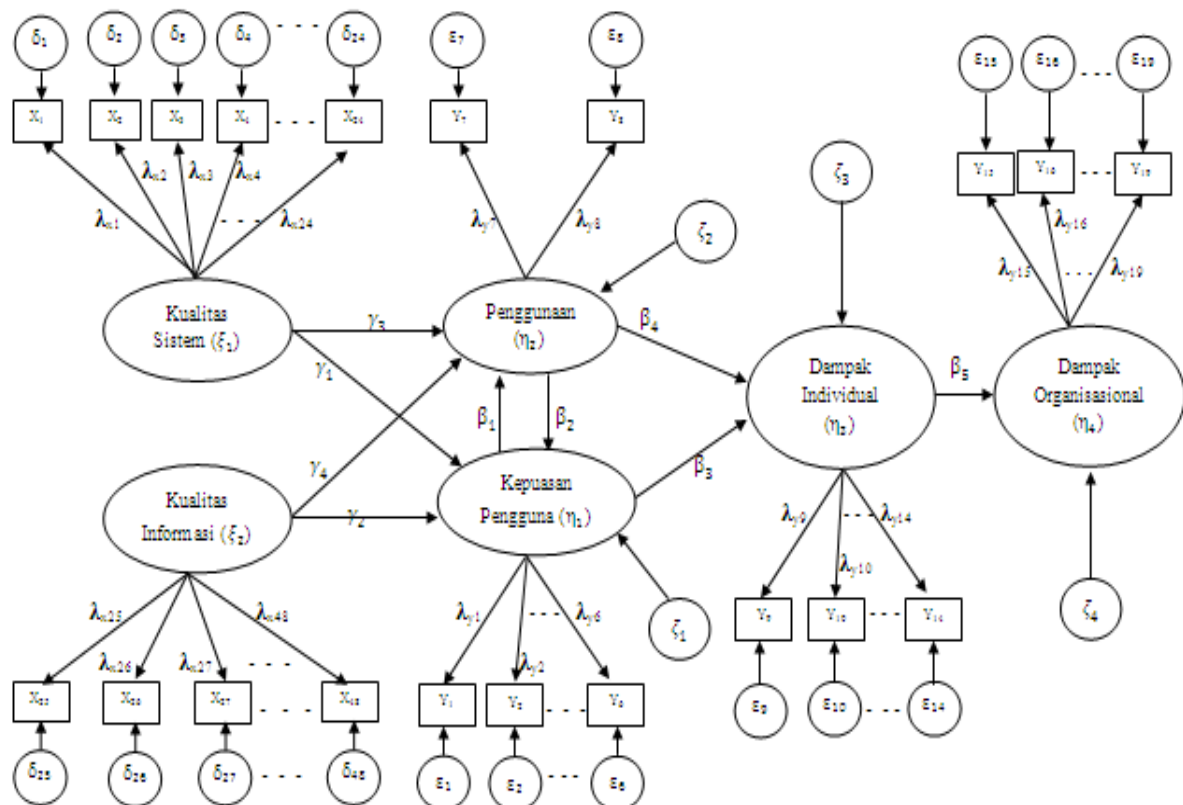
Langkah-langkah analisis data dan pemodelan persamaan struktural dengan menggunakan *software* PLS, seperti yang disajikan pada Gambar 6.



Gambar 6. Langkah-langkah Analisis Data dengan PLS

3.6. Konstruksi Diagram Jalur

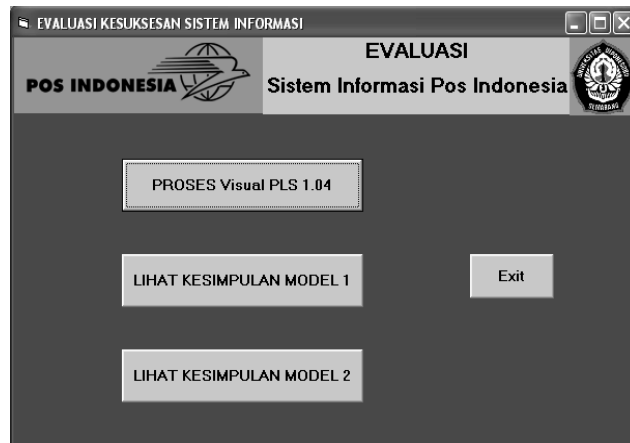
Gambar 7. menunjukkan konstruksi diagram jalur pada tahapan analisis data dengan PLS.



Gambar 7. Konstruksi Diagram Jalur

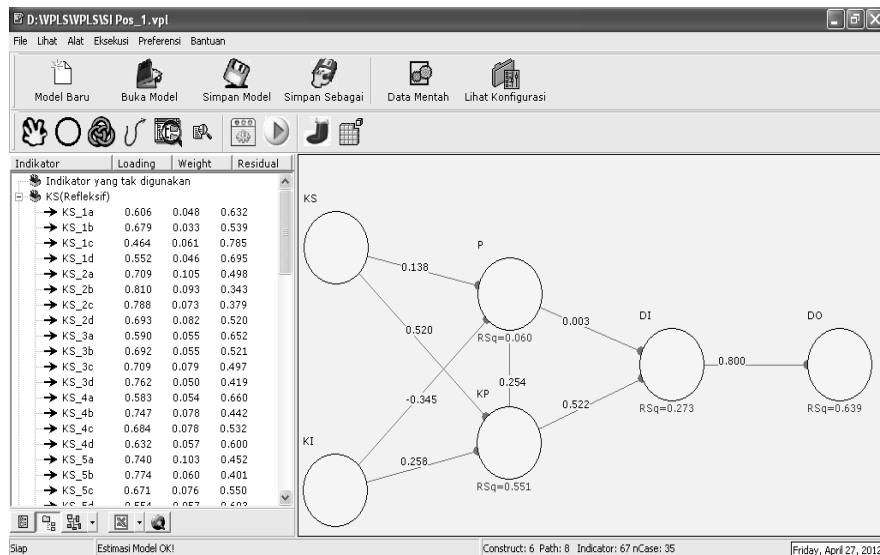
4. Hasil Penerapan Model DeLone dan McLean untuk Evaluasi SIPos

Penerapan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean untuk evaluasi SIPos, dibangun menggunakan perangkat lunak Microsoft Visual Basic 6.0 dan VisualPLS 1.04 dengan tampilan menu utama seperti pada Gambar 8.

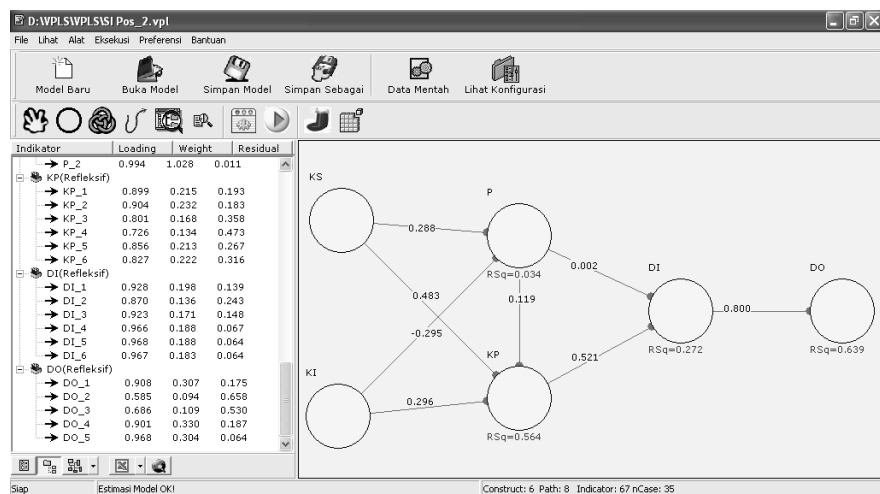


Gambar 8. Tampilan Menu Utama

Proses analisis data dengan PLS dimulai dengan memilih tombol perintah proses VisualPLS 1.04. Proses model pengukuran dimulai dengan menjalankan konstruksi diagram jalur yang telah dibangun untuk mendapatkan nilai koefisien jalur dan nilai *loading*. Hasil eksekusi model pengukuran seperti pada Gambar 9 untuk model 1 dan Gambar 10 untuk model 2.



Gambar 9. Hasil Eksekusi Model 1



Gambar 10. Hasil Eksekusi Model 2

Model pengukuran atau disebut juga *outer model* dengan reflektif indikator dievaluasi dengan *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite reliability*. Validitas konvergen dari model

pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan nilai *loading* yaitu korelasi antara skor item atau *component score* dengan skor variabel laten atau *construct score* yang dihitung dengan PLS (*partial least square*). Nilai *loading* yang memiliki tingkat validitas yang tinggi apabila memiliki nilai lebih besar dari 0,70. Jumlah indikator baik model 1 maupun model 2 sebanyak 67 indikator. Indikator-indikator yang harus di *drop* dari analisis karena memiliki tingkat validitas yang rendah, kurang dari 0,70 yaitu indikator KS_3d, KS_4b dan KS_5b untuk konstruk Kualitas Sistem, indikator KI_1a dan KI_1b untuk konstruk Kualitas Informasi, indikator P_1 untuk konstruk Penggunaan serta indikator DO_2 dan DO_3 untuk konstruk Dampak Organisasional. Hasil eksekusi ulang dengan menghilangkan indikator-indikator tersebut tidak ada lagi nilai *loading* dibawah 0,70 dan dengan demikian konstruk telah memenuhi *convergent validity* yang tinggi.

Langkah selanjutnya adalah mengevaluasi *outer model* atau *measurement model* dengan menilai *discriminant validity* dan *composite reliability*. *Discriminant validity* dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Nilai *cross loading* pada model 1 maupun model 2 menunjukkan bahwa nilai korelasi indikator dengan konstraknya lebih besar daripada nilai korelasi indikator tersebut terhadap konstruk lainnya, dengan demikian konstruk dalam model memiliki *discriminant validity* yang baik. Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari *average variance extracted* untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Pengujian lainnya untuk mengevaluasi *outer model* adalah dengan melihat reliabilitas konstruk yang diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* maupun nilai *cronbach alpha* diatas 0,60.

Nilai *composite reliability* dan nilai *cronbach alpha* yang dihasilkan baik model 1 maupun model 2 untuk semua konstruk memiliki nilai diatas 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk dalam model memiliki reliabilitas yang baik.

Model struktural atau disebut juga *inner model* dievaluasi dengan melihat hubungan antar konstruk laten dalam model dan melihat nilai *R-square*. Menilai *inner model* dapat dilakukan dengan cara melihat hubungan yang dihipotesiskan diantara konstruk-konstruk laten dalam model penelitian. Dengan menggunakan estimasi *bootstrap* pada VisualPLS, dapat diperoleh kesalahan standar (*standard error*), koefisien jalur (*path coefficient*), dan nilai T-Statistik. Dengan metode *bootstrap*, peneliti dapat menilai signifikansi statistik model penelitian dengan menguji hipotesis untuk tiap jalur hubungan. Tingkat signifikansi yang digunakan pada penelitian ini adalah 5% atau dengan nilai T-statistik 1,96. Hubungan antar konstruk dianggap berpengaruh signifikan jika nilai T statistik lebih besar dari nilai T tabel yaitu 1,96. Tabel 1 untuk model 1 dan Tabel 2 untuk model 2, menunjukkan koefisien untuk tiap jalur hipotesis dan nilai T-Statistiknya yang diperoleh dari hasil output VisualPLS.

Tabel 1. Koefisien Jalur dan Nilai T Statistik (Model 1)

<i>Hubungan Konstruk</i>	<i>Entire Sample Estimate (E)</i>	<i>Mean of Subsamples (M)</i>	<i>Standard Error (STERR)</i>	<i>T-Statistic (E/STERR)</i>
KS → KP	0,663	0,710	0,168	3,951
KI → KP	0,139	0,190	0,122	1,139*
KS → P	0,238	0,340	0,206	1,154*
KI → P	-0,315	-0,342	0,191	-1,646*
KP → P	0,128	0,248	0,200	0,638*
KP → DI	0,523	0,586	0,181	2,884
P → DI	0,003	0,099	0,067	0,045*
DI → DO	0,848	0,820	0,090	9,377

Keterangan: * = tidak signifikan

Tabel 2. Koefisien Jalur dan Nilai T Statistik (Model 2)

<i>Hubungan Konstruk</i>	<i>Entire Sample Estimate (E)</i>	<i>Mean of Subsamples (M)</i>	<i>Standard Error (STERR)</i>	<i>T-Statistic (E/STERR)</i>
KS → KP	0,643	0,703	0,153	4,193
KI → KP	0,157	0,182	0,120	1,307*
KS → P	0,323	0,308	0,178	1,813*
KI → P	-0,297	-0,307	0,174	-1,702*
P → KP	0,057	0,112	0,076	0,753*
KP → DI	0,523	0,558	0,153	3,410
P → DI	0,003	0,089	0,067	0,044*
DI → DO	0,848	0,828	0,086	9,895

Keterangan: * = tidak signifikan

Hasil pengujian hipotesis disajikan pada Gambar 11 untuk kesimpulan model 1 dan Gambar 12 untuk kesimpulan model 2.

KESIMPULAN MODEL 1			
ARAH HIPOTESIS	HIPOTESIS	Nilai T Statistik	KESIMPULAN
KS → KP	H1 : Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna SIPos	3.951	Diterima
KI → KP	H2 : Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna SIPos	1.1395	Ditolak
KS → P	H3 : Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Penggunaan SIPos	1.1545	Ditolak
KI → P	H4 : Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Penggunaan SIPos	1.6458	Ditolak
KP → P	H5a : Kepuasan Pengguna SIPos berpengaruh positif terhadap Penggunaan SIPos	0.6383	Ditolak
KP → DI	H6 : Kepuasan Pengguna SIPos berpengaruh positif terhadap Dampak Individual	2.8839	Diterima
P → DI	H7 : Penggunaan SIPos berpengaruh positif terhadap Dampak Individual	0.0447	Ditolak
DI → DO	H8 : Dampak Individual berpengaruh positif terhadap Dampak Organisasional	9.377	Diterima
Keterangan : Nilai T Tabel 1.96 (p <= 0,05)			

Gambar 11. Hasil Kesimpulan Model 1

KESIMPULAN MODEL 2			
ARAH HIPOTESIS	HIPOTESIS	Nilai T Statistik	KESIMPULAN
KS → KP	H1 : Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna SIPos	4.1927	Diterima
KI → KP	H2 : Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna SIPos	1.3071	Ditolak
KS → P	H3 : Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Penggunaan SIPos	1.8128	Ditolak
KI → P	H4 : Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Penggunaan SIPos	1.7016	Ditolak
P → KP	H5b : Penggunaan SIPos berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna SIPos	0.7532	Ditolak
KP → DI	H6 : Kepuasan Pengguna SIPos berpengaruh positif terhadap Dampak Individual	3.4102	Diterima
P → DI	H7 : Penggunaan SIPos berpengaruh positif terhadap Dampak Individual	0.0445	Ditolak
DI → DO	H8 : Dampak Individual berpengaruh positif terhadap Dampak Organisasional	9.8946	Diterima
Keterangan : Nilai T Tabel 1.96 (p <= 0,05)			

Gambar 12. Hasil Kesimpulan Model 2

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dengan 35 responden pengguna SIPos di PT. Pos Indonesia (persero) Divisi Regional VI Semarang, dapat diambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan penerapan SIPos di PT. Pos Indonesia (persero) Divisi Regional VI Semarang dapat memberikan pengaruh positif terhadap Dampak Organisasional, hal ini dapat dijelaskan dengan indikator Produktivitas Organisasi (dengan nilai *loading* 0,927), Peningkatan Pendapatan Organisasi (dengan nilai *loading* 0,910), dan Peningkatan Kinerja Organisasi (dengan nilai *loading* 0,974) sehingga SIPos dapat dikatakan sukses atau berhasil dalam penerapannya.

5.2. Saran

Sistem informasi yang dievaluasi dalam penelitian ini bersifat wajib dalam penggunaannya (*mandatory*), untuk penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan pada sistem informasi yang bersifat sukarela (*voluntary*), sehingga memberikan pengukuran yang tepat khususnya pada variabel Penggunaan.

DAFTAR PUSTAKA

- DeLone, W.H., McLean, E.R.**, 1992. *Information systems success: the quest for the dependent variable*. Information System Research 3 (1), 60-95.
- Ghozali, Imam.**, 2008. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Edisi Dua, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jogiyanto, H.M.**, 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Livari, Juhani.**, 2005. *An empirical test of the DeLone-McLean model of information system success*. Database for Advances in Information System, Spring 36 (2).
- McGill, T., Hobbs, V., Klobas, J.**, 2003. *User-developed applications and information systems success: a test of DeLone and McLean's model*. Information Resources Management Journal 16 (1), 24-45.
- McLeod Raymond, Jr.**, 1995. *Management Information System: A Study of Computer Based Information System*. 6th edition, Prentice Hall International, Englewood Cliffs, New Jersey.
- O'Brien, James A.**, 2006. *Introduction to Information Systems: Pengantar Sistem Informasi Perspektif Bisnis dan Manajerial*. Edisi Duabelas, McGraw-Hill Irwin, Salemba Empat, Jakarta.
- Rai, A., Lang, S.S.**, Welker, R.B., 2002. *Assessing the validity of IS success models: an empirical test and theoretical analysis*. Information Systems Research 13 (1), 50-69.
- Roldan, J.L., Leal, A.**, 2003. *A validation test of an adaptation of the DeLone and McLean's model in spanish eis field*. Idea Group Publishing.