

# MEMBANGUN *TRUST* TERHADAP *PUBLIC E-PROCUREMENT* MELALUI KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN KEPUASAN PENGGUNA

**Indah Umiyati**  
Universitas Indonesia  
[indahumiyati@gmail.com](mailto:indahumiyati@gmail.com)

**Akhmad Syahroza**  
Universitas Indonesia  
[akhmad\\_syahroza@yahoo.com](mailto:akhmad_syahroza@yahoo.com)

**Vera Diyanty**  
Universitas Indonesia  
[veranabila1@gmail.com](mailto:veranabila1@gmail.com)

## 1. Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat faktor-faktor yang bisa mempengaruhi *trust* terhadap *e-procurement* sebagai bagian dari inisiatif *e-government* di Indonesia. Faktor tersebut adalah kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna. Kualitas sistem informasi terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Kualitas sistem informasi bisa mempengaruhi *trust* secara langsung (*direct effect*) dan tidak langsung melalui kepuasan pengguna sebagai perantara (*indirect effect*). Survey dilakukan terhadap auditor BPK sebagai pengguna *e-procurement* dan 142 data responden digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini. Analisis dilakukan menggunakan *structural equation modeling-diagonally weighted least square*. Hasil penelitian menunjukkan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan *trust* pada *e-procurement*. Kualitas sistem dan kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut mengimplikasikan bahwa kualitas informasi menjadi factor penting yang mempengaruhi *trust* dan kepuasan pengguna *e-procurement* di Indonesia.

Kata kunci : *e-government* dan *e-procurement*, kualitas sistem informasi, *e-satisfaction* dan *e-trust*.

## 2. PENDAHULUAN

### 2.1 Latar Belakang

Pada organisasi sektor publik, dalam hal ini pemerintahan, ada tiga pihak yang terlibat dalam kontrak yaitu legislatif, eksekutif dan masyarakat (Almquist, 2013). *Ultimate principal* dalam konsep teori keagenan di sektor publik adalah masyarakat (Almquist, 2013). Legislatif dan eksekutif (pemerintah) sebagai agen dari masyarakat harus menjaga akuntabilitas dari kinerjanya terhadap masyarakat (Mulgan, 2000).

Untuk menjaga akuntabilitas kinerjanya, maka interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan, membutuhkan adanya sistem pelayanan publik yang optimal, efektif dan efisien (Rehman, Esichaikul dan Kamal, 2011). Salah satu cara yang bisa ditempuh agar pelayanan publik bisa lebih efektif, efisien dan nyaman terutama pada level transaksi adalah dengan berinteraksi secara *online* yang kemudian dikenal sebagai *e-government* (Chen, Jubilado, Capistrano dan Yen, 2015).

*E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan internet untuk memudahkan akses dan memberikan pelayanan dan operasional pemerintah sehingga memudahkan seluruh pihak yang akan berinteraksi dengan pemerintah mencakup masyarakat, perusahaan, pegawai dan *stakeholder* lainnya (Teo, Srivastava dan Jiang, 2008). *E-government* tersebut dapat berupa *government to government* (G2G), *government to customer* (G2C) dan *government to business* (G2B) (Alsaghier, 2009). Salah satu contoh dari *e-government* adalah pengadaan barang dan jasa secara elektronik (*e-procurement*).

*E-procurement* menggunakan sistem komunikasi yang terintegrasi (biasanya berbasis web) dalam melakukan semua proses pembelian barang dan jasa (Croom dan Jones, 2005). Interaksi pemerintah dengan dunia usaha, masyarakat dan unit pemerintah lain melalui *public e-procurement* cukup menarik untuk dikaji karena masing-masing pihak baik pemerintah maupun dunia usaha mempunyai kepentingan yang harus diintegrasikan sehingga pelaksanaan pengadaan barang dan jasa pemerintah melalui *e-procurement* dilaksanakan sepenuhnya untuk kepentingan masyarakat. Jika dibandingkan dengan inisiatif *e-government* lainnya *e-procurement* memiliki karakteristik yang berbeda karena melibatkan banyak pihak yaitu lembaga pemerintah, panitia pengadaan, pejabat pembuat komitmen, penyedia barang/jasa, konsultan, pajak dan bank (LKPP, 2009).

Efisiensi pengadaan barang dan jasa melalui *e-procurement* terjadi karena biaya transaksi yang lebih murah, pelayanan publik yang lebih baik serta siklus pengadaan yang lebih pendek (LKPP, 2009). Informasi yang dapat diakses oleh publik melalui web site *e-procurement* bisa meningkatkan transparansi proses pengadaan barang dan jasa pemerintah.

Perkembangan *e-procurement* di Indonesia semakin dikuatkan dengan diterbitkannya PP No. 54 tahun 2010 mengenai Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah. PP ini telah mengalami dua kali revisi, pertama pada tahun 2011 (PP No. 35 tahun 2011) dan kedua pada tahun 2012 (PP No. 70 tahun 2012). Pada revisi kedua ini, penggunaan *e-procurement* menjadi wajib dalam pengadaan barang dan jasa di Indonesia.

Banyaknya instansi pemerintah yang melakukan *e-procurement* melalui LPSE dari tahun 2010 ke 2011 (sebelum diwajibkan) mengalami perkembangan yang pesat. Sejak tahun 2012 ketika *e-procurement* sudah diwajibkan, semua instansi sudah menggunakan LPSE, sehingga sampai dengan tahun 2014 tidak terjadi penambahan instansi pengguna LPSE (Gambar 1.1). Tidak terjadinya penambahan LPSE ini disebabkan beberapa pemerintah kabupaten/kota belum mempunyai

infrastruktur penunjang dibentuknya LPSE (lpse.lkpp.go.id, 2014). Bagi pemerintah kabupaten/kota yang belum mempunyai LPSE bisa menyelenggarakan lelang pengadaan barang dan jasa melalui *e-procurement* pada LPSE Pemda Propinsi (Perka LPKK No. 10 Thn. 2010).

Begitupun jumlah transaksi lelang melalui *e-procurement* LPSE juga mengalami perkembangan yang cukup pesat, terutama menginjak tahun 2012 karena pada tahun tersebut pengadaan barang dan jasa pemerintah sudah diwajibkan dilakukan melalui LPSE (Gambar 1.2).

Melihat perkembangan penggunaan *e-procurement* pada pemerintah di Indonesia maka menjadi penting untuk menilai keberhasilan sistem *e-procurement* tersebut. Manfaat dari digunakannya *e-procurement* di Indonesia adalah semakin baiknya tatakelola pengadaan barang dan jasa pemerintah, seperti yang ditegaskan oleh Perpres No. 54 Tahun 2010 Pasal 107

Banyaknya temuan BPK terkait pengadaan barang/jasa pemerintah dan menginjak tahun ke tiga setelah *e-procurement* diwajibkan di Indonesia menimbulkan pertanyaan. Terutama mengenai keberhasilan implementasi dari *e-procurement* dalam meningkatkan tatakelola barang dan jasa pemerintah. Auditor BPK, sebagai salah satu pengguna sistem *e-procurement* di Indonesia, menggunakan sistem *e-procurement* untuk memperoleh informasi yang akan digunakan sebagai dasar dalam melakukan audit pengadaan barang dan jasa pemerintah.

Dalam kondisi seperti ini, faktor *trust* terhadap *e-government* menjadi alternatif untuk melihat faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan sistem *e-government* (Warkentin, et al., 2002). Dalam konteks teknologi, *trust* kepada sebuah teknologi menggambarkan *trust* bahwa teknologi tersebut bisa digunakan untuk menyelesaikan tugas yang diinginkan dengan memuaskan (Teo, et al, 2008). Dikaitkan dengan *e-government*, faktor utama yang menentukan keberhasilan dari sebuah *website-government* adalah *trust* bahwa sebuah *website-government* akan bertindak secara bertanggungjawab ketika masyarakat mengunjungi atau bertransaksi menggunakan *website* tersebut (Teo, Lin dan Lai, 2009).

Terkait dengan *e-procurement*, beberapa penelitian menyatakan bahwa faktor *trust* dan ketergantungan (*dependency*) berperan dalam keputusan adopsi *e-procurement* (Abdullah dan Al-Hakim, 2006). Untuk konteks Indonesia ketika transaksi pengadaan barang dan jasa diwajibkan dilakukan melalui sistem *e-procurement*, perlu dinilai juga *trust* pengguna terhadap sistem tersebut.

Penelitian ini memilih persepsi *trust* auditor BPK terhadap sistem informasi *e-procurement*. Achuora (2009) menyatakan bahwa audit pengadaan publik bertujuan untuk menjamin dana publik dikeluarkan untuk tujuan yang sebenarnya, memaksimalkan nilai yang diterima oleh unit pengadaan, menjamin sistem pengadaan yang baik dan akuntabel dan mengidentifikasi kelemahan dari pengadaan. Diterapkannya *publice-procurement* mengakibatkan informasi yang digunakan oleh audit eksternal dalam melakukan audit pengadaan adalah informasi yang dihasilkan oleh sistem *publice-procurement*.

Penelitian mengenai *public-procurement* kebanyakan masih bersifat kualitatif dan mengulas mengenai bagaimana seharusnya implementasi dan tantangan yang dihadapi dari sistem tersebut agar bisa mencapai tujuan yaitu membuat pengadaan publik menjadi semakin efisien, transparan dan belanja infrastruktur publik pada harga yang rasional (Mitchell, 2000; Cromm dan Jones, 2005; Hardy dan Williams, 2008; Othman, Jusoff, Zakaria, Nordin dan Sahidan, 2009; Hui, Othman, Omar, Rahman dan Haron, 2010).

Beberapa penelitian mengenai *public-procurement* melakukan analisis kuantitatif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi sistem (Vaidya, Sajeev dan Callender, 2006;; Sambasivan, Wemyss dan Rose, 2010; Concha, Astudilo, Porrua dan Pimenta, 2012; Moe dan Paivarinta, 2013; Kusi, Aggrey dan Nyarku, 2014), dampak dari pelaksanaan *public-procurement* (Costa, Arantes dan Tavares, 2013) serta potensi *public-procurement* dalam mengurangi korupsi (Neupane, Soar dan Vaidya, 2014).

Sampai saat ini, peneliti belum menemukan penelitian yang menilai kepercayaan (*trust*) pengguna sistem *public-procurement* terhadap sistem tersebut baik dari sisi informasi yang dihasilkan maupun proses yang dilakukan. Penelitian ini mencoba menilai tingkat *trust* pengguna sistem *public-procurement* serta faktor *antecedent* dari *trust* tersebut.

Yeh dan Li (2009), Sanayei et al. (2009) dan Lin et al. (2014) menyatakan bahwa faktor *antecedent* dari *trust* pengguna sistem informasi adalah dimensi kualitas sistem. Dimensi kualitas sistem mempunyai pengaruh langsung terhadap *trust* pengguna sistem tersebut (Yeh dan Li, 2009). Dimensi kualitas mencakup kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas pelayanan (*service quality*) (DeLone dan McLean, 2004; Petter dan McLean 2009).

DeLone dan McLean (2004) dan Petter dan McLean (2009) menyatakan bahwa dimensi kualitas tersebut masing-masing mempengaruhi persepsi dari kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kepuasan terhadap sebuah transaksi adalah reaksi emosional yang terjadi akibat sebuah *disconfirmation experience* (Oliver, 1981).

Ketika kinerja lebih baik dari yang diharapkan maka tingkat kepuasan yang tinggi akan muncul sebagai hasil dari diskonfirmasi positif. Ketika kinerja lebih buruk dari yang diharapkan maka tingkat kepuasan yang rendah akan muncul sebagai hasil dari diskonfirmasi negatif (Yi, 1990). Selain dipengaruhi oleh dimensi kualitas sistem, *trust* pengguna dari suatu sistem tergantung kepada kepuasan dari pengguna sistem tersebut (Li dan Yeh, 2009; Sanayei et al., 2009 dan Lin et al., 2014).

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini mencoba melihat sejauhmana kualitas sistem informasi *e-procurement* dapat mempengaruhi *trust* pengguna *e-procurement* (*direct effect*). Selain itu, penelitian ini melihat sejauhmana kualitas sistem informasi *e-procurement* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna *e-procurement* yang pada akhirnya mempengaruhi *trust* pengguna *e-procurement* di Indonesia (*indirect effect*).

## 2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan dan tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem informasi *e-procurement* berpengaruh terhadap *trust* pengguna sistem *e-procurement* di Indonesia?
2. Apakah kualitas sistem informasi *e-procurement* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *e-procurement* di Indonesia?
3. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap *trust* pengguna sistem *e-procurement* di Indonesia?

## 3. Landasan Teori

Soudry (2006) konflik keagenan pada pengadaan publik terjadi pada pendelegasian wewenang pengadaan barang dan jasa publik dari eksekutif (pemerintah) sebagai *principal* kepada unit pengadaan sebagai *agent*. Konflik keagenan yang terjadi antara pemerintah dan unit pengadaan diakibatkan oleh adanya asimetri informasi yang bisa menyebabkan *adverse selection* dan *moral hazard* yang menimbulkan ketidakefisienan dalam proses pengadaan publik (Soudry, 2006).

Mengatasi terjadinya ketidakefisienan dan menyelaraskan tujuan maka bisa diterapkan mekanisme sistem insentif, sanksi, sistem informasi dan pengawasan (Slyke, 2006). Salah satu solusi yang ditawarkan untuk mengurangi asimetri informasi dalam sistem pengadaan publik adalah dengan membangun sistem informasi (Slyke, 2006). Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem pengadaan disebut *e-procurement*. *E-procurement* merupakan sistem informasi yang menjadi *interface* antara unit pengadaan dengan penyedia barang dan jasa. *E-procurement* diharapkan dapat mengurangi asimetri informasi dan menyelaraskan tujuan antara unit pengadaan dengan penyedia barang dan jasa.

Untuk mengetahui sejauhmana *publice-procurement* bisa mengurangi asimetri informasi antara pemerintah dan unit pengadaan, maka perlu dilakukan analisis apakah informasi yang dihasilkan oleh *publice-procurement* tersebut bisa terpercaya. Pihak yang menjadi pengguna *e-procurement* di Indonesia adalah unit pengadaan, pejabat pembuat komitmen, penyedia barang dan jasa, serta auditor (internal maupun eksternal).

Achuora (2009) menyatakan bahwa audit pengadaan publik bertujuan untuk menjamin dana publik dikeluarkan untuk tujuan yang sebenarnya, memaksimalkan nilai yang diterima oleh unit pengadaan, menjamin sistem pengadaan yang baik dan akuntabel dan mengidentifikasi kelemahan dari pengadaan. Diterapkannya *publice-procurement* mengakibatkan informasi yang digunakan oleh audit eksternal dalam melakukan audit pengadaan adalah informasi yang dihasilkan oleh sistem *publice-procurement*.

Yeh dan Li (2009), Sanayei et al. (2009) dan Lin et al. (2014) menyatakan bahwa faktor *antecedent* dari *trust* pengguna sistem informasi adalah dimensi kualitas sistem. Dimensi kualitas sistem mempunyai pengaruh langsung terhadap *trust* pengguna sistem tersebut (Yeh dan Li, 2009). Selain dipengaruhi oleh dimensi kualitas sistem, *trust* pengguna dari suatu sistem tergantung kepada kepuasan dari pengguna sistem tersebut (Li dan Yeh, 2009; Sanayei et al., 2009 dan Lin et al., 2014).

Dimensi kualitas mencakup kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan (DeLone dan McLean, 2004; Petter dan McLean 2009). DeLone dan McLean (2004) dan Petter dan McLean (2009) menyatakan bahwa dimensi kualitas sistem tersebut masing-masing mempengaruhi persepsi dari kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

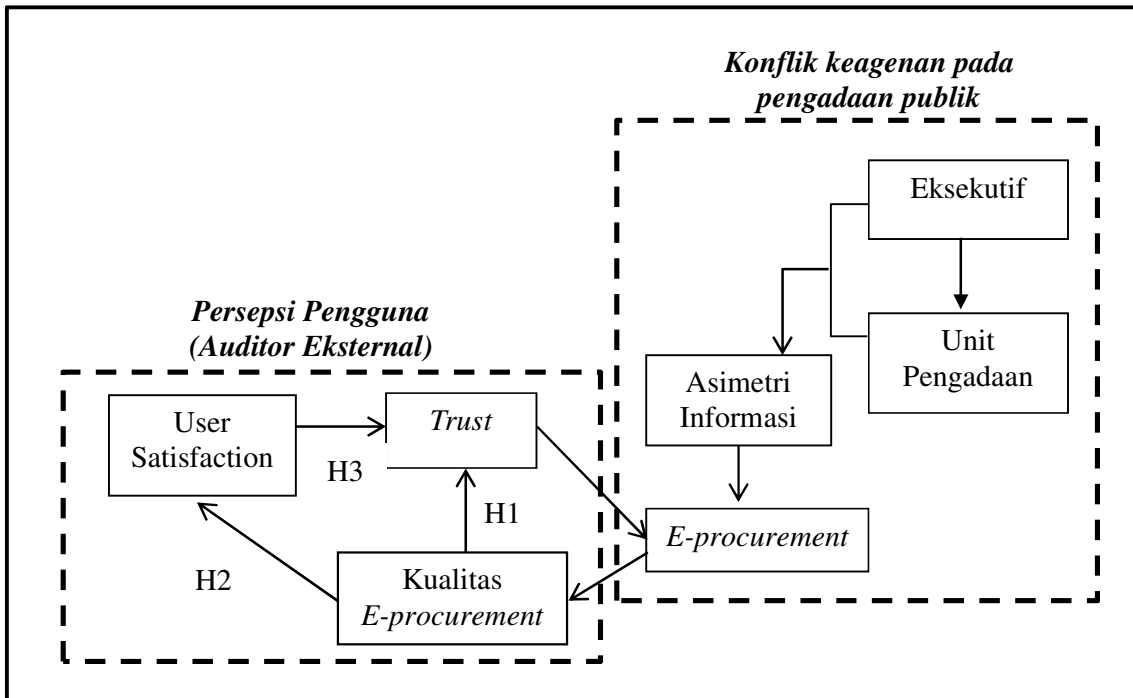
Berdasarkan uraian diatas, kerangka pemikiran dari penelitian ini digambarkan pada gambar 2.2

#### **4. Pengembangan Hipotesis**

##### **Kualitas dan *Trust* terhadap *E-procurement***

Rendahnya tingkat reliabilitas dari teknologi menyebabkan konsumen kehilangan kepercayaannya terhadap *e-commerce* (Corbit, et al., 2003). Sehingga, kualitas teknologi merupakan salah satu faktor yang bisa mempengaruhi persepsi *trust* konsumen terhadap website *e-commerce*. Dalam surveynya terhadap pengguna internet di New Zealand. Corbit et al. (2003) menemukan bahwa kualitas *website* merupakan faktor yang mempengaruhi persepsi *trust* konsumen terhadap sistem *e-commerce*.

## Kerangka Pemikiran



LPSE sebagai perantara antara penyedia barang dan jasa dengan Unit Layanan Pengadaan instansi pemerintah disebut sebagai *onlineintermediary*. *Onlineintermediary* adalah institusi pihak ketiga yang memfasilitasi transaksi antara pembeli dan penjual dalam pasar *online* dengan cara mengumpulkan, memproses dan menyebarkan informasi (Pavlou dan Gefen, 2004). Sebagai *intermediary* maka LPSE dapat memfasilitasi transaksi dan berperan dalam membangun kepercayaan pengguna dan mengurangi resiko penggunaan sistem tersebut. Pavlou dan Gefen (2004) menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap *trust* pengguna situs belanja *online*.

Kualitas diketahui sebagai faktor penting dalam memperoleh *trust* dari *e-commerce* (Yeh dan Li, 2009). Chang et al. (2014) melakukan survey berbasis web kepada pengguna website pelayanan hotel. Penelitian ini menemukan bahwa dimensi kualitas web yang diukur dengan kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, maka diduga kualitas sistem informasi *e-procurement* akan berpengaruh positif terhadap *trust* pengguna *e-procurement*. Sehingga ditetapkan hipotesis sebagai berikut:

*H1 : Kualitas sistem informasi e-procurement berpengaruh positif terhadap trust pengguna e-procurement.*

DeLone dan McLean (1992) mengemukakan bahwa kualitas sistem informasi pada tahap teknik diukur menggunakan kualitas sistem dan pada tahap semantic diukur menggunakan kualitas informasi. Kemudian DeLone dan McLean (2003, 2004) mengembangkan dimensi kualitas sistem informasi yang mengukur efektifitas *information provider* (pihak yang menghasilkan informasi) dan *service provider* (pihak yang mendukung *end user developers*) yang dikenal dengan kualitas pelayanan.

Kualitas sistem adalah karakteristik sistem informasi yang diinginkan (Peter, DeLone and McLean, 2008). Misalnya : kemudahan digunakan (*ease of use*), fleksibilitas sistem, reliabilitas sistem, dan kemudahan untuk dipelajari. Selain itu juga mencakup fitur atau tampilan dari sistem yang intuitif, canggih, fleksibel dan cepat. Apabila kualitas sistem dari sebuah sistem informasi baik maka diharapkan *trust* pengguna terhadap sistem informasi tersebut akan meningkat. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas sistem dari sebuah sistem informasi berpengaruh positif terhadap *trust* pengguna sistem informasi tersebut (Corbitt et al., 2003; Colesca, 2006; Cyr, 2008; Alsaghier et al., 2009; Eid, 2011; Chang et al., 2014).

Berdasarkan uraian diatas, maka diduga kualitas sistem *e-procurement* akan berpengaruh positif terhadap *trust* pengguna *e-procurement*. Sehingga ditetapkan hipotesis sebagai berikut:

*H1a : Kualitas sistem e-procurement berpengaruh positif terhadap trust pengguna e-procurement.*

Kualitas informasi adalah karakteristik dari output sistem yang diharapkan, mencakup laporan manajemen dan halaman web (Peter et al, 2008). Misalnya: relevansi, mudah dipahami, akurat, padat, lengkap, murah, tepat waktu dan bermanfaat. Apabila kualitas informasi dari sebuah sistem informasi baik maka diharapkan *trust* pengguna terhadap sistem informasi tersebut akan meningkat. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas informasi dari sebuah sistem informasi berpengaruh positif terhadap *trust* pengguna sistem informasi tersebut (Cyr, 2008; Alsaghier et al., 2009; Chen et al., 2012; Detlor et al., 2013).

Berdasarkan uraian diatas, maka diduga kualitas informasi *e-procurement* akan berpengaruh positif terhadap *trust* pengguna *e-procurement*. Sehingga ditetapkan hipotesis sebagai berikut:

*H1b : Kualitas informasi e-procurement berpengaruh positif terhadap trust pengguna e-procurement.*

Kualitas Jasa adalah kualitas dukungan yang diperoleh pengguna sistem informasi dari departemen dan personel sistem informasi (Peter et al, 2008). Misalnya: tanggap, akurat, reliable, kompeten secara teknis dan empati dari staff sistem informasi. Kualitas pelayanan yang dikenal dengan SERVQUAL, yang diadaptasi dari bidang ilmu pemasaran, adalah instrument pengukuran untuk mengukur kualitas pelayanan sistem informasi (Pitt et al., 1995). Apabila kualitas pelayanan dari sebuah sistem informasi baik maka diharapkan *trust* pengguna terhadap sistem informasi tersebut akan meningkat. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari sebuah sistem informasi berpengaruh positif terhadap *trust* pengguna sistem informasi tersebut (Cyr, 2008; Abbas et al., 2011; Beldad et al., 2011; Chang et al., 2013)



Berdasarkan uraian diatas, maka diduga kualitas pelayanan *e-procurement* akan berpengaruh positif terhadap *trust* pengguna *e-procurement*. Sehingga ditetapkan hipotesis sebagai berikut:

*H1c : Kualitas pelayanan e-procurement berpengaruh positif terhadap trust pengguna e-procurement.*

### **Kualitas dan Kepuasan terhadap E-procurement**

Beberapa penelitian menemukan bahwa kualitas dari *e-commerce* berdampak pada kepuasan dan juga *trust* (Chae et al, 2002; Ribbink et al, 2004; Cyr et al, 2008). Persepsi masyarakat terhadap kualitas website *e-government*, yang terdiri dari kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan keinginan untuk menggunakan website tersebut (Teo et al., 2008).

Chen et al. (2013) melakukan survey kepada 155 pembeli dan penjual yang menggunakan sistem *e-commerce*, penelitiannya menemukan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kualitas proses berpengaruh terhadap kepuasan dari pengguna *e-commerce*.

Berdasarkan uraian diatas, maka diduga kualitas *e-procurement* akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-procurement*. Sehingga ditetapkan hipotesis sebagai berikut:

*H2 : Kualitas e-procurement berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna e-procurement.*

DeLone dan McLean (1992) mengemukakan bahwa kualitas sistem informasi pada tahap teknik diukur menggunakan kualitas sistem dan pada tahap semantic diukur menggunakan kualitas informasi. Kemudian DeLone dan McLean (2003, 2004) mengembangkan dimensi kualitas sistem informasi yang mengukur efektifitas *information provider* (pihak yang menghasilkan informasi) dan *service provider* (pihak yang mendukung *end user developers*) yang dikenal dengan kualitas pelayanan.

Kualitas sistem adalah karakteristik sistem informasi yang diinginkan (Peter et al., 2008). Misalnya : kemudahan digunakan (*ease of use*), fleksibilitas sistem, reliabilitas sistem, dan kemudahan untuk dipelajari. Selain itu juga mencakup fitur atau tampilan dari sistem yang intuitif, canggih, fleksibel dan cepat. Apabila kualitas sistem dari sebuah sistem informasi baik maka diharapkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut akan meningkat. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas sistem dari sebuah sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi tersebut (Cyr, 2008; Eid, 2011; Chang et al., 2012; Chen et al., 2013).

Berdasarkan uraian diatas, maka diduga kualitas sistem *e-procurement* akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-procurement*. Sehingga ditetapkan hipotesis sebagai berikut:

*H2a : Kualitas sistem e-procurement berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna e-procurement.*

Kualitas informasi adalah karakteristik dari output sistem yang diharapkan, mencakup laporan manajemen dan halaman web (Peter et al, 2008). Misalnya: relevansi, mudah dipahami,

akurat, padat, lengkap, murah, tepat waktu dan bermanfaat. Apabila kualitas informasi dari sebuah sistem informasi baik maka diharapkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut akan meningkat. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas informasi dari sebuah sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi tersebut (Cyr, 2008; Eid, 2011; Chang, 2012; Chen, 2013).

Berdasarkan uraian diatas, maka diduga kualitas informasi *e-procurement* akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-procurement*. Sehingga ditetapkan hipotesis sebagai berikut:

*H2b : Kualitas informasi e-procurement berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna e-procurement.*

Kualitas Jasa adalah kualitas dukungan yang diperoleh pengguna sistem informasi dari departemen dan personel sistem informasi (Peter et al, 2008). Misalnya: tanggap, akurat, reliable, kompeten secara teknis dan empati dari staff sistem informasi. Kualitas pelayanan yang dikenal dengan SERVQUAL, yang diadaptasi dari bidang ilmu pemasaran, adalah instrument pengukuran untuk mengukur kualitas pelayanan sistem informasi (Pitt et al., 1995). Apabila kualitas pelayanan dari sebuah sistem informasi baik maka diharapkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut akan meningkat. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari sebuah sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi tersebut (Cyr, 2008; Chang, 2012; Alawneh et al., 2013; Chen, 2013)

Berdasarkan uraian diatas, maka diduga kualitas pelayanan *e-procurement* akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-procurement*. Sehingga ditetapkan hipotesis sebagai berikut:

*H2c : Kualitas pelayanan e-procurement berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna e-procurement.*

### **Kepuasan dan *Trust* terhadap *E-procurement***

Kepuasan pengguna berhubungan dekat dengan *trust* interpersonal (Geyskens et al., 1996) dan dianggap sebagai variabel *antecedent* dari *trust* (Garbarino dan Johnson, 1999; Selnes, 1998). Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan *antecedent* dari *trust* (Garbarino dan Johnson, 1999). Beberapa penelitian telah memvalidasi dampak positif dari kepuasan terhadap *trust* dalam lingkungan *e-commerce* (Pavlou, 2003). Jika konsumen telah mengalami kepuasan terhadap *supplier*, akan terbentuk tingkat *trust* yang tinggi berdasarkan pengalaman sebelumnya.

Dampak positif dari kepuasan terhadap *trust* diduga dapat terjadi pada kondisi *online* (Ribbink, 2004). Dampak positif dari kepuasan konsumen terhadap *trust* dengan mempertimbangkan *service provider* telah ditunjukkan untuk industri *e-tailing* buku (Pavlou, 2003). Dianalogikan dari penelitian tersebut, kepuasan yang dialami konsumen dengan sistem *e-tailer* tertentu diharapkan dapat meningkatkan keyakinan mereka untuk membuat pembelian *online* selanjutnya melalui sistem

tersebut begitu juga dengan terbentuknya *trust* terhadap media *online* tersebut (sistem-based *trust*) (Ribbink et al., 2004).

Ribbink et al. (2004) menemukan bahwa *e-satisfaction* menjadi faktor pendorong terbentuknya *e-trust* dan menjadi memediasi pengaruh dimensi kualitas terhadap *e-trust*. Mendapat *trust* pengguna *e-commerce* menggunakan internet tergantung kepada kepuasan penggunanya. Beberapa penelitian menganalisis berbagai hal seperti dampak dari kepuasan terhadap loyalitas pengguna *m-commerce* (Lin dan Wang, 2006), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam *m-commerce* (Choi et al, 2008) dan dampak dari budaya kepada kepuasan (Cyr et al, 2008). Beberapa penelitian menemukan bahwa tingkat kepuasan merupakan faktor kunci dalam memperoleh *trust* pengguna sebuah sistem bisnis (Li dan Yeh, 2009; Yeh dan Li, 2009).

Kepuasan merujuk pada kondisi afektif dari konsumen yang dihasilkan dari evaluasi menyeluruh dari semua aspek yang melengkapi hubungan dengan konsumen (Casalo et al, 2008, Severt, 2002). Kepuasan dapat ditingkatkan oleh kondisi ekonomi (misalnya : keuntungan moneter) atau faktor psikologi (misalnya: menepati janji atau kemudahan berhubungan dengan pemasok) (Geyskens et al., 1999). Konsekuensinya, tingkat *trust* dari konsumen dipengaruhi secara langsung oleh tingkat kepuasannya (Singh dan Sirdeshmukh, 2000).

Berdasarkan uraian diatas, maka diduga kepuasan pengguna *e-procurement* akan berpengaruh positif terhadap *trust* pengguna *e-procurement*. Sehingga ditetapkan hipotesis sebagai berikut:

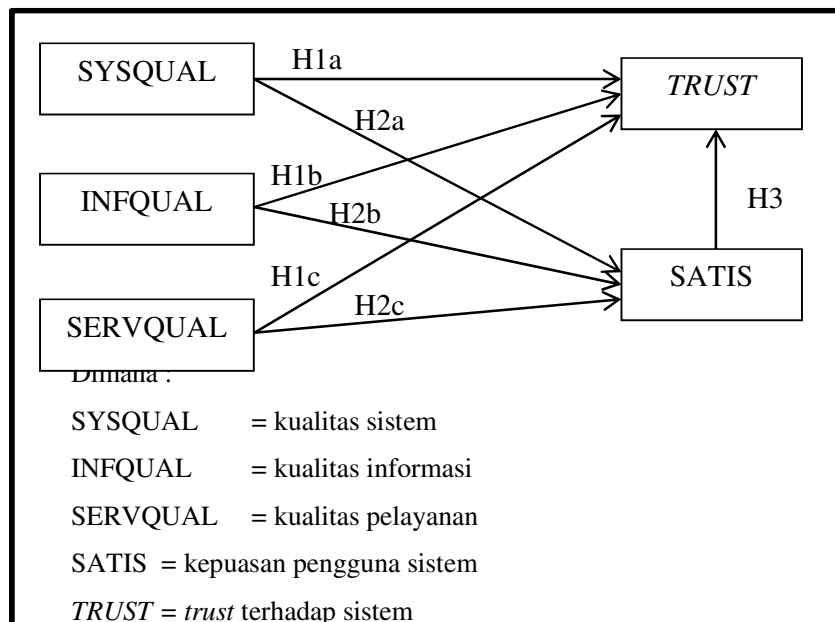
*H3 : Kepuasan pengguna e-procurement berpengaruh positif terhadap trust pengguna e-procurement.*

## **5. Metode Penelitian**

### **Kerangka Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepercayaan (*trust*) terhadap *e-procurement* melalui kualitas dan kepuasan pengguna *e-procurement*. Dimensi kualitas mencakup kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas pelayanan (*service quality*) (DeLone dan McLean, 2004; Petter dan McLean 2009). dimensi kualitas sistem *e-procurement* mempunyai pengaruh langsung (*direct effect*) terhadap *trust* dari pengguna sistem tersebut. Dimensi kualitas sistem *e-procurement* juga mempunyai pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) terhadap *trust* melalui kepuasan pengguna sistem *e-procurement*. Kerangka dari penelitian ini digambarkan pada Gambar 5.1.

**Gambar 5.1 Kerangka Penelitian**



**Operasionalisasi Variabel**

**Kualitas Sistem *E-procurement***

Penelitian ini mengadopsi konsep dari DeLone dan McLean (1992, 2003) dalam mengukur kualitas sistem *publice-procurement* yaitu mencakup penilaian Kualitas Sistem (Sistem Quality), Kualitas Informasi (Information Quality) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality). Seluruh variable diukur dengan menggunakan kuisioner dan Respon diukur dengan tujuh poin skala likert (1 = sangat tidak setuju sampai dengan 7 = sangat setuju). Semakin tinggi skor menunjukkan sistem tersebut semakin mudah digunakan yang mencerminkan semakin baik kualitas sistem *e-procurement* (lampiran 1). Penelitian ini mengganti kata website e-government (Teo et al. 2008, Chen et al., 2015) menjadi website e-procurement. Kemudian kata “pengguna” diganti menjadi “auditor”, hal ini dilakukan karena penelitian bermaksud untuk menangkap persepsi auditor terhadap kualitas sistem e-procurement di Indonesia.

Beberapa penyesuaian dilakukan pada pertanyaan terkait dengan variable yang diukur yang terkait dengan **Kualitas Sistem (SYSQUAL)**, **Kualitas Informasi (INFQUAL)** dan **Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)**.

### **Kepuasan Pengguna terhadap Sistem *E-procurement***

Penelitian ini mengadaptasi pengukuran kepuasan dari Seddon dan Yip (1992) untuk mengukur kepuasan pengguna sistem *e-procurement* yang meliputi **Trust terhadap Sistem *E-procurement***. Penelitian ini mengadaptasi pengukuran *trust* dari Wakefield et al. (2004) untuk mengukur *trust* pengguna sistem *e-procurement*. (Lampiran 1)

### **Metode Pengumpulan Data**

Data penelitian dikumpulkan menggunakan survey melalui kuesioner. Kuesioner dikirimkan kepada auditor Badan Pemeriksa keuangan BPK. Auditor BPK yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah auditor yang menggunakan aplikasi *e-procurement* LPSE untuk melakukan e-audit pengadaan barang dan jasa di Indonesia.

Alasan pemilihan auditor BPK sebagai responden karena auditor BPK merupakan salah satu pengguna aplikasi *e-procurement* LPSE. Selain itu, BPK merupakan lembaga pemerintah yang bertugas mengawasi (*ex post control*) akuntabilitas proses pengadaan barang dan jasa pemerintah (Peraturan BPK No. 4 Tahun 2010). Penelitian ini melibatkan semua tingkatan fungsional BPK (mencakup pemeriksa pertama, pemeriksa muda, pemeriksa madya dan pemeriksa utama) sebagai responden. Hal tersebut dilakukan karena semua tingkatan auditor terlibat dalam audit pengadaan barang dan jasa pemerintah. Atas seluruh hasil kuisisioner akan dilakukan uji validitas dan realibilitas data .

**Tabel 5.1.**

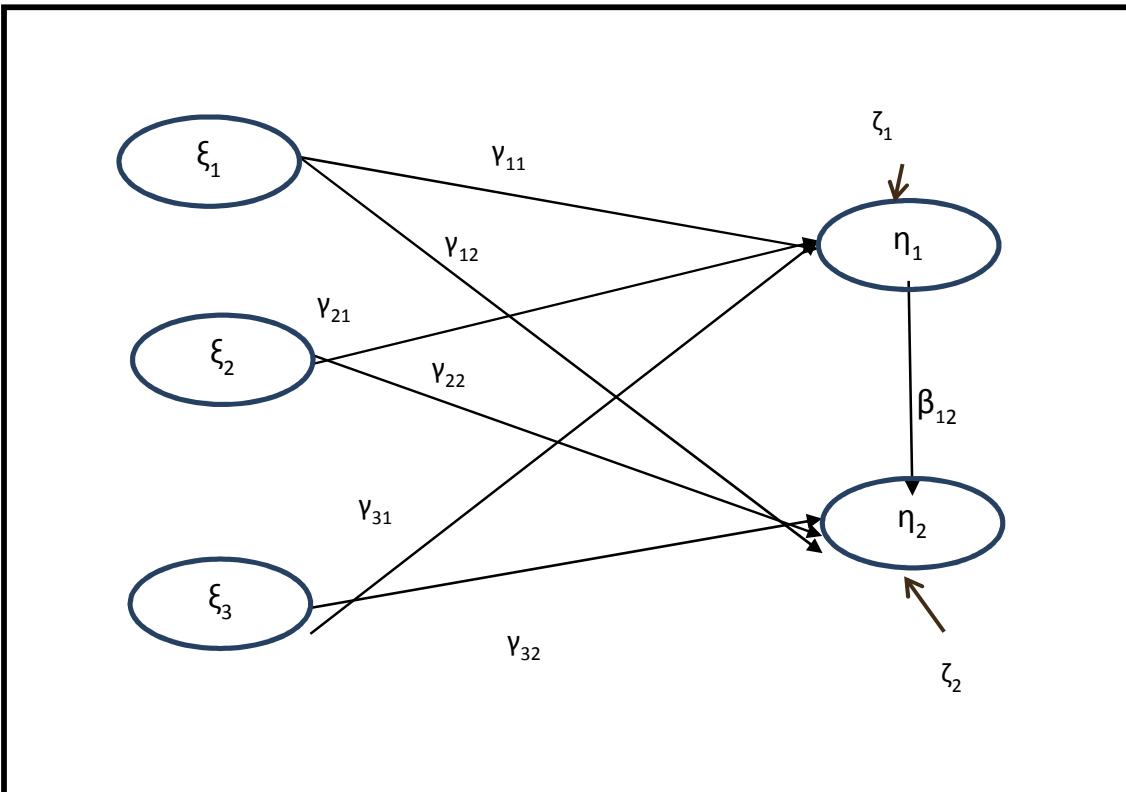
| <b>Sampel Penelitian</b>                    |            |
|---|------------|
| Jumlah kuesioner yang disebar secara online | 700        |
| Jumlah kuesioner yang diisi                 | 144        |
| <b>Dikurangi :</b>                          |            |
| Belum pernah menggunakan LPSE               | 2          |
| <b>Jumlah Sampel</b>                        | <b>142</b> |

#### **a. Metode Analisis Data**

Untuk menganalisis apakah variabel kepuasan pengguna memediasi pengaruh tidak langsung (indirect effect) antara kualitas *e-procurement* terhadap kepercayaan (*trust*) pengguna, penelitian ini menggunakan Sobel Test.

Prosedur SEM menurut Bollen dan Long (1993) mencakup: (1) spesifikasi model (*model specification*), (2) identifikasi (*identification*), (3) estimasi (*estimation*), (4) uji kecocokan (*testing fit*) dan (5) respesifikasi (*respecification*).

Gambar 5.2. Model Struktural untuk Pengujian Hipotesis



Dimana :

$\xi_1$  = kualitas informasi (INFQUAL)

$\xi_2$  = kualitas sistem (SYSQUAL)

$\xi_3$  = kualitas pelayanan (SERVQUAL)

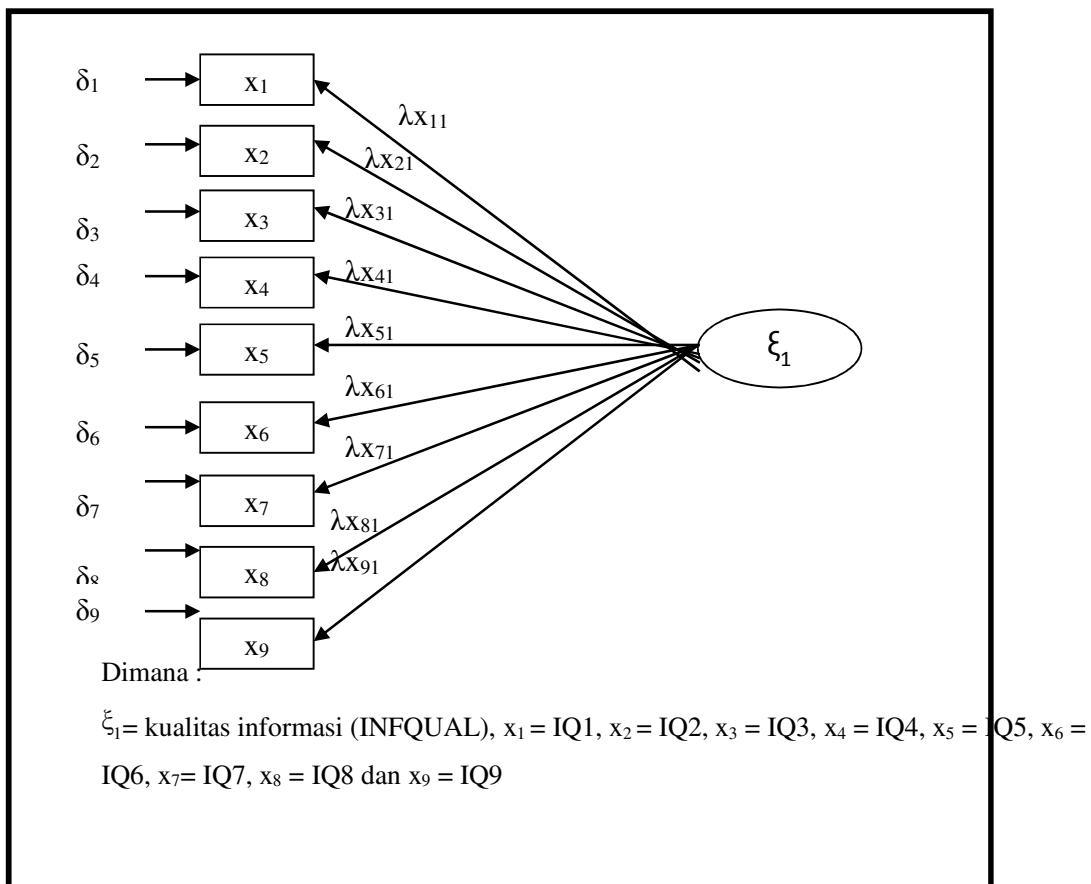
$\eta_1$  = kepuasan pengguna (SATIS)

$\eta_2$  = *trust* (TRUST)

Variabel teramati dari variable laten eksogen kualitas sistem (SYSQUAL) dapat dilihat pada Gambar 5.4. Variabel teramati dari variable eksogen kualitas informasi (INFQUAL) dapat dilihat

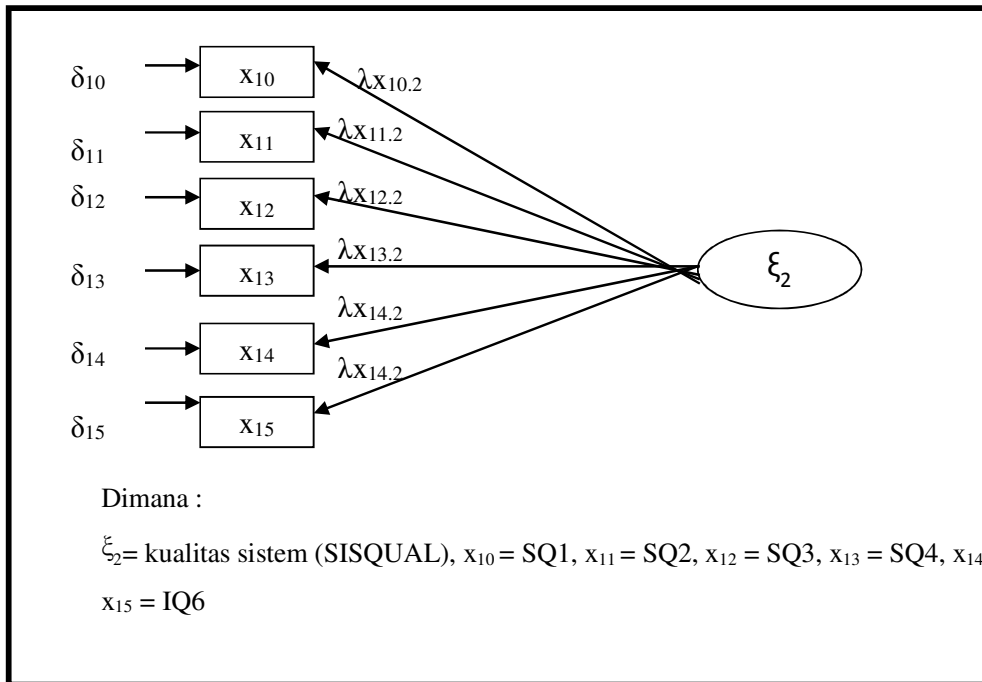
pada Gambar 5.3. Variabel teramati dari variable laten eksogen kualitas pelayanan (SERVQUAL) dapat dilihat pada Gambar 5.5. Variabel teramati dari variable laten endogen kepuasan pengguna (SATIS) dapat dilihat pada Gambar 5.6 serta variabel teramati dari variable laten endogen kepuasan pengguna (SATIS) dapat dilihat pada Gambar 5.7.

**Gambar 5.3**  
**Model Pengukuran Variabel Kualitas Informasi (INFQUAL)**



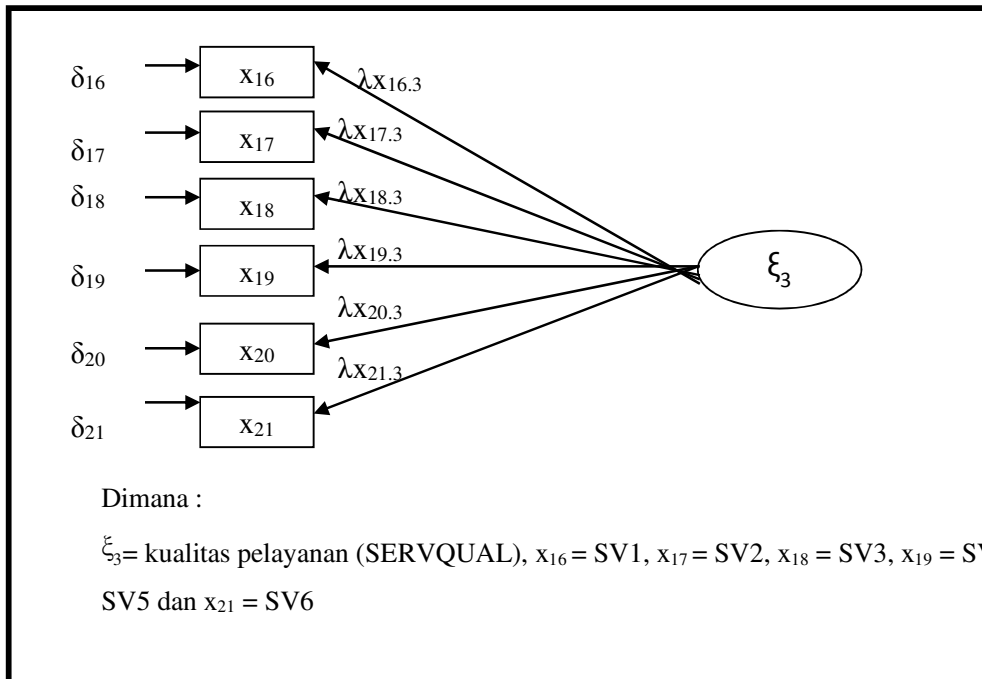
Gambar 5.4

Model Pengukuran Variabel Kualitas Sistem (SYSQUAL)



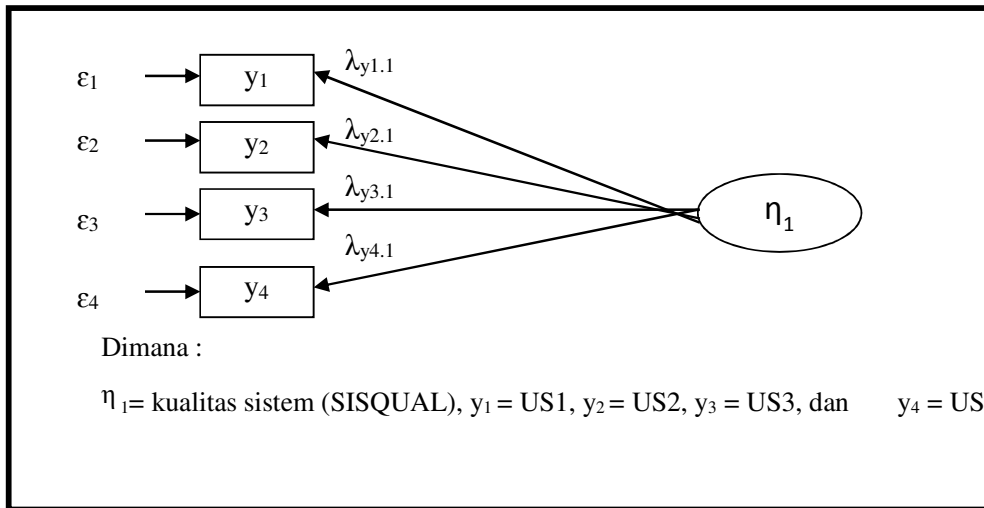
Gambar 5.5

Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan

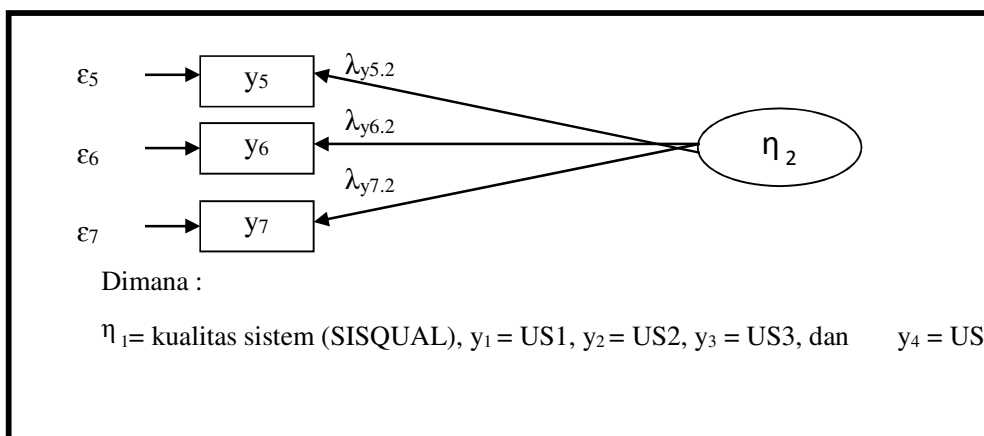




**Gambar 5.6**  
**Model Pengukuran Variabel Kepuasan Pengguna (SATIS)**



**Gambar 5.7**  
**Model Pengukuran Variabel Trust (TRUST)**



## 6. HASIL DAN DISKUSI

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan pada **Lampiran 1** mayoritas responden berjenis kelamin laki – laki (77,46%) dan hanya 22,54% yang berjenis kelamin perempuan. Penggunaan teknologi informasi antara berbeda laki-laki dan perempuan (Gefen dan Straub, 1997). Dalam hal pekerjaan Laki – laki cenderung tidak cepat puas (Clark, 1997) namun lebih mudah percaya (Buchan et al., 2008) dibandingkan dengan perempuan.

Mayoritas responden berumur antara 31 – 40 tahun sebanyak 47,89%, 21 – 30 tahun sebanyak 23,94%, 41 – 50 tahun sebanyak 22,54% dan sisanya berumur lebih dari 50 tahun. Dapat disimpulkan 75% responden berada pada usia 21 – 40 sehingga diharapkan responden cenderung

homogen dalam memberikan respon. Selain itu mayoritas responden sudah menikah (92,96%) dan yang belum menikah hanya 7,04%.

Responden yang memiliki tingkat pendidikan D4/S1 sebanyak 61,97%, S2 sebanyak 35,21% dan D3 1,41% dan SMA 1,41%. Tidak ada responden yang mempunyai pendidikan S3. Diharapkan dengan mayoritas responden adalah D4/S1 dan di atasnya dapat mempunyai pengetahuan yang cukup untuk memberikan respon terhadap pernyataan penelitian dalam kuesioner.

Terkait dengan pekerjaan di BPK, mayoritas responden mempunyai masa kerja 6 sampai dengan 10 tahun sebanyak 50,70%. Yang mempunyai masa kerja lebih dari 10 tahun sebanyak 42,25%. Hanya sedikit responden yang mempunyai masa kerja kurang 5 tahun (7,04%). Masa kerja sebagai auditor dari responden, mayoritas berada pada masa 6 sampai dengan 10 tahun sebanyak 50,70%. Sebanyak 26,76% mempunyai masa kerja lebih dari 10 tahun sebagai auditor.

Responden yang mempunyai masa kerja sebagai auditor kurang dari 5 tahun sebanyak 22,54%. Dengan masa kerja mayoritas di atas 5 tahun maka diharapkan responden mempunyai pengalaman yang memadai sebagai auditor dalam menilai sistem *e-procurement*

Jabatan fungsional auditor BPK yang menjadi responden mayoritas berada pada jabatan pemeriksa muda sebesar 48,94%, pemeriksa pertama sebesar 38,30%, pemeriksa madya sebesar 12,77% dan tidak ada responden yang mempunyai jabatan fungsional sebagai auditor utama. Hal ini menunjukkan bahwa auditor yang menggunakan *e-procurement* untuk melakukan audit mayoritas adalah pemeriksa muda dan pemeriksa pertama.

Informasi mengenai pengalaman responden dalam menggunakan *website* LPSE, mayoritas telah menggunakan *website* LPSE selama 1 sampai dengan 5 tahun (96,48 %). Hanya sedikit responden yang telah menggunakan *website* LPSE lebih dari 5 tahun (3,52%). Frekuensi menggunakan *website* LPSE oleh responden mayoritas kurang dari 5 kali menggunakan sebanyak 90,00%, antara 6 sampai 10 kali menggunakan sebanyak 10,00% serta tidak ada responden yang pernah menggunakan *website* LPSE lebih dari 10 kali. Belum banyaknya pengalaman auditor dalam menggunakan *e-procurement* dikarenakan *website-e-procurement* LPSE baru diimplementasikan tahun 2009. Tidak banyak auditor yang menjadi responden yang sudah menggunakan *website* ini sejak tahun 2009 (10,00%).

Untuk mengetahui dampak karakteristik responden terhadap persepsi mereka mengenai *trust* terhadap *e-procurement*, maka dilakukan t-test rata-rata persepsi *trust* terhadap sistem informasi *e-procurement* berdasarkan karakteristik responden (lihat lampiran 1.) . Hasil pengujian menunjukkan bahwa rata-rata persepsi *trust* dari responden laki-laki secara signifikan lebih besar dibandingkan dengan responden perempuan. Hal ini sesuai dengan dugaan semula bahwa dalam hal pekerjaan Laki – laki cenderung tidak cepat puas (Clark, 1997) namun lebih mudah percaya (Buchan et al., 2008) dibandingkan dengan perempuan.

Rata-rata persepsi *trust* pada responden yang sudah menikah secara signifikan lebih besar dari responden yang belum menikah. Begitu pula untuk responden dengan masa kerja sampai dengan 10 tahun rata-rata persepsi *trust* secara signifikan lebih besar dari responden dengan masa kerja lebih dari 10 tahun. Pada karakteristik responden yang lain persepsi *trust* dari responden tidak berbeda signifikan.

### Statistik Deskriptif

Dari angka deskriptif statistik diatas dapat disimpulkan responden cenderung menilai bahwa sistem *e-procurement* LPSE mempunyai kualitas informasi yang cukup baik.

**Tabel 6.1**  
**Statistik Deskriptif**

|                    | N   | Range Teoritis | Range Aktual | Min. | Max. | Mean | SD   | Var. |
|--------------------|-----|----------------|--------------|------|------|------|------|------|
| Kualitas Informasi | 142 | 1-7            | 4.44         | 2.44 | 6.89 | 4.56 | 0.98 | 0.97 |
| Kualitas Sistem    | 142 | 1-7            | 4.50         | 2.00 | 6.50 | 4.68 | 0.97 | 0.94 |
| Kualitas Pelayanan | 142 | 1-7            | 3.50         | 2.83 | 6.33 | 4.23 | 0.86 | 0.75 |
| Kepuasan Pengguna  | 142 | 1-7            | 4.25         | 2.75 | 7.00 | 4.39 | 1.04 | 1.08 |
| <i>Trust</i>       | 142 | 1-7            | 6.00         | 1.00 | 7.00 | 4.43 | 1.25 | 1.56 |

Dari angka deskriptif statistik diatas dapat disimpulkan bahwa responden memberikan respon yang cukup positif dalam menilai variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna dan *trust* terhadap sistem *e-procurement* dari LPSE.

### Pengujian Kecocokan Model dan pengukuran model

Hasil pengujian menunjukkan bahwa untuk keseluruhan model dan analisis model pengukuran dapat disimpulkan sudah memenuhi kecocokan keseluruhan model (lihat lampiran 1) dan menyimpulkan bahwa validitas semua *variabel* teramati terhadap *variabel* latennya adalah baik serta reliabilitas dari konstruk adalah baik (lihat lampiran 2).

### Analisis Hasil

**Tabel 6.2 Hasil SEM**

| Path relationships |   |              |                   |     |                     |           |                |
|--------------------|---|--------------|-------------------|-----|---------------------|-----------|----------------|
|                    |   |              | <i>Path</i>       |     |                     |           |                |
|                    |   |              | <i>Ekspektasi</i> |     | <i>Coefficients</i> | <i>SE</i> | <i>t-value</i> |
| SYSQUAL            | → | <i>TRUST</i> | (+)               | H1a | -0.06               | 0.260     | -0.250         |
| INFQUAL            | → | <i>TRUST</i> | (+)               | H1b | 0.86                | 0.280     | 3.040***       |
| SERVQUAL           | → | <i>TRUST</i> | (+)               | H1c | -0.09               | 0.250     | -0.350         |

|          |   |       |     |     |      |       |          |
|----------|---|-------|-----|-----|------|-------|----------|
| SYSQUAL  | → | SATIS | (+) | H2a | 0.13 | 0.070 | 1.890*   |
| INFQUAL  | → | SATIS | (+) | H2b | 0.47 | 0.080 | 5.630*** |
| SERVQUAL | → | SATIS | (+) | H2c | 0.32 | 0.060 | 5.590*** |
| SATIS    | → | TRUST | (+) | H3  | 0.00 | 0.180 | -0.120   |

---

**Overall fit Assesment**

|                   |                |
|-------------------|----------------|
| Dependen Variabel | R <sup>2</sup> |
| TRUST             | 0,56           |
| SATIS             | 0,71           |

catatan : tingkat signifikansi \* < 0,1, \*\* < 0,05, \*\*\* < 0,01 (*two tailed*)

---

**Pengaruh Kualitas Sistem terhadap *Trust* pada Sistem *E-procurement***

Tabel 6.2 menunjukkan nilai koefisien lintasan SYSQUAL terhadap TRUST tidak signifikan. Hal ini menunjukkan hipotesis H1a yaitu kualitas system e-procurement berpengaruh positif terhadap trust pengguna e-procurement tidak diterima. Hasil ini mendukung penelitian dari Beldad et al. (2012) dan Alawneh (2013). Dalam penelitian ini kualitas sistem e-procurement diukur dengan 3 indikator yaitu tingkat kemudahan digunakan, tampilan yang user friendly dan kemudahan digunakan sesuai keperluan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem e-procurement yang diukur dengan 3 indikator tersebut tidak terbukti mempengaruhi secara langsung trust terhadap sistem tersebut.

Hal ini diduga terjadi karena trust adalah karakteristik personal individu yang tergantung pada budaya, kepercayaan, norma, nilai dan tradisi (Alawneh, 2013). Hal ini mendukung penelitian Cyr (2008) yang dilakukan secara cross country dan menemukan pengaruh kualitas sistem terhadap trust penggunaannya berbeda tergantung kepada budaya masing-masing negara.

Selain itu diduga pengguna e-procurement di Indonesia memiliki trust terhadap sistem tersebut pada tingkat standar minimal dan elemen dasar sistem ketika menerima dan menggunakannya. Hal ini mengakibatkan kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap trust pada sistem e-procurement di Indonesia. Sistem e-procurement di Indonesia dari LPSE belum mencapai tahap sempurna. Auditor dalam pertanyaan terbuka banyak yang memberikan saran agar tampilan LPSE lebih user friendly, terutama untuk melaksanakan audit proses pengadaan barang dan jasa.

Penelitian Beldad et al. (2012) mengemukakan bahwa trust terhadap website-government dipengaruhi oleh faktor individu pengguna dan organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan melalui e-government. Faktor individu tersebut adalah kecenderungan seseorang untuk mudah percaya serta sejauhmana pengalaman pengguna dalam menggunakan internet. Apabila melihat demografi responden yang mayoritas adalah laki-laki, maka diduga trust yang timbul terhadap sistem e-procurement dalam penelitian ini lebih banyak dipengaruhi oleh faktor individu pengguna

dibandingkan dengan kualitas sistem itu sendiri. Buchan et al. (2008) mengemukakan bahwa laki-laki cenderung lebih mudah percaya dibandingkan dengan perempuan.

### **Pengaruh Kualitas Informasi terhadap *Trust* pada Sistem *E-procurement***

Hasil SEM menunjukkan nilai koefisien lintasan INFQUAL terhadap *TRUST* adalah signifikan ( $\alpha = 1\%$ ). Hal ini menunjukkan hipotesis H1b yaitu kualitas informasi *e-procurement* berpengaruh positif terhadap *trust* pengguna *e-procurement* diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dari sistem *e-procurement* berpengaruh positif kepercayaan (*trust*) pengguna terhadap sistem tersebut. Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Srivastava dan Teo (2008), Teo et al. (2008) dan Alawneh (2013).

Kualitas informasi dari sistem *e-procurement* yang bisa digunakan untuk mengaudit barang dan jasa dalam penelitian terbukti mempunyai pengaruh dalam meningkatkan *trust* terhadap sistem tersebut. Dalam penelitian ini kualitas informasi diukur menggunakan 9 indikator yaitu informasi yang memadai (*sufficiency*), informasi bisa diperoleh saat itu juga (*currency*), informasi yang akurat (*accuracy*), informasi yang sesuai kebutuhan (*usefulness*), informasi dalam format yang bisa digunakan (*usableness format*), informasi yang jelas (*accuracy*), informasi yang disajikan tepat waktu (*timeliness*) dan informasi yang handal (*reliability*).

Hasil penelitian ini mengimplikasikan semakin baiknya kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-procurement* di Indonesia maka semakin tinggi tingkat *trust* pengguna terhadap sistem tersebut. Maka ketika LKPP dan ULP dari setiap instansi pemerintah ingin meningkatkan *trust* pengguna terhadap sistem *e-procurement* maka harus memperbaiki kualitas informasi yang mencakup informasi yang memadai (*sufficiency*), informasi bisa diperoleh saat itu juga (*currency*), informasi yang akurat (*accuracy*), informasi yang sesuai kebutuhan (*usefulness*), informasi dalam format yang bisa digunakan (*usableness format*), informasi yang jelas (*accuracy*), informasi yang disajikan tepat waktu (*timeliness*) dan informasi yang handal (*reliability*).

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Trust* pada Sistem *E-procurement***

Tabel 6.2 menunjukkan hipotesis H1c yaitu kualitas pelayanan *e-procurement* berpengaruh positif terhadap *trust* pengguna *e-procurement* tidak diterima.

*E-government* tidak hanya sebagai otomatisasi dari pelayanan yang sudah biasa dilakukan oleh pemerintah tetapi juga merupakan transformasi dari penyampaian pelayanan dan perancangan kembali proses dalam pemerintahan tersebut (Srivastava dan Teo, 2005). *Website* pemerintah dapat dianalogikan sebagai bagian pelayanan dengan *interface* teknologi informasi yang memberikan pelayanan secara *online* (Teo et al, 2008). Instansi pemerintah dibalik *websitee-government* terlibat dalam menyampaikan pelayanan tersebut, mencakup pembaharuan informasi, menjawab pertanyaan,

memberikan umpan balik dan menangani aplikasi. Sehingga kualitas pelayanan dari *website-government* mencakup semua pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah melalui *website*.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur menggunakan enam dimensi yaitu pelayanan yang dapat diandalkan (*reliability*), pelayanan yang tepat waktu (*timeliness*), pelayanan yang cepat (*readiness*), pelayanan yang responsif (*responsiveness*), pelayanan yang sesuai kebutuhan serta desain *website* sesuai kebutuhan pengguna (*personalisasi*).

Hasil penelitian ini mengimplikasikan kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh sistem *e-procurement* di Indonesia maka tidak bisa meningkatkan *trust* pengguna terhadap sistem tersebut. Penelitian Beldad et al. (2012) mengemukakan bahwa *trust* terhadap *website-government* dipengaruhi oleh faktor individu pengguna dan organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan melalui *e-government*. Faktor individu tersebut adalah kecenderungan seseorang untuk mudah percaya serta sejauhmana pengalaman pengguna dalam menggunakan internet. Apabila melihat demografi responden yang mayoritas adalah laki-laki, maka diduga *trust* yang timbul terhadap sistem *e-procurement* dalam penelitian ini lebih banyak dipengaruhi oleh faktor individu pengguna dibandingkan dengan kualitas sistem itu sendiri. Buchan et al. (2008) mengemukakan bahwa laki-laki cenderung lebih mudah percaya dibandingkan dengan perempuan.

### **Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *E-procurement***

Tabel 6.2. menunjukkan hipotesis H2a yaitu kualitas sistem *e-procurement* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-procurement*. diterima. Dalam penelitian ini kualitas sistem *e-procurement* diukur dengan 3 indikator yaitu tingkat kemudahan digunakan, tampilan yang *user friendly* dan kemudahan digunakan sesuai keperluan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem *e-procurement* yang diukur dengan 3 indikator tersebut terbukti mempengaruhi secara langsung *trust* terhadap sistem tersebut.

Implikasi dari penelitian ini adalah LPSE harus meningkatkan kualitas sistem *e-procurement* untuk meningkatkan *trust* terhadap sistem tersebut. Auditor dalam pertanyaan terbuka banyak yang memberikan saran agar tampilan LPSE lebih *user friendly*, terutama untuk melaksanakan audit proses pengadaan barang dan jasa.

### **Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *E-procurement***

Tabel 6.2 menunjukkan menunjukkan hipotesis H2b kualitas informasi *e-procurement* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-procurement*. diterima. Hasil penelitian ini mengimplikasikan semakin baiknya kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-procurement* di Indonesia maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Maka ketika LKPP dan ULP dari setiap instansi pemerintah ingin meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem *e-procurement* maka harus memperbaiki kualitas informasi yang mencakup informasi yang

memadai (*sufficiency*), informasi bisa diperoleh saat itu juga (*currency*), informasi yang akurat (*accuracy*), informasi yang sesuai kebutuhan (*usefulness*), informasi dalam format yang bisa digunakan (*usableness format*), informasi yang jelas (*clearness*), informasi yang disajikan tepat waktu (*timeliness*) dan informasi yang handal (*reliability*).

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *E-procurement***

Hasil pengujian menunjukkan yaitu kualitas pelayanan *e-procurement* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-procurement* diterima.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur menggunakan enam dimensi yaitu pelayanan yang dapat diandalkan (*reliability*), pelayanan yang tepat waktu (*timeliness*), pelayanan yang cepat (*readiness*), pelayanan yang responsif (*responsiveness*), pelayanan yang sesuai kebutuhan serta desain *website* sesuai kebutuhan pengguna (*personalisasi*).

Hasil penelitian ini mengimplikasikan semakin baiknya kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh sistem *e-procurement* di Indonesia maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Maka ketika LKPP dan ULP dari setiap instansi pemerintah ingin meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem *e-procurement* maka harus memperbaiki pelayanan yang dapat diandalkan (*reliability*), pelayanan yang tepat waktu (*timeliness*), pelayanan yang cepat (*readiness*), pelayanan yang responsive (*responsiveness*), pelayanan yang sesuai kebutuhan serta desain *website* sesuai kebutuhan pengguna (*personalisasi*).

### **Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap *Trust* pada Sistem *E-procurement***

Tabel 6.2 menunjukkan nilai koefisien lintasan SATIS terhadap *TRUST* adalah tidak signifikan. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian dari Pavlou (2003) dan Ribbink (2004). Namun sesuai dengan penelitian Alawneh (2013). Ketidaksesuaian penelitian dengan penelitian sebelumnya diduga karena perbedaan budaya dari sampel yang diteliti serta aplikasi yang digunakan.

Hal ini diduga terjadi karena *trust* adalah karakteristik personal yang dipengaruhi oleh budaya, kepercayaan, norma, nilai dan tradisi. Sehingga bisa terjadi subjektivitas dalam mengukur *trust* pengguna terhadap *public-procurement* di Indonesia. *Trust* terhadap sistem *e-procurement* di Indonesia diduga mendorong pengguna untuk mengadopsi, menerima dan menggunakan sistem tersebut, namun tidak berarti pengguna merasa puas dengan sistem tersebut.

## **7. Kesimpulan, Implikasi Penelitian dan Keterbatasan**

### **Kesimpulan**

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas informasi sistem *e-procurement* diberikan oleh LPSE berpengaruh terhadap kepercayaan (*trust*) pengguna sistem *e-procurement* di Indonesia. Namun, kualitas sistem dan

kualitas pelayanan dari sistem *e-procurement* tidak mempengaruhi kepercayaan (*trust*) pengguna sistem *e-procurement* di Indonesia.

2. Kualitas sistem, kualitas informasi sistem *e-procurement* dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh LPSE berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *e-procurement* di Indonesia.
3. Kepuasan pengguna sistem *e-procurement* di Indonesia tidak terbukti mempengaruhi kepercayaan pengguna sistem *e-procurement* di Indonesia. Kepuasan pengguna sistem *e-procurement* mencakup *overall satisfaction*, kepuasan terhadap efektifitas dan efisiensi sistem tidak berpengaruh terhadap *trust* pengguna sistem *e-procurement* di Indonesia.

### **Implikasi Penelitian**

1. Hasil penelitian bisa dijadikan masukan bagi LPSE dan ULP masing-masing instansi di Indonesia agar berfokus pada kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan dari sistem *e-procurement* ketika ingin meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. *Trust* terhadap sistem *e-procurement* di Indonesia dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem tersebut.
2. Walaupun kualitas sistem dan kualitas pelayanan tidak terbukti mempengaruhi kepercayaan terhadap sistem *e-procurement* di Indonesia, LPSE dan ULP harus tetap memperbaiki kualitas sistem berupa kemudahan menggunakan (*ease of use*) dan *user friendly* serta kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna sistem *e-procurement* di Indonesia.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa auditor BPK sebagai pengguna sistem informasi *e-procurement* di Indonesia sangat memperhatikan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-procurement* dibandingkan dengan kualitas sistem dan kualitas pelayanan.
4. Penelitian ini menunjukkan kualitas informasi adalah factor penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan *trust* terhadap sistem informasi *e-procurement* di Indonesia. Hasil ini bisa dijadikan dasar untuk penelitian selanjutnya.

### **Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Selanjutnya**

1. Keterbatasan penelitian ini terkait dengan sampel yang diduga kurang representative karena :
  - a. Hanya mengambil satu pengguna sistem *e-procurement* yaitu auditor BPK, dimana masih ada pengguna dari sistem *e-procurement* ini yaitu Unit Layanan Pengadaan, Penyedia Barang dan Jasa, serta Pejabat Pembuat Komitmen. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengambil pengguna sistem tersebut sebagai sampel.
  - b. Metode penyebaran dilakukan melalui e-mail diserahkan kepada staff IT BPK sehingga peneliti tidak bisa mengetahui dengan pasti metode yang digunakan untuk memilih responden. Selain melalui email, peneliti juga menyebarkan kuesioner melalui sosial media,



sehingga diduga terjadi bias apakah responden yang mengisi kuesioner adalah orang yang tepat.

2. Persepsi responden terhadap variable kepercayaan (*trust*) diduga terjadi bias antara *pre-use trust* dan *post-use trust*, walaupun pada dasarnya penelitian ini ditujukan untuk menilai *post-use trust*. Periode penelitian dalam satu waktu diduga menyebabkan terjadinya bias tersebut. Untuk penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode longitudinal untuk pengambilan persepsi kepercayaan (*trust*) terhadap sistem *e-procurement*. Penelitian selanjutnya bisa juga dilakukan dengan metode eksperimen untuk memisahkan persepsi antara *pre-use trust* dan *post-use trust*.
3. Penelitian ini tidak berhasil membuktikan pengaruh antara kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap *trust* pengguna sistem di Indonesia. Hal ini terjadi diduga karena adanya perbedaan budaya antara Indonesia dengan negara tempat penelitian tersebut dilakukan sebelumnya. Selain itu, perbedaan aplikasi yang diteliti pada penelitian sebelumnya juga bisa menyebabkan terjadinya perbedaan hasil penelitian. Berdasarkan hal tersebut, untuk penelitian selanjutnya bisa dilakukan secara cross country dengan mempertimbangkan variable budaya sebagai moderasi pengaruh antara kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pada sistem *e-procurement*.
4. Penelitian ini tidak berhasil membuktikan hubungan antara kepuasan dan *trust* pengguna sistem di Indonesia. Hal ini terjadi diduga karena adanya perbedaan budaya antara Indonesia dengan Negara tempat penelitian tersebut dilakukan sebelumnya. Selain itu, perbedaan aplikasi yang diteliti pada penelitian sebelumnya juga bisa menyebabkan terjadinya perbedaan hasil penelitian. Berdasarkan hal tersebut, untuk penelitian selanjutnya bisa dilakukan secara cross country dengan mempertimbangkan variable budaya sebagai moderasi pengaruh antara kepuasan dan *trust* terhadap sistem *e-procurement*. Penelitian ini juga bisa dikembangkan dengan menambahkan variable lain yang menjadi antecedent *trust* terhadap *e-procurement* diantaranya *trust* terhadap pemerintah dan *trust* terhadap internet.

## 8.DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, N. A. N. dan Al-Hakim, L. (2006). Trust or Dependency? Major Influence on E-Procurement Adoption Decisions in Supply Chain Relationship, *International Conference on E-Commerce*, September 2006, Penang, Malaysia, 19-20.
- Achua, J. K. (2011). Anti-Corruption in Public Procurement in Nigeria: Challenges and Competency Strategies, *Journal of Public Procurement*, 11, 323-353
- Adams D. A., Nelson R. R. dan Todd P. A. (1992). Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: a replication. *MIS Quarterly*, 16(2), 227-247.

- Alawneh, A., Al-Refai, H & Batiha, K. (2013). Measuring User Satisfaction from e-Government Services: Lessons from Jordan. *Government Information Quarterly*, 30, 277-288.
- Almquist, R. (2013). Public Sector Governance and Accountability, *Critical Perspective on Accounting*, Article in Press.
- Alshaghier, H., Ford, M., Nguyen, A dan Hexel, R. (2009). Conceptualizing Citizen's Trust in e-Government: Application of Q Methodology. *Electronic Journal of e-Government*, 7(4), 295-310.
- Arrowsmith. (2004). Public Procurement: An Appraisal of the UNCITRAL Model Law as a Global Standard. *International Law and COMP Quarterly*, 17,
- Attila, G. (2012). Agency Problem in Public Sector, *Annals of Faculty of Economics, University of Oradea, Faculty of Economics*, 1(1), 708-712.
- Bahagia, S. N. (2011). Sistem Pengadaan Publik dan Cakupannya, *Jurnal Pengadaan*, 1, 2011.
- Barber, B. (1983), *The Logics and Limits of Trust*, Rutgers University Press, New Brunswick, NJ.
- Barberis, P. (1998). The New Public Management and a New Accountability, *Public Administration*, 76(3), 451-470
- Belanger, F. dan Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption, *Journal of Strategic Information Systems*, 17, 165-176.
- Beldad, A., Geest, T. V. D., Jong, M. D. dan Steehouder, M. (2012). A cue or two and I'll trust you: Determinants of trust in government organizations in terms of their processing and usage of citizens' personal information disclosed online, *Government Information Quarterly*, 29, 41-49.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural Equation with Latent Variables*, John Wiley & Sons.
- Buchan, N. R., Croson, R. T.A. dan Solnick, S. (2008). Trust and gender: An examination of behavior and beliefs in the Investment Game, *Journal of Economic Behavior and Organization*, 68, 466-476.
- Butler, J.K. (1991), "Toward understanding and measuring conditions of trust: evolution of the conditions of trust inventory", *Journal of Management*, 17(3), 643-663.
- Butter, F. A. G., Liu, J. dan Tan, Y. H. (2012). Using IT to engender trust in government-to-business relationships: The Authorized Economic Operator (AEO) as an example, *Government Information Quarterly*, 29, 261-274.
- Casalo', L.V., Flavia'n, C. and Guinali' u, M. (2008), The role of perceived usability, reputation, satisfaction and consumer familiarity on the website loyalty formation process, *Computers in Human Behavior*, 24(2), 325-345.
- Chang, C. S., Chen, S. Y. dan Lan Y. T. (2013). Service quality, trust and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters, *Health Services Research*, 13(2), 1-11.

- Chen, J. V., Jubidalo, R. J. M., Capistrano, E. P. S., & Yen, D. C. (2015). Factors Affecting Online Tax Filing – An Application of The IS Success Model and Trust Theory. *Computers in Human Behavior*, 43, 251-262
- Chen, J. V., Jubidalo, R. J. M., Capistrano, E. P. S., dan Yen, D. C. (2015). Factors Affecting Online Tax Filing – An Application of the IS Success Model and trust theory, *Computer in Human Behavior*, 43, 251-262.
- Chen, Y. H., Wu, J. J. dan Chang, H. T. (2013). Examining the mediating effect of positive moods on trust repair in e-commerce. *Internet Research*, 23(3), 355-371.
- Choi, J., Seol, H., Lee, S., Cho, H. and Park, Y. (2008), “Customer satisfaction factors of mobile commerce in Korea”, *Internet Research*, 18(3), 313-335.
- Christoper& Schooner, (2007), Incrementalism: Eroding the Impediments to a Global Public Procurement Market, *Journal of International Law*, 529
- Concha, G., Astudillo, H., Porrua, M. danPimenta, C. (2012).E-Government procurement observatory, maturity model and early measurements, *Government Information Quarterly*, 29, 543-550.
- Corbitt, B. J., Thanasankit, T. dan Yi, H. (2003). Trust and e-commerce: a study of consumer perceptions, *Electronic Commerce Research and Applications*, 2, 203-215.
- Corritore, C.L., Kracher, B. and Wiedenbeck, S. (2003), “On-line trust: concepts, evolving themes, a model”, *International Journal of Human-Computer Studies*, 58(6), 737-758.
- Costa, A. A., Arantes, A. dan Tavares, L. V. (2013). Evidence of the impacts of public e-procurement: The Portuguese experience, *Journal of Purchasing & Supply Management*, 19, 238-246.
- Croom, S. R., dan Jones, A. B., (2005), Key Issues in E-Procurement: Procurement Implementation And Operations in The Public Sector, *Journal of Public Procurement*, 5(3), 367-387.
- Cyr, D. (2008). Modeling Web site design across cultures: Relationships to trust, satisfaction, and e-loyalty. *Journal of Management Information Systems*, 24(4), 47–72.
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 318–346.
- DeLone, W. H. dan McLean, E. R. (2004). Measuring e-Commerce Success: Applying the DeLone&McLean Information Systems Success Model, *International Journal of Electronic Commerce*, 9, 31-47.
- DeLone, W. H., dan McLean, E. R. (1992), Information Systems Success: The Quest for The Dependent Variable, *Information Systems Research*, 3(1), 60-95
- DeLone, W. H., dan McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Doll W.J. danTorkzadeh G.(1998). Developing a multidimensional measure of system-use in an organizational context. *Information & Management*, 33(4), 171–185.

- Doll, W.J., Xia, W. danTorkzadeh, G. (1994).A confirmatory factor analysis of the end-user computing satisfaction instrument.*MIS Quarterly*, 18(4),453–461.
- Eid, M.I. (2011). Determinants of E-Commerce Customer Satisfaction, Trust and Loyalty in Saudi Arabia, *Journal of Electronic Research*, 12(1), 78-93.
- Eisenhardt, K. M. (1989). Agency Theory: An Assessment and Review, *Academy of Management Review*, 14, 57-74.
- Etezadi-Amoli, J. &Farhoomand, A. F. (1996). A Structural Model of End User Computing Satisfaction and User Performance, *Information and Management*, 30(2), 65-73
- Garbarino, E. and Johnson, M.S. (1999), “The different roles of satisfaction, trust, and commitment in consumer relationships”, *Journal of Marketing*, 63(2),70-87.
- Gefen, D., Karahanna, E. dan Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model, *MIS Quarterly*, 27, 51-90.
- Gefen, D.; Benbasat, I.; and Pavlou, P.A. (2008) A research agenda for trust in online environments.*Journal of Management Information Systems*, 24(4), 275–286.
- Geyskens, I., Steenkamp, J. and Kumar, N. (1999), “A meta analysis of satisfaction in marketing channel relationships”, *Journal of Marketing Research*, 36(2), 223-238.
- Gil-Garcia, J. R. danPardo, T. A., (2005), E-Government Success Factors: Mapping Practical Tools to Theoretical Foundations, *Government Information Quarterly*, 22, 187-216.
- Gregg, D. G. danWalczak, S. (2010). The relationship between website quality, trust and price premium at online auctions. *Electronic Commerce Research*, 10, 1-25.
- Guimaraes, T., &Igarria, M. (1997). Client/Server System Success: Exploring The Human Side. *Decision Sciences*, 28(4), 851-875
- Gunasekaran, A. danNgai, E. W. T. (2008). Adoption of E-procurement in Hongkong: An Empirical Research. *International Journal of Production Economics*, 113, 159-175
- Hardy, C. A. dan Williams, S. P. (2008). E-government policy and practice: A theoretical and empirical exploration of public e-procurement, *Government Information Quarterly*, 25, 155-180.
- Hsu, C.L. and Lu, H.P. (2005), “Consumer behavior in online game communities: a motivational factor perspective”, *Computers in Human Behavior*, Vol. 23 No. 3, 1642-1659.
- Hui, W. S., Othman R., Omar, N. H., Rahmna, R. A. &Haron, N. H., (2010). Procurement Issues in Malaysia, *International Journal of Public Sector Management*, 20(6), 567-593.
- Igarria, M. & Tan, M. (1997). The Consequences of The Information Technology Acceptance on Subsequent Individual Performance, *Information and Management*, 40(4), 243-256.
- Igarria, M. N., Cragg, Z. P. danCavaye, A. L. M. (1997). Personal Computing Acceptable Factors in Small Firms: A Structural Equation Model, *MIS Quarterly*, 279-299.

- Ives, B, Olson M AndBaroudiJj (1983) The measurement of user information satisfaction. *Communications of the ACM*, 26(10), 785–793.
- Jensen, M. C., &Meckling, W. H. (1976). Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Costs, and Ownership Structure, *Journal of Financial Economics*, 3, 305-360.
- Kim, E. danTadisina, S. (2007). A Model of Customers Trust in E-Businesses: Micro\_level Inter-party Trust Formation, *The Journal of Computer Information Systems*, 48(1), 88-104
- Krauter, S. G. danKaluscha, E. A. (2003). Empirical research in on-line trust: a review and critical assessment. *International Journal Human-Computer Studies*, 58, 783-812.
- Kusi, L. K., Aggrey G. A. B., danNyarku, K. M., (2014), Assessment of Public Procurement Policy Implementation in the Educational Sector (A Case Study of Takarodi Polytechnic), *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4(10), 260-278.
- Lai, T.L. (2004). Service quality and perceived value's impact on satisfaction, intention and usage of short message service (SMS), *Information Systems Frontiers*, 6(4), 353-368
- Lee, A. dan Levy, Y. (2014). The effect of information quality on trust in e-government systems transformation, *Transforming Government: People, Process and Quality*, 8(1), 76-100.
- Lee, G.G. and Lin, H.F. (2005), "Customer perceptions of e-service quality in online shopping", *International Journal of Retail and Distribution Management*, 33(2), 161-176.
- Li, Y.M. and Yeh, Y.S. (2009), Service quality's impact on mobile satisfaction and intention to use 3G service, *Proceedings of the 42nd Hawaii International Conference on System Sciences*, Waikoloa, IEEE Computer Society Press, Los Alamitos, CA, 1-10.
- Lin, H.H. and Wang, Y.S. (2006), An examination of the determinants of customer loyalty in mobile commerce contexts, *Information and Management*, 43(3), 271-282.
- Lin, J., Wang, B., Wang, N. dan Lu, y. (2014). Understanding the evolution of consumer trust in mobile commerce, *Information Technology Management*, (15), 37-49.
- McCue, C. & Prier, E. (2006). Using Agency Theory to Model Cooperative Public Purchasing, *Advancing Public Procurement: Experiences, Innovation and Knowledge Sharing*, Boca Raton, FL, USA: PrAcademics Press.
- McKinney, V.; Yoon, K.; and Zahedi, F.M. (2002). The measurement of Web-customer satisfaction: An expectation and disconfirmation approach. *Information Systems Research*, 13(3), , 296–315.
- Mitchell, K., (2000), Instituting E-Procurement In the Public Sector, *Public Management*, 82(11), 21-25.
- Moe, C. E. danPaivarinta, T. (2013). Challenges In Information Systems Procurement in the Public Sector, *Electronic Journal of e-Government*, 11, 308-323.
- Mulgan, R. (2000). Accountability: An Ever-expanding Concept, *Public Administration*, 78, 555-573.

- Neupane, A., Soar, J., Vaidya, K. dan Yong, J. (2012) Role Of Public E-Procurement Technology To Reduce Corruption In Government Procurement, *International Public Procurement Conference*, August 17-19, Seattle, Washington.
- Oliver, R. (1981), Measurement and evaluation of satisfaction process in retail settings, *Journal of Retailing*, 57(3),25-48.
- Othman, R., Jusoff, K., Nordin, N., &Shahidan, Z. (2009).The Public e-procurement in Malaysia.*Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 1(6), 143-156.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. (1991), Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale, *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Parent, M., Vandebek, C. A. danGemino, A. C. (2005). Building citizen trust through e-government,*Government Information Quarterly*, 22, (720-736).
- Pavlou, P.A. (2003). Consumer acceptance of electronic commerce: integrating trust and risk with the technology acceptance model.*International Journal of Electronic Commerce*, 7(3), 101-134.
- Pavlou, P.A., and Gefen, D. (2004).Building effective online marketplaces with institution-based trust.*Information Systems Research*, 15(1), 37–59.
- Petter, S. dan McLean, E. R. (2009). A meta-analytic assessment of the DeLone and McLean IS success model: Anexamination of IS success at the individual level, *Information & Management*, 46, 159-166.
- Petter, S., DeLone, W. dan McLean, E. (2008).Measuring information systems success: models, dimensions, measures and interrelationships, *European Journal of Information Systems*, 17, 236-263.
- Pitt, L.F., Watson,R.T. danKavan,C.B. (1995). Service quality: a measure of information systems effectiveness. *MIS Quarterly* 19(2), 173–187.
- PP No. 35 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah (Revisi I).
- PP No. 54 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah.
- PP No. 70 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah (Revisi II).
- Rai A, Lang S. S..dan Welker, R. B. (2002). Assessing the validity of IS success models: an empirical test and theoretical analysis. *Information Systems Research*, 13(1), 5–69.
- Rehman, M., Esichaikul, V., dan Kamal, M. (2012).Factor influencing e-government adoption in Pakistan, *Transforming Government, People, Process and Policy*, 6(3), 258-282.
- Ribbink, D., Riel, A. C. R., Liljander, V. danStreukens, S. (2004). Comfort your online customer: quality, trust and loyalty on the internet, *Managing Service Quality*, 14(6), 446-456
- Rigdon, E. E. dan Ferguson, C. E. (1991). The Performance of the Polychoric Correlation Coefficient and Selected Fitting Function in Confirmatory Factor Analysis with Ordinal Data, *Journal of Marketing Research*, 28, 491-497.

- Ross, S. A. (1973). The Economic Theory of Agency: The Principal's Problem, *American Economic Review*, 63(2), 134-139.
- Rotter, J.B. (1967), A new scale for the measurement of interpersonal trust, *Journal of Personality*, 35(4), 651-665.
- Sambasivan, M., Wemyss, G. P. & Rose, R. C. (2010). User Acceptance of a G2B System: A Case of Electronic Procurement System in Malaysia. *Internet Research*, 20(2), 169-187
- Sanayei, A., Shaemi, A. dan Jamshidi, H. (2011). An Analysis of the Factors Affecting Customers Satisfaction and Trust in Mobile Banking (Case Study: Branches of Bank Mellat in Isfahan), *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(7), 440-452
- Schumacker, R. E. dan Lomax, R. G. (1996). A Beginner Guide to Structural Equation Modeling, Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Seddon, P. B. (1997). Respecification and Extension of The DeLone and McLean model of IS Success. *Information and Management*, 8(3), 240-253.
- Seddon, P. dan Yip, S.K. (1992). An empirical evaluation of user information satisfaction (UIS) measures for use with general ledger accounting software. *Journal of Information Systems*, 6(1), 75-98.
- Seddon, P.B. dan Kiew, M.Y. (1996). A partial test and development of DeLone and McLean's model of IS success. *Australian Journal of Information Systems*, 4(1), 90-109.
- Segars, A.H. dan Grover, V. (1993). Re-examining perceived ease of use and usefulness: a confirmatory factor analysis. *MIS Quarterly*, 17, 517-522
- Sekaran, U. dan Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, 6th Edition, Wiley.
- Severt, E. (2002), "The customer's path to loyalty: a partial test of the relationships of prior experience, justice, and customer satisfaction", doctoral thesis, Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, VA.
- Siau, K. and Shen, Z. (2003), "Building customer trust in mobile commerce", *Communications of the ACM*, 46(4), 91-104.
- Singh, J. and Sirdeshmukh, D. (2000), "Agency and trust mechanisms in consumer satisfaction and loyalty judgements", *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 150-167.
- Slyke, D. M. (2006). Agents or Stewards: Using Theory to Understand the Government-Nonprofit Social Service Contracting Relationship, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17, 157-187
- Soudry, O. (2006). *A Principal-Agent Analysis of Accountability in Public Procurement, Advancing Public Procurement: Experiences, Innovation and Knowledge Sharing*, Boca Raton, FL, USA: PrAcademics Press.

- Srivastava, S.C., and Teo, T.S.H. (2005). Electronic government as a guided evolution in Singapore: Vision for the world in the 21st century. Paper presented at the Best Paper Proceedings of the Sixty-Fifth Academy of Management Annual Meeting, Hawaii, August 5–10.
- Teo, T. S. H., Lin, S. & Lai, K. H. (2009). Adopters and Non-adopters of E-Procurement in Singapore: An Empirical Study, *Omega*, 37, 972-987.
- Teo, T. S. H., Srivastava, S. C., & Jiang, L. (2008). Trust and Electronic Government Success, An Empirical Study. *Journal of Management Information Systems*, 25(3), 99-131.
- Teo, T.S.H., and Liu, J. (2006). Consumer trust in electronic commerce in the United States, Singapore and China. *Omega*, 35(1), 22–38.
- Thai, K. V. (2001). Public Procurement Re-Examined, *Journal of Public Procurement*, 1 (1), 9-50.
- Tolbert, C. J. dan Mossberger, K. (2006). The effects of E-government on Trust and Confidence in Government, *Public Administration Review*, 66(3), 354-369.
- Vaidya, K., Sajeev, A. S. M., dan Callender, G., (2006), Critical Factors That Influence E-Procurement Implementation Success In The Public Sector, *Journal of Public Procurement*, 6 (1&3), 70-99.
- Wakefield, R.L.; Stocks, M.H.; and Wilder, W.M (2004). The role of Web site characteristics in initial trust formation. *Journal of Computer Information Systems*, 45(1), 94–103.
- Wang, Y. S. dan Liao, Y. W., (2008), Assessing e-Government Systems Success: A Validation of the DeLone and McLean Model of Information Systems Success, *Government Information Quarterly*, 25, 717-733.
- Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou P. A. & Rose, G. M. (2002). Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust, *Electronic Markets*, 12 (3), 157-162.
- Williamson, P. E. (1985). *The Economic Institutions of Capitalism: Firms, Market, Relational Contracting*, The Free Press, Newyork.
- Yaghoubi, N. M., Khani, R. Y. dan Esmaeli, M. J. (2011). Trust Models in e-Business: Analytical-Compare Approach, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2(9), 398-416.
- Yeh, Y. S. dan Li, Y. (2009). Building Trust in m-commerce: contribution from quality and satisfaction, *Online Information Review*, 33(6), 1066-1086.
- Yi, Y. (1990), “A critical review of consumer satisfaction”, in Zeithaml, V.A. (Ed.), *Review of Marketing*, American Marketing Association, Chicago, IL, 68-123.



9. Lampiran

Lampiran 1

**Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model**

| <b>Ukuran GOF</b> | <b>Hasil Estimasi</b>                        | <b>Tingkat Kecocokan</b> |
|-------------------|--|--------------------------|
| Chi square        | 2343.16                                      | Kurang baik              |
| P                 | 0.000  |                          |
| NCP               | 0.00   | Baik ( <i>good fit</i> ) |
| Interval          | 0.00 - 34.80                                 |                          |
| RAMSEA            | 0.00   | Baik ( <i>good fit</i> ) |
| p (close fit)     | 1.000  |                          |
| ECVI              | M* = 3.13<br>S* = 5.36<br>I* = 98.92         | Baik ( <i>good fit</i> ) |
| AIC               | M* = 432.51<br>S* = 756.00<br>I* = 13847.17  | Baik ( <i>good fit</i> ) |
| CAIC              | M* = 685.69<br>S* = 2251.30<br>I* = 14053.98 | Baik ( <i>good fit</i> ) |
| NFI               | 0.98   | Baik ( <i>good fit</i> ) |
| NNFI              | 1.00   | Baik ( <i>good fit</i> ) |
| CFI               | 0.87   | Baik ( <i>good fit</i> ) |
| IFI               | 1.00   | Baik ( <i>good fit</i> ) |
| RFI               | 0.98   | Baik ( <i>good fit</i> ) |
| CN                | 174.74                                       | Kurang baik              |
| RMR               | 0.092  | Kurang baik              |
| GFI               | 1.00   | Baik ( <i>good fit</i> ) |
| AGFI              | 1.00   | Baik ( <i>good fit</i> ) |

**Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas**

| <b>Konstruk</b>                  | <b>Kode Pernyataan</b> | <b>Standardized Loading</b> | <b>Nilai -t</b> | <b>Kesimpulan Validitas</b> | <b>VE</b> | <b>CR</b> | <b>Kesimpulan Reliabilitas</b> |
|----------------------------------|------------------------|-----------------------------|-----------------|-----------------------------|-----------|-----------|--------------------------------|
|                                  |                        |                             |                 |                             | 0.8       | 0.9       |                                |
| Kualitas Sistem<br>(SYSQUAL)     | SQ1                    | 0.89                        | 25.16           | Baik                        | 9         | 7         | Baik                           |
|                                  | SQ2                    | 1.01                        | 7.41            | Baik                        |           |           |                                |
|                                  | SQ3                    | 1.10                        | 43.58           | Baik                        |           |           |                                |
|                                  | SQ4                    | 0.56                        | 4.69            | Baik                        |           |           |                                |
|                                  | SQ6                    | 0.67                        | 5.24            | Baik                        |           |           |                                |
|                                  |                        |                             |                 |                             | 0.6       | 0.9       |                                |
| Kualitas Informasi<br>(INFQUAL)  | IQ1                    | 0.93                        | 41.11           | Baik                        | 8         | 5         | Baik                           |
|                                  | IQ2                    | 0.89                        | 42.57           | Baik                        |           |           |                                |
|                                  | IQ3                    | 1.02                        | 18.39           | Baik                        |           |           |                                |
|                                  | IQ4                    | 1.02                        | 21.07           | Baik                        |           |           |                                |
|                                  | IQ5                    | 0.99                        | 35.51           | Baik                        |           |           |                                |
|                                  | IQ6                    | 0.93                        | 32.03           | Baik                        |           |           |                                |
|                                  | IQ7                    | 0.93                        | 22.61           | Baik                        |           |           |                                |
|                                  | IQ8                    | 0.96                        | 62.99           | Baik                        |           |           |                                |
|                                  | IQ9                    | 1.00                        | 47.05           | Baik                        |           |           |                                |
|                                  |                        |                             |                 |                             | 0.6       | 0.7       |                                |
| Kualitas Pelayanan<br>(SERVQUAL) | SV1                    | 0.82                        | 2.75            | Baik                        | 8         | 9         | Baik                           |
|                                  | SV2                    | 0.84                        | 31.45           | Baik                        |           |           |                                |
|                                  | SV3                    | 0.89                        | 31.75           | Baik                        |           |           |                                |
|                                  | SV4                    | 0.80                        | 12.54           | Baik                        |           |           |                                |
|                                  | SV5                    | 0.97                        | 59.42           | Baik                        |           |           |                                |
|                                  | SV6                    | 0.96                        | 60.22           | Baik                        |           |           |                                |
|                                  |                        |                             |                 |                             | 0.8       | 0.9       |                                |
| Kepuasan Pengguna                | US1                    | 1.00                        | -               | Baik                        | 1         | 4         | Baik                           |

|              |      |      |       |      |     |     |      |
|--------------|------|------|-------|------|-----|-----|------|
| (SATIS)      | US2  | 0.99 | 12.01 | Baik |     |     |      |
|              | US3  | 1.04 | 12.05 | Baik |     |     |      |
|              | US4  | 1.07 | 11.97 | Baik |     |     |      |
| <hr/>        |      |      |       |      |     |     |      |
|              |      |      |       |      | 0.8 | 0.9 |      |
| <i>Trust</i> | TIE1 | 1.27 | -     | Baik | 5   | 4   | Baik |
| (TRUST)      | TIE2 | 1.14 | 6.28  | Baik |     |     |      |
|              | TIE3 | 1.16 | 9.64  | Baik |     |     |      |
| <hr/> <hr/>  |      |      |       |      |     |     |      |