



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH PENERAPAN APLIKASI *REPORT ONLINE*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN
KINERJA OPERASIONAL**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

SLAMET WIDODO
55118310040

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH PENERAPAN APLIKASI *REPORT ONLINE*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN
KINERJA OPERASIONAL**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS

SLAMET WIDODO
55118310040

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Penerapan Aplikasi *Report Online* terhadap
Kepuasan Pengguna dan Kinerja Operasional
Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Slamet Widodo
NIM : 55118310040
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal :

Mengesahkan
Pembimbing,


Dr. Niken Sulistyowati, S.E., Ak., M.M.

U N I V E R S I T A S

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus



Dudi Permana, Ph.D.

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh :

Nama : Slamet Widodo
NIM : 55118310040
Program Studi : Magister Manajemen

Dengan judul “Pengaruh Penerapan Aplikasi *Report Online* terhadap Kepuasan Pengguna dan Kinerja Operasional”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 14 Agustus 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 26%.

Jakarta, 28 September 2020

Administrator Turnitin

Arie Pangudi, A.Md

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Penerapan Aplikasi *Report Online* terhadap
Kepuasan Pengguna dan Kinerja Operasional
Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Slamet Widodo
NIM : 55118310040
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 28 September 2020



(Slamet Widodo)

ABSTRACT

The main objective of this research is to find out and analyze the influence of The Implementation of Report Online Application, User Satisfaction and Operational Performance. As an object of research are employees of Directorate General of Resource of Post and Information at Ministry of Communication and Information in the head quarter and regional office using purpose sampling techniques with a sample size of 143 respondents. This research is a causal associative type through a questionnaire measured by the lowest point semantic differential scale 1 to the highest point 10 and analyzed by Structural Equation Modeling (SEM) AMOS 23. The results showed that the implementation of report online application had a positive effect on user satisfaction and operational performance, User Satisfaction has a positive effect on Operational Performance. Implementation of report online application has direct impact significantly to operational performance.

Keywords: *Report Online Application, Satisfaction, Performance, Amos*



U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh penerapan Aplikasi Report Online terhadap Kepuasan Pengguna dan Kinerja Operasional. Sebagai obyek penelitian adalah pegawai kantor pusat dan Unit Pelaksana Teknis Ditjen SDPPI menggunakan teknik purpose sampling dengan jumlah sampel 143 responden. Jenis penelitian ini adalah assosiatif causal melalui kuesioner yang diukur dengan skala semantik differensial poin terendah 1 sampai dengan poin tertinggi 10 dan dianalisa dengan Structural Equation Modeling (SEM) AMOS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi report online berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan kinerja operasional, kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja operasional. Penerapan aplikasi report online berpengaruh secara langsung lebih signifikan terhadap kinerja operasional

Kata Kunci : Aplikasi *Report Online*, Kepuasan Pengguna, Kinerja Operasional, Amos



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat, rahmat dan karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Aplikasi *Report Online* terhadap Kepuasan Pengguna dan Kinerja Operasional”**. Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak yang berkontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Niken Sulistyowati, SE, Ak, MM, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan Tesis ini sampai selesai. Salam hormat dan terima kasih yang tak terhingga kepada : Prof. Dr. –Ing. Mudrik Alaydrus, selaku Direktur Program Pascasarjana, Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Dr. Ahmad Badawi Saluy, SE, MM, CHRA selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen, Dr. Sugiyono selaku penguji pada Seminar Proposal serta seluruh dosen, pejabat dan staf kantor pusat dan Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika dan staff administrasi Prodi Magister Manajemen, tak lupa kepada semua rekan-rekan mahasiswa MM UMB atas semangat dan kekompakannya. Terakhir, terima kasih kepada istri dan ketiga buah hati tercinta atas doa dan semangatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini tepat waktu. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat dan memberikan sumbangsih keilmuan bagi peengambil kebijakan organisasi dan perusahaan.

Jakarta, 28 September 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
PERNYATAAN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah Penelitian	4
B.1. Identifikasi Masalah Penelitian.....	4
B.2. Batasan Masalah Penelitian.....	4
B.3. Perumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
C.1. Tujuan Penelitian	5
C.2. Manfaat Penelitian	6

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka	7
A.1. Sistem Informasi Manajemen	7
A.2. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	8
A.3. Kepuasan Pengguna	10
A.4. Kinerja Operasional	15
B. Penelitian Terdahulu	17

C.	Kerangka Pemikiran.....	26
D.	Hipotesis	27

BAB III. METODE PENELITIAN

A.	Lokasi Penelitian, Jenis dan Sumber Data.....	28
B.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28
B.1.	Penerapan Aplikasi <i>Report Online</i>	29
B.2.	Kepuasan Pengguna	31
B.3.	Kinerja Operasional	32
C.	Populasi dan Sampel.....	32
D.	Metode Pengumpulan Data.....	33
E.	Metode Analisis Data.....	34
F.	Jadwal Pelaksanaan Penyusunan Tesis.....	39

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Deskripsi Organisasi.....	40
B.	Hasil Penelitian dan Pembahasan	44
B.1.	Karakteristik Responden.....	44
B.2.	Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	47
B.3.	Uji Asumsi Normalitas dan Outlier.....	51
B.4.	Uji <i>Goodness of Fit</i>	52
B.5.	Uji Reliabilitas Konstruk.....	54
B.6.	Uji Hipotesis.....	56

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesimpulan	65
B.	Saran	65

DAFTAR PUSTAKA.....	67
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	70
----------------------	-----------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	100
-----------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel Penerapan Aplikasi <i>Report Online</i> (<i>Implementation of Report Online</i>).....	30
Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pengguna.....	31
Tabel 3.3. Operasionalisasi Variabel Kinerja Operasional.....	32
Tabel 4.1. Data Karakteristik Responden	45
Tabel 4.2. Output Probabilitas & <i>Standardized Estimate</i> Variabel Aplikasi <i>Report Online (Implementation of Report Online)</i>	47
Tabel 4.3. Output Probabilitas & <i>Standardized Estimate</i> Variabel Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	49
Tabel 4.4. Output Probabilitas & <i>Standardized Estimate</i> Variabel Kinerja Operasional (<i>Operational Perfomance</i>).....	50
Tabel 4.5. Data <i>Goodness of Fit</i>	52
Tabel 4.6. Hasil Output Uji Hipotesis.....	58

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Peta Stasiun Perangkat Monitoring di 35 UPT	2
Gambar 1.2. Grafik Hasil Monitoring dan Pengukuran UPT Per Tahun.....	3
Gambar 2.1. Model Keberterimaan Teknologi (<i>Technology Acceptance Model</i>).	9
Gambar 2.2. Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean.....	10
Gambar 2.3. Pilar Kualitas Informasi	13
Gambar 2.4. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	26
Gambar 4.1. Hasil Output Uji Hipotesis.....	57



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisioner Penelitian	70
Lampiran 2. Data Uji Normalitas dan Outlier	74
Lampiran 3. Data Observasi Malahanobis Distance.....	75
Lampiran 4. Data Uji Normalitas setelah Outlier dihapus.....	78
Lampiran 5. Data Uji Reliabilitas Konstruk	79
Lampiran 6. Data Model Fit Summary	81
Lampiran 7. Data Hasil Uji Pengaruh (<i>Regression Weights</i>)	83
Lampiran 8. Hasil Uji Similarity Jurnal.....	84



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA