

BAB IV
HASIL DAN ANALISIS

4.1. Gambaran Umum Responden

Data responden yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, umur, lama usaha dan pendidikan.

Tabel 4.1. Gambaran Umum Responden

Keterangan		Frek	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	99	79.2
	Perempuan	26	20.8
Umur	21-30	10	8.0
	31-40	62	49.6
	41-50	41	32.8
	51-60	11	8.8
	61-70	1	.8
Lama Usaha	1-10	77	61.6
	11-20	30	24.0
	21-30	14	11.2
	31-40	4	3.2
Pendidikan	D3	17	13.6
	S1	39	31.2
	SMA	69	55.2

Sumber: Lampiran 2

Responden berjenis kelamin laki-laki ada 99 orang dan perempuan 26 orang. Hal ini menunjukkan pelaku UKM di Semarang yang telah menggunakan e-bisnis dan menjadi responden lebih banyak berjenis kelamin laki-laki. Responden berumur 21-30 tahun ada 10 orang, 31-40 tahun ada 62 orang, 41-50 tahun ada 41 orang, 51-60 tahun ada 11 orang dan 61-70 tahun ada 1 orang. Hal ini menunjukkan pelaku UKM di Semarang yang telah menggunakan e-bisnis dan menjadi responden lebih banyak berumur 31-40 tahun. Responden berlama usaha

1-10 tahun ada 77 orang, 11-20 tahun ada 30 orang, 21-30 tahun ada 14 orang dan 31-40 tahun ada 4 orang. Hal ini menunjukkan pelaku UKM di Semarang yang telah menggunakan e-bisnis dan menjadi responden lebih banyak berlama usaha 1-10 tahun. Responden berpendidikan D3 ada 17 orang, S1 ada 39 orang dan SMA ada 69 orang. Hal ini menunjukkan pelaku UKM di Semarang yang telah menggunakan e-bisnis dan menjadi responden lebih banyak berpendidikan SMA.

4.2. Uji Alat Pengumpulan Data

4.2.1. Uji Validitas

Validitas yang diuji dalam PLS adalah validitas konstruk. Validitas konstruk menunjukkan seberapa besar instrument yang digunakan dalam pengukuran sesuai dengan teori yang digunakan untuk mendefinisikan konstruk. Kesesuaian tersebut ditunjukkan oleh korelasi antara konstruk dan instrument-instrumennya. Validitas konstruk terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan (Murniati dkk., 2013:175):

Tabel 4.2. Ukuran Validitas

Validitas Konvergen		Validitas Diskriminan	
Ukuran	Nilai	Ukuran	Nilai
Loading factor	> 0,7	Akar AVE	$\sqrt{AVE} >$ korelasi variabel laten
AVE	> 0,5	Cross Loading	> 0,7 dalam satu konstruk
Communality	> 0,5		

1. Validitas konvergen

Validitas konvergen merujuk pada konvergensi antar instrumen yang digunakan untuk mengukur konstruk yang sama. Konvergensi ditunjukkan oleh korelasi yang tinggi. Validitas konvergen dikatakan valid apabila

hasil dari *loading factor* > 0,7; AVE (*average variance extracted*) > 0,5; dan *communality* > 0,5 (Murniati dkk., 2013:175).

Tabel 4.3. Validitas Konvergen

Variabel	AVE	Communality
Ekspektasi Hasil	0.744001	0.744001
Kepuasan Pengguna	0.731054	0.731054
Kualitas Informasi	0.733531	0.733531
Kualitas Layanan	0.653024	0.653024
Kualitas Sistem	0.740913	0.740913
<i>Self-Efficacy</i> Komputer	0.690119	0.690119

Sumber: Lampiran 3

Hasil dari AVE (*average variance extracted*) > 0,5; dan *communality* > 0,5 menunjukkan keseluruhan variabel telah memenuhi validitas konvergen.

2. Validitas diskriminan

Validitas diskriminan merujuk pada diskriminasi instrument ketika mengukur konstruk yang berbeda. Seharusnya instrumen yang telah digunakan mengukur satu konstruk tidak memiliki korelasi dengan konstruk lain. Validitas diskriminan dikatakan valid apabila hasil dari akar AVE > korelasi variabel laten; dan *cross loading* > 0,7 dalam satu konstruk (Murniati dkk., 2013:175).

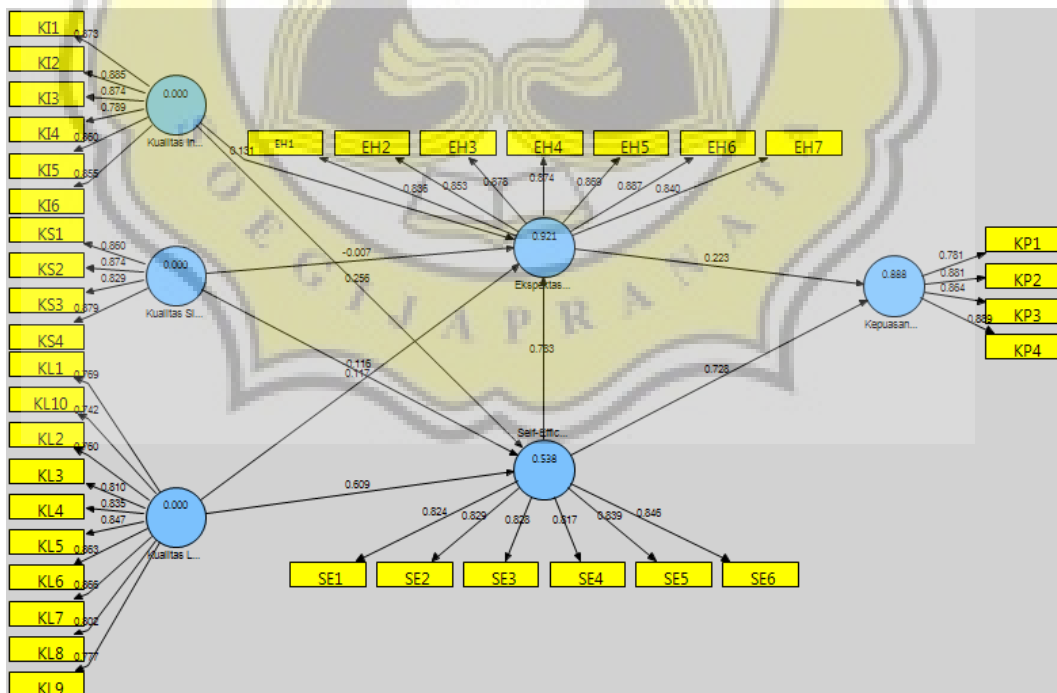
Tabel 4.4. Validitas Diskriminan (Cross Loading)

Indikator	Cross Loading	Indikator	Cross Loading	Indikator	Cross Loading	Indikator	Cross Loading	Indikator	Cross Loading	Indikator	Cross Loading
EH1	0.836	KP1	0.781	KI1	0.873	KL1	0.769	KS1	0.860	SE1	0.824
EH2	0.853	KP2	0.881	KI2	0.885	KL10	0.742	KS2	0.874	SE2	0.829
EH3	0.878	KP3	0.864	KI3	0.874	KL2	0.760	KS3	0.829	SE3	0.828
EH4	0.874	KP4	0.889	KI4	0.789	KL3	0.810	KS4	0.879	SE4	0.817
EH5	0.869			KI5	0.860	KL4	0.835			SE5	0.839
EH6	0.887			KI6	0.855	KL5	0.847			SE6	0.846
EH7	0.840					KL6	0.863				
						KL7	0.866				
						KL8	0.802				
						KL9	0.777				

Sumber: Lampiran 3

Hasil dari *cross loading* > 0,7 dalam satu konstruk menunjukkan keseluruhan indikator variabel telah memenuhi validitas konvergen. Hasil dari *cross loading* terangkum dalam gambar di bawah ini.

Gambar 4.1. Validitas Diskriminan (Cross Loading)



Tabel 4.5. Validitas Diskriminan (Akar AVE)

	Ekspektasi Hasil	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Self-Efficacy Komputer
Ekspektasi Hasil	0.962555					
Kepuasan Pengguna	0.912544	0.955017				
Kualitas Informasi	0.709227	0.594526	0.856464			
Kualitas Layanan	0.778910	0.714669	0.772930	0.808099		
Kualitas Sistem	0.611358	0.492583	0.832961	0.728649	0.860763	
Self-Efficacy Komputer	0.946290	0.939662	0.629797	0.722041	0.540866	0.830734

Sumber: Lampiran 3

Hasil dari akar AVE > korelasi variabel laten menunjukkan keseluruhan indikator variabel telah memenuhi validitas konvergen.

4.2.2. Uji Reliabilitas

Sementara reabilitas digunakan untuk menguji apakah alat ukur (instrumen) yang digunakan untuk mengukur konstruk mempunyai konsistensi. Reliabilitas dikatakan reliabel apabila hasil dari *cronbach's alpha* > 0,7; dan *composite reliability* > 0,7 (Murniati dkk., 2013:176).

Tabel 4.6. Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Ekspektasi Hasil	0.942577	0.953128
Kepuasan Pengguna	0.876555	0.915579
Kualitas Informasi	0.927162	0.942838
Kualitas Layanan	0.940602	0.949416
Kualitas Sistem	0.883324	0.919570
Self-Efficacy Komputer	0.910168	0.930365

Sumber: Lampiran 3

Hasil dari *cronbach's alpha* > 0,7; dan *composite reliability* > 0,7 menunjukkan keseluruhan variabel telah memenuhi reliabilitas.

4.3. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai-nilai jawaban responden terhadap indikator-indikator dalam variabel penelitian. Pertama, dilakukan pembagian kategori menjadi tiga, yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Kedua, menentukan rentang skala masing-masing kategori yang dihitung dengan rumus.

$$RS = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$RS = \frac{5 - 1}{3} = 1,33$$

Tabel 4.7. Kategori Rentang Skala

Rentang Skala	Kategori
1,00 – 2,33	Rendah
2,34 – 3,66	Sedang
3,67 – 5,00	Tinggi

Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Kualitas Informasi (KI)

Indikator	Kisaran Teoritis	Kisaran Empiris	Rata-rata Empiris	Range Kategori			Ket
				Rendah	Sedang	Tinggi	
KI1	1-5	2-5	4.09	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KI2	1-5	1-5	4.16	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KI3	1-5	1-5	4.14	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KI4	1-5	2-5	4.12	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KI5	1-5	1-5	4.15	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KI6	1-5	1-5	4.10	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
Rata - rata			4.13				Tinggi

Sumber: Lampiran 4

Skor rata-rata jawaban responden dari Kualitas Informasi (KI) adalah sebesar 4,13 dan termasuk kategori tinggi. Artinya persepsi pengguna mengenai kualitas informasi dari sistem informasi akuntansi yang digunakan sangat baik.

Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Kualitas Sistem (KS)

Indikator	Kisaran Teoritis	Kisaran Empiris	Rata-rata Empiris	Range Kategori			Ket
				Rendah	Sedang	Tinggi	
KS1	1-5	1-5	4.17	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KS2	1-5	2-5	4.13	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KS3	1-5	2-5	4.10	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KS4	1-5	1-5	4.11	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
Rata - rata			4.13				Tinggi

Sumber: Lampiran 4

Skor rata-rata jawaban responden dari Kualitas Sistem (KS) adalah sebesar 4,13 dan termasuk kategori tinggi. Artinya persepsi pengguna mengenai kualitas *software* dan *hardware* dari sistem informasi akuntansi yang digunakan sangat baik.

Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Kualitas Layanan (KL)

Indikator	Kisaran Teoritis	Kisaran Empiris	Rata-rata Empiris	Range Kategori			Ket
				Rendah	Sedang	Tinggi	
KL1	1-5	1-5	4.05	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KL2	1-5	2-5	4.02	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KL3	1-5	2-5	4.01	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KL4	1-5	2-5	4.04	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KL5	1-5	2-5	3.99	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KL6	1-5	2-5	4.02	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KL7	1-5	2-5	4.05	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KL8	1-5	1-5	4.06	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KL9	1-5	2-5	3.98	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KL10	1-5	1-5	4.03	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
Rata - rata			4.03				Tinggi

Sumber: Lampiran 4

Skor rata-rata jawaban responden dari Kualitas Layanan (KL) adalah sebesar 4,03 dan termasuk kategori tinggi. Artinya persepsi pengguna mengenai kualitas layanan dari sistem informasi akuntansi yang digunakan sangat baik.

Tabel 4.11. Statistik Deskriptif *Self-Efficacy* Komputer (SE)

Indikator	Kisaran Teoritis	Kisaran Empiris	Rata-rata Empiris	Range Kategori			Ket
				Rendah	Sedang	Tinggi	
SE1	1-5	1-5	4.18	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
SE2	1-5	2-5	4.17	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
SE3	1-5	2-5	4.18	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
SE4	1-5	2-5	4.17	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
SE5	1-5	2-5	4.21	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
SE6	1-5	2-5	4.20	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
Rata - rata			4.19				Tinggi

Sumber: Lampiran 4

Skor rata-rata jawaban responden dari *Self-Efficacy* Komputer (SE) adalah sebesar 4,19 dan termasuk kategori tinggi. Artinya persepsi pengguna mengenai keterampilan dan kemampuan dalam komputer yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas sangat baik.

Tabel 4.12. Statistik Deskriptif Ekspektasi Hasil (EH)

Indikator	Kisaran Teoritis	Kisaran Empiris	Rata-rata Empiris	Range Kategori			Ket
				Rendah	Sedang	Tinggi	
EH1	1-5	2-5	4.15	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
EH2	1-5	2-5	4.09	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
EH3	1-5	2-5	4.12	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
EH4	1-5	2-5	4.20	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
EH5	1-5	2-5	4.21	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
EH6	1-5	2-5	4.22	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
EH7	1-5	2-5	4.24	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
Rata - rata			4.18				Tinggi

Sumber: Lampiran 4

Skor rata-rata jawaban responden dari Ekspektasi Hasil (EH) adalah sebesar 4,18 dan termasuk kategori tinggi. Artinya persepsi pengguna mengenai perilaku yang diberikan untuk mengarah pada hasil tertentu dalam menggunakan sistem informasi akuntansi sangat baik.

Tabel 4.13. Statistik Deskriptif Kepuasan Pengguna (KP)

Indikator	Kisaran Teoritis	Kisaran Empiris	Rata-rata Empiris	Range Kategori			Ket
				Rendah	Sedang	Tinggi	
KS1	1-5	2-5	3.90	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KS2	1-5	2-5	4.06	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KS3	1-5	2-5	3.91	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KS4	1-5	1-5	3.94	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
Rata - rata			3.95				Tinggi

Sumber: Lampiran 4

Skor rata-rata jawaban responden dari Kepuasan Pengguna (KP) adalah sebesar 3,95 dan termasuk kategori tinggi. Artinya persepsi pengguna mengenai tingkat kepuasan sistem informasi akuntansi yang digunakan dan *output* yang dihasilkan sangat baik.

4.4. Uji Hipotesis

Pengujian statistik penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS), merupakan pendekatan persamaan struktural (*Structural Equation Modelling* / SEM) berbasis varian. Pendekatan ini digunakan untuk melakukan analisis jalur yang banyak digunakan dalam studi keperilakuan sehingga PLS menjadi teknik statistik yang digunakan dalam model yang memiliki lebih dari satu variabel dependen dan variabel independen (Murniati dkk., 2013:166).

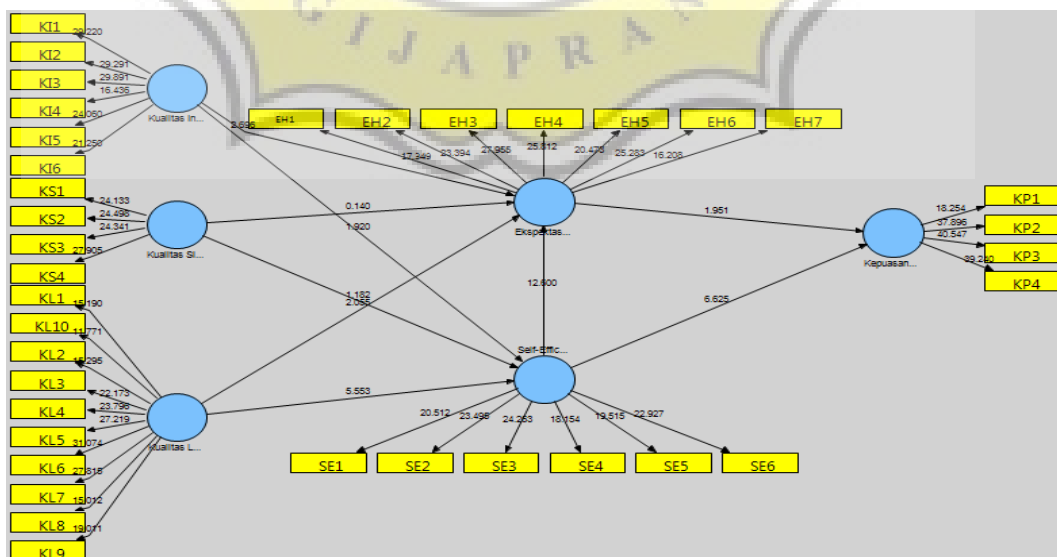
Hasil dari *path coefficient* yang menyajikan hasil pengujian per *path* seperti terlihat pada tabel dan gambar hasil pengujian di bawah.

Tabel 4.14. Path Coefficient

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ((O/STERR))
H_{1a} : Kualitas Informasi -> Ekspektasi Hasil	0.131407	0.125377	0.048738	0.048738	2.696190
H_{1b} : Kualitas Informasi -> <i>Self-Efficacy</i> Komputer	0.255524	0.251759	0.133075	0.133075	1.920146
H_{2a} : Kualitas Sistem -> Ekspektasi Hasil	-0.006793	-0.000462	0.048416	0.048416	0.140310
H_{2b} : Kualitas Sistem -> <i>Self-Efficacy</i> Komputer	-0.115506	-0.101666	0.097703	0.097703	1.182217
H_{3a} : Kualitas Layanan -> Ekspektasi Hasil	0.117276	0.107575	0.057056	0.057056	2.055432
H_{3b} : Kualitas Layanan -> <i>Self-Efficacy</i> Komputer	0.608702	0.590924	0.109623	0.109623	5.552700
H₄ : <i>Self-Efficacy</i> Komputer -> Ekspektasi Hasil	0.782527	0.793965	0.062107	0.062107	12.599566
H₅ : Ekspektasi Hasil -> Kepuasan Pengguna	0.223384	0.200821	0.114489	0.114489	1.951134
H₆ : <i>Self-Efficacy</i> Komputer -> Kepuasan Pengguna	0.728276	0.750371	0.109932	0.109932	6.624761

Sumber: Lampiran 5

Gambar 4.2. Path Coefficient



1. Hipotesis 1a

Kualitas Informasi (KI) memiliki nilai t hitung $+2.696190 > t$ tabel $+1,645$. Berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan Kualitas Informasi (KI) terhadap Ekspektasi Hasil (EH). Dapat disimpulkan bahwa pernyataan hipotesis 1a yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap ekspektasi hasil **diterima**.

2. Hipotesis 1b

Kualitas Informasi (KI) memiliki nilai t hitung $+1.920146 > t$ tabel $+1,645$. Berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan Kualitas Informasi (KI) terhadap *Self-Efficacy* Komputer (SE). Dapat disimpulkan bahwa pernyataan hipotesis 1b yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap *self-efficacy* komputer **diterima**.

3. Hipotesis 2a

Kualitas Sistem (KS) memiliki nilai t hitung $+0.140310 < t$ tabel $+1,645$. Berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Sistem (KS) terhadap Ekspektasi Hasil (EH). Dapat disimpulkan bahwa pernyataan hipotesis 2a yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap ekspektasi hasil **ditolak**.

4. Hipotesis 2b

Kualitas Sistem (KS) memiliki nilai t hitung $+1.182217 < t$ tabel $+1,645$. Berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Sistem (KS) terhadap *Self-Efficacy* Komputer (SE). Dapat disimpulkan bahwa

pernyataan hipotesis 2b yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap *self-efficacy* komputer **ditolak**.

5. Hipotesis 3a

Kualitas Layanan (KL) memiliki nilai t hitung $+2.055432 > t$ tabel $+1,645$.

Berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan Kualitas Layanan (KL) terhadap Ekspektasi Hasil (EH). Dapat disimpulkan bahwa pernyataan hipotesis 3a yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap ekspektasi hasil **diterima**.

6. Hipotesis 3b

Kualitas Layanan (KL) memiliki nilai t hitung $+5.552700 > t$ tabel $+1,645$.

Berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan Kualitas Layanan (KL) terhadap *Self-Efficacy* Komputer (SE). Dapat disimpulkan bahwa pernyataan hipotesis 3b yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap *self-efficacy* komputer **diterima**.

7. Hipotesis 4

Self-Efficacy Komputer (SE) memiliki nilai t hitung $+12.599566 > t$ tabel $+1,645$. Berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan *Self-Efficacy* Komputer (SE) terhadap Ekspektasi Hasil (EH). Dapat disimpulkan bahwa pernyataan hipotesis 4 yang menyatakan bahwa *self-efficacy* komputer berpengaruh positif terhadap ekspektasi hasil **diterima**.

8. Hipotesis 5

Ekspektasi Hasil (EH) memiliki nilai t hitung $+1.951134 > t$ tabel $+1,645$.

Berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan Ekspektasi Hasil (EH)

terhadap Kepuasan Pengguna (KP). Dapat disimpulkan bahwa pernyataan hipotesis 5 yang menyatakan bahwa ekspektasi hasil berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna **diterima**.

9. Hipotesis 6

Self-Efficacy Komputer (SE) memiliki nilai t hitung $+6.624761 > t$ tabel $+1,645$. Berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan *Self-Efficacy* Komputer (SE) terhadap Kepuasan Pengguna (KP). Dapat disimpulkan bahwa pernyataan hipotesis 6 yang menyatakan bahwa *self-efficacy* komputer berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna **diterima**.

4.5. Pembahasan

4.5.1. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Ekspektasi Hasil dan *Self-Efficacy* Komputer

Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan Mclean mengkonseptualisasikan dan membuat taksonomi model dengan enam konstruksi yang saling terkait dari kesuksesan sistem informasi: kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, efek individu, dan efek organisasi. Model ini juga menunjukkan bahwa konstruk saling bergantung dan berurutan (DeLone & McLean, 2004).

Berkenaan dengan peningkatan kinerja pengguna, sistem informasi berpotensi memungkinkan organisasi atau pengguna untuk mencapai tujuan mereka. Namun, pengguna terkadang tidak dapat menerima atau menggunakan teknologi informasi karena masalah psikologis yang terkait dengan penggunaan

teknologi informasi belum dipertimbangkan sehubungan dengan implementasi sistem (Au et al., 2002). Dalam sebuah studi tentang aplikasi pengguna teknologi informasi, Davis (1989) menyarankan dua faktor penting penggunaan sistem informasi: persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan. Faktor-faktor ini dianggap sebagai konsep inti dari model penerimaan teknologi untuk penelitian tentang niat perilaku pengguna dan penggunaan teknologi. Khususnya, berdasarkan teori *self-efficacy*, beberapa penelitian setuju bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan mirip dengan ekspektasi hasil dan *self-efficacy* (Davis, 1989). Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Chang et al. (2011), Au et al. (2002) serta Davis (1989).

4.5.2. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Ekspektasi Hasil dan *Self-Efficacy* Komputer

Kualitas sistem dalam penelitian ini adalah persepsi pengguna mengenai kualitas *software* dan *hardware* dari sistem informasi akuntansi yang digunakan. Contoh kualitas sistem dalam penelitian ini adalah sistem yang digunakan *user-friendly*, mudah dipelajari, mudah untuk mengoperasikan sistem sesuai apa yang diinginkan dan mudah menjadi terampil dalam menggunakan sistem.

Dalam penelitian ini kualitas sistem terbukti tidak berpengaruh terhadap ekspektasi hasil dan *self-efficacy* komputer karena pengguna sistem apabila menggunakan sistem sehari-hari tentunya semakin lama akan semakin mahir dalam menggunakan sistem, walaupun sistem yang digunakan kurang *user-friendly*. Pengguna akan menjadi terampil dalam menggunakan sistem apabila

sering menggunakan secara terus-menerus. Hal ini yang menyebabkan kualitas sistem terbukti tidak berpengaruh terhadap ekspektasi hasil dan *self-efficacy* komputer. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Au et al. (2002).

4.5.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Ekspektasi Hasil dan *Self-Efficacy* Komputer

Konsep kualitas layanan berasal dari bidang pemasaran pada pertengahan 1980-an. Setelah mengamati dan mengenali penggunaan sistem informasi, kualitas layanan dapat meningkatkan efisiensi sistem informasi; dengan demikian dapat dipertimbangkan faktor kritis ini ketika membangun dan mengukur sistem. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan Mclean diterima secara luas oleh para sarjana karena memadukan temuan penelitian terbaru tentang sistem informasi menggunakan konsep objektif dan spesifik. DeLone dan McLean mengabdikan diri lebih lanjut untuk penyelidikan tantangan dalam sistem informasi sukses di lingkungan *e-commerce* dan memodifikasi model untuk memenuhi tren bisnis (DeLone & Mclean, 2004). Setelah menyusun literatur tentang kesuksesan IS dari 1993 hingga 2002, DeLone dan McLean memodifikasi dan melengkapi model dengan memasukkan layanan kualitas layanan sebagai variabel eksternal. Model baru ini mampu menanggapi persyaratan operasional khusus sistem informasi yang sedang tumbuh di lingkungan *e-commerce*. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Chang et al. (2011), Au et al. (2002) serta Davis (1989).

4.5.4. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Ekspektasi Hasil dan *Self-Efficacy* Komputer

Menurut SCT, ekspektasi adalah faktor penting dalam memengaruhi aktivitas individu. SCT menunjukkan bahwa suatu perilaku mengarah ke hasil tertentu. Dalam sebuah studi tentang penggunaan komputer berdasarkan SCT, Compeau & Higgins (1995) menunjukkan bahwa *self-efficacy* komputer berpengaruh positif terhadap ekspektasi hasil (Bandura, 1997). Mengenai studi tentang kepuasan kerja pengguna akhir dengan keberhasilan sistem, Henry & Stone (1995) juga memvalidasi bahwa *self-efficacy* komputer berpengaruh positif terhadap ekspektasi hasil. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Chang et al. (2011), Henry & Stone (1995) serta Compeau & Higgins (1995).

4.5.5. Pengaruh Faktor Kognitif Terhadap Kepuasan Pengguna

Kepercayaan orang dalam pencapaian kinerja atau sikap mereka terhadap sistem informasi memengaruhi tindakan mereka, seperti mengeluarkan upaya untuk mencapai target tertentu, bertahan dalam menghadapi kesulitan atau kegagalan, atau pulih dari hambatan. Keyakinan ini memengaruhi kemampuan mereka untuk bekerja di bawah tekanan. Selain itu, SCT menunjukkan bahwa ekspektasi adalah faktor penting dalam perilaku orang. Dari perspektif psikologis, orang cenderung menyelesaikan hal-hal menguntungkan. Ekspektasi sangat signifikan dalam kinerja dan ketika menggunakan teknologi komputer baru (Bandura, 1997; Compeau & Higgins, 1995).

Dalam mengembangkan ukuran baru kemandirian komputer, Compeau & Higgins (1995) menunjukkan bahwa *self-efficacy* komputer dan ekspektasi hasil pribadi dan kinerja berpengaruh positif signifikan pada individu pengguna komputer. Menurut penelitian pada aplikasi komputer, Compeau & Higgins (1995) lebih lanjut menunjukkan bahwa baik kinerja dan ekspektasi hasil pribadi berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja. Dalam beberapa kasus, persepsi menyukai oleh individu dapat dipengaruhi oleh faktor kognitif; individu memiliki reaksi berbeda dalam keadaan tertentu.

Dalam SCT, Bandura (1997) mengemukakan bahwa ketika orang memiliki *self-efficacy* lebih baik, mampu memiliki kinerja lebih baik. Namun, Bandura gagal untuk menekankan hubungan antara ekspektasi hasil dan kinerja; sebagai gantinya menyarankan bahwa ekspektasi hasil adalah faktor signifikan dari kinerja pengguna. Bandura lebih lanjut menjelaskan bahwa ketika orang mengharapkan lebih banyak dari hasil, mereka cenderung berkinerja lebih baik. Singh et al. (2002) dalam Chang et al. (2011) juga menekankan bahwa kesuksesan sistem informasi berkaitan erat dengan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi dan penggunaan sistem, dan itu memengaruhi kinerja dan kepuasan kerja pengguna. Marakas et al. (2007) meneliti beberapa konstruk *self-efficacy* komputer dan mengategorikannya menjadi *self-efficacy* komputer umum dan spesifik. Marakas et al. (2007) menyarankan agar *self-efficacy* komputer memengaruhi kemampuan komputer dan kinerja pengguna. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Chang et al. (2011), Au et al. (2002), Henry & Stone (1995) serta Seddon & Kiew (1996).