

ANALISIS FAKTOR KONDISI FASILITAS, PENGARUH SOSIAL, KUALITAS LAYANAN DAN INTENSI PENGGUNAAN PADA ADOPSI SIAK OLEH MAHASISWA STIMIK ESQ

Bayu Kelana

Program Studi Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen dan Ilmu Komputer ESQ

Lantai 19, Menara 165, Jl TB. Simatupang Kav 1, Cilandak, Jakarta Selatan, 12560

Telp : (021) 29406999, Fax : (021) 7884165

E-mail : bayu@esqbs.ac.id

Abstrak

Permasalahan dalam pengembangan, implementasi dan penggunaan sistem informasi banyak terletak pada interaksi antara manusia, organisasi dan faktor teknis yang tidak dapat dipisahkan, termasuk SIAK (Sistem Informasi Akademik). Dengan mengacu model UTAUT dan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan faktor kondisi fasilitas, kualitas layanan, pengaruh sosial dan intensi penggunaan secara kontinyu dalam adopsi SIAK. Untuk itu, penelitian ini dilakukan dengan survei menggunakan kuesioner terhadap 69 mahasiswa STIMIK ESQ. Data yang didapat dianalisis menggunakan SMART PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas dan kualitas layanan berpengaruh signifikan pada faktor pengaruh sosial.

Kata kunci: UTAUT, Model Kesuksesan Sistem Informasi, Adopsi SI, Sistem Informasi Akademik

Abstract

Challenges in the process of development, implementation and use of the information system lie in the interaction among people, organization, and technical issues, which are inseparable, including in the SIAK (academic information system). Applying the UTAUT model and DeLone & McLean's IS Success Model, this research aims to understand the relationship between of some factors, namely the provided facilitating condition, service quality, social influence and intention of continued use in the SIAK adoption. Therefore, this research uses survey method, using questionnaire to 69 students of STIMIK ESQ in one higher institution of management and computer science. The finding reveals that the provided facilitating condition and service quality have impact on social influence.

Keyword: UTAUT, IS Success Model, IS Adoption, Academic Information System

1. PENDAHULUAN

Dalam dunia pengembangan model penerimaan teknologi, variabel pengaruh sosial dan kondisi fasilitas pendukung mulai ditemukan Venkatesh, Moris dan Davis di tahun 2013 dari TAM (*Technology Acceptance Model*) sebagai model lama, menjadi model baru yang dinamakan UTAUT [1]. Disamping UTAUT, ada variabel penting lain yang menjelaskan kemampuan pelayanan TI [2]. DeLone and McLean menyebutnya faktor kualitas pelayanan ini sebagai bagian yang bisa menjelaskan minat dan penggunaan TI, khususnya dalam layanan berbasis *online*. Kualitas layanan akan berkembang dengan memiliki karakteristik dan fitur sistem yang bersifat individual, yang dapat memprediksi adopsi teknologi-teknologi berbasis internet [3].

Secara empiris, banyak studi yang menggunakan kualitas layanan sebagai faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku penggunaan teknologi berbasis internet baik secara langsung [4][5] maupun secara tidak langsung [2][6]. Albugami dan Bellaaj kemudian membuat model baru yang mengkombinasikan UTAUT2 (hasil pengembangan UTAUT lanjutan) dan kualitas layanan untuk mengevaluasi adopsi *internet banking*. Model ini mampu lebih kuat menjelaskan berbagai variasi yang mempengaruhi minat dan perilaku penggunaan TI dibandingkan UTAUT ataupun UTAUT2 [7]. Penelitian ini mengkaji penggabungan model penerimaan dan model kesuksesan dalam menerapkan sistem informasi.

Ada dua penelitian di Indonesia yang mengkaji penggabungan model penerimaan dan model kesuksesan dalam menerapkan SIAK (Sistem Informasi Akademik). Pertama, penelitian oleh Hermawiriawati di

tahun 2010, dilakukan dengan mengacu pada teori TAM dan teori Leyland [8]. Kedua, penelitian oleh Shiva Nur Annida di tahun 2014, dilakukan dengan mengkaji penggabungan model DeLone McLean dengan beberapa variabel yang terdapat pada model UTAUT[9]. Kedua penelitian ini tidak melihat pengaruh variabel pengaruh sosial (*social influence*), kondisi fasilitas pendukung (*facilitating condition*) dan kualitas layanan (*service quality*) terhadap variabel minat penggunaan (*intention to use*) dalam mengembangkan model pengukuran.

Di sisi lain, permasalahan dalam pengembangan, implementasi dan penggunaan sistem informasi banyak terletak pada interaksi antara manusia, organisasi dan faktor teknis yang tidak dapat dipisahkan [10], termasuk SIAK. Orang-orang di dalam organisasi merupakan hal yang paling mempengaruhi kegagalan dari implementasi sistem informasi [11][12], termasuk di STIMIK ESQ. Setelah mengimplementasikan SIAK selama 3 tahun, STIMIK ESQ belum pernah mengetahui apakah SIAK bisa diadopsi dengan baik atau tidak oleh mahasiswanya. Untuk itu, penelitian ini melihat bagaimana hubungan antara faktor pengaruh sosial, kondisi fasilitas, kualitas layanan dan intensitas penggunaan dalam pemanfaatan SIAK oleh mahasiswa STIMIK ESQ.

2. LATAR BELAKANG TEORI DAN PENELITIAN SEBELUMNYA

Ada beberapa teori dan hasil penelitian sebelumnya di bidang adopsi SIAK yang mendasari penelitian ini.

2.1 SIAK (Sistem Informasi Akademik)

SIAK merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk menghasilkan informasi dan menata administrasi yang berhubungan dengan kegiatan akademis. Dengan begitu, diharapkan administrasi akademik dapat dikelola dengan baik dan informasi yang diperlukan dapat diperoleh dengan mudah dan cepat [13]. SIAK adalah tiang utama dalam mengatur segala hal yang berhubungan dengan penyelenggaraan kegiatan, dalam sistem inilah komponen-komponen yang ada dapat saling berinteraksi [14].

2.2 Model DeLone & McLean

Model DeLone & McLean adalah model yang dipergunakan untuk mengukur efektivitas penerapan sistem informasi. Model ini merupakan sebuah kerangka komperhensif untuk mengukur kinerja sistem informasi dan meningkatkan pemahaman tentang efektivitas penerapan sistem informasi. Dengan adanya perubahan peran dan manajemen sistem informasi, pada tahun 2003, DeLone dan McLean melakukan perubahan terhadap model kesuksesan yang telah dibuatnya pada tahun 1992. Perubahan yang dikembangkan ini, yaitu adanya penambahan variabel kualitas layanan, dan juga keuntungan bersih. Selain itu, DeLone dan McLean memberikan alternatif pengukuran kesuksesan lain yaitu adanya niat untuk menggunakan. Tidak hanya menambahkan beberapa variabel baru, DeLone dan McLean pun menghilangkan beberapa variabel yang sebelumnya terdapat dalam model asli atau pertama yang telah diajukan, variabel yang dihilangkan tersebut adalah dampak individu dan dampak organisasi [3].

2.3 Model UTAUT dan UTAUT2

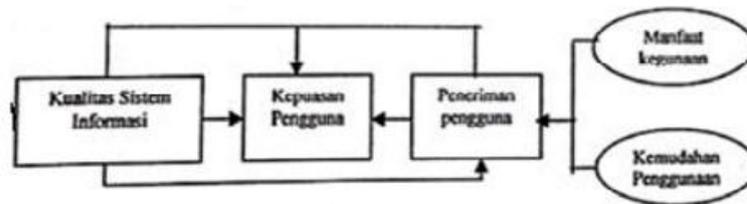
Unified Theory of Acceptance dan Use of Technology (UTAUT) merupakan salah satu model penerimaanteknologi yang dikembangkan oleh Venkatesh, Morris, & Davis pada tahun 2003. UTAUT merupakan pengembangan lebih lanjut dari model penerimaan pengguna sebelumnya, yaitu TAM dengan penambahan dua variabel yang mempengaruhi intensi penggunaan (*behavioral intention*), yaitu pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi fasilitas pendukung (*facilitating condition*). Pengaruh sosial adalah tingkat dimana seorang individu merasa bahwa orang-orang yang penting baginya percaya sebaiknya dia menggunakan sistem yang baru. Kondisi fasilitas pendukung adalah derajat dimana seorang percaya bahwa suatu organisasi dan infrastruktur teknis tersedia untuk mendukung sistem. Sedangkan intensi penggunaan merupakan suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Artinya seseorang dapat menggunakan suatu sistem, jika dia memang memiliki niat untuk menggunakannya [1].

Dalam model UTAUT, perilaku penggunaan teknologi dipengaruhi oleh empat faktor utama yaitu: *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Facilitating Condition*. Selain itu juga terdapat empat faktor pendukung yang mempengaruhi perilaku pengguna yaitu: *Gender*, *Age*, *Experience* dan *Voluntariness of Use* [1]. Pada tahun 2012, Viswanath Venkatesh, James Y. L. Thong dan Xin Xu mengembangkan Model UTAUT menjadi Model UTAUT2 [15]. Ada beberapa hal baru yang ada pada Model UTAUT2 adalah [16]: 1) Ada tiga variabel baru, yaitu *Hedonic Motivation*, *Price Value* dan

Habit; 2) Ada variabel umur, jenis kelamin dan pengalaman yang berperan sebagai moderasi; 3) Ada hubungan baru antara variabel.

2.4 ADOPSI SIAK DI INDONESIA

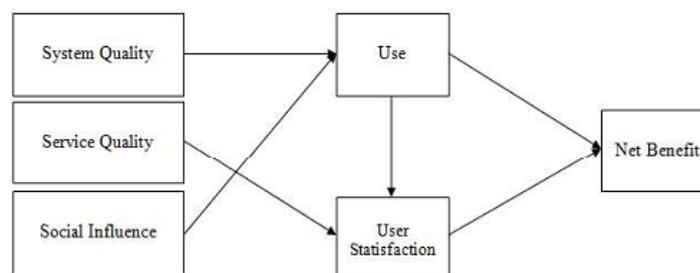
Ada dua penelitian di Indonesia yang mengkaji penggabungan model penerimaan dan model kesuksesan dalam menerapkan sistem informasi akademik. Pertama, Hermawiriawati menggunakan metode survei dengan jumlah responden sebanyak 171 responden, dengan memetakan responden berdasarkan pada jenis kelamin, usia dan pendidikan. Selain menggunakan survei, peneliti juga menggunakan metode wawancara. Untuk pengukuran dalam pembuatan kuisioner, Hermawiriawati menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 5. Metodologi yang digunakan Hermawiriawati adalah model keterkaitan antara tingkat penerimaan dan tingkat kepuasan pengguna [8]. Dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka didapatkanlah sebuah model penelitian seperti gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Model Penelitian Hermawiriawati

Kesimpulan yang didapat pada penelitian yang dilakukan oleh Hermawiriawati adalah kualitas SIAK memiliki pengaruh terhadap tingkat penerimaan dan tingkat kepuasan pengguna, serta kemudahan penggunaan dan sistem yang dirasakan oleh pengguna dan manfaat yang diberikan dengan adanya SIAK [8].

Kedua, Annida menggunakan metode survei dengan jumlah responden sebanyak 170 responden, dengan memetakan responden berdasarkan pada jenis kelamin, usia dan jenjang pendidikan. Untuk pengukuran dalam pembuatan kuisioner, Hermawiriawati menggunakan skala Likert dengan rentang interval 1 sampai 6. Metodologi yang digunakan Annida adalah model keterkaitan antara teori yang dikemukakan DeLone dan McLean dan beberapa variabel dari model UTAUT yang dikemukakan Venkatesh, Morris dan Davis di tahun 2003. Setelah kerangka pemikiran Annida diuji, maka didapat model baru seperti yang ada pada gambar 2 [9].



Gambar 2. Model Penelitian Annida

3. PENGEMBANGAN HIPOTESA

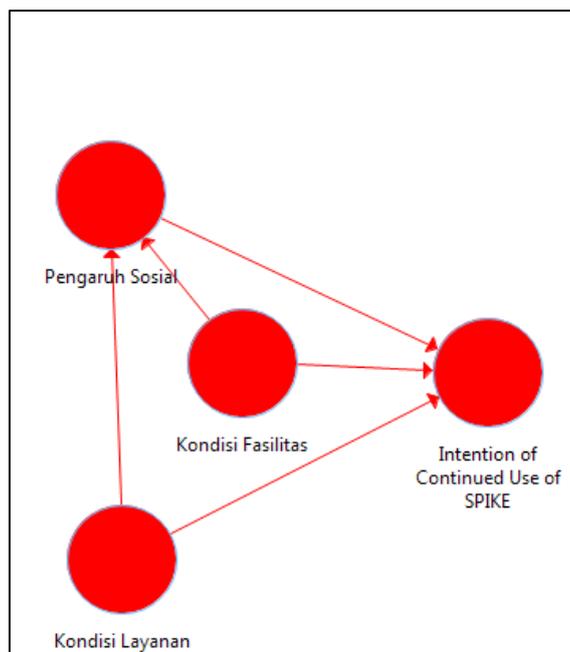
Berdasarkan model UTAUT Venkatesh, Morris & Davis, Thong, Xu, dan model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean, maka dikembangkan beberapa hipotesa dalam kerangka pemikiran seperti gambar 3 dengan justifikasi seperti dibawah ini.

H1 : Ada pengaruh Pengaruh Sosial pada Intensi Penggunaan secara Kontinyu yang dirasakan oleh pengguna sistem

Hipotesa ini didapat dari model UTAUT dimana Pengaruh Sosial berpengaruh signifikan pada Intensi Penggunaan secara Kontinyu, terutama pada wanita, pekerja tua, orang yang wajib menggunakan sistem dan orang memiliki pengalaman terbatas dalam menggunakan sistem [1].

H2 : Ada pengaruh Kondisi Fasilitas pada Intensi Penggunaan secara Kontinyu yang dirasakan oleh pengguna sistem

Hipotesa ini didapat dari Model UTAUT2, Kondisi Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Intensi Penggunaan secara Kontinyu [15].



Gambar 3. Kerangka Pemikiran

H3 : Ada pengaruh Kualitas Layanan pada Intensi Penggunaan secara Kontinyu yang dirasakan oleh pengguna sistem

Hipotesa ini didapat dari banyak studi yang menggunakan kualitas layanan sebagai faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku penggunaan teknologi berbasis internet baik secara langsung [4][5] maupun secara tidak langsung [2][17].

H4 : Ada pengaruh Kualitas Layanan pada Pengaruh Sosial yang dirasakan oleh pengguna sistem

Hipotesa ini didapat dari salah satu indikator Kualitas Layanan, yaitu melihat apakah layanan yang diberikan organisasi pada pengguna dalam memanfaatkan sistem, dirasa mengutamakan kepentingan pengguna dengan sungguh-sungguh [3]. Derajat rasa tertolong dari pengguna dalam menggunakan sistem akibat dukungan organisasi, menjadi salah satu indikator Faktor Sosial [18].

H5 : Ada pengaruh Kondisi Fasilitas pada Pengaruh Sosial yang dirasakan oleh pengguna sistem

Hipotesa ini didapat dari salah satu indikator dalam Kondisi Fasilitas, yaitu melihat adanya sumber daya yang disediakan untuk membantu kesulitan penggunaan sistem. Derajat rasa tertolong dari pengguna dalam menggunakan sistem akibat dukungan organisasi menjadi salah satu indikator Faktor Sosial [18].

4. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pemanfaatan SIAK di STIMIK ESQ (Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen dan Ilmu Komputer ESQ), Jakarta, Indonesia sebagai kasus. Sistem ini bernama SPIKE, yang merupakan alat bantu berbasis web untuk mengatur administrasi akademik di STIMIK ESQ. Pengguna SPIKE adalah dosen, mahasiswa, karyawan akademik, karyawan keuangan dan karyawan penjaminan mutu. Kuesioner ini didistribusikan dengan metode *simple random sampling* kepada 93 mahasiswa pengguna SIAK di STIMIK ESQ. Dari 93 kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa, kuesioner yang dikembalikan adalah 75 kuesioner. Sedangkan dari 75 kuesioner yang terisi, terdapat 69 kuesioner yang memenuhi syarat untuk dijadikan sampel. Jumlah ini sesuai dengan ukuran sampel yang cocok dalam teknik analisis PLS-SEM, yaitu 30 hingga 100 atau diatas 200 sampel [27].

Proses pengumpulan data di penelitian ini menggunakan kuesioner. Sejumlah 18 pertanyaan dalam kuesioner dibuat untuk merepresentasikan 4 variabel laten, yaitu Pengaruh Sosial (6 pertanyaan), Kondisi Fasilitas (6 pertanyaan), Kualitas Layanan (4 pertanyaan), dan Intensitas Penggunaan secara Kontinyu (2 pertanyaan). Jawaban untuk setiap pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala *Likert* dengan rentang interval 1-7. Hubungan variabel dan pertanyaan kuesioner dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hubungan Variabel dan Pertanyaan Kuesioner

Konstruk	Indikator	Deskriptor	Referensi
Pengaruh Sosial	Faktor Sosial	Saya menggunakan SPIKE karena merupakan bagian dari pekerjaan/kebutuhan. [Pertanyaan 20]	[18]
		Dosen/petugas di kampus sangat menolong ketika saya menggunakan SPIKE. [Pertanyaan 21]	
		Secara umum, kampus memberi dukungan dalam menggunakan SPIKE. [Pertanyaan 22]	
	Kesan	Saya menggunakan SPIKE supaya saya mendapatkan kesan yang baik dalam organisasi. [Pertanyaan 23]	[19]
	Norma Subyektif	Saya harus menggunakan SPIKE dikarenakan adanya peraturan yang mengharuskan penggunaan sistem tersebut. [Pertanyaan 24]	[20][21] [22][23] [24][25]
Temam/Orang terdekat pernah menganjurkan menggunakan Saya menggunakan SPIKE. [Pertanyaan 25]			
Kondisi Fasilitas	Kesamaan dengan aplikasi lain	SPIKE tidak sama dengan sistem lain yang pernah atau saya gunakan sebelumnya. [Pertanyaan 26]	[24][25]
	Fitur aplikasi	Tersedia petunjuk bagi saya dalam memilih fitur pada aplikasi. [Pertanyaan 27]	[18]
	Kondisi Fasilitas	Ada orang yang disediakan untuk membantu kesulitan penggunaan SPIKE. [Pertanyaan 28]	
	Kesesuaian dengan kegunaan	Menggunakan SPIKE sesuai dengan seluruh kebutuhan yang saya inginkan. [Pertanyaan 29]	[19]
	Kontrol Prilaku yang Dirasakan	Saya memiliki pengetahuan yang dibutuhkan untuk menggunakan SPIKE. [Pertanyaan 30]	[20][24] [25]
SPIKE tidak bisa digunakan pada sistem lain yang Saya gunakan. [Pertanyaan 31]			
Kualitas Layanan	Jaminan	Layanan pada SPIKE menumbuhkan kepercayaan dari pengguna. [Pertanyaan 16]	[3]
	Empati	Layanan pada SPIKE mengutamakan kepentingan pengguna dengan sungguh-sungguh. [Pertanyaan 17]	
	Kecepatan respon	SPIKE memberikan pelayanan kepada pengguna dengan cepat. [Pertanyaan 18]	
	Realibility	SPIKE melayani pengguna di kesempatan pertama. [Pertanyaan 19]	
Intensi Penggunaan secara Kontinyu	<i>Behavioral Intention.</i>	Saya ingin menggunakan SPIKE di semester depan walau bisa registrasi manual. [Pertanyaan 32]	[1][26]
		Saya berencana menggunakan SPIKE di semestar depan, andaipun bisa registrasi manual. [Pertanyaan 33]	

5. ANALISA DAN HASIL PENELITIAN

Data diuji dengan analisis inferensial, menggunakan tahapan PLS-SEM. Dengan alat bantu aplikasi SMART PLS 3.2.1, tahapan PLS-SEM dijalani dengan tiga tahap, yaitu evaluasi model pengukuran, evaluasi model struktural dan pengujian hipotesis.

Data yang diuji berupa sampelyang terdiri dari 54 % laki-laki dan 46% wanita. Berdasarkan lama penggunaan SIAK, 59% sampel yang telah menggunakan SIAK selama 1-2 semester, 35% sampel telah menggunakan SIAK selama 3-4 semester dan 6% telah menggunakan SIAK selama lebih dari 5 semester.

5.1 Evaluasi Model Pengukuran: *Convergent Validity dan Discriminant Validity* .

Dengan nilai *loadingfactor* yang disarankan (0,5)dalam *convergent validity*[28], maka hasil uji *Convergent Validity*menunjukkan valid untuk 18 pertanyaan seperti pada tabel 2.Sedangkan dari uji

Discriminaty Validity didapat nilai AVE tiap konstruk lebih besar dari korelasi kuadrat antar konstruk. Dengan begitu, semua variabel konstruk memiliki *Discriminant Validity* yang memuaskan [29].

Tabel 2. *Convergent Validity*

Pengaruh Sosial			Kondisi Fasilitas		
Pertanyaan	Nilai	Validitas	Pertanyaan	Nilai	Validitas
20	0.705	Valid	26	0.658	Valid
21	0.554	Valid	27	0.808	Valid
22	0.658	Valid	28	0.752	Valid
23	0.597	Valid	29	0.535	Valid
24	0.641	Valid	30	0.619	Valid
25	0.636	Valid	31	0.610	Valid

Kualitas Layanan			Intensitas Penggunaan		
Pertanyaan	Nilai	Validitas	Pertanyaan	Nilai	Validitas
16	0.665	Valid	32	0.962	Valid
17	0.752	Valid	33	0.972	Valid
18	0.825	Valid			
19	0.832	Valid			

Tabel 3. *Discriminant Validity*

	Intention of Continued Use	Kondisi Fasilitas	Kualitas Layanan	Pengaruh Sosial
Intention of Continued Use	0.967			
Kondisi Fasilitas	0.190	0.670		
Kualitas Layanan	0.19	0.518	0.771	
Pengaruh Sosial	0.221	0.593	0.584	0.634

5.2 Evaluasi Model Pengukuran: *Composite Reliability*

Dengan nilai *Cronbach's Alpha* yang disarankan (0,7) dalam *composite reliability* [30], maka hasil uji realibilitas pada 4 variabel laten menunjukkan *reliable* seperti pada tabel 4.

Tabel 4. *Composite Reliability*

	Cronbach's Alpha
Intention of Continued Use	0.931
Kondisi Fasilitas	0.751
Kualitas Layanan	0.775
Pengaruh Sosial	0.701

5.3 Evaluasi Model Struktural

Nilai *R-Square* pada dua *dependent variable* adalah 0,46 pada variabel Pengaruh Sosial dan 0,06 pada variabel Intensi Penggunaan Secara Kontinyu. Hasil evaluasi ini menunjukkan bahwa variabel Kondisi Fasilitas dan Kualitas Layanan memberikan perubahan pada variabel Pengaruh Sosial sebesar 46%, sementara sisanya yaitu sebesar 54% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Nilai *R-Square* pada variabel Pengaruh Sosial mencerminkan kekuatan prediksi dari keseluruhan model karena memuhi batasan nilai yang lebih besar dari 10% [31]. Sedangkan variabel Intensi Penggunaan Secara Kontinyu hanya mampu dijelaskan sebesar 5.8% oleh variabel Kondisi Fasilitas dan Kualitas Layanan. Sisanya yaitu sebesar 94,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

5.4 Pengujian Hipotesis

Dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0.05$), nilai *T-statistics* yang disarankan ($\pm 1,96$) untuk menolak dan menerima satu hipotesis, maka hasil uji hipotesis menunjukkan ada tiga hipotesis yang ditolak dan dua hipotesis yang diterima, seperti pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Variabel	T-Statistics	Kesimpulan
H1	PS → IP	0.775	Ditolak
H2	KF → IP	0.334	Ditolak
H3	KL → IP	0.421	Ditolak
H4	KL → PS	3.359	Diterima
H5	KF → PS	3.020	Diterima

Hipotesis yang ditolak menunjukkan tidak adanya pengaruh satu variabel pada variabel lainnya. Adapun rincian hipotesis yang ditolak adalah sebagai berikut:

1. H1=PS (Pengaruh Sosial) → IP (Intensi Penggunaan secara Kontinyu)
2. H2=KF(Kondisi Fasilitas)→ IP (Intensi Penggunaan secara Kontinyu)
3. H3=KL(Kualitas Layanan)→IP (Intensi Penggunaan secara Kontinyu)

Hipotesis yang diterima menunjukkan adanya pengaruh satu variabel pada variabel lainnya. Adapun rincian hipotesis yang diterima adalah sebagai berikut:

1. H4=KL(Kualitas Layanan)→PS(Pengaruh Sosial)
2. H5=KF(Kondisi Fasilitas)→PS(Pengaruh Sosial)

6. DISKUSI

Hasil penelitian ini menghasilkan beberapa implikasi bagi pengembangan teori dan manajerial di bidang adopsi dan pemanfaatan SIAK, khususnya di STIMIK ESQ.

6.1 Implikasi Teori

Dalam studi kasus di STIMIK ESQ, ada tiga hasil penelitian yang berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya, yaitu faktor Pengaruh Sosial, Kondisi Fasilitas dan Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan pada Intensi Penggunaan SIAK Secara Kontinyu.

6.2 Implikasi Manajerial

Pengaruh sosial dalam pemanfaatan SIAK di STIMIK ESQ merupakan tingkat dimana mahasiswa merasa bahwa orang-orang dekatnya menganggap bahwa penggunaannya penting baginya. Ada tiga indikator yang perlu diperhatikan untuk melihat baik atau buruknya faktor pengaruh sosial dalam pemanfaatan SIAK. Ketiga indikator ini adalah adanya dukungan sosial, kesan baik, aturan dan norma yang berlaku antar mahasiswa. Faktor pengaruh sosial dipengaruhi oleh kondisi fasilitas dan kualitas layanan yang ada untuk mendukung mahasiswa menggunakan SIAK.

Faktor kondisi fasilitas merupakan prediktor terkuat yang mempengaruhi faktor pengaruh sosial yang ada dalam pemanfaatan sistem informasi akademik. Ada lima indikator yang perlu diperhatikan untuk melihat baik atau buruknya faktor kondisi fasilitas yang mendukung pemanfaatan SIAK. Kelima indikator ini adalah kesamaan SIAK dibandingkan aplikasi lain, tersediannya fitur yang diinginkan, tersedianya orang yang membantu penggunaan, kesesuaian SIAK dengan kebutuhan mahasiswa, dan kontrol perilaku yang dirasakan mahasiswa.

Ada tiga indikator yang perlu diperhatikan untuk melihat baik atau buruknya faktor kualitas layanan yang mendukung pemanfaatan SIAK di STIMIK ESQ. Ketiga indikator ini adalah ketersediaan layanan dengan respon yang cepat, penuh empati dan dirasa ada jaminan layanan.

7. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan Kondisi Fasilitas, Pengaruh Sosial, Kualitas Layanan dan Intensi Penggunaan Secara Kontinyu pada adopsi SIAK, khususnya di STIMIK

ESQ. Berdasarkan teori model kesuksesan sistem informasi DeLone McLean dan model UTAUT Venkatesh, Morris & Davis, maka pengujian hipotesis yang dilakukan menghasilkan 5 hal, yaitu 1) Faktor Pengaruh Sosial tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada Intensi Penggunaan SIAK secara kontinyu; 2) Faktor Kondisi Fasilitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada Intensi Penggunaan SIAK secara kontinyu; 3) Faktor Kualitas Layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada Intensi Penggunaan SIAK secara kontinyu; 4) Faktor Kondisi Fasilitas dan Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan pada Pengaruh Sosial dalam pemanfaatan SIAK; 5) Faktor kondisi fasilitas merupakan prediktor terkuat yang mempengaruhi faktor pengaruh sosial yang ada dalam pemanfaatan SIAK. Penelitian ini dilakukan hanya pada satu organisasi, sehingga hasil penelitian ini tidak bisa digeneralisasi. Penelitian selanjutnya bisa dilakukan dengan adopsi model lain dalam mengembangkan kerangka pemikiran dan responden yang berasal dari selain mahasiswa di beberapa organisasi

8. DAFTAR RUJUKAN

- [1] Venkatesh, V., Morris G. M., Gordon B. Davis, F.D, "User acceptance of information technology: Toward a unified view," *MIS Q.*, vol. 27, no. 3, pp. 425–478, 2003.
- [2] Xu, J. D., Benbasat, I., & Cenfetelli, R. T., "Integrating service quality with system and information quality: An empirical test in the e-service context," *Management Information Systems Quarterly*, 37(3), 777-794, 2013.
- [3] DeLone, W.H. & Mclean, E.R, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *Journal of Management Information Systems / Spring*, 19(4), pp.9–30, 2003.
- [4] Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W. & Papisratorn, B., "Quality Enhancing the Continued Use of E-Government Web Sites," *International Journal of Electronic Government Research*, 5(1), pp.19–35, 2009.
- [5] Sambasivan, M., Wemyss, G. P., & Rose, R. C, "User acceptance of a G2B system: A case of electronic procurement system in Malaysia," *Internet Research*, vol. 20, no. 2, pp. 169-187, 2010.
- [6] A. Elmorshidy, "Applying the technology acceptance and service quality models to Live Customer Support Chat for E-commerce websites," *J. Appl. Bus. Res.*, vol. 29, no. 2, pp. 589–596, 2013.
- [7] M. Bellaaj, I. Zekri, and M. Albugami, "The continued use of e-learning system: An empirical investigation using UTAUT model at the University of Tabuk," *J. Theor. Appl. Inf. Technol.*, vol. 72, no. 3, pp. 464–474, 2015.
- [8] Hermawiriawati, "Kajian Kualitas Sistem Informasi Akademik Terhadap Tingkat Penerimaan dan Tingkat Kepuasan Pengguna: Studi Kasus pada SMA Kusuma Bangsa Palembang," Program Studi Magister Teknologi Informasi, Jakarta, 2010.
- [9] Annida, N. Shifa, "Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Sistem Informasi Akademik di Lingkungan Pendidikan: Studi Kasus Politeknik Negeri Media Kreatif," Program Studi Magister Teknologi Informasi Fasilkom UI, Jakarta, 2015.
- [10] Indeje, W.G., Zheng Q., "Organizational Culture and Information Systems Implementation: A Structuration Theory Perspective," *Sprouts: Working Papers on Information Systems*, 10(27). <http://sprouts.aisnet.org/10-27>, 2010.
- [11] Leek, C., "Information Systems Frameworks and Strategy. Industrial Management & Data Systems," MCB University Press. ISSN: 0263-5577, 1997.
- [12] Mahar, F., "Role of Information Technology in Transaction Processing Systems," *Pakistan Journal of Information and Technology*. pp. 128-134, 2003.
- [13] Satoto, K.I., "Analisis Keamanan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web," Program Studi Sistem Komputer Teknik Universitas Diponegoro, Semarang, 2006.
- [14] Rahayuningtyas, "Pembuatan Web Sistem Informasi Akademik Program Studi DIII Instrumentasi dan Elektronika Berbasis PHP dan MYSQL," Universitas Diponegoro, Semarang, 2007.
- [15] V. Venkatesh, J. Y. L. Thong, and X. Xu, "Consumer Acceptance and Use of Information Technology : Extending the Unified Theory," *MIS Q.*, vol. 36, no. 1, pp. 157–178, 2012.
- [16] M. Albugami and M. Bellaaj, "The Continued Use Of Internet Banking : Combining Utaut2 Theory And Service Quality Model 2 . Internet Banking In Saudi Arabia Copyright © Institut Fidal inc (2014)," *J. Glob. Manag. Res.*, no. 2003, pp. 11–28, 2014.
- [17] Elmorshidy, A., "Applying the technology acceptance and service quality models to Live Customer Support Chat for E-commerce websites," *Journal of Applied Business Research*, 29(2), pp.589–596, 2013.
- [18] Thomson, R. L., Higgins, C. A., and Howell, J. M., "Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization," *MIS Quarterly*, vol. 15:1, pp. 124- 143, 1991.
- [19] Moore, G. C., and Benbasat, I., "Development of an Instrument to Measure The Perceptions of

-
- Adopting an Information Technology Innovation,” *Information Systems Research*, 1991.
- [20] Ajzen, L. S., and West, S. G., “The Theory of Planned Behavior,” *Organizational Behavior and Human Decision Processes* (50:2), pp. 179-211, 1991.
- [21] Davis, F. D., Bagozzi, R. P., and Warshaw, P. R., “User Acceptance of Computer Technology: Comparison of Two Theoretical Models,” *Management Science*(35:8), pp. 982-1002, 1989.
- [22] Fishbein, M., and Ajzen, I., “Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research,” Addison-Wesley, Reading , MA, 1975.
- [23] Mathieson, K., “Predicting User Intentions: Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behavior,” *Information System Research* (2:3). pp. 173-191, 1991.
- [24] Taylor, S., and Todd, P. A., “Assessing IT Usage: The Role of Prior Experience,” *MIS Quarterly* (19:2), pp. 561-570, 1995.
- [25] Taylor, S., and Todd, P. A., “Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models,” *Information Systems Research* (6:4), pp. 144-176, 1995.
- [26] Sheppard, B. H., Hartwick, J., and Warshaw, P. R., “The Theory of Reasoned Action: A Meta Analysis of Past Research with Recommendations for Modifications and Future Research,” *Journal of Consumer Research* (15:3). pp. 325-343, 1988.
- [27] Latan, H., & Ghozali, I., “Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 2.0 M3,” Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2012.
- [28] Allen, M. J., & Yen, W. M., Introduction to Measurement Theory, Monterey Brooks/Cole, 1979.
- [29] Fornell, C., Larcker, D.F., “Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error,” *Journal of Marketing Research*, 18 (1), 39-50, 1981.
- [30] Wertz, C., Linn, R., & Joreskog, K., “Intraclass reliability estimates: Testing Structural Assumption,” *Educational and Psychological Measuremen*, vol. 34, no. 1, pp. 24-33, 1974.
- [31] Falk, R. F., & Miller, N. B., “A Primer for Soft Modeling,” University of Akron Press, 1992.

Halaman ini sengaja dikosongkan