

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Perkembangan *E-Government*

Fenomena disrupsi teknologi yang dialami oleh seluruh belahan dunia telah mempengaruhi banyak aspek kehidupan manusia, termasuk diantaranya yaitu interaksi dan komunikasi masyarakat dengan pemerintah (Davison, Wagner, & Ma, 2005). *Electronic Government (e-government)* merupakan produk dan layanan publik yang disediakan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (Afrizal & Wallang, 2021; Sabani, 2020; Nam, 2014; Haldenwang, 2004). *E-government* menjadi bentuk pembuktian bahwa birokrasi pemerintahan bersifat adaptif dan dapat berinovasi mengikuti perkembangan zaman.

E-government setidaknya dapat dilihat dalam 3 (tiga) dimensi, yaitu dimensi demokratis, pelayanan, dan administratif (Jansen, 2005, dalam Suhardi et al., 2015). Perwujudan dimensi ini dikemas melalui pemanfaatan teknologi informasi sehingga diharapkan dapat mengintegrasikan proses bisnis dan secara efektif mengelola data serta meningkatkan kualitas layanan publik. Adapun hubungan *e-government* dengan pemangku kepentingan dapat dikembangkan ke dalam empat

jenis hubungan *e-government* antara lain *government-to-citizen* (G2C), *government-to-employee* (G2E), *government-to-business* (G2B), dan *government-to-government* (G2G) (Siau & Long, 2009).

Implementasi *e-government* juga berkaitan erat dengan tuntutan masyarakat atas transparansi, efektifitas, efisiensi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Zhang, 2005; Suhardi et al., 2015). Hal ini ditunjukkan juga oleh prinsip-prinsip *good governance* yang mendasari pembangunan *e-government* seperti penegakan hukum (*law enforcement*), efisiensi dan efektivitas administrasi pemerintahan, partisipasi publik, serta pemerataan (Suardi, Sofia, & Andriyanto, 2015). Lebih lanjut, *World Bank* juga mendefinisikan tata kelola pemerintah yang baik sebagai intisari dalam menciptakan dan mempertahankan lingkungan yang mendorong pembangunan, serta komponen penting dalam suatu ekonomi yang sehat.

Heeks (2001, dalam Irawan, 2013) memaparkan hal-hal yang mempengaruhi keberhasilan implementasi dan pengembangan *e-government*. Faktor tersebut antara lain:

- a. *external pressure* atau tuntutan dari para *stakeholder*;
- b. *internal politic desire* atau inisiatif dari internal pemerintah;
- c. *overall vision and strategy* atau visi umum dan strategi;
- d. *effective project management* atau manajemen efektifitas proyek;
- e. *effective change management* atau manajemen perubahan efektif;
- f. *requisite competencies* atau kompetensi yang dibutuhkan; dan

g. *adequate technological infrastructure* atau infrastruktur teknologi yang mencukupi.

Ketujuh faktor tersebut secara garis besar meliputi 3 (tiga) elemen yaitu komitmen, sumber daya, serta nilai/*value* bagi pengguna layanan.

Sumber daya sebagai salah satu elemen yang dapat mendorong kesuksesan implementasi *e-government* sangat berkaitan erat dengan pemanfaatan sistem teknologi informasi secara optimal. Heeks (2001, dalam Suhardi et al., 2015) menyebutkan adanya kontribusi signifikan dari teknologi informasi dan komunikasi terhadap tercapainya tujuan *good governance*, dimana penyelenggaraan pemerintahan menjadi lebih efisien dan efektif. Pesatnya kemajuan teknologi dan perkembangan arus informasi juga semakin mendukung perbaikan sistem layanan publik.

Pemerintah Indonesia turut merespon perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 (Inpres-6/2001) tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia. Dua tahun kemudian, pemerintah kembali menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 (Inpres-3/2003) tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Melalui kedua landasan hukum tersebut pemerintah menyadari bahwa ketidakmampuan adaptasi dengan perkembangan kemajuan teknologi dapat membawa Indonesia dalam ketertinggalan bahkan keterisolasian dari hubungan internasional. Oleh karena itu diamanatkan kepada seluruh unsur lembaga pemerintahan untuk membangun kesamaan pemahaman dan tindakan yang terpadu dalam implementasi *e-government* sesuai tugas dan fungsinya masing-masing.

2.1.2 Layanan Lelang

Lelang atau *auction*, diturunkan dari bahasa Latin “*augere*” yang berarti “untuk meningkatkan” (Krishna, 2009). Konsep lelang di Indonesia pertama kali dikenal pada zaman pendudukan Belanda melalui lelang komoditas teh yang diselenggarakan oleh serikat dagang Hindia Timur bernama *Vereenigde Oostindische Compagnie* (VOC) (Simanjuntak, 2023). Pemerintah Hindia Belanda kemudian mengukuhkan lelang sebagai mekanisme penjualan melalui *Staatsblad* 1908 Nomor 189 tentang *Vendu Reglement*. Pada rezim ini, lelang digunakan sebagai instrumen eksekusi dan mekanisme yang diterapkan dalam jual-beli barang-barang pejabat Belanda yang dimutasi.

Pemberlakuan *Vendu Reglement* menjadi dasar dari awal terbentuknya lembaga lelang dalam organisasi pemerintahan di Indonesia. Berdasarkan peraturan tersebut, lelang ditetapkan berada di bawah kewenangan Menteri Keuangan dan sampai dengan saat ini masih menjadi landasan pelaksanaan lelang dalam pemerintahan Indonesia. Tugas tersebut kemudian dilimpahkan pada DJKN sebagai penyelenggara dalam perumusan serta pelaksanaan kebijakan di bidang kekayaan negara, penilaian, dan lelang.

Pelaksana operasional layanan lelang dijalankan oleh KPKNL selaku unit vertikal DJKN. Aturan teknis lelang berpedoman pada PMK-213 tentang Petunjuk Pelaksanaan Lelang. Penyelenggaraan lelang di Indonesia pada dasarnya melibatkan 3 (tiga) pihak, yaitu penjual atau pemohon lelang, pembeli, dan sebagai perantara diantara keduanya adalah penyelenggara lelang atau dalam hal ini KPKNL.

2.1.3 Jenis Lelang

KPKNL menyelenggarakan lelang wajib dan lelang sukarela. Lelang wajib merupakan lelang untuk melaksanakan putusan/penetapan pengadilan, dokumen berkekuatan hukum, serta ketentuan perundang-undangan. Adapun lelang sukarela merupakan penjualan barang-barang milik perorangan maupun badan hukum/badan usaha secara sukarela. Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan lelang wajib bersifat *mandatory* sebagai pelaksanaan suatu amanat hukum. Sementara itu lelang sukarela cenderung bersifat tanpa paksaan dan datang dari keinginan masing-masing penjual/pemohon lelang.

Terdapat dua jenis lelang pada kategori lelang wajib yaitu lelang eksekusi dan lelang noneksekusi. Hal yang membedakan kedua jenis lelang ini adalah dasar/latar belakang pelaksanaan lelang tersebut. Lelang eksekusi mencakup segala penjualan barang atas perintah putusan/penetapan pengadilan maupun dokumen lain yang berkekuatan hukum. Di sisi lain, lelang noneksekusi wajib dilaksanakan berdasarkan amanat peraturan perundang-undangan yang mengharuskan barang dijual melalui lelang. Salah satu contoh pelaksanaan lelang noneksekusi wajib yaitu lelang Barang Milik Negara (BMN) yang telah melampaui masa penggunaannya dan dianggap lebih menguntungkan secara ekonomis untuk dijual.

2.1.4 Fungsi Lelang

Lelang sebagai suatu bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah menjalankan 2 (dua) fungsi antara lain fungsi publik dan privat (Sudiarto, 2021). Pada fungsi pelayanan publik, lelang digunakan sebagai alat penegakan hukum (*law enforcement*) dari berbagai peraturan yang berlaku. Fungsi ini ada pada jenis lelang

eksekusi yang merupakan jenis lelang untuk melaksanakan putusan pengadilan atau dokumen lain yang dipersamakan, serta untuk melaksanakan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Fungsi lain pelayanan publik tercermin pada pelaksanaan lelang noneksekusi wajib terhadap barang-barang tertentu yang diharuskan dijual melalui lelang berdasarkan peraturan perundang-undangan. Salah satu pelaksanaan lelang noneksekusi wajib yaitu lelang dalam rangka pengelolaan Barang Milik Negara (BMN). Penjualan BMN melalui lelang merupakan wujud pelaksanaan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) sekaligus bentuk transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pengelolaan kekayaan negara. Sementara itu, fungsi privat pada layanan lelang memberi keterbukaan pada siapa saja yang ingin melaksanakan penjualan melalui penyelenggara lelang pemerintah. Fungsi ini dicerminkan dari pelaksanaan lelang sukarela dimana penjual tanpa paksaan dapat memilih lelang sebagai sarana penjualan.

Selain menjalankan kedua fungsi tersebut, lelang yang diselenggarakan DJKN juga menjadi salah satu penyumbang penerimaan negara sebagai fungsi *budgeter*. Lelang mengumpulkan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) melalui bea lelang yang dikenakan baik pada pihak pembeli maupun penjual. Lelang juga mengumpulkan Pajak Penghasilan (PPh) serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan (BPHTB) untuk objek berupa tanah dan/atau bangunan.

2.1.5 Transformasi Layanan Lelang

DJKN sebagai instansi pemerintah penyelenggara lelang turut melakukan upaya transformasi digital dengan menyediakan layanan lelang berbasis jaringan internet yaitu portal Lelang Indonesia yang dapat diakses melalui <https://lelang.go.id/>. Layanan tersebut merupakan sarana bagi para pihak yang terlibat untuk melaksanakan perannya masing-masing dalam suatu proses lelang. Konsep portal Lelang Indonesia menyerupai suatu sistem *e-commerce* atau *marketplace* digital dimana penjual dan pembeli melakukan transaksi. Digitalisasi lelang ini dilakukan sebagai jawaban atas tuntutan layanan serupa yang telah lebih dulu diterapkan, serta semakin mudahnya publik bertransaksi jual-beli tanpa perlu terjadi pertemuan antara penjual dan pembeli. Adanya pandemi COVID-19 juga mempercepat pergeseran norma kebiasaan masyarakat menuju berbasis digital.

Laman sistem portal Lelang Indonesia dibedakan menjadi 2 (dua) jenis yaitu *backoffice* dan *front-office*. Laman *backoffice* portal lelang diperuntukkan bagi internal KPKNL yang bertugas dalam proses layanan lelang antara lain pelelang, administrator, bendahara penerimaan, dan pihak lain yang terkait. Layanan lelang untuk pihak eksternal didapatkan melalui akses laman *front-office* pada portal Lelang Indonesia, sementara itu pihak eksternal pengguna layanan portal Lelang Indonesia meliputi pemohon lelang/penjual serta masyarakat secara umum sebagai calon pembeli/peserta lelang.

Pada laman *front-office* calon pembeli maupun peserta lelang dapat melihat barang yang dijual di KPKNL seluruh Indonesia dan melakukan penawaran terhadap lot lelang yang diinginkan. Calon pembeli lelang terlebih dahulu harus melakukan registrasi dan melengkapi persyaratan sebagai calon peserta lelang.

Pengguna yang telah terverifikasi kemudian dapat melakukan penawaran lelang secara *online*. Portal Lelang Indonesia memungkinkan peserta lelang tidak perlu lagi hadir secara fisik di lokasi penyelenggaraan lelang. Peserta mengajukan penawaran terhadap barang tertentu melalui laman *front-office* pada sistem portal Lelang Indonesia. Peserta dengan harga penawaran paling tinggi kemudian ditetapkan sebagai pemenang lelang dan berkewajiban melakukan pelunasan.

Portal lelang tidak hanya memfasilitasi calon pembeli untuk melakukan penawaran tanpa kehadiran, laman *front-office* portal Lelang Indonesia juga menyediakan fitur permohonan *online* yang dapat dimanfaatkan oleh penjual. Fitur ini juga memungkinkan penjual mengajukan permohonan lelang tanpa perlu hadir secara fisik ke KPKNL. Untuk dapat mengajukan permohonan lelang secara *online*, calon pemohon lelang diwajibkan untuk telah mempunyai akun pengguna aplikasi portal Lelang Indonesia dan telah melengkapi dokumen data diri berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), serta data nomor rekening bank sesuai kedudukan pemohon lelang. Jika semua persyaratan pada tahap pra-lelang telah terpenuhi, maka jadwal lelang dapat ditetapkan dan kemudian dilanjutkan dengan tahap pelaksanaan lelang oleh pelelang. Layanan lelang oleh KPKNL juga mencakup layanan pasca-lelang berupa penerbitan berita acara pelaksanaan lelang atau risalah lelang. Produk pasca-lelang berupa salinan risalah lelang dan kutipan risalah lelang sampai saat ini masih diterbitkan secara fisik berkaitan dengan sifatnya yang merupakan akta autentik dengan kekuatan pembuktian sempurna.

Suatu layanan yang baik tentu saja harus tepat guna dan memudahkan penggunaannya untuk memenuhi kebutuhan. Termasuk juga transformasi yang dilakukan layanan lelang dari lelang konvensional menuju digitalisasi melalui sistem portal Lelang Indonesia. Kesuksesan suatu sistem informasi disebutkan bersifat multidimensi dan terdapat berbagai indikator yang mempengaruhinya. Dimensi kesuksesan sistem informasi tersebut penting menjadi perhatian pemilik sistem, dalam hal ini adalah DJKN, sebagai *guidance* pengembangan dan perbaikan pemberian layanan lelang.

2.1.6 Lelang Noneksekusi Wajib BMN

Barang Milik Negara (BMN) merupakan semua barang yang diperoleh atas beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) maupun berasal dari perolehan lain yang sah. Amanat pengelolaan BMN yang akuntabel dituangkan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2020. Tata kelola pengelolaan BMN juga diatur sebagai bentuk pertanggungjawaban atas penggunaan APBN, yang akan bermuara pada laporan keuangan pemerintah. Pengelolaan BMN juga merupakan wujud pelaksanaan *good governance*.

Pengelolaan BMN dilakukan berdasarkan suatu siklus mulai dari perencanaan kebutuhan dan penganggaran sampai dengan pembinaan, pengawasan, dan pengendalian. Salah satu tahapan dalam siklus tersebut yaitu pemindahtanganan BMN, yang dilakukan terhadap BMN yang telah selesai masa ekonomisnya dan tidak digunakan lagi dalam penyelenggaraan tugas unit terkait.

Terdapat sejumlah bentuk pemindahtanganan BMN, diantaranya yaitu melalui penjualan BMN.

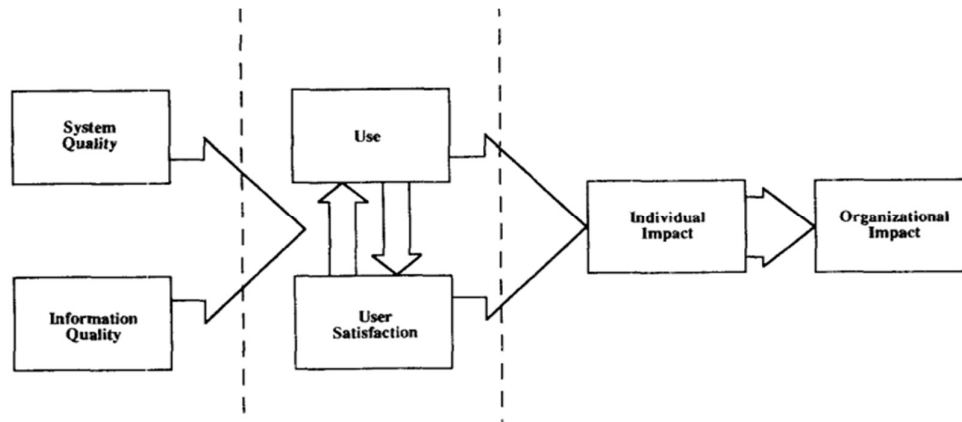
Penjualan BMN dalam rangka pemindahtanganan dilakukan secara lelang sebagaimana diatur dalam Pasal 14 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/PMK.06/2021 yang mengatur tata cara pelaksanaan pemindahtanganan BMN. Berdasarkan aturan terkait lelang, penjualan BMN termasuk dalam jenis lelang noneksekusi wajib yaitu penjualan barang-barang yang berdasarkan peraturan perundang-undangan diwajibkan dilakukan melalui lelang. Terdapat beberapa pengecualian penjualan BMN melalui lelang, antara lain BMN bersifat khusus, BMN berupa tanah dan/atau bangunan yang diperuntukkan bagi kepentingan umum, dan beberapa kondisi lainnya yang tidak memungkinkan BMN tersebut dijual melalui lelang.

2.1.7 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean

Vanlommel dan DeBrabander (1975) dalam DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa kesuksesan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh banyak variabel yang saling berhubungan dan mempengaruhi. Studi yang dilakukan sebelum penelitian DeLone & McLean (1992) dengan konsep pengukuran homogen dianggap menjadi kurang relevan. Melalui tulisannya: *“Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable”*, DeLone & McLean menganalisis setidaknya 100 studi empiris terkait penentuan kesuksesan suatu sistem informasi. Keduanya menemukan bahwa hasil pengukuran terhadap studi-studi tersebut tidak konsisten karena menggunakan aspek kesuksesan yang berbeda-beda.

Melalui tulisan tersebut, DeLone & McLean kemudian mengembangkan suatu model dari teori komunikasi oleh Shannon & Weaver (1949). Keduanya mendefinisikan *output* suatu sistem informasi sebagai tingkat teknis, tingkat semantik, dan tingkat efektivitas. Model DeLone dan McLean juga mengadopsi penelitian Mason (1978) terkait efektivitas penerimaan informasi sebagai pengaruh/*influence* yang dapat memberi dampak pada level individu maupun organisasi. Model tersebut ditunjukkan pada Gambar II.1 berikut.

Gambar II.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (1992)



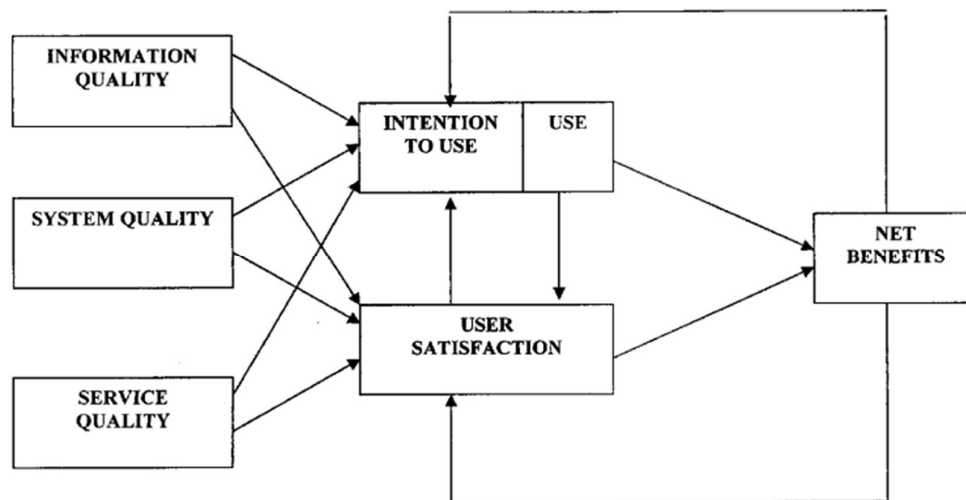
Sumber: DeLone & McLean (1992)

Model tersebut mengukur kesuksesan suatu sistem informasi melalui analisis hubungan-hubungan antara 6 (enam) rumusan dimensi/variabel. Variabel tersebut meliputi kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan sistem (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individu (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organizational impact*).

Seiring berjalannya waktu, DeLone dan McLean pada tahun 2003 mempublikasikan kembali model kesuksesan sistem informasi yang telah dilakukan perbaikan dan penyesuaian. Perbaikan ini merupakan hasil penelitian yang telah

memvalidasi, menguji, maupun memperkaya model sebelumnya (DeLone & McLean, 2003). Pada pembaruan model tersebut dilakukan penambahan dimensi kualitas layanan (*service quality*), serta peleburan dimensi dampak individu dan dampak organisasi ke dalam dimensi manfaat bersih (*net benefit*). Selain itu ditambahkan pula dimensi minat penggunaan (*intention to use*) yang dapat menggantikan dimensi penggunaan (*use*). Model DeLone & McLean yang telah disesuaikan ditunjukkan pada Gambar II.2 berikut.

Gambar II.2 Pembaruan Model DeLone & McLean (2003)



Sumber: DeLone & McLean (2003)

Kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, yang kemudian berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem serta *net benefit* yang dirasakan oleh pengguna. Model kesuksesan sistem informasi tersebut telah menjadi rujukan banyak peneliti utamanya terkait pengukuran kinerja suatu sistem informasi dan dampaknya pada pengguna. Hal tersebut menghasilkan beragam definisi operasional dari dimensi kesuksesan sistem informasi. Urbach dan Müller (2012) memaparkan garis besar

dari masing-masing dimensi kesuksesan sistem informasi yang kemudian menjadi acuan bagi peneliti-peneliti lainnya.

Kualitas sistem (*system quality*) merupakan dimensi kesuksesan yang menjelaskan karakteristik suatu sistem informasi. Ukuran atas dimensi ini umumnya adalah terkait aspek penggunaan serta performa sistem yang menjadi objek pengamatan. Pengukuran lain untuk dimensi kualitas sistem mencakup akses, akurasi data, efisiensi, fleksibilitas, integrasi, dan lain-lain.

Dimensi kualitas informasi (*information quality*) memberikan gambaran terkait hasil akhir/*output* yang diperoleh pengguna sistem. Pengukuran untuk dimensi ini banyak dipengaruhi oleh kepuasan *end-user* terhadap tingkat kegunaan *output* tersebut khususnya dalam rangka menunjang pekerjaan/kebutuhan pengguna. Item pengukuran pada dimensi kualitas informasi antara lain berupa akurasi, ketersediaan, relevansi, reliabilitas, dan konsistensi.

Kesuksesan pada dimensi kualitas layanan (*service quality*) dari suatu sistem digambarkan melalui kualitas dukungan yang diperoleh pengguna selama menggunakan sistem tersebut. Pengukurannya dapat dilakukan dengan item daya tanggap/*responsiveness*, keandalan, fleksibilitas, dan lain-lain. Dimensi kualitas layanan juga dapat mencakup pengukuran terhadap pemilik/penyedia layanan suatu sistem informasi seperti kualitas interpersonal.

Intensi penggunaan/*intention to use* atau dimensi penggunaan merepresentasikan derajat kegunaan suatu sistem oleh penggunanya. Perspektif pengukuran dengan item penggunaan riil sistem lebih tepat diterapkan pada sistem dengan sifat *voluntary*. Adapun untuk sistem informasi yang implementasinya

berdasarkan kewajiban dan bersifat *mandatory*, dimensi penggunaan kurang tepat diukur pengaruhnya terhadap kualitas sistem.

Pengukuran dimensi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) penting dilakukan dalam sistem yang bersifat *mandatory*. Dimensi ini memberi gambaran tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu sistem secara keseluruhan. Instrumen pengukuran pada dimensi kepuasan pengguna juga dapat meliputi item dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

Manfaat bersih (*net benefit*) merupakan dimensi kesuksesan sistem informasi berupa gambaran kontribusi sistem terhadap kinerja pengguna layanannya. Beberapa penelitian merujuk dimensi ini pada keuntungan materialis seperti *profitability*, *return on investment* (ROI), *cost*, dan sebagainya. Namun demikian, pengukuran tersebut dianggap tidak memungkinkan karena dampak yang diterima pengguna sistem lebih bersifat *intangible* dan dipengaruhi oleh variabel-variabel di lingkungannya. Dimensi manfaat bersih juga menggambarkan persepsi dari pengguna sistem di level individu maupun organisasi secara keseluruhan.

Model DeLone & McLean disusun atas beragam variabel yang berhubungan. Variabel tersebut saling terikat dan dapat mempengaruhi satu sama lain. Pengukuran suatu pengaruh variabel terhadap variabel yang lain dapat diterjemahkan ke dalam suatu pengukuran kuantitatif melalui salah satu bidang kajian statistik yaitu *multivariate analysis*. Analisis multivariat biasa digunakan dalam proses mengolah variabel yang bervariasi, dengan tujuan mengeksplorasi pengaruh variabel terhadap variabel yang lain.

2.1.8 *Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS)*

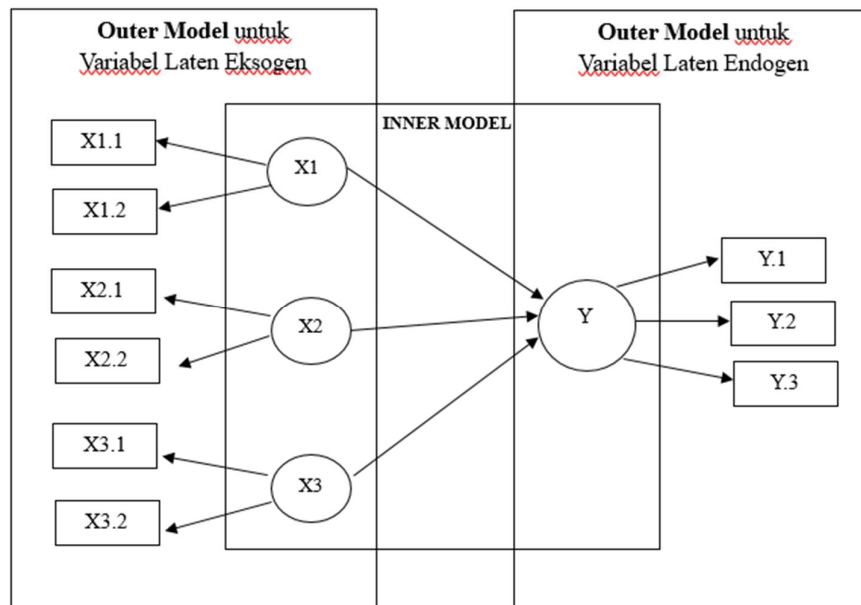
Structural Equation Model (SEM) termasuk dalam metode analisis multivariat, yaitu metode statistik untuk menganalisis variabel yang beragam dalam satu waktu (Hair Jr, Black, Babin, & Anderson, 2019). Sarwono & Narimawati (2015) menjelaskan SEM merupakan teknik pembangunan dan pengujian statistik dengan model sebab-akibat. Secara umum terdapat dua metode dalam praktik penggunaan SEM yaitu *Covariance Based* (SEM-CB) dan *Partial Least Square* (SEM-PLS) (Hair Jr., et al., 2021).

Sarwono & Narimawati (2015) menjelaskan SEM-PLS merupakan pemodelan jalur yang dikembangkan oleh Wold (1985) dan Lohmoller (1989), yang mengestimasi nilai variabel laten melalui variabel manifes yang berkaitan. Musyaffi, Khairunnisa, & Respati (2022) menyebutkan metode SEM-PLS lebih tepat digunakan dalam penelitian dengan tujuan eksploratori yang mengembangkan suatu model *existing*. Adapun sejumlah aspek yang menjadi perhatian dalam menggunakan metode ini antara lain yaitu ukuran sampel, bentuk sebaran data, skala pengukuran data, serta *missing values*.

Analisis dalam teknik SEM-PLS terdiri dari model pengukuran (*measurement model/outer model*) dan model struktural (*structural model/inner model*). Sarwono dan Narimawati (2015) menjelaskan model pengukuran bertujuan untuk menggambarkan hubungan indikator-indikator (variabel manifest) dengan variabel latennya. Pengujian pada model struktural dilakukan untuk mengidentifikasi dan melihat hubungan antar variabel laten, baik variabel eksogen

maupun endogen dalam penelitian. Hubungan antar kedua model tersebut digambarkan pada Gambar II.3 sebagai berikut.

Gambar II.3 Model SEM-PLS



Sumber: Musyaffi, Khairunnisa, & Respati (2022)

Pengujian model pengukuran (*outer model*) menghasilkan angka reliabilitas dan validitas. Lebih lanjut, pengujian tersebut dilakukan pada 2 (dua) macam indikator yaitu indikator reflektif dan indikator formatif. Teknik pengujian pada indikator reflektif antara lain melalui *convergent validity*, *discriminant validity*, *Average Variant Extracted (AVE)*, *composite reliability*, maupun *Cronbach alpha*. Adapun pada indikator formatif, pengujian dapat dilakukan dengan *significance of weights* dan *multicollinearity* (Musyaffi, Khairunnisa, & Respati, 2022).

Hasil pengujian pada *outer model* kemudian diteruskan dalam model struktural (*inner model*) untuk memperoleh jawaban atas tujuan penelitian serta menguji hipotesis yang telah dibangun. Pengujian pada *inner model* antara lain

meliputi uji *R-square*, *estimate for Path Coefficients*, *effect size (F-square)*, atau *prediction relevance (Q-square)* (Musyaffi, Khairunnisa, & Respati, 2022).

2.2 Penelitian yang relevan

Penelitian terkait evaluasi faktor-faktor pengaruh kesuksesan suatu sistem informasi sudah banyak dilakukan dan dapat dijadikan acuan bagi penelitian serupa. Dalam penelitian ini, dilakukan kajian terhadap riset terdahulu yang cukup relevan, khususnya penelitian terkait kesuksesan sistem yang disediakan pemerintah. Kajian tersebut dilakukan sebagai dasar perumusan hipotesis dalam penelitian ini.

Bandiyono dan Muttaqin (2020) melakukan penelitian terhadap kesuksesan sistem Lelang Indonesia (*e-auction*) dari sudut pandang penyelenggara lelang (pelelang DJKN) di seluruh Indonesia berdasarkan model DeLone dan McLean. Hasil penelitian tersebut menunjukkan dua dari enam variabel mempengaruhi nilai kepuasan pengguna sistem Lelang Indonesia, yaitu kualitas informasi dan kesesuaian sistem dengan kebutuhan pelelang. Di sisi lain, peneliti menyimpulkan bahwa variabel kegunaan dan kemudahan penggunaan sistem tidak memiliki pengaruh pada kepuasan pelelang sehubungan dengan sifat *mandatory* pada sistem *e-auction* tersebut.

Peneliti lain yang menggunakan model DeLone dan McLean adalah Kurniawan dan Sugianto (2015). Penelitian dilakukan terhadap faktor kepuasan pengguna aplikasi Portal Pengguna Jasa DJBC pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priuk. Dalam tulisannya, Kurniawan dan Sugianto (2015) menggunakan variabel penelitian berupa *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *system importance* (kepentingan sistem),

perceived usefulness (kegunaan yang dirasakan), dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa seluruh hubungan antar variabel yang menjadi hipotesis penelitian memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, sehingga seluruh hipotesis yang diajukan dapat diterima.

Penelitian lain mengukur kepuasan pengguna sistem yang dievaluasi dengan variabel kualitas pelayanan, kualitas informasi, kualitas sistem, dukungan organisasi, dan lingkungan peraturan. Rahayu et al. (2023) melakukan penelitian terhadap sistem aplikasi SAKTI di lingkungan Kantor Wilayah DJPb Provinsi Riau dan menyimpulkan kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh kelima variabel berpengaruh signifikan pada manfaat bersih pengguna SAKTI di lingkup tersebut. Pada penelitian tersebut juga disebutkan bahwa manfaat bersih (*net benefit*) merupakan faktor kesuksesan paling penting dari implementasi suatu sistem informasi. Variabel ini juga dianggap dapat mengukur keseimbangan antara dampak positif dan negatif suatu bentuk *e-government* seperti sistem SAKTI.

Pengujian model DeLone & McLean pada implementasi SAKTI juga dilakukan oleh Amriani dan Iskandar (2019), dengan simpulan kesuksesan sistem berdasarkan model DeLone & McLean belum tercapai. Dua dari empat hipotesis yang diajukan menunjukkan hasil positif dan dapat diterima, yaitu adanya pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, dan adanya pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Adapun kepuasan pengguna SAKTI tidak dipengaruhi oleh kualitas informasi dan kualitas layanan.

Wijayanti & Novianti (2019) melakukan penelitian terhadap sistem rekonsiliasi dan penyusunan laporan keuangan terintegrasi (e-Rekon & LK).

Penelitian tersebut menunjukkan adanya pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sementara kepuasan pengguna secara keseluruhan mempengaruhi manfaat bersih yang diterima. Hasil lain yang didapatkan adalah bahwa lingkungan organisasi mempengaruhi struktur organisasi, dan struktur organisasi juga mempengaruhi nilai manfaat bersih yang diterima.

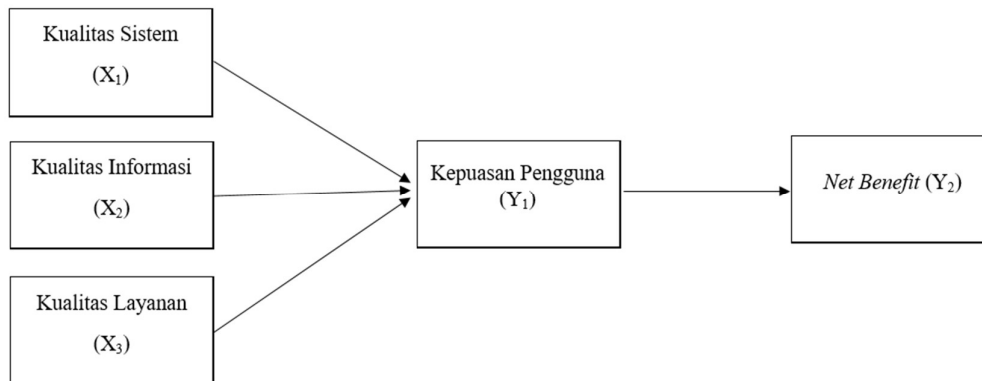
Analisis faktor pengaruh kesuksesan implementasi sistem E-Filing Pajak menggunakan model pengukuran DeLone & McLean dilakukan oleh Ihsan A.R. dan Azwar (2018). Sebagian hipotesis yang diajukan pada penelitian tersebut disetujui dan dapat diterima. Kualitas sistem dan kualitas informasi dibuktikan memiliki pengaruh pada kepuasan pengguna, sehingga disimpulkan bahwa sifat *mandatory* pada sistem *e-filing* pajak bukan merupakan satu-satunya penyebab tingginya intensitas penggunaan sistem.

2.3 Kerangka Penelitian

Berdasarkan tinjauan penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa penelitian terkait kesuksesan sistem portal Lelang Indonesia dilakukan sebatas pada pengguna layanan dari pihak internal DJKN. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (2003) yang merupakan rujukan paling banyak digunakan dalam penelitian serupa (Lowry et al., 2007, dalam Urbach & Müller, 2012). Penelitian menggunakan model DeLone & McLean juga banyak dilakukan pada sistem informasi sektor pemerintahan, termasuk sistem yang implementasinya bersifat *mandatory*.

Penulis menggunakan model DeLone & McLean (2003) untuk menguji performa sistem portal Lelang Indonesia berdasarkan persepsi pihak penjual pada jenis lelang noneksekusi wajib BMN di lingkup provinsi DKI Jakarta. Pengukuran variabel dependen dan independen didasarkan pada indikator-indikator relevan yang ditentukan dalam model maupun berdasarkan penelitian terdahulu. Adapun variabel tingkat penggunaan (*use/intention to use*) dikecualikan karena tidak relevan digunakan dalam mengukur kesuksesan sistem informasi yang penggunaannya bersifat wajib (*mandatory*). Kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini ditunjukkan dalam Gambar II.4 sebagai berikut.

Gambar II.4 Kerangka pikir penelitian



Sumber: Diolah penulis dari model DeLone & McLean

2.4 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan yang diharapkan muncul sebagai jawaban atas suatu masalah dalam penelitian (Sugiyono, 2013; Azhari et al., 2023). Penyusunan hipotesis dilakukan berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu. Rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H₁: Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

Maes dan Poels (2007, dalam Rana et al., 2014) menyebutkan bahwa kualitas sistem dapat diketahui ketika pengguna telah menyelesaikan pekerjaan tertentu melalui sistem tersebut. Kurniawan dan Sugianto (2015) dalam penelitiannya terkait pengujian faktor kepuasan penggunaan Portal Pengguna Jasa DJBC pada KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priuk menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Rahayu, Sudarno, & Komardi (2023) juga menyatakan hal serupa dalam penelitiannya terhadap kesuksesan sistem aplikasi SAKTI di lingkungan Kantor Wilayah DJPb Provinsi Riau. Amriani dan Iskandar (2019) pun mendapatkan hasil serupa terkait pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna berdasarkan penelitiannya terkait implementasi SAKTI di lingkup satuan kerja BPPK. Demikian halnya hasil penelitian Ihsan A.R. dan Azwar (2018) yang membuktikan adanya pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dalam implementasi sistem *e-filing* pajak di KPP Madya Makassar.

H₂: Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

Informasi dalam variabel pengukuran ini meliputi keluaran (*output*) yang dihasilkan sistem. Informasi dapat berbentuk laporan, dokumen, maupun informasi lainnya dalam bentuk apapun (DeLone & McLean, 1992). Bandiyoni dan Muttaqin (2020) yang juga meneliti terkait kesuksesan sistem aplikasi Lelang Indonesia dari sudut pandang Pelelang di internal DJKN membuktikan bahwa kualitas informasi

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kurniawan dan Sugianto (2015) dalam penelitiannya terkait pengujian faktor kepuasan penggunaan Portal Pengguna Jasa DJBC pada KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priuk menemukan hasil serupa. Kualitas informasi yang mempengaruhi kepuasan pengguna dibuktikan pula oleh Rahayu, Sudarno, & Komardi (2023) dalam penelitian sistem aplikasi SAKTI di lingkungan Kantor Wilayah DJPb Provinsi Riau. Wijayanti & Novianti (2019) serta Ihsan A.R. & Azwar (2018) melalui dua penelitian yang berbeda juga menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna.

H3: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

Kualitas layanan merupakan segala pelayanan yang diterima pengguna sistem dari penyelenggara. Pembuktian terhadap hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna dikemukakan oleh Rahayu et al. (2023) dalam penelitiannya terhadap penggunaan SAKTI di lingkup Kantor Wilayah DJPb Provinsi Riau. Wijayanti & Novianti (2019) yang melakukan penelitian terhadap sistem aplikasi e-Rekon & LK di satuan kerja wilayah pembayaran KPPN Sekayu juga membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan pengguna.

H4: Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*)

Kepuasan pengguna merupakan hasil tanggapan/citra atas *output* yang diterimanya dari hasil suatu sistem (DeLone & McLean, 1992). Variabel ini diukur

dari adanya manfaat, efisiensi, efektivitas, serta dampak lain yang dirasakan dengan menggunakan suatu sistem informasi. Rahayu et al. (2023) dalam penelitiannya membuktikan hubungan kausalitas yang positif dan signifikan dari kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih sistem SAKTI pada satuan kerja di lingkup Kantor Wilayah DJPb Provinsi Riau. Hal sama juga ditemukan oleh Amriani dan Iskandar (2019) pada penelitiannya terhadap implementasi SAKTI di lingkungan BPPK. Wijayanti & Novianti (2019) dalam penelitiannya terhadap sistem aplikasi e-Rekon & LK di satuan kerja wilayah pembayaran KPPN Sekayu juga membuktikan variabel manfaat bersih yang diterima pengguna sistem dipengaruhi oleh variabel kepuasan pengguna secara positif dan signifikan.