

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna SISDM di BPK RI

Citra Perwira¹, Eko Nugroho², Hanung Adi Nugroho³

Departemen Teknik Elektro dan Teknologi Informasi
Fakultas Teknik, Universitas Gadjah Mada
Yogyakarta

perwira.cio14@mail.ugm.ac.id¹, nugroho@ugm.ac.id², adinugroho@ugm.ac.id³

Abstract—*Web-based Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (SISDM) has been implemented in Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK RI) since the beginning of 2014. However, this application is still having problems, i.e. the low levels of user acceptance. This study identified the factors that influence the employees of BPK RI in using the SISDM and how the influence of its use to the user acceptance and satisfaction of SISDM at BPK RI. The model was built from the integration between the Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology (UTAUT) and The DeLone and McLean's model of information system success. Results showed that the performance expectancy factor and the social influence factor significantly affect the behavioural intention. The behavioural intention factor and the information quality factor significantly affect the use of SISDM. The use of SISDM significantly affects its user satisfaction.*

Keywords: *human resource information system; user acceptance; user satisfaction, UTAUT, The DeLone and McLean Model.*

Abstrak—SISDM berbasis *web* di BPK RI telah diimplementasikan sejak awal tahun 2014. Namun, aplikasi ini masih mengalami permasalahan rendahnya tingkat penerimaan pengguna. Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi para pegawai di BPK RI dalam menggunakan SISDM dan bagaimana pengaruh penggunaan tersebut terhadap kepuasan penggunaannya. Model yang dibangun merupakan hasil integrasi antara *Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology* (Model UTAUT) dan model kesuksesan sistem informasi (SI) Delone & McLean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial berpengaruh signifikan terhadap minat berperilaku. Faktor minat berperilaku dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan SISDM, dan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SISDM.

Kata kunci: *sistem informasi sumber daya manusia; penerimaan pengguna; kepuasan pengguna; UTAUT, Model DeLone dan McLean.*

I. PENDAHULUAN

Dalam pembahasan ilmu ekonomi saat ini, khususnya di bidang manajemen, sumber daya manusia (SDM) dipandang sebagai aset organisasi yang paling berharga [1]. Sebagai aset yang paling berharga, informasi terkait SDM tentunya menjadi potensi yang besar bagi organisasi untuk meraih keunggulan kompetitif [2]. Kebutuhan pengelolaan informasi SDM yang baik kini menjadi hal yang vital bagi kesuksesan organisasi. Berbagai inovasi

dilakukan untuk menjawab kebutuhan tersebut, diantaranya dengan memanfaatkan teknologi sebagai *enabler* pengelolaan informasi SDM yang lebih handal, efektif, dan efisien melalui sistem terkomputerisasi yang dikenal dengan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (SISDM).

Jumlah pegawai aktif di BPK RI per Oktober 2014 mencapai 7.145 orang [3]. Jumlah pegawai yang sedemikian banyak berbanding lurus dengan jumlah data dan layanan kepegawaian yang harus dikelola Biro SDM. Dihadapkan pada masalah tingginya beban kerja tersebut dan tantangan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia menuju BPK-RI yang modern, profesional dan berintegritas dalam irama reformasi birokrasi, Biro SDM BPK-RI membutuhkan dukungan suatu sistem informasi pengelolaan kepegawaian yang handal, cepat, dan akurat dalam memenuhi tugas dan fungsinya.

Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, BPK RI mengembangkan suatu sistem informasi kepegawaian yang dikenal dengan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (SISDM). SISDM berbasis *web* mulai diimplementasikan di BPK RI pada awal tahun 2014. Saat ini, SISDM berbasis *web* memasuki tahun kedua implementasinya. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari Biro SDM BPK RI terkait pengimplementasian SISDM selama tahun 2014 [3][4], diketahui hal-hal sebagai berikut:

1. Persentase pegawai BPK RI yang menggunakan SISDM (Modul MAKIN) dalam menyusun Sasaran Kerja Pegawai (SKP) tahun 2014 hanya 19,37%.
2. Jumlah SKP pegawai tahun 2014 yang dinilai menggunakan SISDM (Modul MAKIN) hanya 10,09%.
3. Jumlah pegawai BPK RI yang telah selesai melakukan validasi data kepegawaiannya dalam rangka pemutakhiran data SISDM hanya 42,71%. Pemutakhiran data diwajibkan kepada pegawai untuk mendapatkan reliabilitas data SDM yang lebih baik.

Berdasarkan data-data di atas, dapat dilihat bahwa penggunaan SISDM oleh pegawai BPK RI masih rendah. Sebagaimana teknologi lainnya, keberhasilan sistem informasi sangat dipengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Sebaik apapun suatu sistem informasi dibangun, sebesar apa pun investasinya, hanya akan sia-sia jika ternyata sistem informasi tersebut tidak dimanfaatkan oleh penggunaannya. Lebih jauh lagi,

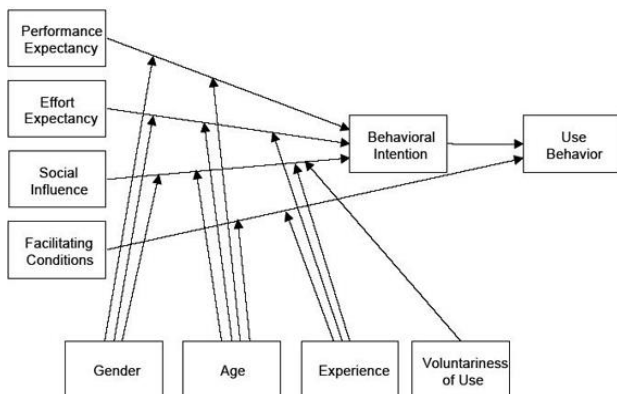
penggunaan dari sistem tersebut diharapkan menghasilkan kepuasan bagi penggunanya. Hal ini sangat penting karena jika pengguna tidak puas dengan sistem informasi yang digunakannya, besar kemungkinan mereka akan meninggalkannya atau mencari cara untuk menghindari kewajibannya menggunakannya jika hal tersebut bersifat mandatoris.

Inilah yang menarik minat penulis untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pegawai BPK RI untuk mau menggunakan SISDM dan bagaimana pengaruh penggunaan SISDM tersebut terhadap kepuasan penggunanya. Model yang dikembangkan dalam penelitian ini merupakan hasil pengintegrasian dua teori model sistem informasi yang sudah masyhur yaitu model UTAUT dan model kesuksesan sistem informasi DeLone & Mclean. Alasan pemilihan kedua teori tersebut sebagai dasar pembangunan model pada penelitian ini akan dibahas pada bagian selanjutnya dari paper ini.

II. MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USAGE OF TECHNOLOGY (UTAUT)

UTAUT merupakan teori yang paling dominan dan komprehensif dalam literatur terkait minat penggunaan teknologi saat ini [5]. Model ini dikembangkan oleh Venkatesh *et al.* [6] dengan mengintegrasikan delapan model pengadopsian teknologi yang telah lebih dahulu dikembangkan untuk menghindari keterbatasan dari masing-masing model tersebut. UTAUT berhasil menjelaskan hingga 70% varian *behavior intention*, hal ini lebih baik dibandingkan kedelapan model tersebut. UTAUT juga terbukti tangguh (*robust*) saat digunakan pada penelitian lintas bahasa dan budaya. [7]

Teori ini menyatakan bahwa terdapat tiga konstruk utama yang mempengaruhi minat untuk menggunakan suatu teknologi baru, ketiga konstruk tersebut adalah *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja), *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha), dan *Social Influence* (Pengaruh Sosial). Sementara, *Behavioral Intention* (Minat Keperilakuan) dan *Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi) adalah dua konstruk yang akan mempengaruhi *Use Behavior* (Perilaku Penggunaan) secara langsung. hubungan antar konstruk-konstruk utama tersebut kemudian dimoderasi oleh *Gender* (Jenis Kelamin), *Age* (Umur), *Experience* (Pengalaman), dan *Voluntariness of Use* (Kesukarelaan Penggunaan). Lebih jelasnya, model original UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.* [6] dapat dilihat pada Gambar 1.

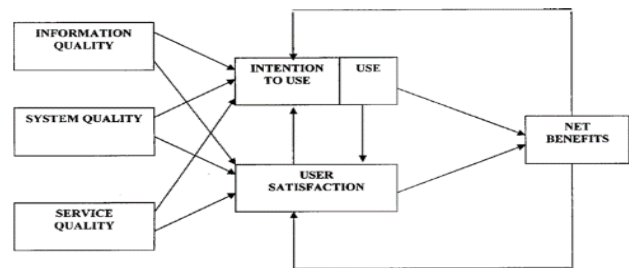


Gambar 1. Model UTAUT

III. MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE & MCLEAN

DeLone dan McLeane [8] mengidentifikasi beberapa kategori bagi kesuksesan SI melalui pemetaan atas aspek kesuksesan SI untuk tiap-tiap level keefektifan pada model Mason. Berdasarkan hasil analisis tersebut, DeLone dan McLeane kemudian membangun suatu konsep, namun tidak menguji empiris, model kesuksesan SI yang meliputi enam variabel yaitu: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Dampak Individu, dan Dampak Organisasi [8].

Berdasarkan bukti empiris dari penelitian-penelitian yang mengadopsi model mereka, dan kritik terhadap model mereka oleh Seddon [9], DeLone dan McLean [10] kemudian melakukan pemutakhiran atas model original kesuksesan SI mereka. Pada model terbarunya, DeLone dan McLean [10] menyertakan Kualitas Layanan dan Minat Penggunaan sebagai aspek tambahan kesuksesan SI serta mengeliminasi Dampak Individu dan Dampak Organisasi sebagai variabel yang terpisah dan menggantinya dengan Manfaat Bersih. Lebih jelasnya, model terbaru kesuksesan SI DeLone dan McLeane [10] ini dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Model Terbaru Kesuksesan SI (DeLone & McLean 2003)

IV. PEMILIHAN KONSTRUK, INDIKATOR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS PENELITIAN

Sebagaimana telah disebutkan pada bagian pendahuluan bahwa penelitian ini akan menggunakan dua teori sistem informasi yang telah dijelaskan di atas. Model UTAUT dipilih karena model ini menjelaskan secara komprehensif pengaruh konstruk-konstruk terhadap penerimaan pengguna baik dari sisi manusia (Ekpektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, dan Pengaruh Sosial) maupun dari sisi organisasi/lingkungan (Kondisi yang Memfasilitasi). Namun, UTAUT masih memiliki kekurangan yaitu belum menghubungkan antara Minat Keperilakuan maupun Perilaku Penggunaan terhadap kepuasan pengguna akhir. Di sisi lain, model kesuksesan SI menjelaskan dengan baik bahwa niat penggunaan/penggunaan juga dipengaruhi oleh faktor teknologi (Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan), dan lebih jauh lagi model DeLone dan McLean telah menghubungkan minat penggunaan/penggunaan SI terhadap kepuasan penggunanya. Oleh karena itu, pengintegrasian kedua model ini tentunya akan memberikan pemahaman yang lebih baik dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan maupun kepuasan pengguna sistem informasi.

Model penelitian ini dibangun di atas sepuluh konstruk yang diadopsi dari kedua teori sistem informasi tersebut.

Definisi operasional konstruk, indikator yang digunakan untuk pengukuran konstruk laten, dan relasi antar konstruk-konstruk tersebut dijelaskan pada paragraf-paragraf berikut.

A. Ekspektasi Kinerja

Ekspektasi Kinerja merupakan tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan sistem akan membantunya mencapai peningkatan dalam kinerja pekerjaannya. Indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk Ekspektasi Kinerja dimodifikasi dari penelitian [6] dan [11] sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator Ekspektasi Kinerja

EK1	Saya merasa SISDM akan memudahkan penyelesaian layanan/pengelolaan data kepegawaian.
EK2	Saya merasa SISDM akan mempercepat penyelesaian layanan/pengelolaan data kepegawaian.
EK3	Saya merasa SISDM akan meningkatkan kualitas layanan/pengelolaan data kepegawaian.
EK4	Secara umum, saya merasa SISDM bermanfaat bagi layanan/pengelolaan data kepegawaian.

Model UTAUT membangun relasi yang menghubungkan Ekspektasi Kinerja pada Minat Keperilakuan [6]. Diantara penelitian yang telah membuktikannya secara empiris adalah [5][12][13][14][15]. Berdasarkan bukti empiris tersebut, penulis mengajukan hipotesis:

H1: *Ekspektasi Kinerja (EK) berpengaruh terhadap Minat Keperilakuan (MK)*

B. Ekspektasi Usaha

Ekspektasi Usaha merupakan tingkat kemudahan yang berhubungan dengan penggunaan sistem [6]. Indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk Ekspektasi Usaha dimodifikasi dari penelitian [6] dan [11] sebagaimana ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2. Indikator Ekspektasi Usaha

EU1	Saya merasa mudah untuk belajar mengoperasikan SISDM.
EU2	Terasa mudah untuk menjadi terampil menggunakan SISDM.
EU3	SISDM terasa <i>simple</i> /sederhana untuk digunakan.
EU4	Cara penggunaan SISDM jelas dan dapat saya pahami.

Model UTAUT membangun relasi yang menghubungkan Ekspektasi Usaha kepada Minat Keperilakuan [6]. Diantara penelitian yang telah membuktikannya secara empiris adalah [13][16][14]. Berdasarkan bukti empiris tersebut, penulis mengajukan hipotesis:

H2: *Ekspektasi Usaha (EU) berpengaruh terhadap Minat Keperilakuan (MK)*

C. Pengaruh Sosial

Pengaruh Sosial merupakan tingkat sejauh mana seseorang merasakan pentingnya keyakinan orang lain bahwa dirinya harus menggunakan suatu sistem informasi [6]. Indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk Pengaruh Sosial dimodifikasi dari penelitian [6][11][17] sebagaimana ditunjukkan pada tabel 3.

Model UTAUT membangun relasi yang menghubungkan Pengaruh Sosial kepada Minat Keperilakuan [6]. Diantara penelitian yang telah membuktikannya secara empiris adalah [5][12][16][14].

Berdasarkan bukti empiris tersebut, penulis mengajukan hipotesis:

H3: *Pengaruh Sosial (PS) berpengaruh terhadap Minat Keperilakuan (MK)*

Tabel 3. Indikator Pengaruh Sosial

PS1	Dukungan atasan memotivasi saya untuk menggunakan SISDM.
PS2	Saya menggunakan SISDM karena teman-teman saya juga menggunakannya.
PS3	Saya lebih percaya diri jika orang-orang mengetahui saya mampu menggunakan SISDM.
PS4	Akan memalukan jika orang lain mengetahui saya tidak mampu menggunakan SISDM.

D. Minat Keperilakuan

Minat Keperilakuan didefinisikan sebagai konsumsi atas suatu sistem informasi ataupun keluarannya yang diekspektasikan di masa mendatang [18]. Indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk Minat Keperilakuan dimodifikasi dari penelitian [19] sebagaimana ditunjukkan pada tabel 4.

Tabel 4. Indikator Minat Keperilakuan

MK1	Saya berharap dapat terus menggunakan SISDM di kemudian hari.
MK2	Saya akan merekomendasikan agar teman-teman saya juga menggunakan SISDM.
MK3	Saya akan lebih sering menggunakan SISDM.

Model UTAUT membangun relasi yang menghubungkan Minat Keperilakuan kepada Perilaku Penggunaan [6]. Diantara penelitian yang telah membuktikannya secara empiris adalah [12][15][16][20]. Berdasarkan bukti empiris tersebut, penulis mengajukan hipotesis:

H4: *Minat Keperilakuan (MK) berpengaruh terhadap Penggunaan (P)*

E. Kondisi yang Memfasilitasi

Kondisi yang Memfasilitasi adalah tingkat sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur teknis dan organisasi hadir untuk mendukung penggunaan sistem [6]. Indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk Kondisi yang Memfasilitasi dimodifikasi dari penelitian [21] sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.

Tabel 5. Indikator Kondisi yang Memfasilitasi

KM1	Instansi mewajibkan saya menggunakan SISDM.
KM2	Saya bisa mendapatkan layanan administrasi kepegawaian hanya jika saya menggunakan SISDM.
KM3	Instansi menyediakan panduan (juknis, modul, manual, dsb) penggunaan SISDM.
KM4	Instansi mengadakan sosialisasi/pelatihan penggunaan SISDM.
KM5	Instansi menyediakan unit <i>helpdesk</i> yang akan membantu saya jika kesulitan menggunakan SISDM.

Model UTAUT membangun relasi yang menghubungkan Kondisi yang Memfasilitasi kepada Perilaku Penggunaan [6]. Diantara penelitian yang telah membuktikannya secara empiris adalah [12][16][22][23][24]. Berdasarkan bukti empiris tersebut, penulis mengajukan hipotesis:

H5: *Kondisi yang Memfasilitasi (KM) berpengaruh terhadap Penggunaan (P).*

F. Kualitas Informasi

Konstruk ini didefinisikan sebagai kualitas dari informasi yang dihasilkan dan disampaikan oleh suatu sistem informasi [8]. Indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk Kualitas Informasi dimodifikasi dari penelitian [25][26][27][28] sebagaimana ditunjukkan pada tabel 6.

Tabel 6. Indikator Kualitas Informasi

KI1	SISDM menghasilkan informasi yang lengkap.
KI2	SISDM menghasilkan informasi yang tepat waktu.
KI3	SISDM menghasilkan informasi sesuai kebutuhan saya.
KI4	SISDM menghasilkan informasi yang akurat.
KI5	SISDM menghasilkan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

Model terbaru DeLone dan McLean membangun relasi yang menghubungkan Kualitas Informasi kepada Minat Penggunaan/Penggunaan dan Kepuasan Pengguna [10]. Diantara penelitian yang telah membuktikannya secara empiris adalah [29]. Berdasarkan bukti empiris tersebut, penulis mengajukan hipotesis:

H6: *Kualitas Informasi (KI) berpengaruh terhadap Penggunaan (P)*

G. Kualitas Sistem

Kualitas Sistem didefinisikan sebagai kinerja dari sistem informasi dalam hal reliabilitas, kemudahan penggunaan, kenyamanan, dan pengukuran sistem lainnya [18]. Indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk Kualitas Sistem dimodifikasi dari penelitian [30] dan [31] sebagaimana ditunjukkan pada tabel 7.

Tabel 7. Indikator Kualitas Sistem

KS1	SISDM memberikan respon atas request (permintaan) pengguna dengan cepat.
KS2	Jaringan SISDM tetap lancar ketika banyak pegawai yang mengaksesnya secara serentak.
KS3	Interface (antarmuka) SISDM sederhana dan mudah saya pahami.
KS4	SISDM mudah menyesuaikan dengan perubahan kondisi dan permintaan yang terjadi dalam instansi.

Model terbaru DeLone dan McLean membangun relasi yang menghubungkan Kualitas Sistem kepada Minat Penggunaan/Penggunaan dan Kepuasan Pengguna [10]. Diantara penelitian yang telah membuktikannya secara empiris adalah [29] dan [32]. Berdasarkan bukti empiris tersebut, penulis mengajukan hipotesis:

H7: *Kualitas Sistem (KS) berpengaruh terhadap Penggunaan (P)*

H. Kualitas Layanan

Kualitas Layanan didefinisikan sebagai dukungan bagi pengguna oleh bagian sitem informasi, sering diukur berdasarkan koresponsifan, reliabilitas, dan empati organisasi pendukung [18]. Indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk Kualitas Layanan dimodifikasi dari penelitian [33] dan [34] sebagaimana ditunjukkan pada tabel 8.

Model terbaru DeLone dan McLean membangun relasi yang menghubungkan Kualitas Layanan kepada Minat Penggunaan/Penggunaan dan Kepuasan Pengguna [10]. Diantara penelitian yang telah membuktikannya secara empiris adalah [32]. Berdasarkan bukti empiris tersebut, penulis mengajukan hipotesis:

H8: *Kualitas Layanan (KL) berpengaruh terhadap Penggunaan (P)*

Tabel 8. Indikator Kualitas Layanan

KL1	Staff helpdesk segera memberikan bantuan ketika pengguna menyampaikan kesulitan dengan SISDM.
KL2	Staff helpdesk mengatasi permasalahan SISDM sebelum pengguna beralih ke prosedur manual.
KL3	Staff helpdesk menunjukkan sikap yang meyakinkan untuk membantu kesulitan pengguna dengan SISDM.
KL4	Sosialisasi/pelatihan penggunaan SISDM yang diadakan efektif bagi saya.

I. Penggunaan

Penggunaan didefinisikan sebagai perilaku menggunakan teknologi dalam penyelesaian tugas [35], atau penggunaan aktual dan perilaku yang terkait dengan sistem/teknologi [36]. Indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk Penggunaan dimodifikasi dari penelitian [15][23][37] sebagaimana ditunjukkan pada tabel 9.

Tabel 9. Indikator Penggunaan

P1	Saya menggunakan SISDM untuk memutakhirkan data kepegawaian saya.
P2	Saya menggunakan SISDM untuk me-request layanan mandiri pegawai.
P3	Saya menggunakan SISDM untuk menyusun dan/atau menilai SKP.
P4	Saya menggunakan SISDM untuk mencari informasi kepegawaian.

Model terbaru DeLone dan McLean membangun relasi yang menghubungkan Penggunaan kepada Kepuasan Pengguna [10]. Diantara penelitian yang telah membuktikannya secara empiris adalah [29]. Berdasarkan bukti empiris tersebut, penulis mengajukan hipotesis:

H9: *Penggunaan (P) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (KP)*

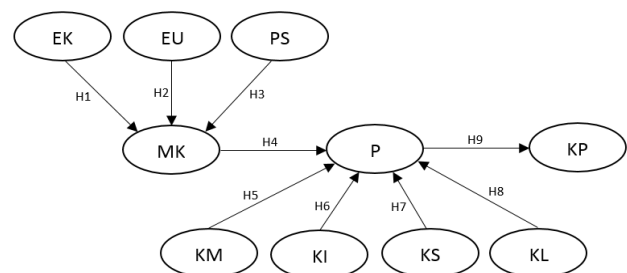
J. Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna didefinisikan sebagai respon pengguna terhadap penggunaan output dari suatu sistem informasi [8]. Indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk Kepuasan Pengguna dimodifikasi dari penelitian [31] sebagaimana ditunjukkan pada tabel 10.

Tabel 10. Indikator Kepuasan Pengguna

KP1	SISDM cukup untuk segala kebutuhan saya terkait layanan dan pengelolaan data kepegawaian.
KP2	SISDM efisien untuk request layanan dan pengelolaan data kepegawaian.
KP3	SISDM efektif untuk request layanan dan pengelolaan data kepegawaian.
KP4	Secara keseluruhan, saya puas dengan SISDM.

Lebih jelasnya, model penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Model Penelitian

V. METODE PENELITIAN

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai aktif di BPK RI yang pernah menggunakan SISDM sebagai pengguna akhir yang berjumlah 7.145 orang (per Oktober 2014). Jumlah sampel minimum penelitian ini adalah 50 responden, mengacu pada *rule of thumb* untuk model PLS yang dinyatakan Hair *et al.* [38], yaitu sepuluh kali jumlah jalur *inner model* terbanyak yang mengarah pada satu konstruk, yang dalam penelitian ini adalah konstruk “Penggunaan” dengan 5 jalur. Metode sampling yang digunakan adalah *purposive random sampling*.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kuantitatif. Alat yang digunakan untuk memperoleh data dari responden adalah kuesioner berskala Likert 5 tingkat mulai skor 1 sampai skor 5. Item-item pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing konstruk yang pernah digunakan dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Kuesioner pada penelitian ini bersifat tertutup. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan metode statistik kuantitatif berbasis varian yaitu PLS-SEM dengan bantuan aplikasi SmartPLS versi 2.0 M3.

VI. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

Hasil pengujian atas 90 data yang dikumpulkan dari responden, untuk validitas konvergen, diketahui bahwa nilai *loading factor* pada indikator KM2 masih < 0,7 sehingga harus di-drop. Nilai AVE dan *communality* seluruh konstruk > 0,5. Ini berarti semua indikator telah memenuhi validitas konvergen.

Sementara untuk validitas diskriminan, nilai *loading factor* kepada konstruk yang dituju lebih tinggi dibandingkan *cross loading*-nya kepada konstruk lain dan akar kuadrat AVE seluruh konstruk > *latent variable correlations*. Ini menunjukkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi validitas diskriminan.

Untuk uji reliabilitas, nilai *Cronbach’s Alpha* dan *Composite Reliability* seluruh konstruk > 0,7. Dengan demikian, seluruh indikator telah reliabel. Selengkapannya untuk hasil uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel 11, tabel 12, dan tabel 13.

Tabel 11. AVE, Communality, Cronbach’s Alpha, dan Composite Reliability

Konstruk	AVE	Communality	Cronbach’s Alpha	Composite Reliability
EK	0,8163	0,8163	0,9250	0,9467
EU	0,7980	0,7980	0,9169	0,9404
KP	0,8180	0,8180	0,9256	0,9472
KM	0,6015	0,6015	0,7790	0,8578
KI	0,7352	0,7352	0,9099	0,9327
KL	0,8459	0,8459	0,9390	0,9564
KS	0,6485	0,6485	0,8188	0,8799
MK	0,9041	0,9041	0,9470	0,9659
PS	0,6860	0,6860	0,8471	0,8973
P	0,7063	0,7063	0,8599	0,9055

B. Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Pengujian model struktural menggunakan parameter *R-square* dan *t-value*. *R-square* berfungsi menunjukkan kemampuan konstruk eksogen dalam menjelaskan konstruk endogennya. Semakin tinggi nilai *R-square* maka

semakin besar kemampuan konstruk eksogen tersebut dapat menjelaskan konstruk endogennya. *Rule of thumb* yang digunakan untuk nilai *R-square* adalah 0,67; 0,33; dan 0,19 yang menunjukkan model kuat, moderat, dan lemah [39]. Sementara nilai *t-value* menunjukkan tingkat signifikansi hubungan antar konstruk. *Rule of thumb* yang digunakan untuk nilai *t-value* adalah 1,65 (untuk tingkat signifikansi 10%), 1,96 (untuk tingkat signifikansi 5%), dan 2,58 (untuk tingkat signifikansi 1%) [39].

Tabel 12. Factor Loading dan Cross Loading

	EK	EU	KI	KL	KM	KP	KS	MK	P	PS
EK1	0,8781	0,5976	0,4324	0,3526	0,5148	0,4541	0,3836	0,5085	0,5273	0,3524
EK2	0,9276	0,4941	0,4417	0,3160	0,4908	0,4239	0,3023	0,4966	0,5279	0,4213
EK3	0,9070	0,5353	0,4901	0,3449	0,4618	0,4823	0,3620	0,4581	0,5241	0,4516
EK4	0,9007	0,5578	0,5165	0,3723	0,4907	0,5647	0,3607	0,4295	0,5376	0,4151
EU1	0,6132	0,9360	0,5818	0,4415	0,5697	0,4945	0,5101	0,4367	0,5900	0,4458
EU2	0,5176	0,9107	0,5303	0,3909	0,4637	0,3711	0,5044	0,4265	0,4599	0,4774
EU3	0,5566	0,8695	0,6294	0,3500	0,4510	0,4683	0,5913	0,2905	0,4173	0,3164
EU4	0,4650	0,8547	0,6144	0,3973	0,4888	0,4146	0,5075	0,2934	0,3091	0,3130
KI1	0,4651	0,5217	0,8053	0,5280	0,4477	0,5693	0,5634	0,3215	0,5187	0,3065
KI2	0,3913	0,4683	0,8274	0,4889	0,4784	0,5848	0,5922	0,1814	0,4665	0,3750
KI3	0,4357	0,5544	0,8836	0,5337	0,5376	0,4726	0,6532	0,2052	0,5709	0,3124
KI4	0,4658	0,5826	0,8857	0,5110	0,4738	0,5649	0,5954	0,2847	0,4983	0,3168
KI5	0,4593	0,6321	0,8818	0,4426	0,5936	0,4410	0,6965	0,4107	0,6402	0,3823
KL1	0,3367	0,4010	0,5027	0,9321	0,5895	0,6149	0,5577	0,3929	0,4849	0,4669
KL2	0,3416	0,4201	0,5045	0,9348	0,6205	0,5458	0,5422	0,4264	0,4648	0,5153
KL3	0,3703	0,4067	0,5296	0,9358	0,6158	0,5308	0,5483	0,4180	0,4637	0,5370
KL4	0,3574	0,4050	0,5934	0,8747	0,7335	0,5369	0,5777	0,5050	0,5102	0,5790
KM1	0,5134	0,4548	0,3702	0,4466	0,7631	0,4769	0,3041	0,5513	0,5255	0,5603
KM3	0,4269	0,4152	0,4150	0,4749	0,7537	0,4561	0,4337	0,4929	0,5193	0,5957
KM4	0,2622	0,4333	0,5503	0,5878	0,7812	0,3888	0,4560	0,4214	0,4874	0,3838
KM5	0,4721	0,4135	0,5209	0,6677	0,8034	0,4850	0,4013	0,3832	0,4851	0,4300
KP1	0,4881	0,4457	0,5391	0,4598	0,4329	0,8492	0,4732	0,3299	0,4810	0,4093
KP2	0,4776	0,4556	0,5567	0,5670	0,5414	0,9277	0,5214	0,4371	0,6350	0,4385
KP3	0,4754	0,4300	0,5630	0,5741	0,5460	0,9441	0,5279	0,4336	0,6144	0,4146
KP4	0,4817	0,4320	0,5360	0,5825	0,5792	0,8938	0,4940	0,5090	0,5795	0,5458
KS1	0,3016	0,4729	0,5732	0,5297	0,4416	0,4383	0,8575	0,3462	0,4760	0,3799
KS2	0,2637	0,3786	0,5029	0,5251	0,3419	0,4633	0,7212	0,2079	0,3140	0,3238
KS3	0,2595	0,3791	0,4541	0,4222	0,3545	0,3482	0,7598	0,3509	0,4210	0,3766
KS4	0,4074	0,6079	0,7703	0,5001	0,4907	0,3464	0,8803	0,3672	0,5396	0,4158
MK1	0,4974	0,3951	0,2988	0,4370	0,5584	0,4081	0,3783	0,9531	0,5767	0,5904
MK2	0,4814	0,3956	0,3136	0,4550	0,5772	0,4264	0,3807	0,9521	0,5413	0,6661
MK3	0,5209	0,4002	0,3394	0,4635	0,5740	0,5189	0,3926	0,9475	0,6542	0,5992
P1	0,5210	0,4933	0,5202	0,4287	0,5712	0,5367	0,4980	0,4488	0,8022	0,4176
P2	0,5382	0,4403	0,6017	0,4004	0,5343	0,4919	0,4351	0,5867	0,8983	0,4430
P3	0,3440	0,3295	0,4922	0,5053	0,5847	0,5772	0,4812	0,4206	0,7824	0,4597
P4	0,5687	0,4555	0,5201	0,4309	0,5044	0,5573	0,4589	0,6261	0,8731	0,5150
PS1	0,4124	0,3881	0,2829	0,4761	0,5630	0,4180	0,4280	0,5272	0,4224	0,7941
PS2	0,3835	0,3787	0,2695	0,4728	0,5324	0,4381	0,3490	0,5525	0,3782	0,8268
PS3	0,4022	0,4230	0,4346	0,4763	0,5377	0,4705	0,3941	0,5162	0,5107	0,8588
PS4	0,3043	0,2967	0,3271	0,4687	0,4869	0,3312	0,3767	0,5554	0,5021	0,8321

Tabel 13. Akar Kuadrat AVE dan Korelasi antar Konstruk Laten

	EK	EU	KP	KM	KI	KL	KS	MK	PS	P
EK	0,903									
EU	0,605	0,893								
KP	0,529	0,486	0,904							
KM	0,543	0,554	0,584	0,776						
KI	0,518	0,649	0,606	0,596	0,857					
KL	0,383	0,444	0,607	0,699	0,581	0,920				
KS	0,390	0,583	0,558	0,513	0,728	0,607	0,805			
MK	0,526	0,418	0,476	0,600	0,334	0,476	0,404	0,951		
PS	0,453	0,448	0,499	0,640	0,395	0,572	0,467	0,650	0,828	
P	0,586	0,512	0,643	0,652	0,636	0,524	0,557	0,623	0,547	0,840

Nilai *R-square* untuk konstruk endogen MK, P, dan KP masing-masing adalah 0,4907; 0,6122; dan 0,4137, nilai ini menunjukkan bahwa kemampuan konstruk-konstruk eksogen pada penelitian ini dalam menjelaskan ketiga konstruk endogen tersebut berada pada tingkat moderat dimana EK, EU, dan PS mampu menjelaskan 49,70% varians MK; kemudian MK, KI, KS, dan KL mampu menjelaskan 61,22% varians P; dan P mampu menjelaskan 41,37% varians KP.

Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 14. Tabel tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara EK dengan

MK adalah signifikan dengan t -value 2,7086 ($>1,96$). Nilai *original sample estimate* positif menunjukkan bahwa arah hubungan antara EK dengan MK adalah positif. Dengan demikian, sesuai dengan penelitian sebelumnya [5][12][13][14][15], H1 yang menyatakan “Ekspektasi Kinerja berpengaruh terhadap Minat Keperilakuan” diterima.

Tabel 14. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Original Sample	t-value	Hasil
H1 EK → MK	0,2838	2,7086	Diterima
H2 EU → MK	0,0154	0,1383	Ditolak
H3 PS → MK	0,5150	5,9891	Diterima
H4 MK → P	0,3714	3,1156	Diterima
H5 KM → P	0,2153	1,4149	Ditolak
H6 KI → P	0,3726	2,5949	Diterima
H7 KS → P	0,0578	0,4374	Ditolak
H8 KL → P	-0,0542	0,3866	Ditolak
H9 P → KP	0,6432	8,9748	Diterima

Hubungan antara EU dengan MK tidak signifikan karena t -value 0,1383 ($<1,96$). Nilai *original sample estimate* positif menunjukkan bahwa arah hubungan antara EK dengan MK adalah positif. Dengan demikian, berbeda dengan penelitian sebelumnya [13][16][14], H2 yang menyatakan “Ekspektasi Usaha berpengaruh terhadap Minat Keperilakuan” ditolak. Faktor Ekspektasi Usaha masih kurang dirasakan pengguna SISDM, pengguna masih merasa kesulitan dalam menggunakan SISDM. Oleh karenanya, manajemen perlu mempertimbangkan untuk mengembangkan antarmuka SISDM yang lebih *user friendly* dan tentunya dilengkapi pula dengan panduan penggunaan yang mudah dipahami.

Hubungan antara PS dengan MK adalah signifikan dengan t -value 5,9891 ($>1,96$). Nilai *original sample estimate* positif menunjukkan bahwa arah hubungan antara PS dengan MK adalah positif. Dengan demikian, sesuai dengan penelitian sebelumnya [5][12][14][16], H3 yang menyatakan “Pengaruh Sosial berpengaruh terhadap Minat Keperilakuan” diterima.

Hubungan antara MK dengan P adalah signifikan dengan t -value 3,1156 ($>1,96$). Nilai *original sample estimate* positif menunjukkan bahwa arah hubungan antara MK dengan P adalah positif. Dengan demikian, sesuai dengan penelitian sebelumnya [12][16][20][15], H4 yang menyatakan “Minat Keperilakuan berpengaruh terhadap Penggunaan” diterima.

Hubungan antara KM dengan P tidak signifikan dengan t -value 1,4149 ($<1,96$). Nilai *original sample estimate* positif menunjukkan bahwa arah hubungan antara KM dengan P adalah positif. Dengan demikian, berbeda dengan penelitian sebelumnya [12][16][22][23][24], H5 yang menyatakan “Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh terhadap Penggunaan” ditolak. Pengaruh faktor Kondisi yang Memfasilitasi masih kurang dirasakan pengguna SISDM. Hal ini ditunjukkan dengan masih rendahnya penilaian pengguna atas indikator-indikator ketersediaan panduan penggunaan SISDM (semisal modul, juknis, atau manual), pengadaan kegiatan sosialisasi/pelatihan penggunaan SISDM, dan penyediaan unit *helpdesk* SISDM.

Hubungan antara KI dengan P adalah signifikan dengan t -value 2,5949 ($>1,96$). Nilai *original sample estimate* positif menunjukkan bahwa arah hubungan antara KI dengan P adalah positif. Dengan demikian,

sesuai dengan penelitian sebelumnya [29], H6 yang menyatakan “Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Penggunaan” diterima.

Hubungan antara KS dengan P tidak signifikan dengan t -value 0,4374 ($<1,96$). Nilai *original sample estimate* positif menunjukkan bahwa arah hubungan antara KM dengan P adalah positif. Dengan demikian, berbeda dengan penelitian sebelumnya [29][32], H7 yang menyatakan “Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Penggunaan” ditolak. Pengaruh faktor Kualitas Sistem masih kurang dirasakan pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan masih rendahnya penilaian pengguna atas indikator KS2 dan KS4. Pengguna menilai jaringan SISDM masih mudah *down* ketika banyak yang mengaksesnya secara serentak misalnya saat ada pengumuman informasi penting (seperti mutasi pegawai, pemanggilan diklat, dan sebagainya) atau ketika mendekati *deadline* aktivitas tertentu seperti penginputan/penilaian SKP tahunan. Pengguna juga menilai SISDM masih kurang fleksibel dengan perubahan kondisi dan permintaan yang terjadi dalam instansi. Pengguna berharap SISDM dapat diintegrasikan dengan sistem-sistem informasi lain yang telah ada sebelumnya di BPK, dapat mengotomasi proses pengajuan angka kredit pemeriksa, bahkan pengguna mengharapkan manajemen bisa mengembangkan versi *mobile* dari SISDM ini.

Hubungan antara KL dengan P tidak signifikan dengan t -value 0,3866 ($<1,96$). Nilai *original sample estimate* positif menunjukkan bahwa arah hubungan antara KL dengan P adalah negatif. Dengan demikian, berbeda dengan penelitian sebelumnya [32], H8 yang menyatakan “Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Penggunaan” ditolak. Pengaruh faktor Kualitas Layanan masih kurang dirasakan pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan masih rendahnya penilaian pengguna atas indikator koresponsifan dan jaminan layanan unit *helpdesk*. Pengguna mengeluhkan proses perbaikan modul MAKIN (otomasi pengisian SKP) di SISDM yang terlalu lama sehingga untuk penginputan SKP tahun 2015 ini pengguna harus beralih ke proses manual. Selain itu, pengguna juga menilai efektivitas sosialisasi dan pelatihan penggunaan SISDM masih rendah.

Hubungan antara P dengan KP adalah signifikan dengan t -value 8,9748 ($>1,96$). Nilai *original sample estimate* positif menunjukkan bahwa arah hubungan antara P dengan KP adalah positif. Dengan demikian, sesuai dengan penelitian sebelumnya [29], H9 yang menyatakan “Penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna” diterima.

VII. KESIMPULAN

Penelitian ini ditujukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan SISDM di BPK RI dan bagaimana pengaruh penggunaan tersebut terhadap kepuasan penggunaannya. Hasil uji hipotesis menggunakan analisis statistik PLS menunjukkan bahwa:

- Faktor Ekspektasi Kinerja dan Pengaruh Sosial berpengaruh signifikan dengan arah hubungan positif terhadap Minat Keperilakuan (minat untuk menggunakan SISDM).
- Faktor Minat Keperilakuan dan Kualitas Informasi berpengaruh signifikan dengan arah hubungan positif terhadap Penggunaan SISDM.

- Penggunaan SISDM berpengaruh signifikan dengan arah hubungan positif terhadap Kepuasan Penggunaanya.

Diantara saran untuk penelitian selanjutnya:

- Penelitian selanjutnya dapat menambahkan beberapa variabel laten lain yang belum diperhitungkan dalam penelitian ini semisal *net benefit* dan *self efficacy*, ataupun menambahkan variabel moderasi semisal jenis kelamin, pengalaman, dan umur..
- Penelitian selanjutnya juga dapat mengintegrasikan model dari teori-teori lain seperti *Task-Technology Fit (TTF)*, *User Resistance Theory*, *Technology Readiness Index (TRI)* dan sebagainya.

REFERENSI

- [1] M. Armstrong, *A Handbook of Human Resource Management Practice*. London and Philadelphia: Kogan Page, 2006.
- [2] V. Browning, F. Edgar, B. Gray, and T. Garrett, "Realising competitive advantage through HRM in New Zealand service industries," *Serv. Ind. J.*, vol. 29, no. October, pp. 741–760, 2009.
- [3] "Laporan Kegiatan Evaluasi Implementasi MAKIN," 2014.
- [4] "Laporan Tahunan 2014," 2014.
- [5] L. C. Schaupp, L. Carter, and M. E. McBride, "E-file adoption: A study of U.S. taxpayers' intentions," *Comput. Human Behav.*, vol. 26, no. 4, pp. 636–644, 2010.
- [6] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View," *MIS Q.*, vol. 27, no. 3, pp. 425–478, 2003.
- [7] L. Oshlyansky, P. Cairns, and H. Thimbleby, "Validating the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Tool Cross- Culturally," in *21st British HCI Group Annual Conference on People and Computers*, 2007, pp. 83–86.
- [8] W. H. DeLone and E. R. McLean, "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable," *Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 1, pp. 60–95, 1992.
- [9] P. B. Seddon, "A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success," *Information Systems Research*, vol. 8, no. 3, pp. 240–253, 1997.
- [10] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [11] F. D. Davis, R. P. Bagozzi, and P. R. Warshaw, "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models," *Manage. Sci.*, vol. 3, no. 8, pp. 982–1003, 1989.
- [12] C.-S. Yu, "Factors Affecting Individuals to Adopt Mobile Banking: Empirical Evidence from The UTAUT Model," *J. Electron. Commer. Res.*, vol. 13, no. 2, pp. 104–121, 2012.
- [13] M. Alshehri, S. Drew, and R. Alghamdi, "E-GOVERNMENT SERVICES: APPLYING THE UTAUT MODEL," in *IADIS International Conference Theory and Practice in Modern Computing and Internet Applications and Research*, 2012, pp. 69–76.
- [14] K. Supriyono, "Penerimaan Pengintegrasian TIK dalam Pembelajaran oleh Guru Bahasa Inggris SMP Negeri di Kabupaten Gunungkidul dengan Menerapkan Model UTAUT," Universitas Gadjah Mada, 2013.
- [15] T. Oliveira, M. Faria, M. A. Thomas, and A. Popovic, "Extending the understanding of mobile banking adoption: When UTAUT meets TTF and ITM," *Int. J. Inf. Manage.*, vol. 34, pp. 689–703, 2014.
- [16] S. Al-Shafi and V. Weerakkody, "FACTORS AFFECTING E-GOVERNMENT ADOPTION IN THE STATE OF QATAR," in *European and Mediterranean Conference on Information Systems*, 2010, pp. 1–23.
- [17] G. C. Moore and I. Benbasat, "Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation Stable URL: <http://www.jstor.org/stable/23010883> Linked references are available on JSTOR for this article: of an Instrument to Measure the Percepti," *Inf. Syst. Res.*, vol. 2, no. 3, pp. 192–222, 1991.
- [18] S. Petter and E. R. McLean, "A meta-analytic assessment of the DeLone and McLean IS success model: An examination of IS success at the individual level," *Inf. Manag.*, vol. 46, no. 3, pp. 159–166, 2009.
- [19] F. D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Q.*, vol. September, 1989.
- [20] A. Alkhunaizan and S. Love, "What drives mobile commerce? An empirical evaluation of the revised UTAUT model," *Int. J. Manag. Mark. Acad.*, vol. 2, no. 1, pp. 82–99, 2012.
- [21] R. L. Thompson, C. a. Higgins, and J. . Howell, "Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization," *MIS Q.*, vol. 15, no. 1, pp. 124–143, 1991.
- [22] F. F. Al Mashagba and M. O. Nassar, "Modified UTAUT Model to Study the Factors Affecting the Adoption of Mobile Banking in Jordan," *Int. J. Sci. Basic Appl. Res.*, vol. 6, no. 1, pp. 83–94, 2012.
- [23] T. Zhou, Y. Lu, and B. Wang, "Integrating TTF and UTAUT to explain mobile banking user adoption," *Comput. Human Behav.*, vol. 26, no. 4, pp. 760–767, 2010.
- [24] B. Y. Obeidat, "The Relationship between Innovation Diffusion and Human Resource Information System (HRIS)," *Int. J. Information, Bus. Manag.*, vol. 5, no. 1, pp. 72–96, 2013.
- [25] J. E. Bailey and S. W. Pearson, "Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction," *Manage. Sci.*, vol. 29, no. 5, 1983.
- [26] T. McGill, V. Hobbs, and J. Klobas, "User developed applications and information systems success: A Test of DeLone and McLean's model," *Inf. Resour. Manag. J.*, vol. 16, no. 1, pp. 24–45, 2003.
- [27] J. Iivari, "An Empirical Test of the Model of Information System Success," *DATA BASE Adv. Inf. Syst.*, vol. 36, no. 2, pp. 8–27, 2005.
- [28] V. Mckinney, K. Yoon, F. M. Zahedi, and F. Mariam, "The Measurement An Disconfirmation of Web-Customer Expectation Approach Satisfaction: and," *Inf. Syst. Res.*, vol. 13, no. 3, pp. 296–315, 2002.
- [29] M. Ramezan, "Measuring the effectiveness of human resource information systems in national iranian oil company an empirical assessment," *Iran. J. Manag. Stud.*, vol. 2, no. 2, pp. 129–145, 2009.
- [30] S. Hamilton and N. L. Chervany, "System Effectiveness - Evaluating Information Part I: Comparing Evaluation Approaches," *MIS Q.*, vol. 5, no. 3, pp. 55–69, 1981.
- [31] H. Almutairi and G. Subramanian, "An empirical application of the DeLone and McLean model in the Kuwaiti private sector," *J. Comput. Inf. Syst.*, vol. 45, no. 3, pp. 113–122, 2005.
- [32] R. Kodarisman, "Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Pemerintah Kota Bogor," Universitas Gadjah Mada, 2013.
- [33] L. F. Pitt, R. T. Watson, and C. B. Kavan, "Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness," *MIS Q.*, vol. 19, no. 2, pp. 173–187, 1995.
- [34] J. C. Chang, W. R. King, and J. C.- Jan, "Measuring the Performance of Information Systems: A Functional Scorecard," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 22, no. 1, pp. 85–115, 2005.
- [35] D. L. Goodhue and R. L. Thompson, "Task-Technology Fit and Individual Performance," *MIS Q.*, vol. 19, no. 2, pp. 213–236, 1995.
- [36] V. Weerakkody, R. El-Haddadeh, F. Al-Sobhi, M. A. Shareef, and Y. K. Dwivedi, "Examining the influence of intermediaries in facilitating e-government adoption: An empirical investigation," *Int. J. Inf. Manage.*, vol. 33, no. 5, pp. 716–725, Oct. 2013.
- [37] F. D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Q.*, vol. 13, no. 3, pp. 319–340, 1989.
- [38] J. F. Hair, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, "PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet," *J. Mark. Theory Pract.*, vol. 19, no. 2, pp. 139–152, 2011.
- [39] I. Ghozali and H. Latan, *Partial Least Square: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2012.