

# KAPABILITAS PERSONAL DAN PELATIHAN E-KINERJA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM E-KINERJA PADA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH DINAS PEMERINTAH DI KOTA BANDA ACEH

Teuku Try Syahputra Negara\*<sup>1</sup>, Rudy Fachruddin\*<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Akuntansi, Universitas Syiah Kuala  
e-mail: [si\\_neg\\_labs@yahoo.com](mailto:si_neg_labs@yahoo.com) \*<sup>1</sup>

## Abstract

*This research is aimed to verify the influences of personal capability, and e-kinerja training towards the e-kinerja system user satisfaction on SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) Dinas Pemerintah in Banda Aceh, those are Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah; Dinas Syariat Islam; Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga; Dinas Kesehatan; Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika; Dinas Pekerjaan Umum; Dinas Sosial dan Tenaga Kerja; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Koperasi & UKM; Dinas Kelautan, Perikanan, dan Pertanian; Dinas Kebersihan dan Keindahan Kota; and Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. The population in this research are the civil servants who works and uses the e-kinerja system at the SKPD Dinas Pemerintah in Banda Aceh. There are 91 people randomly selected.*

*The collecting of data and information needed in this research was done by field research. The data used is a primary data collected directly from the subjects of research by using questionnaire form. The testing of the influences of independent variables towards dependent variable was done by using multiple regressions model.*

*The result of this research shows that partially, personal capability do not have significant effect towards the e-kinerja system user satisfaction, while e-kinerja training has significant effect towards the e-kinerja system user satisfaction. Meanwhile, simultaneously, personal capability and e-kinerja training have a significant effect towards the e-kinerja system user satisfaction on SKPD Dinas Pemerintah in Banda Aceh.*

*Keywords: user satisfaction, personal capability, training, and e-kinerja.*

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Pengaruh perkembangan teknologi sekarang ini sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Oleh sebab itu, setiap organisasi menggunakan sistem informasi merupakan hal yang sangat penting baik dari segi pendidikan, bisnis, pekerjaan, maupun kegiatan sosial lainnya. SI (Sistem Informasi) dapat didefinisikan sebagai serangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada para pemakai (Hall, 2007:9). Sebuah sistem informasi diciptakan untuk membuat hidup manusia menjadi lebih mudah, nyaman, serta untuk memberikan informasi yang cepat, akurat, dan handal bagi para penggunanya.

Mengetahui betapa pentingnya peranan sistem informasi menuntut pemerintah untuk melakukan

reformasi birokrasi sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Nasional Tahun 2010 – 2025. Reformasi tersebut dilaksanakan secara bertahap dan berkelanjutan.

Pemerintah Kota Banda Aceh sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2012 mengupayakan salah satu program reformasi birokrasi yang dilaksanakan melalui penerapan e-kinerja di seluruh rangkaian Pemerintah Kota Banda Aceh. Program e-kinerja adalah aplikasi berbasis web milik Pemerintah Kota Banda Aceh yang digunakan untuk melakukan penilaian dan pengukuran kinerja SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dan PNS (Pegawai Negeri Sipil) berdasarkan instrumen analisis jabatan dan analisis beban kerja dan menjadi dasar

perhitungan prestasi kerja serta pemberian tambahan penghasilan.

Sebelum diterapkannya program aplikasi e-kinerja, pengukuran kinerja pegawai dilakukan dengan menggunakan DP3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan), seiring dengan perkembangan zaman, penilaian prestasi kerja PNS dengan DP3 sudah tidak relevan lagi. Pemerintah menemukan solusi dari permasalahan itu dengan mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2014. Penilaian pegawai saat ini sudah berubah dari yang sebelumnya menggunakan DP3 menjadi SKP.

E-kinerja merupakan contoh penerapan dari teori-teori akuntansi sumber daya manusia yang terangkum dalam sebuah aplikasi berbasis web. E-kinerja dapat mengukur, mengidentifikasi, menyampaikan, memberikan penilaian, serta penghargaan berupa tambahan penghasilan.

Kesuksesan sebuah sistem merefleksikan kepuasan pengguna sistem, untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem, diperlukan sebuah model. Model yang baik adalah model yang lengkap tetapi sederhana (Mariana, 2006). Model kesuksesan sistem DeLone & McLean adalah model yang sering digunakan, selain itu ada juga model evaluasi lain yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh yaitu End User Computing Satisfaction (EUCS). EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah informasi (Rasman, 2012).

Ermawati (2012) menyatakan kemampuan teknik personal sebagai tingkat pemahaman pemakai terhadap teknologi, tugas dan keputusan yang harus diambil, dan lingkungan sosial politik. Soegiharto (2001) juga berpendapat bahwa kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi diukur dengan menggunakan rata-rata tingkat pendidikan personil (pengguna) sistem informasi akuntansi. Kemampuan yang dimiliki setiap pengguna berbeda dengan yang lainnya, baik dari segi kemampuan menggunakan komputer, internet, maupun mengoperasikan e-kinerja karena itu pengguna mengharapkan sistem yang digunakan mampu melayani kebutuhan sesuai dengan kemampuan mereka sehingga pengguna merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut.

Pelatihan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi (Mathis, 2002:5). Kemudian, menurut Dessler (2009:263) pelatihan adalah proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, ketrampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Untuk mampu menggunakan sistem e-kinerja seluruh pegawai diberikan sebuah pelatihan untuk menggunakan sistem tersebut. Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pegawai, baik yang baru ataupun yang sudah lama bekerja perlu mengikuti pelatihan karena tuntutan kerja dapat berubah sesuai dengan perubahan sistem, lingkungan kerja, dan lain sebagainya. Pengguna akan puas menggunakan sistem jika mereka meyakini bahwa pelatihan yang mereka ikuti dapat membantu mereka menggunakan sistem tersebut.

Kepuasan pengguna adalah hal yang penting dalam menilai keberhasilan sebuah sistem informasi. Jika pengguna tidak puas dengan suatu sistem informasi, maka akan sulit menilai keberhasilan sistem tersebut. Pengguna bisa saja memutuskan untuk berhenti menggunakan sistem jika merasa tidak puas dalam menggunakannya, yang mana menggunakan sistem tersebut merupakan hal yang sangat vital bagi pengguna itu sendiri. Maka dari itu, sangat penting untuk diketahui tingkat pengaruh kapabilitas personal dan pelatihan e-kinerja terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja, agar kita dapat mempersepsikan keberhasilan sistem e-kinerja.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka yang menjadi masalah utama dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah kapabilitas personal berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh.
- 2) Apakah pelatihan e-kinerja berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh.
- 3) Apakah kapabilitas personal dan pelatihan e-kinerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

- 1) Menguji pengaruh kapabilitas personal terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh.
- 2) Menguji pengaruh pelatihan e-kinerja terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh.
- 3) Menguji pengaruh kapabilitas personal dan pelatihan e-kinerja terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh.

### 1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

#### 1.4.1 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dari hasil penelitian ini adalah:

- 1) Bagi Pemerintah Kota Banda Aceh  
Diharapkan penelitian ini bisa menjadi masukan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan maupun pengembangan sistem terkait pengaruh kapabilitas personal dan pelatihan e-kinerja terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja.
- 2) Bagi Masyarakat  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi masyarakat

#### 1.4.2 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis dari hasil penelitian ini adalah:

- 1) Manfaat bagi peneliti  
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang kapabilitas personal dan pelatihan e-kinerja terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja. Serta menambah wawasan dan pengalaman dalam meneliti suatu masalah.
- 2) Manfaat bagi literatur  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemahaman lebih tentang kapabilitas personal dan pelatihan e-kinerja terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja.
- 3) Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi penelitian-penelitian yang akan dilakukan di masa akan datang.

## 2. Kerangka Teoritis Dan Pengembangan Hipotesis

### 2.1 E-Kinerja

Al-Raisi et al., (2011) mendefinisikan e-kinerja sebagai suatu aplikasi yang dapat membantu organisasi untuk mempertahankan dan memotivasi orang-orang berbakat untuk memberikan kinerja terbaik mereka. Dengan mempersatukan proses kinerja manajemen ke suatu aplikasi dapat meningkatkan kualitas, menghemat waktu, dan dapat memberi insentif yang efektif kepada karyawan.

Menurut Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 38 Tahun 2012, e-kinerja adalah aplikasi berbasis web milik Pemerintah Kota Banda Aceh yang digunakan untuk melakukan penilaian dan pengukuran kinerja PNS berdasarkan instrumen analisis jabatan dan analisis beban kerja dan menjadi dasar perhitungan prestasi kerja dalam pemberian tambahan penghasilan e-kinerja. E-kinerja merupakan suatu program untuk mengukur beban dan prestasi kerja, peningkatan kinerja PNS, kinerja organisasi, dan peningkatan kesejahteraan pegawai.

### 2.2 Kapabilitas Personal

Kapabilitas personal SI dibedakan ke dalam kemampuan spesialis dan kemampuan generalis. Kapabilitas personal sistem informasi diukur dengan menggunakan rata-rata tingkat pendidikan personil SI (Soegiharto, 2001). Para peneliti mengasumsikan bahwa tingkat pengetahuan komputer pengguna akhir secara langsung mempengaruhi kepuasan dengan suatu CBIS (Bruwer, 1984; Hirschheim, 1985; Nelson dan Cheney, 1987) dalam Soegiharto (2001). Jen (2002) berpendapat bahwa semakin tinggi kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi, akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi dengan kinerja sistem informasi akuntansi. Choe (1996) juga berpendapat bahwa kemampuan teknik personal sistem informasi merupakan pengaruh utama dari perekrutan karyawan.

Kapabilitas personal dalam mengoperasikan sistem informasi yang baru sangat dibutuhkan. User yang mahir dan memahami sistem akan berpengaruh

pada kinerja yang dihasilkan dari sistem tersebut (Handoko, 2009). Kapabilitas atau bisa disebut juga dengan kemampuan adalah kapasitas seorang individu dalam melakukan berbagai tugas dalam sebuah pekerjaan (Robbins, 2008:57). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kurangnya pengetahuan yang dimiliki membuat pengguna enggan dalam menggunakan sebuah sistem sehingga tidak bersedia membuat keputusan atau memberikan pandangannya menjadi salah satu alasan terjadinya kegagalan dalam pengembangan sistem informasi.

### 2.3 Pelatihan E-Kinerja

Pengertian pelatihan menurut Notoatmodjo (2003:28) adalah merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia. Pendapat lain yang dikemukakan oleh Gomes (2003:197), pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki prestasi kerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya. Menurut Wilkinson et al., (2000: 557) pelatihan kepada karyawan sangat dibutuhkan agar karyawan lebih terampil dalam menggunakan sistem yang baru, sehingga program pelatihan tersebut akan memberikan keuntungan kepada para karyawan dan pengguna sistem dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Dengan pelatihan, pengguna bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka dan kesungguhan serta keterbatasan SI dan kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kinerja (Komara, 2006).

Menurut Hariandja (2002:168), ada beberapa alasan penting untuk diadakannya pelatihan, yaitu:

- 1) Karyawan yang baru direkrut sering kali belum memahami secara benar bagaimana melakukan suatu pekerjaan.
- 2) Perubahan-perubahan lingkungan kerja dan tenaga kerja. Perubahan disini meliputi perubahan dalam teknologi proses seperti munculnya teknologi 31 baru atau munculnya metode kerja baru. Perubahan dalam tenaga kerja seperti semakin beragamnya tenaga kerja yang memiliki latar belakang keahlian, nilai, sikap yang berbeda memerlukan pelatihan untuk menyamakan sikap dan perilaku terhadap pekerjaan.
- 3) Meningkatkan daya saing perusahaan dan memperbaiki produktivitas. Saat ini daya saing

perusahaan tidak hanya dengan mengandalkan aset berupa modal yang dimiliki, tetapi juga harus dengan sumber daya manusia yang menjadi elemen paling penting untuk meningkatkan daya saing. Hal ini disebabkan sumber daya manusia merupakan aspek penentu utama daya saing yang baik.

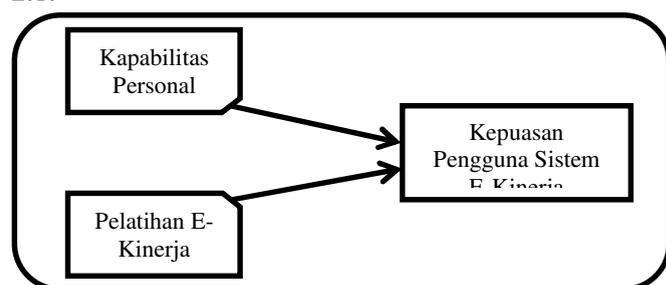
- 4) Menyesuaikan dengan peraturan – peraturan yang ada, misalnya standar pelaksanaan pekerjaan yang dikeluarkan oleh asosiasi industri dan pemerintah, untuk menjamin kualitas produksi atau keselamatan dan kesehatan kerja.

### 2.4 Kepuasan Pengguna Sistem E-Kinerja

Kotler (2002:42) mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Restuningdiah (1999), kepuasan pemakai merupakan pengungkapan perasaan senang atau tidak yang timbul dalam diri pemakai sehubungan dengan keterlibatan atau partisipasi yang diberikannya selama pengembangan sistem. Jogiyanto (2007:23) mengartikan bahwa kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Kepuasan pengguna menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka (Komara, 2006).

Secara umum kepuasan pengguna dapat disimpulkan sebagai suatu respon yang ditunjukkan berupa perasaan senang atau tidak senang oleh seseorang atau sekelompok orang yang telah menggunakan sebuah sistem. Jika pengguna tidak merasa puas akan sistem yang digunakannya, maka akan sulit menilai keberhasilan sistem tersebut.

Berdasarkan uraian sebelumnya, skema kerangka pemikiran tersebut dapat dilihat pada gambar 2.1:



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

### 2.3 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan tinjauan kepustakaan, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

- 1) Kapabilitas personal berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh.
- 2) Pelatihan e-kinerja berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh.
- 3) Kapabilitas personal dan pelatihan e-kinerja pengguna berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh.

## 3. Metode Penelitian

### 3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini mengacu pada rancangan penelitian yang dikemukakan oleh Sekaran tersebut dengan berpedoman pada aspek yang harus terpenuhi, untuk masing-masing aspek dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Sifat Studi

Sifat studi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis adalah pengujian yang menjelaskan sifat hubungan tertentu, atau menentukan perbedaan antar kelompok atau kebebasan dua atau lebih faktor dalam suatu situasi (Sekaran, 2006:162). Pengujian hipotesis yang dilakukan adalah menguji pengaruh kapabilitas personal dan pelatihan e-kinerja terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja.

#### 2. Jenis Investigasi

Jenis investigasi yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah studi korelasional. Studi korelasional merupakan studi yang dilakukan oleh peneliti yang berminat untuk menemukan variabel penting yang berkaitan dengan masalah (Sekaran, 2006:165).

#### 3. Tingkat Intervensi Peneliti terhadap Studi

Tingkat intervensi dalam penelitian ini adalah intervensi minimal. Peneliti hanya melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden yang telah disediakan oleh peneliti. Sehingga peneliti tidak memiliki kemampuan untuk ikut mempengaruhi kondisi di dalam organisasi atau instansi.

#### 4. Situasi Studi

Situasi penelitian dilakukan dalam situasi yang tidak diatur. Peneliti hanya ingin menilai bagaimana pengaruh kapabilitas personal dan pelatihan e-kinerja terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja, penelitian tidak mengganggu jalannya pekerjaan responden sehingga proses kerja berjalan secara normal.

#### 5. Unit Analisis

Unit analisis merujuk pada tingkat kesatuan data yang dikumpulkan selama tahap analisis data selanjutnya (Sekaran, 2006:173). Unit penelitian ini adalah individu. Data yang dikumpulkan yaitu berupa data hasil penyebaran kuesioner kepada para pengguna sistem e-kinerja yakni PNS pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh.

#### 6. Horizon Waktu

Horizon waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah cross-sectional. Pada jenis studi ini, data yang dikumpulkan hanya sekali, baik selama periode harian, mingguan, bulanan, atau tahunan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian (Sekaran, 2006:177).

### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi (Sekaran, 2006:121). Populasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah pengguna sistem e-kinerja pada dua belas SKPD yang tercakup dalam Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling. Karakteristik yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah para PNS pengguna aplikasi e-kinerja dari semua tingkat jabatan dan golongan yang dipilih secara acak. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan metode Slovin dengan tingkat kesalahan 10%.

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Populasi dan Sampel**

No.	Nama SKPD	Populasi	Sampel
1	Dinas Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah	97	11
2	Dinas Syariat Islam	44	5

No.	Nama SKPD	Populasi	Sampel
3	Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga	89	10
4	Dinas Kesehatan	78	9
5	Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika	80	9
6	Dinas Pekerjaan Umum	105	12
7	Dinas Sosial dan Tenaga Kerja	41	5
8	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	36	4
9	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	59	7
10	Dinas Kelautan, Perikanan, dan Pertanian	76	9
11	Dinas Kebersihan dan Keindahan Kota	50	6
12	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	38	4
<b>Jumlah</b>		<b>793</b>	<b>91</b>

Sumber Populasi: Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banda Aceh tahun 2016.

Sumber Sampel : Data Primer, 2016 (diolah)

### 3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang didapatkan melalui penelitian secara langsung terhadap responden dengan membagikan kuisioner. Kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini pernah digunakan sebelumnya dan telah disesuaikan dengan kondisi objek pebelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui penelitian lapangan (field research), yaitu melakukan riset langsung terhadap objek penelitian.

### 3.4 Operasionalisasi Variabel

**Tabel 3.2**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Indikator	Skala				
Kepuasan Pemakai (Y)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Content</i> (isi).</li> <li>• <i>Accuracy</i> (keakuratan).</li> <li>• <i>Format</i> (bentuk).</li> <li>• <i>Ease of use</i> (kemudahan).</li> <li>• <i>Timeliness</i> (ketepatan waktu).</li> </ul>	Interval				
	Kapabilitas Personal (X1)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Knowledge</i> (pengetahuan).</li> <li>• <i>Ability</i> (kemampuan).</li> <li>• <i>Skills</i> (keahlian).</li> </ul>	Interval		
			Pelatihan E-Kinerja (X2)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materi yang diajarkan.</li> <li>• Metode yang digunakan.</li> <li>• Sarana/fasilitas pendukung.</li> <li>• Kemampuan instruktur.</li> <li>• Kemampuan peserta.</li> </ul>	Interval

Sumber: Data Diolah (2016)

Item variabel dalam penelitian ini diukur dengan skala interval melalui metode pengukuran sikap Likert 5 poin yang terbagi atas dua jenis pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif.

### 3.5 Metode Analisis dan Rancangan Pengujian Hipotesis

#### 3.5.1 Metode Analisis

Metode analisis dalam penelitian ini dibagi kedalam tiga tahap. Pertama, pengujian kualitas data. Kedua, melakukan analisis regresi linear berganda. Ketiga, melakukan pengujian hipotesis.

### 3.5.1.1 Pengujian Kualitas Data

#### 3.5.1.1.1 Uji Validitas

Validitas atau tingkat ketepatan, kejitian atau keakuratan adalah kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Mas'ud, 2004:68). Tujuan melakukan uji validitas adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat keakurasian dari sebuah alat ukur untuk mengukur apa yang ingin diukur dan memastikan bahwa item dalam penelitian ini mampu mengukur variabel yang telah ditetapkan. Jika suatu alat ukur mampu menunjukkan hasil ukurnya dengan akurat, maka alat ukur tersebut dikatakan berhasil.

#### 3.5.1.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil pengukuran tetap sama apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap pernyataan yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama pula. Suatu kuesioner dapat dikatakan baik jika dalam pengukuran yang dilakukan secara berulang-ulang pada waktu yang berbeda pada kelompok individu yang sama akan menghasilkan hasil yang sama (kondisi tidak berubah). Instrumen seperti itu dikatakan *reliable* atau dapat diandalkan (Mas'ud,2004:69).

### 3.5.1.2 Analisis Regresi Berganda

Untuk menguji pengaruh kapabilitas personal (X1) dan pelatihan e-kinerja (X2) terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja (Y) pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh dilakukan menggunakan *multiple regression analysis model* (model analisis regresi berganda). Penulis memilih model ini karena hanya untuk menguji pengaruh kapabilitas personal dan pelatihan e-kinerja terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja, baik secara parsial maupun secara simultan. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) 21. Model persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pengguna Sistem E-kinerja

a = Konstanta

$b_1, b_2$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Kapabilitas Personal

$X_2$  = Pelatihan E-Kinerja

e = *epsilon (error term)*

### 3.5.1.3 Rancangan Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan pengukuran variabel dalam penelitian ini, tahap selanjutnya yang akan dilakukan adalah pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis secara statistik ini dilakukan untuk melihat diterima atau ditolak hipotesis yang diajukan. Pengujian pengaruh tersebut dilakukan melalui uji parsial dan simultan oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode survei.

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, maka perlu disusun terlebih dahulu rancangan pengujian hipotesis. Rancangan pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan menguji pengaruh kapabilitas personal (X1) dan pelatihan e-kinerja (X2) terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja (Y), maka penelitian ini dilakukan dengan cara meregres ketiga variabel, baik variabel dependen maupun variabel independen.

#### 3.5.1.3.1 Uji t

Uji t dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara individual (parsial), dengan menganggap variabel lainnya konstan. Jika tingkat profitabilitasnya lebih kecil dari 0.05 maka dapat dikatakan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Adapun prosedur pengujiannya adalah setelah melakukan perhitungan terhadap t hitung, kemudian membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  dan tingkat signifikansi ( $\alpha$ )  $< 0,05$  maka  $H_a$  ditolak ( $H_0$  diterima), yang berarti secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  dan tingkat signifikansi ( $\alpha$ )  $> 0,05$  maka  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak), yang berarti secara parsial variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

### 3.5.1.3.2 Uji F

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama (simultan). Apabila tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

Adapun prosedur pengujiannya adalah setelah melakukan perhitungan terhadap F hitung kemudian membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan tingkat signifikansi ( $\alpha$ )  $< 0,05$  maka  $H_a$  ditolak ( $H_0$  diterima), yang berarti secara simultan semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan tingkat signifikansi ( $\alpha$ )  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima ( $H_a$  ditolak), yang berarti secara simultan semua variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

## 4. Hasil Dan Pembahasan

### 4.1 Penyebaran Kuesioner

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar secara langsung oleh peneliti kepada PNS yang bekerja pada 12 SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh. Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 30 Mei 2016 dan membutuhkan waktu selama 30 hari untuk mengumpulkan seluruh kuesioner (100%) yang berjumlah 91 tersebut.

Seluruh kuesioner yang dikumpulkan diperiksa satu per satu dan diberikan kode pada setiap kuesioner yang telah dijawab oleh para responden. Selanjutnya seluruh data ditabulasi dan diolah menggunakan program SPSS (Statistical Package for Social Science) 20.

### 4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah ciri-ciri atau keadaan para responden pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh. Karakteristik responden penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, dan jenjang pendidikan. Lebih jelas karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 4.1.

**Tabel 4.1**

#### Karakteristik Responden

No.	Uraian	Frekuensi	Persentase
1.	Jenis Kelamin		
	• Pria	36	39,6
	• Wanita	55	60,4
	<b>Jumlah</b>	<b>91</b>	<b>100</b>
2.	Umur		
	• $\leq 30$ tahun	0	0
	• 31-34 tahun	4	4,4
	• 35-39 tahun	24	26,4
	• $\geq 40$ tahun	63	69,2
	<b>Jumlah</b>	<b>91</b>	<b>100</b>
3.	Jenjang Pendidikan		
	• SMA	11	12,1
	• Diploma III	14	15,4
	• Strata I	53	58,2
	• Strata II	13	14,3
	• Strata III	0	0
	<b>Jumlah</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2016 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat dijelaskan bahwa sejumlah 36 orang (39,6%) adalah responden pria sedangkan responden wanita sejumlah 55 orang (60,4%), sehingga dalam penelitian ini responden wanita lebih dominan.

Untuk karakteristik berdasarkan usia, dapat dijelaskan bahwa responden yang berusia dibawah 30 tahun adalah sejumlah 0 orang (0%), usia 31-34 tahun sejumlah 4 orang (4,4%), usia 35-39 tahun sejumlah 24 orang (26,4%), dan yang berusia diatas 40 tahun sejumlah 63 orang (69,2%).

Untuk karakteristik berdasarkan jenjang pendidikan, dapat dijelaskan bahwa responden yang berjenjang pendidikan SMA adalah sejumlah 11 orang (12,1%), jenjang pendidikan diploma III sejumlah 14 orang (15,4%), jenjang pendidikan strata I sejumlah 53 orang (58,2%), jenjang pendidikan strata II sejumlah 13 orang (14,3%), dan untuk jenjang pendidikan strata III adalah sejumlah 0 orang (0%).

### 4.3 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.2 dan 4.3.

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas**

Item Pernyataan	Variabel	Koefisien Korelasi	Nilai Kritis (N=91)	Kesimpulan
Y1	Kepuasan pengguna sistem e-kinerja (Y)	0,298	0,207	Valid
Y2		0,476	0,207	Valid
Y3		0,539	0,207	Valid
Y4		0,489	0,207	Valid
Y5		0,418	0,207	Valid
Y6		0,410	0,207	Valid
Y7		0,422	0,207	Valid
Y8		0,560	0,207	Valid
Y9		0,599	0,207	Valid
Y10		0,668	0,207	Valid
X1.1	Kapabilitas personal (X <sub>1</sub> )	0,817	0,207	Valid
X1.2		0,808	0,207	Valid
X1.3		0,698	0,207	Valid
X2.1	Pelatihan e-kinerja (X <sub>2</sub> )	0,692	0,207	Valid
X2.2		0,638	0,207	Valid
X2.3		0,601	0,207	Valid
X2.4		0,592	0,207	Valid
X2.5		0,601	0,207	Valid
X2.6		0,274	0,207	Valid
X2.7		0,687	0,207	Valid
X2.8		0,643	0,207	Valid
X2.9		0,724	0,207	Valid

Sumber: Data Primer, 2016 (diolah)

**Tabel 4.3**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas**

Variabel	Jumlah Item Pernyataan	Cronbach Alpha	Nilai Kritis Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Pengguna Sistem E-Kinerja (Y)	10	0,637	0,60	Reliabel
Kapabilitas Personal (X <sub>1</sub> )	3	0,662	0,60	Reliabel
Pelatihan E-Kinerja (X <sub>2</sub> )	9	0,786	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah (2016)

Berdasarkan tabel 4.2 dan 4.3, bisa disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Hal ini terlihat dari nilai koefisien korelasinya yang lebih besar dari nilai kritis *r product moment* dan nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60.

**4.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Nilai koefisien regresi masing-masing variabel independen, yaitu kapabilitas personal dan pelatihan e-kinerja untuk variabel dependen kepuasan pengguna sistem e-kinerja dapat dilihat pada tabel 4.4, 4.5, dan 4.6.

**Tabel 4.4**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t-hitung	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(constant)	11,218	3,475		3,228	,002
Kapabilitas Personal	0,308	0,244	0,102	1,260	,211
Pelatihan E-Kinerja	0,617	0,078	0,641	7,946	,000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Pengguna Sistem E-Kinerja

Sumber: Data Primer, 2016 (diolah)

**Tabel 4.5**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	526,352	2	263,176	34,240	,000 <sup>a</sup>
Residual	676,396	88	7,686		
Total	1202,747	90			

a. *Predictors:* (Constant), Pelatihan E-Kinerja, Kapabilitas Personal

b. *Dependent Variable:* Kepuasan Pengguna Sistem E-Kinerja

Sumber: Data Primer, 2016(diolah)

**Tabel 4.6**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,662 <sup>a</sup>	0,438	0,425	2,772

- a. *Predictors:* (Constant), Pelatihan E-Kinerja, Kapabilitas Personal  
 b. *Dependent Variable:* Kepuasan Pengguna Sistem E-Kinerja.

Sumber: Data Primer: 2016 (diolah)

Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan statistik pada tabel 4.4 adalah:

$$Y = 11,218 + 0,308X_1 + 0,617X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Konstanta (a) sebesar 11,218. Artinya, jika faktor-faktor kapabilitas personal (X1) dan pelatihan e-kinerja (X2) dianggap konstan, maka besarnya kepuasan pengguna sistem e-kinerja (Y) pada SKPD Dinas Pemerintah Kota di Kota Banda Aceh sebesar 11,218.
- 2) Koefisien regresi kapabilitas personal (X1) sebesar 0,308. Artinya setiap ada peningkatan sebesar satu pada variabel kapabilitas personal, maka secara relatif akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem e-kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh sebesar 30,8%.
- 3) Koefisien regresi pelatihan e-kinerja (X2) sebesar 0,617. Artinya setiap ada peningkatan sebesar satu pada variabel pelatihan e-kinerja, maka secara relatif akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem e-kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh sebesar 6,17%.

## 4.5 Hasil Pengujian Hipotesis

### 4.5.1 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada tabel 4.4. Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel kapabilitas personal tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja, hal tersebut dikarenakan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $1,260 <$  dari  $t_{tabel}$  yaitu  $1,987$  dengan tingkat signifikan  $0,211 >$   $0,05$ .

Variabel pelatihan e-kinerja berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja, hal tersebut disebabkan karena nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $7,946 >$  dari  $t_{tabel}$  sebesar  $1,987$  dengan tingkat signifikan  $0,000000000006 <$   $0,05$ .

### 4.5.2 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Hasil pengujian hipotesis secara simultan (uji F) dapat dilihat pada tabel 4.5. Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $34,240$  sementara nilai  $F_{tabel}$  sebesar  $3,10$ . Sesuai dengan hipotesis yang diajukan, jika  $F_{hitung} >$   $F_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi  $5\%$ , maka dapat disimpulkan  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Artinya, kapabilitas personal dan pelatihan e-kinerja bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja.

Koefisien korelasi (R) sebesar  $0,662$  menunjukkan bahwa derajat hubungan (korelasi) antara variabel independen dengan variabel dependen sebesar  $66,2\%$ . Artinya kepuasan pengguna sistem e-kinerja (Y) pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh erat hubungannya dengan faktor-faktor kapabilitas personal (X1) dan pelatihan e-kinerja (X2) sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

## 4.6 Pembahasan

### 4.6.1 Pengaruh Kapabilitas Personal terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh

Berdasarkan hasil regresi berganda, nilai koefisien regresi menunjukkan bahwa kapabilitas personal tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh. Hasil ini tidak sesuai dengan hipotesis yang telah dibuat, yaitu kapabilitas personal berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Komara (2006) yang menyatakan bahwa hanya variabel kapabilitas personal yang tidak memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Septriani (2009).

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun kapabilitas personal pengguna baik, belum tentu membuat seorang pengguna puas dalam menggunakan sistem e-kinerja, karena terdapat beberapa faktor lain yang tidak disertakan sehingga mengakibatkan kepuasan dalam menggunakan sistem e-kinerja belum cukup tinggi.

#### **4.6.2 Pengaruh Pelatihan E-Kinerjaterhadap Kepuasan Pengguna Sistem E- Kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh**

Berdasarkan hasil regresi berganda, nilai koefisien regresi menunjukkan bahwa pelatihan e-kinerja berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh. Hasil ini sesuai dengan hipotesis yang telah dibuat, yaitu pelatihan e-kinerja berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Supada (2013) yang menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap total kepuasan pengguna. Sebaliknya, hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Septriani (2009).

Hasil ini menunjukkan bahwa pelatihan e-kinerja dapat mengurangi kesulitan pengguna dalam menggunakan teknologi komputer secara umum dan membantu pengguna dalam memahami dan menggunakan sistem e-kinerja, hal ini mengakibatkan meningkatnya tingkat kepuasan pengguna sistem e-kinerja.

#### **4.7.3 Pengaruh Kapabilitas Personal dan Pelatihan E-Kinerja terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Kinerja padaSKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh**

Berdasarkan hasil pengujian statistik F bahwa, secara simultan kapabilitas personal dan pelatihan e-kinerja berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang telah dibuat, yaitu kapabilitas personal dan pelatihan e-kinerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja. Artinya, kepuasan pengguna sistem e-kinerja terhadap

kapabilitas personal dan pelatihan e-kinerja secara bersama-sama sudah cukup baik.

### **5. Kesimpulan, Keterbatasan, dan Saran**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kapabilitas personal tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh.
- 2) Pelatihan e-kinerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh.
- 3) Kapabilitas personal dan pelatihan e-kinerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna sistem e-kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan-keterbatasan yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini membatasi subjek pada Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh, tidak pada seluruh SKPD yang telah menggunakan sistem e-kinerja.
- 2) Data penelitian ini diperoleh dengan cara persepsi jawaban responden melalui kuesioner.
- 3) Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen yaitu kapabilitas personal dan pelatihan e-kinerja.

#### **5.3 Saran**

##### **5.3.1 Saran Akademis**

Adapun beberapa saran secara akademis untuk penelitian ini, yaitu:

- 1) Agar penelitian dapat dikatakan lebih representatif, maka diharapkan bagi peneliti untuk dapat memperbesar jumlah responden, memperluas wilayah, dan memperbesar ruang lingkup penelitian agar penelitian kedepan mempunyai cakupan yang lebih luas dan menghasilkan hasil penelitian yang jauh lebih baik.
- 2) Disarankan bagi peneliti untuk menambah beberapa variabel independen lain pada penelitian

selanjutnya yang dapat mempengaruhi kapabilitas personal dan pelatihan e-kinerja, sehingga dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna juga dipengaruhi oleh variabel-variabel lain, selain yang telah disertakan dalam penelitian ini.

- 3) Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mendapatkan informasi data penelitian, jika memungkinkan bagi peneliti pada penelitian selanjutnya untuk dapat melakukan wawancara secara langsung dengan para pengguna sistem e-kinerja agar kualitas data yang dihasilkan menjadi lebih baik dan akurat.

### 5.3.2 Saran Praktis

Adapun saran secara praktis untuk penelitian ini adalah:

- 1) Kepada perancang sistem e-kinerja diharapkan agar lebih memperhatikan tingkat kepuasan pengguna sistem e-kinerja sebagai bahan pertimbangan dalam rancangan pengembangan sistem e-kinerja agar sistem tersebut sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna.
- 2) Kepada pengguna e-kinerja diharapkan lebih pro-aktif dalam mendukung pengembangan sistem e-kinerja dengan cara menyampaikan keluhan-keluhan yang mereka rasakan dan kesulitan yang mereka temukan saat menggunakan sistem agar dapat menjadi bahan pertimbangan pengembangan sistem e-kinerja, sehingga sistem e-kinerja menjadi lebih baik.

### Daftar Pustaka

- Al-Raisi Abdul Azis., Saad Amin, & Saad Tahir. 2011. Evaluation of e-performance analysis and assessment in the United Arab Emirates (UAE) Organizations. *Journal of Internet and Information System*. Vol. 2, No. 2, Hal: 20-27. Melalui <http://www.academicjournals.org/> [10/07/15].
- Biwi, Arzia., Ananta Wikrama Tungga Atmaja, & Nyoman Ari Surya Darmawan. 2015. Pengaruh Kapabilitas Personal dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi PT. Tirta Mumbul Jaya Abadi Singaraja. *E-Journal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi*. Vol. 3, No. 1. Melalui <http://ejournal.undiksha.ac.id/> [31/07/15].
- Bodnar, George H. dan William S. Hopwood.2006. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi Kesembilan. Yogyakarta: Andi.
- Choe, Jong-Min. The Relationship among Performance of Accounting Information System, Influence Factors, and Evolution Level of Information Systems. *Journal of Management Information Systems*. Spring 1996, Vol.12, No.4, Hal: 215-239. Melalui <https://www.jstor.org> [03/07/15].
- Dessler, Gary. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks.
- Ermawati, D.D. 2012. *Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja Sistem Informasi Manajemen pada PT PLN Cabang Depok*. Skripsi.Jakarta: Universitas Gunadarma Repository. Melalui <http://publication.gunadarma.ac.id/> [17/07/15].
- Fitri, N. 2012. *Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja pemakai sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Farmasi di Medan*. Tesis dipublikasikan. Medan: Pascasarjana Universitas Sumatera Utara. Melalui <http://repository.usu.ac.id/> [12/07/15].
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PenerbitAndi.
- Gustiyan, Hary. 2014. *Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Tanjungpinang*. Skripsi. Tanjung Pinang: Universitas Maritim Ali Haji. Melalui <http://jurnal.umrah.ac.id/> [30/07/15].
- Hall, James A. 2009. *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Handoko, Christian Sebastianus. 2009. *Analisis Faktor-Faktor Yang Terkait Dengan User Dalam Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Terkomputerisasi*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya. Melalui <http://e-journal.uajy.ac.id/> [10/07/15].
- Hanika, Silviany. 2014. Pengaruh Pendidikan & Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Mekanik Pada PT. Intraco Penta Cabang Pekanbaru.*JOM Fekon* Vol.1,

- No.2, Hal: 1-15. Melalui <http://id.portalgaruda.org/> [29/07/15].
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Iranto, Bondan Dwi dan Indira Januarti. 2012. *Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Pada PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Tengah Dan DIY)*. Semarang: Universitas Diponegoro. Melalui <http://eprints.undip.ac.id/> [09/07/15].
- Ikhsan, Arfan. 2008. *Akuntansi Sumber Daya Manusia: Suatu Tinjauan Penilaian Modal Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jogiyanto, HM. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jen, Tjhai Fung. 2002. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi* Vol.4, No. 2, Hal: 135-154. Melalui <http://digilib.ubaya.ac.id/> [10/07/15].
- Komara, Acep. 2006. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Maksi*. Vol. 6. No.2, Hal: 143-160. Melalui <http://ejournal.undip.ac.id/> [08/07/15].
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Krismiaji. 2005. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi Kedua; Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Mariana, Novita. 2006. Pengukur-Pengukur Kesuksesan Sistem Informasi Eksekutif. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*. Vol. 6. No. 1, Hal: 30-37. Melalui <http://www.unisbank.ac.id/> [30/07/15].
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional: Konsep dan Aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mathis, R.L dan Jackson J.H. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Narimawati, Umi. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurhemia. 2014. *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Pemakai Sistem Informasi Akuntansi*. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin. <http://repository.unhas.ac.id/> [11/11/15].
- O'Brien, James A. 2005. *Introduction to Information Systems: Pengantar Sistem Informasi*. Edisi 12. Terjemahan Dewi Fitriyani dan Deny Arnos Kwary. Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Management Information System*. 8<sup>th</sup> Edition. New York: McGraw Hill.
- Rahayu, Ayu Wahyu Wulan, dan Didied Poernawan. 2013. Analisis Penerapan Akuntansi Sumber Daya Manusia Terhadap Perbandingan Kinerja Laporan Keuangan Pada PT. BPRS Mitra Harmoni Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. Malang: Universitas Brawijaya. Melalui <http://jimfeb.ub.ac.id/> [03/07/11].
- Rakhmat, J. 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Rosdakarya.
- Rasman, Yoel Indra Kusuma. 2012. *Gambaran Hubungan Unsur-Unsur End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok Tahun 2012*. Skripsi. Jakarta: Universitas Indonesia. Melalui <http://lib.ui.ac.id/> [30/07/15].
- Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil.
- \_\_\_\_\_. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025.
- \_\_\_\_\_. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 38 Tahun 2012 tentang Penerapan Program e-Kinerja di Lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh.
- Restuningdiah, N dan Nur Indriantoro. 1999. Pengaruh Partisipasi Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Dengan Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem dan Pengaruh Pemakai Sebagai Moderating Variable. *Jurnal Analisis Bisnis*

- dan *Ekonomi*. Vol.2, No.2, Hal: 105-123. Melalui <<http://etd.repository.ugm.ac.id/>> [10/07/15].
- Riahi, Ahmed dan Belkaoui. 2006. *Accounting Theory*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Romney, Marshall B. dan Paul B. Steinbart. 2004. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat.
- Rusmiati, Rusi. 2013. *Pengaruh Keterlibatan Pemakai, Kapabilitas Personal Sistem Informasi, Ukuran Organisasi Dan Formalisasi Pengembangan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akuntansi (Survei Pada Dua Badan Usaha Milik Negara Di Bandung)*. Skripsi. Bandung: Universitas Pasundan. Melalui <<http://digilib.unpas.ac.id/>> [30/07/15].
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Buku 4. Terjemahan Kwan Men Yon. Jakarta: Salemba Empat.
- Septriani, Evy. 2009. *Pengaruh Kinerja Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT. Bank Muamalat Indonesia (TBK)*. Jakarta: Universitas Gunadarma. Melalui <<http://papers.gunadarma.ac.id/>> [08/07/15].
- Soegiharto. 2001. "Influence Factors Affecting The Performance Of Accounting Information System". *Gajah Mada International Journal of Business* Vol. 3, No. 2, Hal: 177-202.
- Sofyandi, Herman, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Supada, Hari. 2013. *Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pemakai Informasi pada Unit Akuntansi Dinas Pendapatan di Kota Depok*. Thesis. Jakarta: Universitas Gunadarma Repository. Melalui <<http://papers.gunadarma.ac.id/>> [31/07/15].
- Umar, H. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama dan Jakarta Business Research Center.
- Wilkinson, Joseph W, Michael W Cerullo, Vasant Raval dan Bernand Wong On Wing. 2000. *Accounting Information System*. New York: John Wiley And Sons Inc.