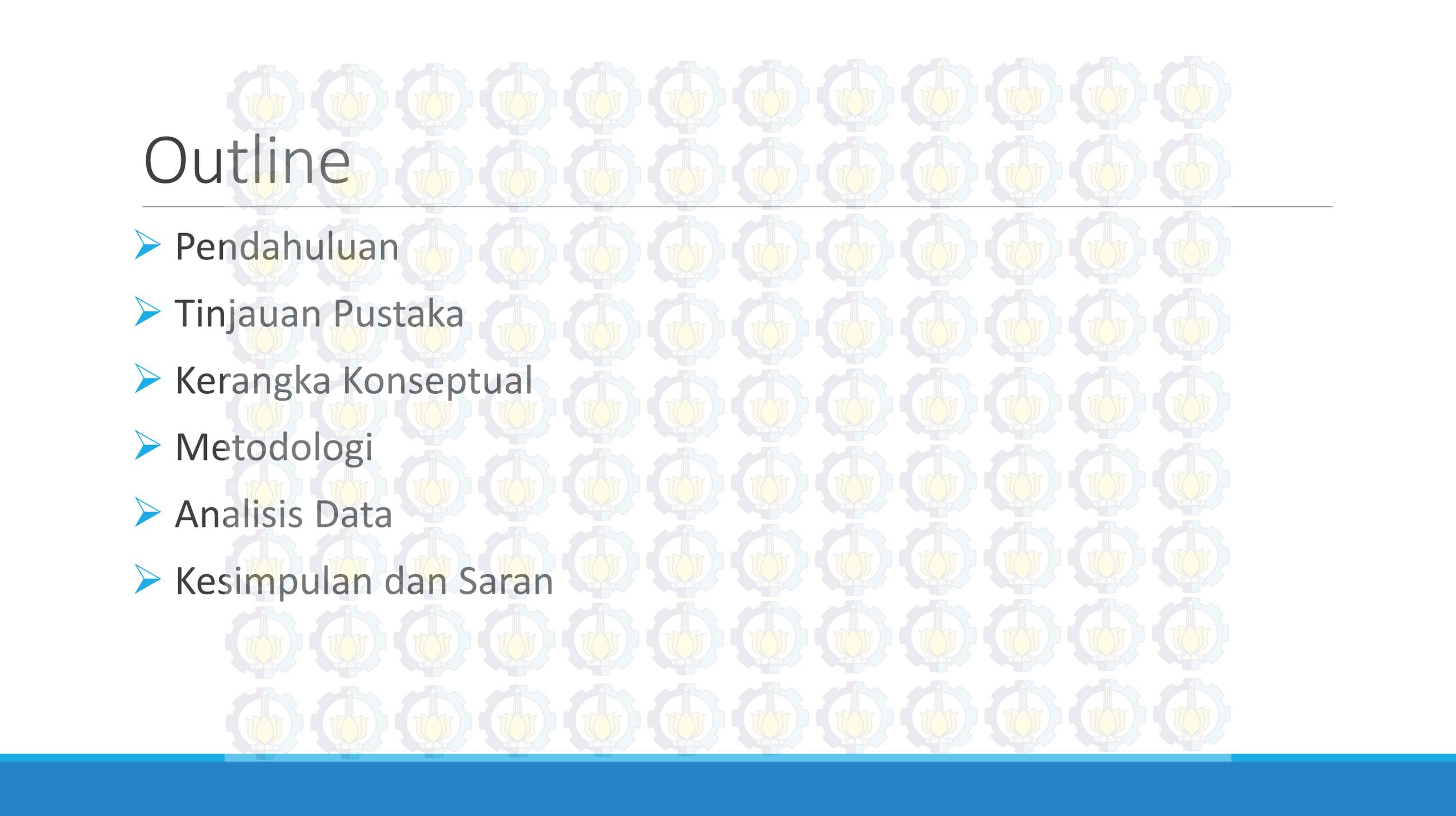


Strategi Peningkatan Desain Layanan SI/TI Berdasarkan Faktor Pendorong dan Penghambat Penerimaan Aplikasi Qjournal

RIFQI RIDHO A – 5211100176

DOSEN PEMBIMBING 1: DR. APOL PRIBADI S., S.T, M.T

DOSEN PEMBIMBING 2: ANISAH HERDIYANTI, S.KOM., M.SC



Outline

- Pendahuluan
- Tinjauan Pustaka
- Kerangka Konseptual
- Metodologi
- Analisis Data
- Kesimpulan dan Saran

Latar Belakang

Belanja TI di Indonesia tahun 2014 diperkirakan \$ 16,8 M

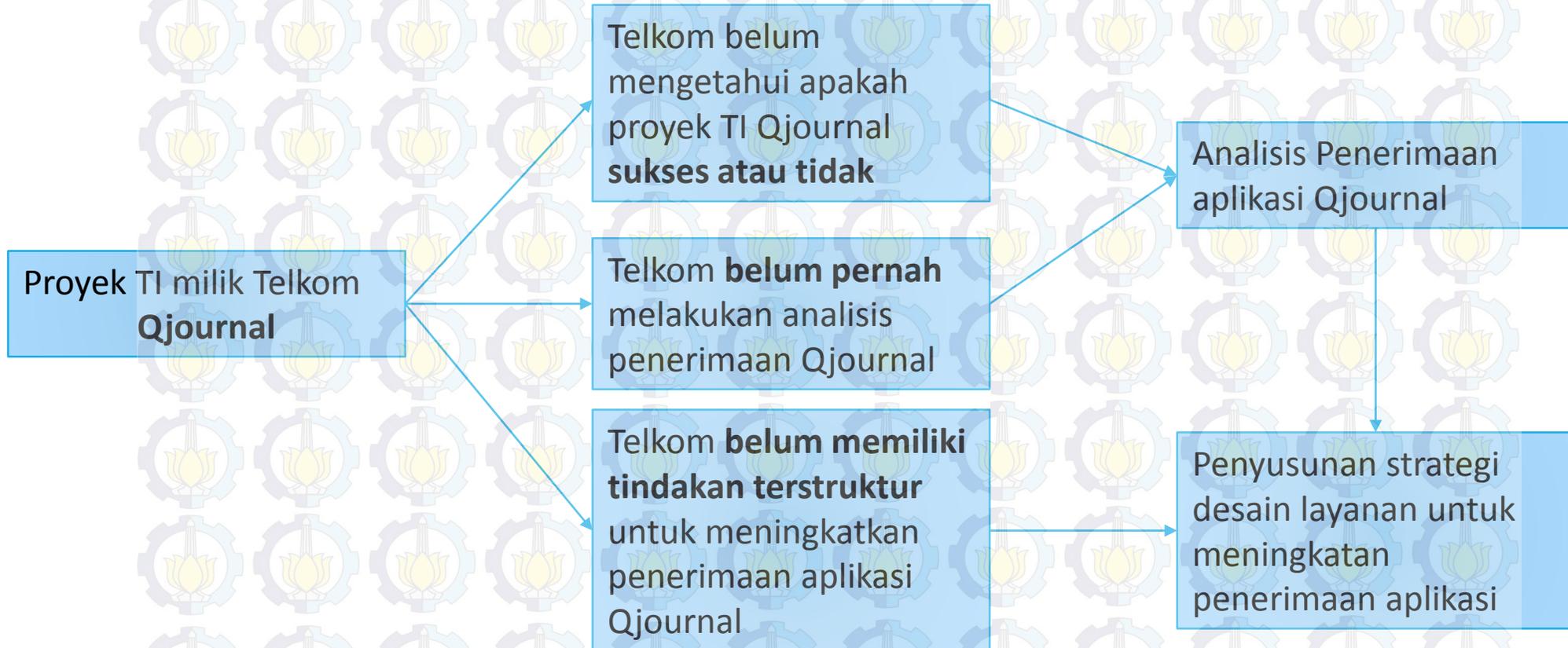
Meningkat 12,5%
(Menurut IDC)

Pertumbuhan investasi TI tidak seimbang dengan tingkat produktivitas pekerja

Kegagalan Investasi TI di Indonesia mencapai 80% (menurut ICBA)

Pengukuran tingkat kesuksesan investasi TI dapat dilakukan dengan menggunakan analisis penerimaan

Latar Belakang



Rumusan Masalah

1. Apa sajakah **faktor – faktor yang mendorong** penerimaan Qjournal dari perspektif pengguna Qjournal?
2. Apa sajakah **faktor – faktor yang menghambat** penerimaan Qjournal dari perspektif pengguna Qjournal?
3. Apa sajakah **strategi untuk meningkatkan layanan Qjournal** dilihat dari faktor – faktor pendorong dan penghambat penerimaan Qjournal dari perpektif pengguna?

Batasan Tugas Akhir

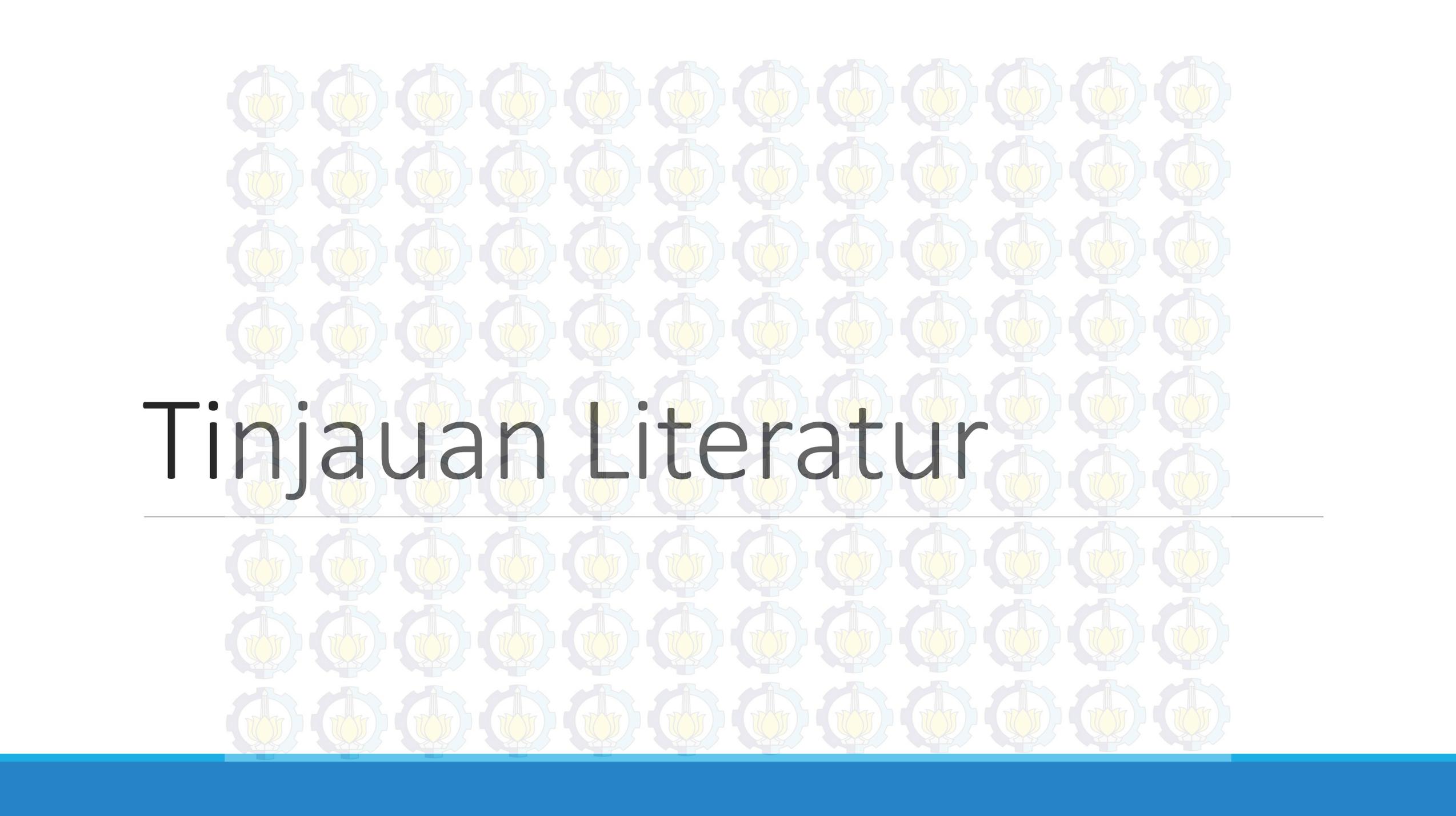
1. Obyek Penelitian pada tugas akhir ini adalah aplikasi Qjournal (<http://qjournal.co.id>)
2. Sampel Penelitian adalah pengguna aplikasi Qjournal yaitu mahasiswa ITS Surabaya
3. Strategi yang disusun untuk meningkatkan layanan Qjournal adalah dalam bentuk dokumen *Service Improvement Plan* (SIP).

Tujuan Tugas Akhir

1. Mengetahui **faktor-faktor pendorong** yang berpengaruh terhadap tingkat penerimaan aplikasi Qjournal
2. Mengetahui **faktor-faktor penghambat** yang berpengaruh terhadap tingkat penerimaan aplikasi Qjournal
3. Memberikan **rekomendasi strategi** kepada Telkom untuk meningkatkan penerimaan Qjournal

Manfaat

1. Sebagai bahan analisis kelebihan dan kekurangan pengembangan aplikasi Qjournal.
2. Sebagai bahan analisis kesuksesan adopsi teknologi informasi yang dilakukan Telkom.
3. Sebagai bahan referensi bagi Telkom untuk meningkatkan penerimaan aplikasi Qjournal.



Tinjauan Literatur

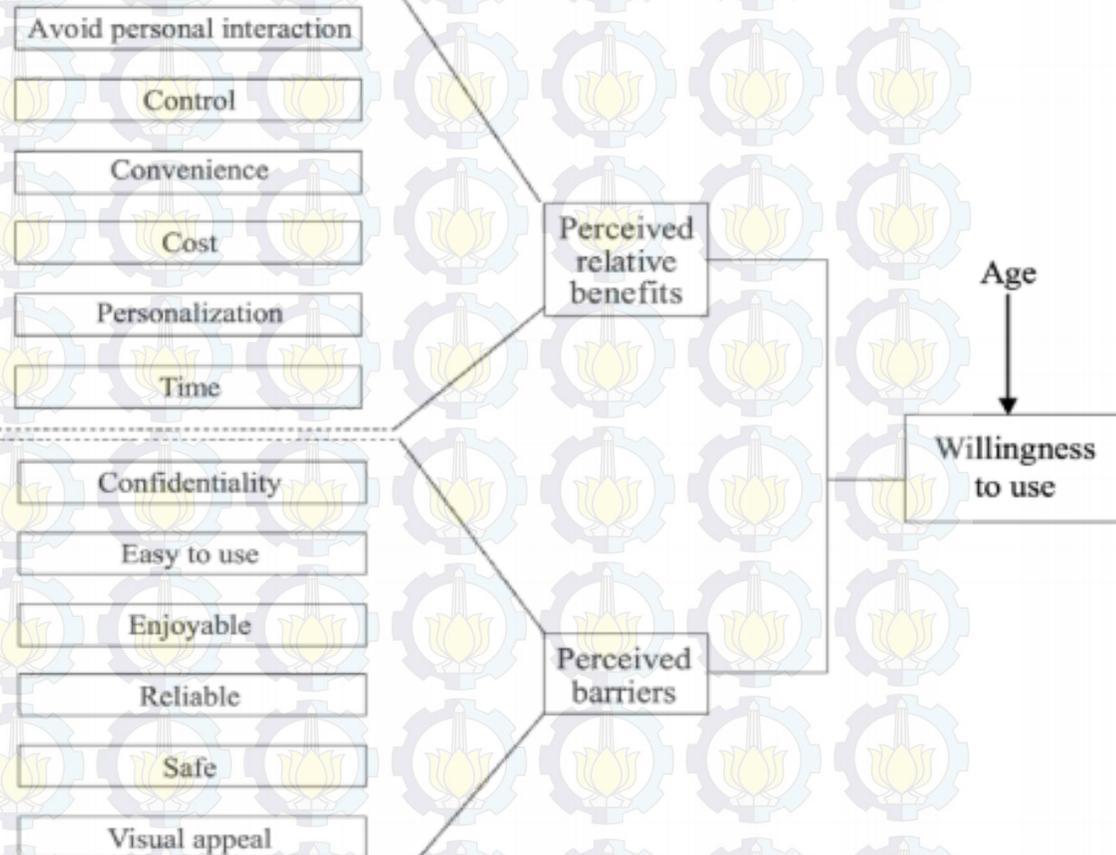
IT Paradox

- Ketidakseimbangan antara besaran investasi yang dikeluarkan untuk teknologi informasi dengan *output* yang dihasilkan
- Disebabkan oleh:
Miss measurement, Lag of learning, Redistribution, Missmanagement

Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

- Satu set perangkat yang berisi dokumentasi apa yang bisa dan harus dilakukan oleh perusahaan atau organisasi
- ITIL *lifecycle*: *Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Continual Service Improvement*

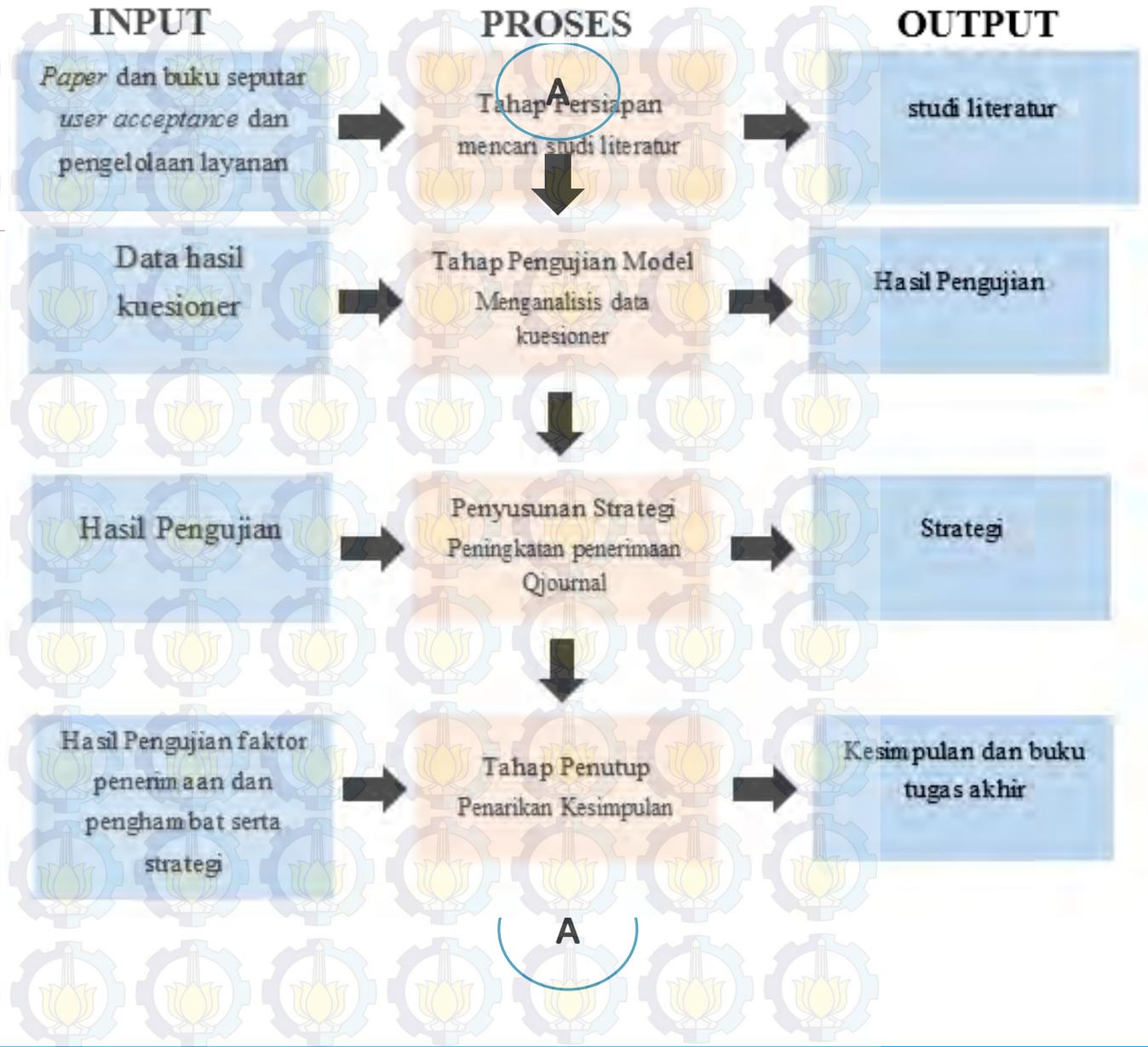
Model Pendorong dan Penghambat Penerimaan Aplikasi





Metodologi

Metode Penelitian



Obyek Penelitian

Obyek Penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah mahasiswa ITS Surabaya

Fakultas	Jumlah Mahasiswa
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA)	2617
Fakultas Teknik Industri (FTI)	6873
Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan (FTSP)	4311
Fakultas Teknik Kelautan (FTK)	1845
Fakultas Teknologi Informasi (FTIf)	1839
Magister Manajemen Teknologi (MMT)	371
Total ITS	17856

Sample

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2}$$
$$n = \frac{17856}{1+17856(10\%)^2} = 99,44$$



Proportionate stratified random sampling

$$\text{FMIPA} \rightarrow \frac{2617}{17856} \times 99 = 14,5 \cong 15$$

Fakultas	Jumlah Sample
FMIPA	15
FTI	39
FTSP	24
FTK	11
FTIF	11
MMT	2

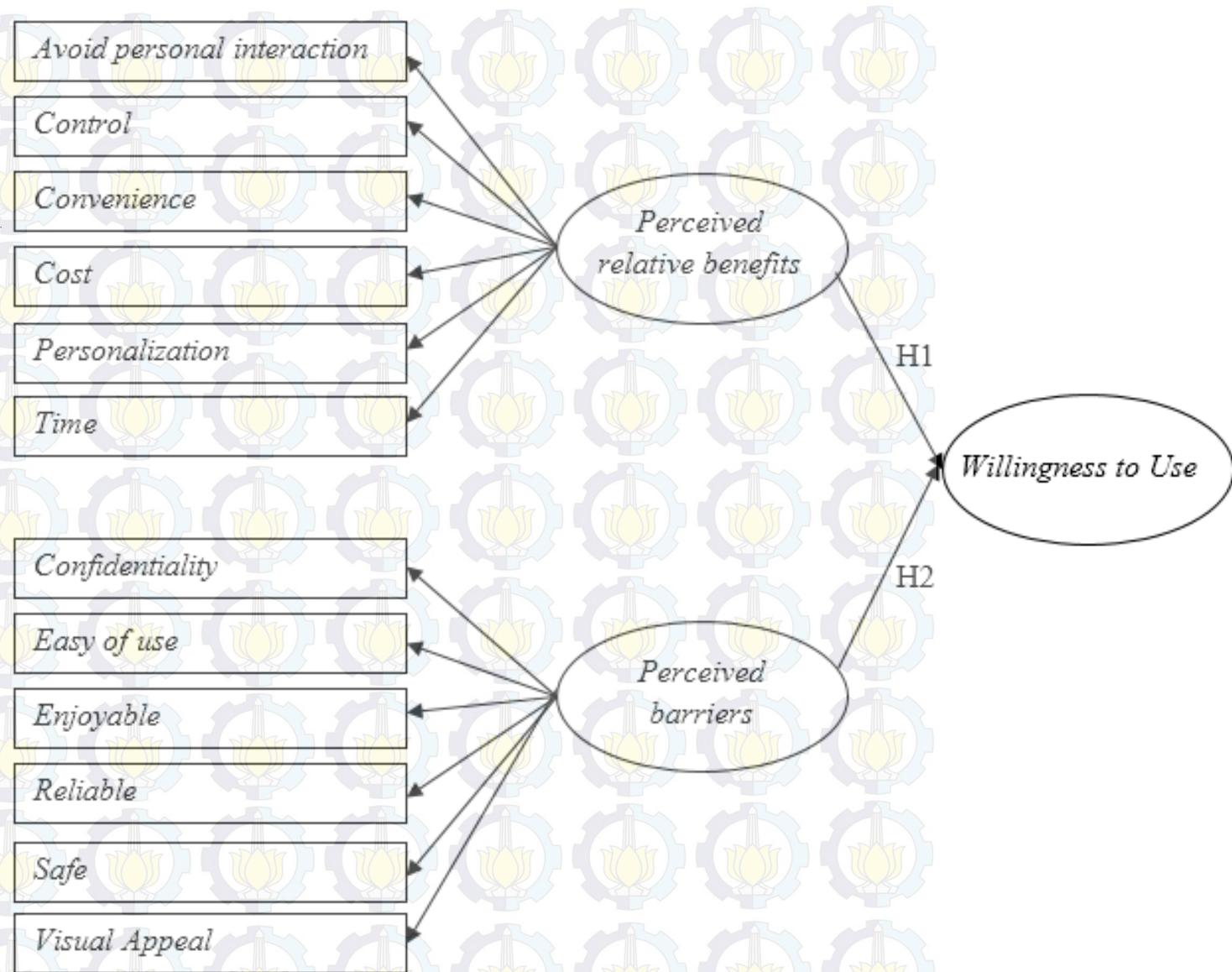
The background features a repeating pattern of light blue gears with yellow lotus flowers inside them, arranged in a grid. A solid blue horizontal bar is located at the bottom of the page.

Kerangka Konseptual

Model Konseptual

Hipotesis 1 (H1): faktor pendorong dapat mempengaruhi meningkatkan keinginan seseorang untuk menggunakan (*willingness to use*) aplikasi Qjournal.

Hipotesis 2 (H2): faktor penghambat dapat mempengaruhi menurunkan keinginan seseorang untuk menggunakan (*willingness to use*) aplikasi Qjournal.



Uji Validitas

Indikator	Pearson Correlation	Nilai Tabel-r	Keterangan	Indikator	Pearson Correlation	Nilai Tabel-r	Keterangan	Indikator	Pearson Correlation	Nilai Tabel-r	Keterangan
AP1	0,751	0,3	Valid	CF1	0,786	0,3	Valid	WU1	0,822	0,3	Valid
AP2	0,600	0,3	Valid	CF2	0,835	0,3	Valid	WU2	0,882	0,3	Valid
CT1	0,492	0,3	Valid	EU1	0,723	0,3	Valid				
CT2	0,525	0,3	Valid	EU2	0,431	0,3	Valid				
CV1	0,642	0,3	Valid	EJ1	0,491	0,3	Valid				
CV2	0,659	0,3	Valid	EJ2	0,740	0,3	Valid				
CS1	0,482	0,3	Valid	RE1	0,658	0,3	Valid				
CS2	0,584	0,3	Valid	RE2	0,731	0,3	Valid				
PR1	0,384	0,3	Valid	SF1	0,599	0,3	Valid				
PR2	0,602	0,3	Valid	SF2	0,411	0,3	Valid				
TI1	0,671	0,3	Valid	VA1	0,522	0,3	Valid				
TI2	0,431	0,3	Valid	VA2	0,632	0,3	Valid				

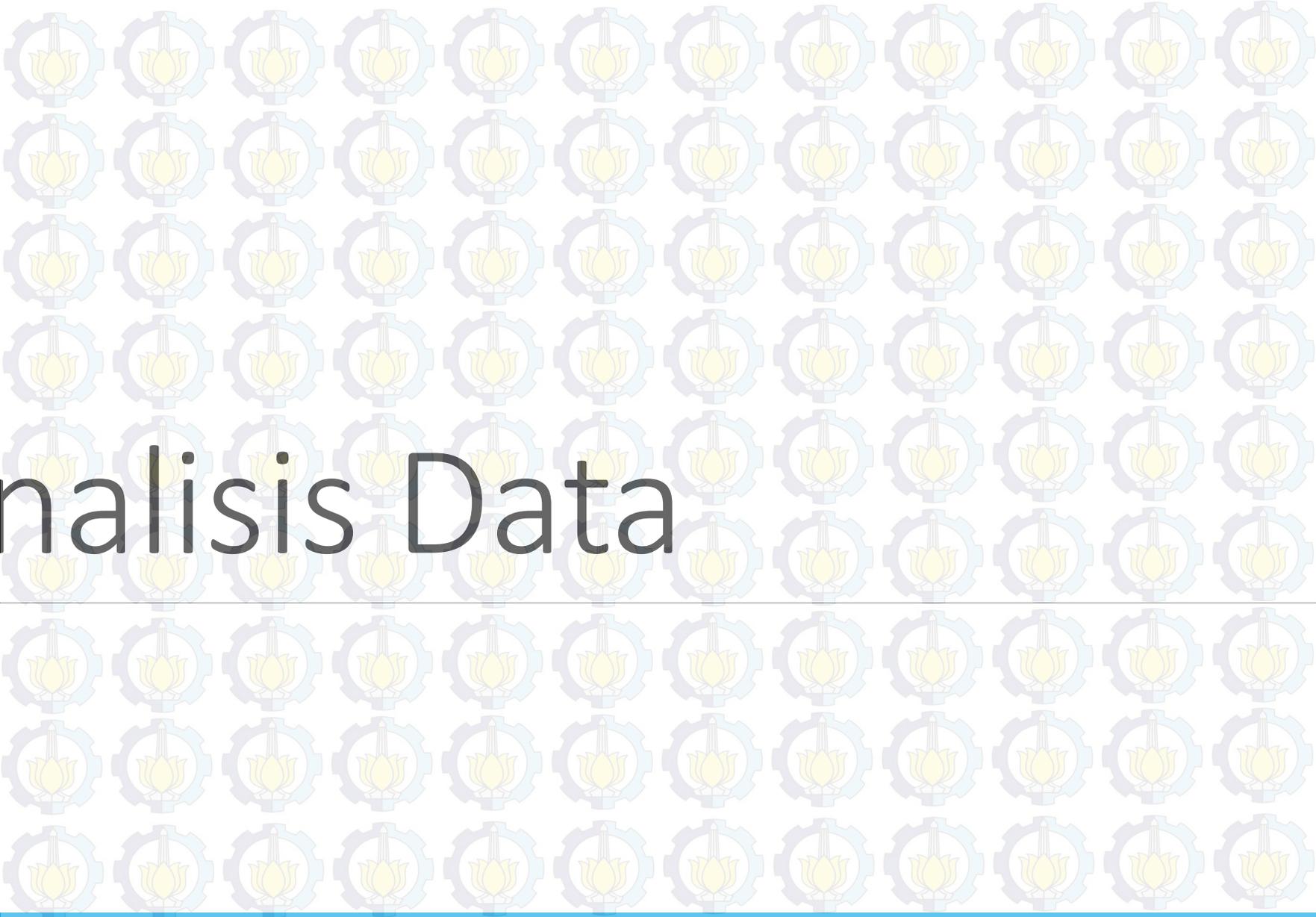
Semua Indikator dapat **dinyatakan valid** karena **nilai pearson correlation lebih besar dari nilai tabel r**

Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
Perceive Relative Benefit	0,806	Reliabel
Perceive Barrier	0,867	Reliabel
Willingness to use	0,618	Reliabel

Semua variabel **dinyatakan reliabel** karena **nilai koefisien cronbach alpha lebih besar dari 0,6**

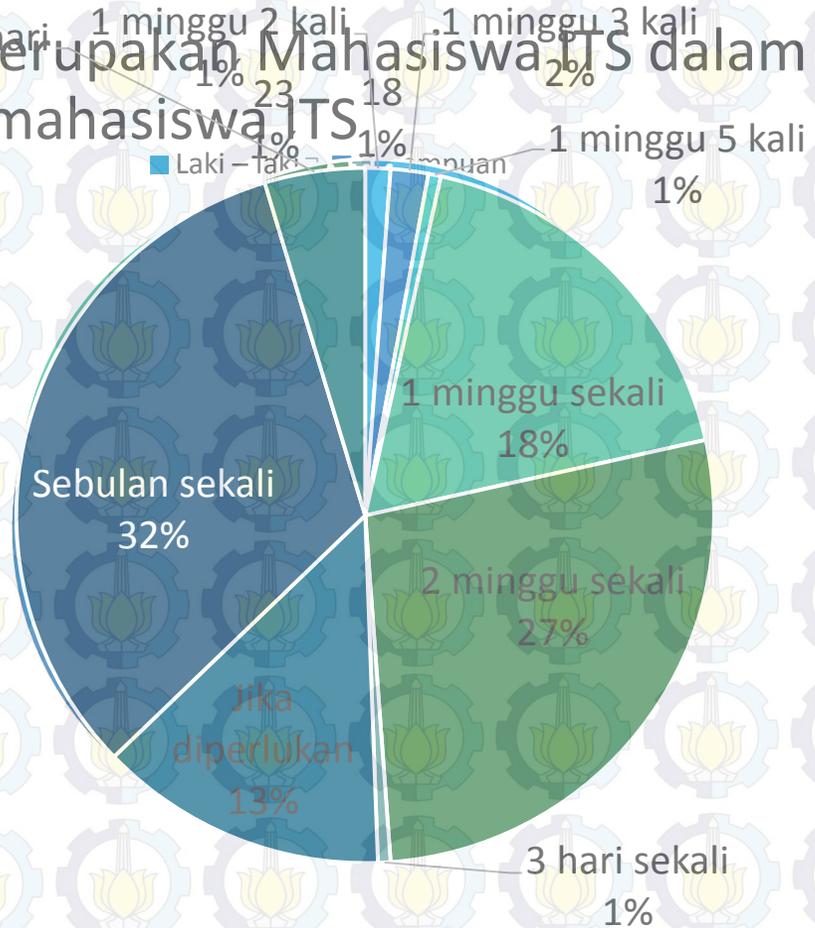
Dari hasil pengujian validitas dan realibilitas dapat disimpulkan bahwa **instrumen penelitian telah memenuhi syarat untuk disebarakan ke sampel penelitian yang sebenarnya.**



Analisis Data

Analisis Deskriptif Statistik : Demografi Identitas Responden

Jumlah responden yang merupakan Mahasiswa ITS dalam penelitian ini adalah sebanyak 173 responden mahasiswa ITS



Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Jumlah Sampel	Nilai Asymp Kolmogorov Smirnov	Sig	Batas Toleransi	Kesimpulan
173	0,146		0,05	Normal

Nilai signifikansi *one sample Kolmogorov Smirnov* menunjukkan angka diatas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa **data berdistribusi normal**

Uji Linearitas

Variabel	Linearitas	Keterangan
PRB → WU	0,000	Signifikan linier
PB → WU	0,000	Signifikan linier

Hubungan antara variabel dependen dan independen telah signifikan karena nilai signifikansi kurang dari 0,05

Uji Heterokedastisitas

Variabel Independen	T-Hitung	T-Tabel	Sig	Keterangan
Perceived Relative Benefit	-1,591	1,9739	0,113	Bebas heteroskedastisitas
Perceived Barrier	1,995	1,9739	0,048	heteroskedastisitas

Model regresi untuk variabel **perceived relative benefit tidak terjadi heteroskedastisitas**. Model regresi untuk variabel **perceived barrier terjadi heteroskedastisitas**.

Identifikasi Goodness Of FIT

	Model Fit
FIT	0.410
AFIT	0.402
GFI	0.991

perceived benefit, *perceived barrier* dan *willingness to use* dapat dijelaskan oleh model sebesar 41 % dan sisanya 59% dapat dijelaskan oleh variabel lainnya

perceived benefit, *perceived barrier* dan *willingness to use* dapat dijelaskan oleh model sebesar 40,2 %

nilai GFI yang dihasilkan adalah 0,991 yang berarti bahwa model keseluruhan sudah sangat sesuai karena nilai GFI mendekati 1

Identifikasi R Square

R square of Latent Variable	
benefit	0
barrier	0
Willingness to use	0.332

perceived benefit dan *perceived barrier* dapat mempengaruhi *willingness to use* atau kesediaan *user* menggunakan Qjournal sebesar 33,2% sedangkan sisanya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian model

Identifikasi Indikator

Variable	Loading		
	Estimate	SE	CR
Benefit	AVE = 0.416, Alpha =0.707		
AP	0.565	0.098	5.78*
CT	0.421	0.116	3.64*
CV	0.678	0.055	12.41*
CS	0.638	0.070	9.1*
PR	0.773	0.039	19.9*
TI	0.731	0.048	15.2*

Variable	Loading		
	Estimate	SE	CR
barrier	AVE = 0.425, Alpha =0.712		
CF	0.421	0.101	4.18*
EU	0.734	0.039	18.77*
EJ	0.773	0.041	18.91*
RE	0.774	0.035	22.1*
SF	0.469	0.099	4.73*
VA	0.646	0.078	8.29*

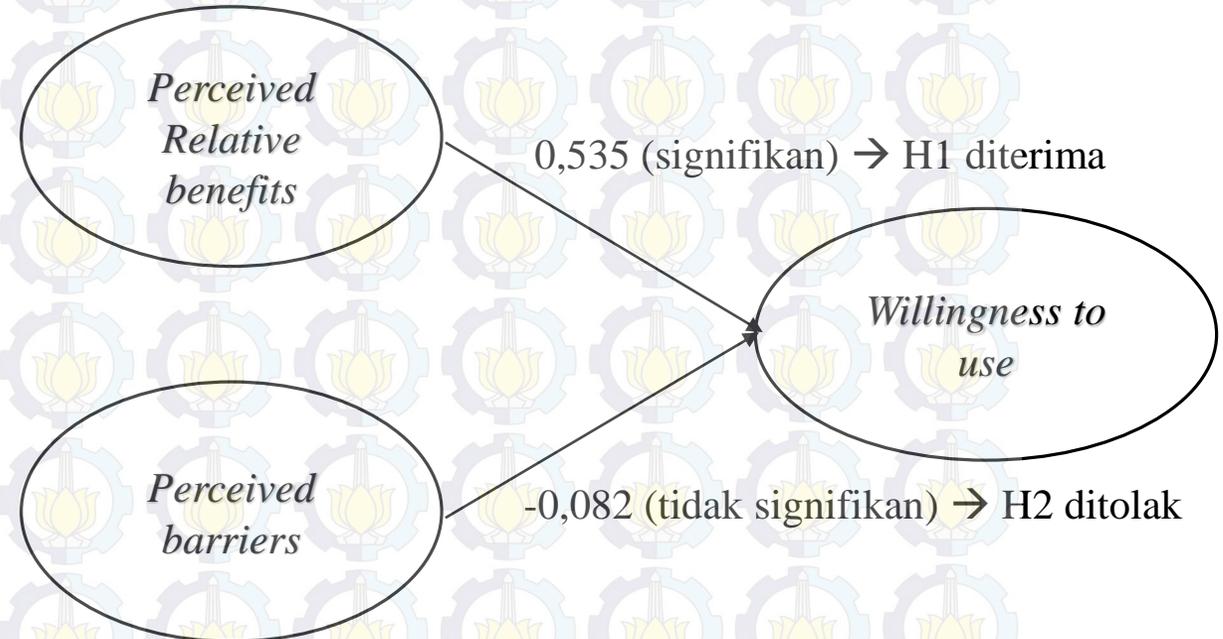
Variable	Loading		
	Estimate	SE	CR
Willingness	AVE = 0.791, Alpha =0.735		
WU1	0.866	0.027	31.93*
WU2	0.912	0.015	59.53*

- Seluruh Indikator pada seluruh variabel berpengaruh signifikan
- Seluruh variabel dapat dikatakan reliable karena memiliki nilai cronbach alpha > 0,6

Pengujian Hipotesis

Path Coefficients

	Estimate	SE	CR
Perceived relative benefits->willingness	0.535	0.072	7.45*
Perceived barrier->willingness	-0.082	0.087	0.94



Strategi Perbaikan

Indikator Perceived Benefit	Mean
Avoid personal interaction	3,685
Control	3,635
Convenience	3,25
Cost	3,945
Personalisation	3,825
Time	3,735

Indikator Perceived Barrier	Mean
Confidentiality	2,91
Easy to use	2,435
Enjoyable	2,365
Reliable	2,675
Safe	2,63
Visual Appeal	2,49

Strategi didasarkan pada **nilai mean terendah** untuk *perceived benefit* dan **nilai mean tertinggi** untuk *perceived barrier*

Strategi Perbaikan Confidentiality

Tujuan 4: Perbaikan up date Qjournal				
ID	Action	Detail Action	Responsible	
1	Membentuk tim khusus up date Qjournal	Tim ini bertanggungjawab untuk melakukan up date informasi secara berkala dan melakukan evaluasi terhadap design Qjournal yang ada	Development Accelerator	
2	Melakukan pengawasan proses up date Qjournal	Pengawasan dilakukan secara berkala dan dilakukan oleh divisi digital bisnis	Development Accelerator	
Target: Pengguna semakin merasa Qjournal ada up to date				
Measurement: Survei tingkat kepuasan up to date data				
Target: Measurement: Survei tingkat kepuasan aspek confidentiality				
Measurement: Menit durasi akses (melalui survei)				

IMPLIKASI PENELITIAN

Implikasi Teoritis

1. Menegaskan pendapat Gilbert dan Balestrini **pentingnya mempertimbangkan faktor penghambat**
2. Mempertegas pendapat Erik yang menyatakan **bahwa kesalahan pengelolaan teknologi informasi oleh manajemen dapat membuat gagalnya investasi TI**

Implikasi Praktis

Adanya **pengaruh negatif *perceived barrier*** terhadap kesediaan pengguna untuk menggunakan Qjournal.

Namun **pengaruh tersebut tidak signifikan** atau dapat dikatakan tidak berdampak langsung terhadap kesediaan pengguna untuk menggunakan Qjournal.

The background of the slide features a repeating pattern of light blue gears with yellow lotus flowers inside them, arranged in a grid. A solid blue horizontal bar is located at the bottom of the slide.

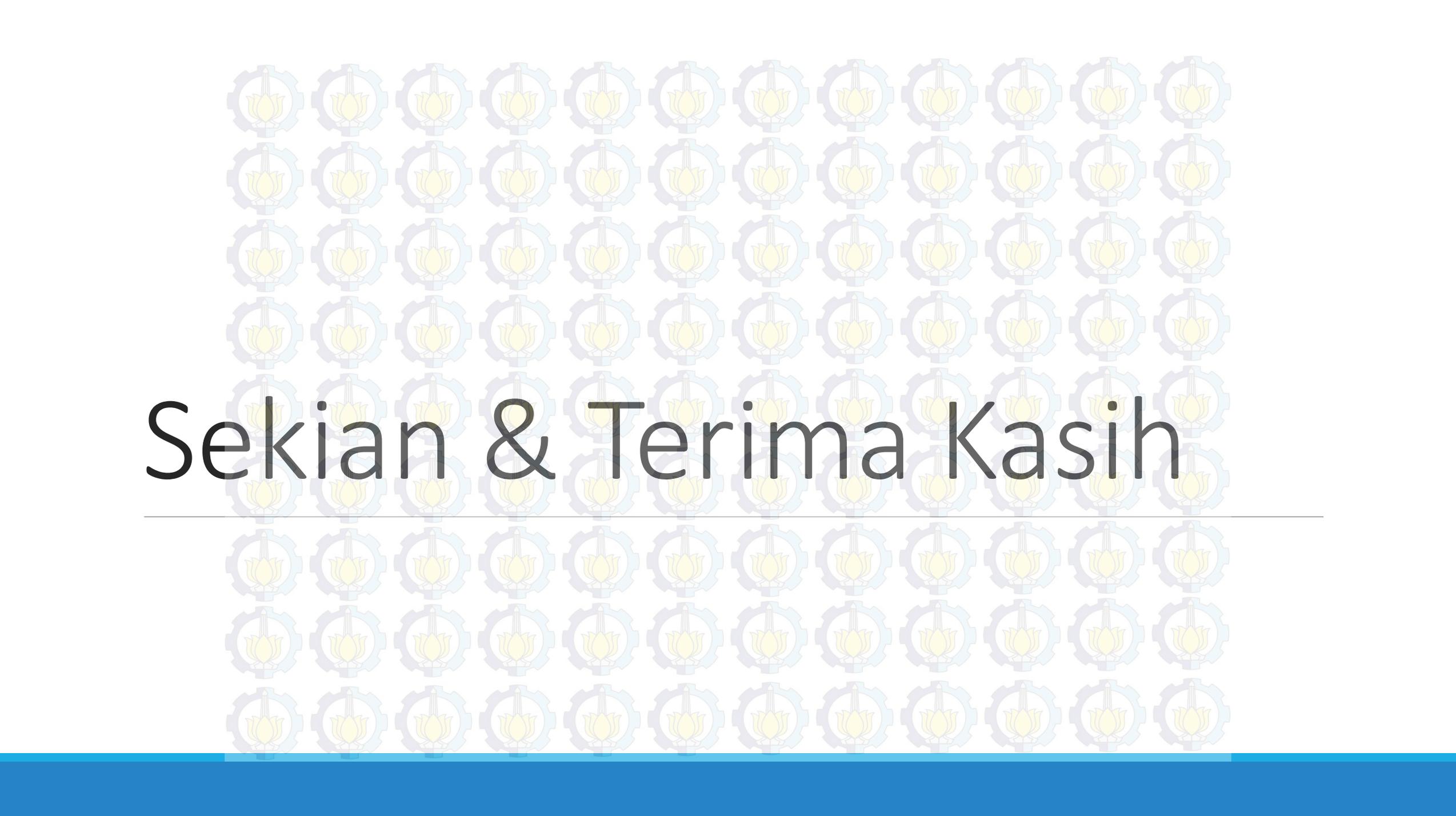
Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. **Perceived relative benefits** memberikan pengaruh signifikan terhadap kesediaan pengguna (*willingness to use*) untuk menggunakan Qjournal. *Perceived relative benefits* diterangkan dengan *avoid personal interaction, control, convenience, cost, personalisation, time*.
2. **Perceived barriers** tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kesediaan pengguna (*willingness to use*) untuk menggunakan Qjournal. Bahkan pengaruh yang diberikan cenderung pengaruh yang negatif. *Perceived barriers* adalah *confidentiality, easy to use, enjoyable, reliable, safe* dan *visual appeal*.
3. Berdasarkan hasil analisis baik dengan menggunakan GSCA maupun analisis deksriptif, didapatkan kesimpulan bahwa perlu dilakukan peningkatan layanan yang didasarkan pada 4 indikator yaitu indikator indikator **convenience, confidentiality, control** dan **reliable**.

Saran

FIT yang dihasilkan hanya sebesar 0,410 yang artinya model dalam penelitian ini hanya dapat menjelaskan 41% dari fenomena yang ada sedangkan 59% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, sebaiknya variabel – variabel tersebut diidentifikasi dan dilakukan pengolahan lebih lanjut.

The background of the slide features a repeating pattern of light blue gears with yellow lotus flowers inside them, arranged in a grid. A thin horizontal line is positioned below the text.

Sekian & Terima Kasih