

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MANFAAT SISTEM BAGI ORGANISASI
DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**
**(Studi Kasus Penerapan SIMDA di Pemerintah
Kabupaten Pati)**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2017**

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MANFAAT SISTEM BAGI ORGANISASI DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Penerapan SIMDA di Pemerintah Kabupaten Pati)

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang pendidikan
Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

oleh :

INDAH TRI MULYANI

2015.01.026

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2017**

TESIS

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MANFAAT SISTEM BAGI ORGANISASI DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(Studi Kasus Penerapan SIMDA di Pemerintah Kabupaten Pati)

Oleh :

INDAH TRI MULYANI

telah dipertahankan didepan penguji
pada tanggal 31 Agustus 2017
dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui
Tim Pembimbing,

Pembimbing Ketua

Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM
NIDN. 0625076401

Pembimbing Anggota

Dr. Drs. H. Zainuri, MM
NIDN. 0615076301

Mengetahui,

Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muria Kudus

Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM
NIDN. 0625076401

JUDUL TESIS :

**Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Manfaat Sistem Bagi Organisasi dengan Kepuasan Pengguna
Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Penerapan SIMDA di Pemerintah
Kabupaten Pati).**

Nama Mahasiswa : Indah Tri Mulyani

NIM : 2015.01.026

Program Studi : Magister Manajemen

Minat : MSDM

TIM PEMBIMBING :

Ketua : Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM.

(.....)

Anggota : Dr. Drs. H. Zainuri, MM.

(.....)

TIM DOSEN PENGUJI :

Dosen Penguji : Dr. Drs. Sukirman, MM.

(.....)

Tanggal Ujian : 31 Agustus 2017

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa di dalam Naskah Tesis dengan judul:

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MANFAAT SISTEM BAGI ORGANISASI DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Penerapan SIMDA di Pemerintah Kabupaten Pati)

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia gelar Magister Manajemen dicabut, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kudus, 31 Agustus 2017
Mahasiswa,

Indah Tri Mulyani
NIM. 2015.01.026

RIWAYAT HIDUP

Indah Tri Mulyani, 11 Agustus 1977 anak dari ayah H. Moh Patmin (alm) dan Ibu Hj. Masrufah, SD sampai SMA di Kota Pati, lulus SMA dari SMA Negeri 1 Pati tahun 1995. Studi DI di Jurusan Akuntansi Politeknik Universitas Diponegoro Semarang. Studi DIII di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Universitas Diponegoro Semarang pada tahun 1999, Studi S1 di Jurusan Akuntasi Universitas Diponegoro Semarang pada tahun 2004. Pengalaman kerja sebagai Staf di Bagian Anggaran dan Perbendaharaan Sekretariat Daerah Kabupaten Pati tahun 2006 – 2009, Staf di Bidang Anggaran dan Perbendaharaan Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pati 2009 – 2016, Staf di Bidang Anggaran Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pati 2017 sampai dengan sekarang. .

Kudus, 31 Agustus 2017
Mahasiswa,

Indah Tri Mulyani
NIM. 2015.01.026

Ucapan Terima kasih

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Muria Kudus Dr. H. Suparnyo, SH, MS. yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan proses pembelajaran di Universitas Muria Kudus.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus Dr. H. Mochammad Edris, Drs. MM. yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan proses pembelajaran di Fakultas Ekonomi Universitas Muria kudus.
3. Ketua Program Studi Magister Manajemen Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM. selaku pembimbing utama, yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan proses pembelajaran di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
4. Pembimbing Anggota Dr. Drs. H. Zainuri, MM. yang banyak memberikan saran dan petunjuk dalam penyusunan tesis ini
5. Seluruh dosen serta staf Program Studi Manajemen Pasca Sarjana Universitas Muria Kudus yang telah membantu kelancaran penyusunan tesis ini.
6. Bapak Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pati yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

7. Ibu, suami, anak-anak dan saudara-saudaraku tercinta, yang membantu doa dan dukungan sehingga studi ini bisa terselesaikan.
8. Teman-teman penulis yang telah banyak memberikan bantuan dan ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan tesis ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan maupun penelitian ini.



ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis tentang pengaruh kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), kualitas pelayanan (X_3) terhadap manfaat sistem bagi organisasi (Y) dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) dengan Kepuasan Pengguna (Z) sebagai variabel *intervening*.

Jumlah responden penelitian sebanyak 82 orang pengguna SIMDA, yang diambil dari 544 populasi pengguna SIMDA di Kabupaten Pati. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Data primer diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian dilakukan uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis dengan menggunakan teknik analisis PLS (*Partial Least Square*) yang dioperasikan melalui program Smart PLS 3.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat sistem bagi organisasi, 2) Kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, 3) Kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat sistem bagi organisasi, 4) Kualitas informasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, 5) Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat sistem bagi organisasi, 6) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, 7) Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat sistem bagi organisasi, 8) Kualitas sistem berpengaruh tidak langsung secara signifikan terhadap manfaat sistem bagi organisasi, 9) Kualitas informasi berpengaruh tidak langsung secara signifikan terhadap manfaat sistem bagi organisasi, 10) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap manfaat sistem bagi organisasi.

Kata kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Sistem bagi Organisasi, SIMDA.

ABSTRACT

This study analyzes the effect of system quality (X1), information quality (X2), service quality (X3) on system benefits for organization (Y) in the implementation of Regional Management Information System (SIMDA) with User Satisfaction (Z) as intervening variable.

The number of respondents were 82 SIMDA users, drawn from 544 SIMDA user population in Pati District. This research uses purposive sampling technique, that is sampling technique with certain consideration. Primary data obtained from questionnaires filled by respondents, then tested the validity, reliability test and hypothesis test by using analysis techniques PLS (Partial Least Square) operated through Smart PLS 3.0 program.

The results showed that 1) The system quality did not significantly affect the system benefits for the organization, 2) The system system significantly influence the user satisfaction, 3) The Information quality does not significantly affect the system benefits for the organization, 4) The information quality has a significant positive effect on user satisfaction, 5) The service quality significantly affects the system benefits for the organization, 6) The service quality does not significantly affect the user satisfaction, 7) User satisfaction has a positive effect on the system benefits for the organization, 8) The system quality significantly indirect effect on the system benefits for the organization, 9) The information quality significantly indirect effect on system benefits for the organization, 10) The service quality does not indirectly affect the system benefits for the organization.

Keywords: System Quality, Quality of Information, Service Quality, User Satisfaction, System Benefits for Organization, SIMDA.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT karena atas ridhoNya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Manfaat Sistem Bagi Organisasi dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Interverning (Studi Kasus Penerapan SIMDA di Pemerintah Kabupaten Pati) ”.**

Tulisan ini menyajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap manfaat sistem bagi organisasi dengan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang ada, sehingga penulis mengharap dan sangat menghargai segala saran dan kritik guna perbaikan dan penyempurnaan tesis ini. Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang memerlukan dan dapat menambah perbendaharaan pustaka kita.

Kudus, 31 Agustus 2017
Mahasiswa,

Indah Tri Mulyani
NIM. 2015.01.026

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Pembatasan Penelitian.....	9
BAB II. TELAAH PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Kajian Pustaka	15
2.2.1 Sistem Informasi Keuangan Daerah	15
2.2.2 Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA)	16
2.2.3 Kualitas Sistem.....	17
2.2.4 Kualitas Informasi.....	18
2.2.5 Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.6 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.....	19
2.2.7 Manfaat Sistem Informasi (<i>Net Benefits</i>)	20
BAB III. KERANGKA KONSEP PENELITIAN DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	22
3.1. Kerangka Berpikir dan Kerangka Konsep Penelitian.....	22
3.2. Hubungan Antar Variabel	24
3.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Manfaat Sistem Bagi Organisasi	24
3.2.2 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna	25
3.2.3 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Sistem Bagi Organisasi	25
3.2.4 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	26

3.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Sistem Bagi Organisasi	26
3.2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna	27
3.2.7 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Sistem Bagi Organisasi	27
3.2.8 Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Sistem Terhadap Manfaat Sistem Bagi Organisasi Melalui Kepuasan Pengguna	27
3.2.9 Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Sistem Bagi Organisasi Melalui Kepuasan Pengguna	28
3.3.10 Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Sistem Bagi Organisasi Melalui Kepuasan Pengguna	29
 BAB IV. METODE PENELITIAN	30
4.1. Rancangan Penelitian.....	30
4.2. Populasi, Sampel, dan Metode Pengumpulan Data.....	30
4.2.1. Populasi.....	30
4.2.2. Sampel	30
4.2.3. Metode Pengumpulan Data	32
4.3. Definisi Konsep dan Definisi Operasional Variabel	33
4.3.1. Definisi Konsep	33
4.3.2. Definisi Operasional Variabel	34
4.4. Analisis Data	35
4.4.1. Uji Reliabilitas dan Validitas	35
4.4.2. Teknik Analisis data	37
 BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	43
5.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
5.1.1. Kondisi Geografis.....	43
5.1.2. Kondisi Pemerintahan Umum.....	43
5.1.3. Sistem Informasi Keuangan Daerah	44
5.2. Analisis Deskriptif	45
5.2.1. Karakteristik responden	45
5.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian	47
5.5.2.1 Hasil Penelitian Kualitas Sistem	47
5.5.2.2 Hasil Penelitian Kualitas Informasi	48
5.5.2.3 Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan	49
5.5.2.4 Hasil Penelitian Kepuasan Pengguna.....	50
5.5.2.5 Hasil Penelitian Manfaat Sistem Bagi Organisasi	50
5.2.3. Analisis Statistik	51
5.2.3.1 Uji Validitas	51
5.2.3.2 Uji Reliabilitas	52
5.2.4. Uji Hipotesis.....	53

5.3	Pembahasan Hasil Penelitian	66
5.3.1	Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Manfaat Sistem Bagi Organisasi	66
5.3.2	Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna	67
5.3.3	Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Sistem Bagi Organisasi	68
5.3.4	Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	69
5.3.5	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Sistem Bagi Organisasi	69
5.3.6	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna	70
5.3.7	Hubungan Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Sistem Bagi Organisasi	71
5.3.8	Hubungan Tidak Langsung Kualitas Sistem Terhadap Manfaat Sistem Bagi Organisasi	72
5.3.9	Hubungan Tidak Langsung Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Sistem Bagi Organisasi	72
5.3.10	Hubungan Tidak Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Sistem Bagi Organisasi	73
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	73
BAB VI.	PENUTUP	75
6.1.	Kesimpulan.....	75
6.2.	Implikasi Teoritis.....	76
6.3.	Implikasi Manajerial	76
6.4.	Penelitian yang Akan Datang.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....		78
LAMPIRAN		81

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Opini Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Terhadap Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Pati Tahun Anggaran 2011 – 2015	5
4.1	Kelompok Responden.....	31
4.2	Variabel dan Indikator Penelitian.....	35
5.1	Usia Responden	45
5.2	Jenis Kelamin Responden.....	46
5.3	Pendidikan Responden.....	46
5.4	Jabatan Responden.....	46
5.5	Deskripsi Kualitas Sistem (X1).....	48
5.6	Deskripsi Kualitas Informasi (X2)	48
5.7	Deskripsi Kualitas Pelayanan (X3)	49
5.8	Deskripsi Kepuasan Pengguna (Z)	50
5.9	Deskripsi Manfaat Sistem Bagi Organisasi (Y).....	50
5.10	Indikator Validitas.....	52
5.11	<i>Composite reliability</i> dan <i>cronbach's alpha</i>	53
5.12	Nilai <i>Loading Factor</i> Hasil Evaluasi Diagram Jalur.....	56
5.13	<i>Cross Loading Factor</i>	58
5.14	<i>R - Square</i>	59
5.15	Pengaruh Langsung	62
5.16	Pengaruh Tidak Langsung	64
5.17	Pengaruh Total	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1	Kerangka konsep penelitian	24
4.1	Diagram jalur (<i>path diagram</i>)	40
5.1	Diagram Jalur Persamaan Struktural Penerapan SIMDA Di Pemerintah Kabupaten Pati.....	54
5.2	Uji signifikansi.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian.....	81
2.	Frekuensi Data Identitas Responden	86
3.	Frekuensi Skor Jawaban.....	90
4.	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	101
5.	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	110

