

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKAN DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem Manajemen Retensi

(Tinto, 1975) mengusulkan *Student Integration Model of Attrition* (SIMA) yang terkenal. Model SIMA ini bertujuan untuk menentukan tujuan awal mahasiswa dan komitmen institusi. (Cabrera et al., 1993) menggabungkan konsep Tinto dengan peneliti lain mengenai komitmen siswa terhadap penyelesaian studi dan kemudian menghasilkan model faktor eksternal tentang gesekan yang dirasakan siswa. Hal tersebut akan dijadikan dasar dalam membangun konsep retensi mahasiswa nantinya. Seperti yang dirumuskan oleh (Tinto, 1982), teori integrasi siswa diajukan sebagai persistensi atau retensi berdasarkan hubungan antara siswa dan institusi. Dikatakan bahwa retensi siswa melibatkan dua komitmen siswa, yang terdiri dari (1) komitmen tujuan untuk memperoleh gelar sarjana, dan (2) keputusan untuk memperoleh pendidikan tinggi di institusi pendidikan tertentu. Teori Interaktivitas menurut (Tinto, 1982) berfokus pada tingkat komitmen institusi terhadap siswanya berdasarkan kelompok akademis dan sosial, yang mengharuskan institusi tersebut bekerja untuk menempatkan kebutuhan siswa sebelum kebutuhan institusi. Teori multi dimensi ini menekankan jenis interaksi yang akan dimiliki siswa di kampus lebih dikarenakan alasan untuk menjelaskan retensi yang ditunjukkan. Dalam kasus istilah, retensi adalah istilah institusi yang mengacu pada pemeliharaan siswa dari tahun pertama sampai kedua studi (Hagedorn, 2005) dalam (Sulistyan et al., 2017).

Uraian juga didefinisikan sebagai siswa yang berkesinambungan dalam studi dalam semester berturut-turut sampai berhasil menyelesaikan sebuah gelar (Durivage, 2001). (Cabrera et al., 1993) menyebutkan bahwa temuan berdasarkan karakteristik siswa harus digunakan hanya sebagai titik tolak studi retensi untuk institusi pendidikan tertentu.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Meningkatnya persaingan antar perguruan tinggi dan ekspektasi yang dimiliki mahasiswa telah menyebabkan kesadaran akan pentingnya untuk menyediakan layanan pendidikan berkualitas dalam rangka mempertahankan jumlah siswa yang cukup dengan kemampuan tinggi (Canic & McCarthy, 2000). Perubahan harapan mahasiswa dari waktu ke waktu dianalisis, serta kesenjangan antara harapan dan kinerja kualitas layanan yang dirasakan (Hill, 1995). Mahasiswa dipandang sebagai pemangku kepentingan utama pada institusi pendidikan tinggi, sebagai penerima langsung layanan pendidikan yang diberikan, sehingga kualitas layanan yang dirasakan telah berubah menjadi isu yang sangat penting bagi pengelolaan universitas. (Gruber & Stefan Fub, 2010) mengemukakan bahwa kualitas layanan di institusi pendidikan tinggi dapat dikenali sebagai varians antara pengharapan mahasiswa atas layanan pendidikan dan persepsi atas layanan pendidikan yang diterima.

Definisi tentang kualitas berkisar pada gagasan bahwa kualitas harus dinilai berdasarkan penilaian pengguna layanan. Salah satu aspek yang paling diperdebatkan tentang bagaimana mengukur kualitas layanan di pendidikan tinggi secara efektif. Sebelumnya telah dinyatakan bahwa kualitas institusi pendidikan

ditentukan oleh sejauh mana kebutuhan dan pengharapan akademis atau non-akademik dari mahasiswa dapat terpuaskan. Misalnya, sebagai penyedia layanan publik, universitas harus mempertimbangkan evaluasi mengenai kualitas akademik – pengajaran dengan lebih hati-hati.

Literatur kualitas layanan pendidikan menunjukkan pentingnya institusi pendidikan untuk memantau kualitas layanan yang diberikan agar berkomitmen terhadap perbaikan secara terus-menerus. Sistem pengukuran kualitas layanan secara umum yang paling banyak dirujuk diperkenalkan oleh (Parasuraman et al., 1991). Pada awalnya diperkenalkan konsep *Servqual*, sebagai sistem yang memanfaatkan paradigma *disconfirmation* (antara harapan dan kenyataan). Bertolak dari hal tersebut telaah selanjutnya mengarah kepada kesenjangan antara kualitas layanan yang diharapkan dan yang dirasakan dapat menentukan seberapa besar kepuasan yang dirasakan pelanggan. Beberapa penulis sebelumnya mengemukakan pendekatan ini dengan mempertimbangkan metodologi pengukuran bahwa konsep kualitas layanan dihasilkan dari perbandingan persepsi kinerja dengan harapan pada konteks perguruan tinggi (Canic & McCarthy, 2000) dalam (Sulistyan et al., 2017).

2.1.3 Kepuasan Mahasiswa

Orientasi dan evaluasi pelanggan terhadap kepuasan yang dirasakan adalah masalah khas dari organisasi sektor swasta. Hal ini disebabkan bahwa perusahaan harus lebih peduli terhadap pelanggan agar tidak keluar dari persaingan. Sehingga penilaian kepuasan mahasiswa adalah dasar dari strategi kompetitif yang harus dilakukan setiap institusi pendidikan tinggi untuk mendapatkan preferensi dan

mencapai peringkat tinggi oleh “calon konsumen” yakni calon mahasiswa lain yang berniat memasuki perguruan tinggi.

Untuk memahami sepenuhnya apa yang sedang terjadi dengan mahasiswa saat mengikuti pendidikan tinggi, mahasiswa mengalami interaksi pengalaman dengan layanan akademis dan non-akademik. (Athiyaman, 1997) menyatakan bahwa seorang mahasiswa mendaftar di kelas dan menemukan harapannya dikonfirmasi secara negatif, dikonfirmasi atau dikonfirmasi secara positif. Menimbang bahwa kepuasan dapat dipandang sebagai sikap spesifik atas suatu hubungan transaksional, secara keseluruhan. Dalam hal pendidikan tinggi, umumnya akan sangat membantu untuk melihat setiap kelas di mana mahasiswa memandangnya sebagai transaksi atau pertemuan layanan pendidikan.

(Carey et al., 2002), mendefinisikan kepuasan siswa mencakup masalah persepsi dan pengalaman siswa selama tahun-tahun mereka dalam belajar. (Eakuru & Matt, 2008) menggambarkan kepuasan sebagai sebuah proses dimana aspek seperti harapan, persepsi dan emosi merupakan bagian dari prosesnya. Bila persepsi mahasiswa memenuhi harapan yang telah terbentuk sebelumnya, hal ini akan mendorong tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Namun, sebaliknya ketidakpuasan akan terjadi saat harapan mahasiswa tidak terpenuhi (Rust & Olivier, 1994). Dengan suasana pasar pendidikan tinggi saat ini, ada hak prerogatif bahwa siswa secara moral telah menjadi "pelanggan" dan oleh karena itu dapat dinyatakan sebagai pembayar biaya atas jasa atau layanan pendidikan yang telah diterima (Sulistyan et al., 2017).

2.1.4 Metode *Task Technology Fit* (TTF)

Kesesuaian Tugas-Teknologi (*Task Technology Fit*) secara umum dapat didefinisikan seberapa besar suatu teknologi membantu individual dalam melakukan kumpulan tugas-tugasnya. Kesesuaian tugas-teknologi lebih rinci dapat didefinisikan sebagai profil ideal dari suatu kumpulan ketergantungan-ketergantungan tugas yang konsisten secara internal dengan elemen-elemen yang digunakan akan berakibat pada kinerja pelaksana tugas. Profil ideal dapat dioperasionalkan sebagai keselarasan yang menerus dari tugas dan teknologi (Jogiyanto, 2008). Metode TTF melibatkan dua komponen yang berinteraksi, yaitu tugas- tugas yang harus dilakukan dan teknologi-teknologi yang digunakan untuk membantu melaksanakan tugasnya. Model TTF menempatkan bahwa teknologi informasi hanya akan digunakan jika fungsi dan manfaatnya tersedia untuk mendukung aktivitas pengguna. Model TTF memiliki empat konstruk kunci yaitu *Task Characteristics*, *Technology Characteristics*, yang bersama-sama mempengaruhi konstruk *Task Technology Fit*. Ketiga konstruk ini (baik secara langsung atau tidak langsung) mempengaruhi variabel outcome yaitu *Performance Impacts* atau *Utilization*.

a. Karakteristik Tugas (*Task Characteristics*)

Merupakan definisi yang luas dari kegiatan yang dilakukan individu dalam pengubahan input ke output. Karakteristik tugas yang penting meliputi: peningkatan penggunaan aspek-aspek tertentu dari teknologi informasi. Misalnya: kebutuhan untuk dapat menjawab berbagai variasi dan pertanyaan-pertanyaan yang tidak dapat diprediksi mengenai operasional perusahaan atau

entitas lain, yang akan meningkatkan ketergantungan terhadap kapasitas sistem informasi untuk memproses data base informasi operasional.

b. Karakteristik Teknologi (*Technology Characteristics*)

Merupakan alat yang digunakan individu dalam penyelesaian tugas mereka (Goodhue dan Thompson 1995). Dalam konteks sistem informasi, teknologi terkait dengan sistem komputer (perangkat keras, perangkat lunak dan data) dan penggunaan jasa pendukung (training, misalnya) yang memberikan panduan pengguna dalam penyelesaian tugas. Model terfokus pada pengaruh sistem secara spesifik atau pengaruh umum seperangkat sistem, kebijakan dan jasa yang diberikan oleh departemen sistem informasi.

c. Kesesuaian Tugas Teknologi (*Task Technology Fit*)

Merupakan tingkat kemampuan teknologi dalam membantu individu dalam kinerja portofolio tugas. Lebih spesifik, TTF merupakan hubungan antara *requirement* tugas, kemampuan individu dan fungsionalisasi teknologi. *Antecedent* TTF merupakan interaksi antar tugas teknologi dan *individual*. Jenis tugas tertentu membutuhkan fungsionalitas dari teknologi (misal: integrasi data). Dikarenakan adanya gap antara persyaratan tugas dan fungsionalitas teknologi. Dimulai dengan asumsi bahwa tidak ada sistem yang dapat memberikan data sempurna, yang sesuai dengan kompleksitas tugas tanpa adanya usaha tertentu. Dengan demikian, tugas akan menjadi lebih bergantung pada teknologi.

d. Dampak Kinerja (*Performance Impact*).

Dalam konteks ini terkait dengan portofolio tugas seorang individu. Kinerja

yang tinggi merupakan implikasi dari mix antara peningkatan efisiensi, peningkatan efektivitas dan kualitas tinggi. Dari model penelitian di atas, ada dua asumsi penting: pertama, bahwa TTF akan mempunyai pengaruh kuat terhadap keyakinan pengguna mengenai konsekuensi utilitas dan kedua, keyakinan pengguna ini akan mempunyai efek utilisasi. Dalam penelitiannya (Goodhue dan Thompson, 1995) menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang mendorong individu untuk memanfaatkan teknologi komputer selain kegunaan yang dirasakan dan tekanan sosial, yaitu: faktor kecemasan, ketrampilan, dukungan organisasional dan pemanfaatan organisasional. Selain itu yang perlu diperhatikan adalah karakteristik individu (training, pengalaman menggunakan komputer dan motivasi) dapat mempengaruhi bagaimana mudahnya dan seberapa baiknya individu tersebut meng-utilisasi teknologi. Tentu saja akan berimplikasi pada kinerja yang dihasilkan variabel yang digunakan dalam TTF.

Inti dari Model *Task Technology Fit* adalah sebuah konstruk formal yang dikenal sebagai *Task Technology Fit* (TTF), yang merupakan kesesuaian dari kapabilitas teknologi untuk kebutuhan tugas dalam pekerjaan yaitu kemampuan teknologi informasi untuk memberikan dukungan terhadap pekerjaan (Goodhue & Thompson, 1995). Model TTF menempatkan bahwa teknologi informasi hanya akan digunakan jika fungsi dan manfaatnya tersedia untuk mendukung aktivitas pengguna. Model evaluasi ini pertama kali dikembangkan oleh (Goodhue & Thompson, 1995). Teori ini berpegang bahwa teknologi informasi memiliki dampak positif terhadap kinerja individu dan dapat digunakan jika kemampuan

teknologi informasi cocok dengan tugas-tugas yang harus dihasilkan oleh pengguna (Furneau, 2006b) dalam (Oktavia, 2018).

2.1.5 *Analysis of Covariance Structures (AMOS)*

Amos merupakan kependekan dari *Analisis of Moment Structures* yang digunakan sebagai pendekatan umum analisis data dalam Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Model*) atau yang dikenal dengan SEM. SEM dikenal juga sebagai *Analysis of Covariance Structures* atau disebut juga model sebab akibat (*causal modeling*) Dengan menggunakan Amos maka perhitungan rumit dalam SEM akan jauh lebih mudah dilakukan dibandingkan dengan menggunakan perangkat lunak lainnya. Lebih lagi penggunaan Amos akan mempercepat dalam membuat spesifikasi, melihat serta melakukan modifikasi model secara grafik dengan menggunakan *tool* yang sederhana.

Metode-metode analisis dalam Amos yang ada saat ini diantaranya ialah.

- a. *Maximum Likelihood.*
- b. *Unweighted Least Square.*
- c. *Generalized Least Square.*
- d. *Browne's Asymptotically Distribution-Free Criterion.*
- e. *Scale Free Least Square.*

Amos mempunyai keunggulan-keunggulan dibandingkan dengan perangkat lunak lainnya yang meliputi.

- a. Program dapat melakukan analisis dengan menggunakan data yang berasal dari beberapa populasi secara sekaligus.

- b. Dapat menangani *missing data* secara baik, yaitu dengan membuat estimasi yang didasarkan pada informasi *maximum likelihood* yang sempurna dan tidak hanya bersandar pada metode yang sudah ada, yaitu *listwise*, *pairwise deletion*, atau *mean imputation*.
- c. Dapat membuat estimasi rata-rata untuk variabel-variabel exogenous dan intercepts dalam persamaan regresi.
- d. Amos dapat juga membuat *bootstrapped standard errors* dan *confidence intervals* yang ada dalam semua estimasi parameter, rata-rata sampel, varian, kovarian dan korelasi.
- e. Dapat membuat *percentile intervals* dan *bias-corrected percentile intervals*
- f. Model-model jamak dapat disesuaikan dengan menggunakan analisis tunggal.
- g. Dapat melakukan pemeriksaan setiap pasangan model dimana satu model diperoleh dengan membatasi parameter-parameter model lainnya.
- h. Dapat membuat laporan beberapa angka statistik yang cocok untuk dilakukan perbandingan untuk model-model tersebut.
- i. Amos juga menyediakan pengujian normalitas univariat untuk masing-masing variabel yang diobservasi dan juga pengujian normalitas multivariat serta dapat mendeteksi *ouliers*.
- j. Amos dapat memahami diagram jalur sebagai spesifikasi model dan memperlihatkan estimasi-estimasi parameter secara grafis dalam model diagram jalur. Diagram-diagram jalur digunakan sebagai spesifikasi model dan gambar-gambar diagram jalur tersebut dapat diimpor ke program Word.

2.1.6 *Structural Equation Modeling (SEM)*

Structural Equation Modeling (SEM) merupakan teknik analisis multivariat yang dikembangkan guna menutupi keterbatasan yang dimiliki oleh model-model analisis sebelumnya yang telah digunakan secara luas dalam penelitian statistik. Model-model yang dimaksud diantaranya adalah analisis regresi, analisis jalur, dan analisis faktor konfirmatori (Hox & Bechger, 1998).

Structural Equation Modeling merupakan salah satu analisis multivariat yang dapat menganalisis hubungan variable secara kompleks. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara *variable laten* dengan *variable manifest* (persamaan pengukuran), hubungan antara *variable laten* yang satu dengan *variable laten* yang lain (persamaan struktural), serta memaparkan kesalahan pengukuran. *Variable laten* merupakan variable yang tidak bisa diukur secara langsung dan memerlukan beberapa indikator sebagai proksi (Ghozali, 2018), sedangkan *variable manifest* merupakan indikator yang digunakan dalam pengukuran tersebut. SEM adalah teknik statistik yang kuat yang menggabungkan model pengukuran atau analisis faktor konfirmatori dan model struktural menjadi uji statistik simultan.

(Efferin, 2008) memaparkan beberapa hal yang membedakan SEM dengan teknik multivariat lainnya sebagai berikut.

- a. SEM membutuhkan lebih dari sekedar perangkat statistik yang didasarkan atas regresi biasa dan analisis varian.
- b. Regresi biasa, umumnya, menspesifikan hubungan kausal antara variabel-variabel teramati, sedangkan pada model variabel laten SEM, hubungan

kausal terjadi di antara variabel-variabel tidak teramati atau variabel-variabel laten.

- c. SEM selain memberikan informasi tentang hubungan kausal simultan diantara variabel-variabelnya, juga memberikan informasi tentang muatan faktor dan kesalahan-kesalahan pengukuran.
- d. Estimasi terhadap *multiple interrelated dependence relationships*. pada SEM sebuah variabel bebas pada satu persamaan bisa menjadi variabel terikat pada persamaan lain.

Berikut merupakan keunggulan SEM dibandingkan regresi berganda yaitu.

- a. Memungkinkan adanya asumsi-asumsi yang lebih fleksibel.
- b. Penggunaan analisis faktor analisis konfirmatori untuk mengurangi kesalahan pengukuran.
- c. Memungkinkan pembuatan model dengan menggunakan beberapa variable endogen.
- d. Kemampuan melakukan pengujian model secara keseluruhan.
- e. Kemampuan untuk membuat model gangguan kesalahan.
- f. Kemampuan untuk mengatasi data yang sulit seperti data yang tidak berdistribusi normal.

Telah banyak *software* yang dikembangkan untuk SEM diantaranya adalah AMOS (Arbuckle, 1994, 1997), CALIS (Hartmann, 1992), EQS (Bentler, 1989, 1995), Ezpath (Steiger, 1989), LISCOMP (Muthen, 1988), LISREL (Joreskog dan Sorbom, 1993), MPLUS (Muthen dan When, 1998), Mx (Neale, 1997), SEPATH, STREAMS, dan TETRAD (Scheines, et al., 1994). Namun dari sekian

banyak *software* yang dikembangkan, AMOS, SQL, dan LISREL merupakan tiga *software* yang paling populer digunakan karena mudah untuk dipahami dan diaplikasikan (Hox dan Bechger, 1998) dalam (Oktavia, 2018).

2.2 Penelitian Terdahulu

2.2.1 Penelitian yang dilakukan oleh (Susanti, 2016) yang berjudul Teknologi Tugas yang Fit dan Kinerja Individual yang meneliti tentang penggunaan teknologi informasi dalam menyelesaikan tugas-tugas operasional perusahaan menyimpulkan bahwa adanya evolusi yang penting bagaimana teknologi memberikan nilai tambah bagi kinerja individual. Vivi menggunakan metode *Task Technology Fit (TTF)* untuk menunjukkan kesesuaian antara karakteristik tugas dan karakteristik teknologi dan metode *Technology-to-Performance Chain (TPC)* untuk melihat pengaruh TTF terhadap kinerja individual di perusahaan. Jika dilihat dari penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa penggunaan teknologi informasi dapat berpengaruh positif terhadap kinerja individual dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugasnya. Selain itu, teknologi informasi juga dapat menambah produktifitas dan kreatifitas individu.

2.2.2 Penelitian yang dilakukan oleh (Oktavia, 2018), yang berjudul Analisis Pengaruh Penggunaan E-Learning Terhadap Kinerja Dosen Dalam Sarana Komunikasi Dan Pembelajaran Di Universitas Muhammadiyah Jember Menggunakan Metode *Task Technology Fit (TTF)*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis variabel menggunakan metode Task Technology Fit (TTF) di Universitas Muhammadiyah Jember. Populasi dalam penelitian

tersebut adalah seluruh dosen Universitas Muhammadiyah Jember, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling dengan jenis simple random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan AMOS yang secara otomatis akan mengeluarkan besar pengaruh tiap variabel, signifikansi dan pengaruh secara keseluruhan dari variabel. Hasil menunjukkan bahwa dari keempat variable tersebut ada salah satu tidak signifikan positif yaitu variable task characteristics terhadap task technology fit karena kinerja dosen hanya mendukung tetapi tidak berpengaruh terhadap kesesuaian tugas dan teknologi.

- 2.2.3 Penelitian yang dilakukan oleh (Sulistyan et al., 2017), yang berjudul Peran Mediasi Kepuasan dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Retensi Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Lumajang). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi, akreditasi prodi, dan promosi terhadap keputusan memilih program studi akuntansi pada Politeknik Harapan Bersama. Populasi target dalam penelitian ini adalah mahasiswa sarjana dari perguruan tinggi atau universitas di sekitar Lumajang, Jawa Timur, Indonesia, penelitian digunakan metode *non probability sampling*, yakni dengan *convenience sampling* yang digunakan dalam penelitian. Desain penelitian bersifat *cross-sectional*, untuk kemudian mensurvei 106 siswa, dengan kuesioner didistribusikan secara pribadi. Teknik pengumpulan data

menggunakan kuesioner dan teknik analisis data menggunakan dianalisis dengan menggunakan metode PLS melalui Software SmartPLS. Hasil menunjukkan bahwa penelitian berpendapat bahwa (i) kualitas layanan tidak hanya berperan sebagai anteseden penting retensi mahasiswa, tetapi juga untuk kepuasan mahasiswa; dengan pengaruh kualitas layanan pada retensi mahasiswa adalah hal yang paling penting daripada kepuasan mahasiswa; dan (ii) citra institusi penting untuk membuat mahasiswa lebih puas, namun sebaliknya tidak dapat meningkatkan retensi mahasiswa.

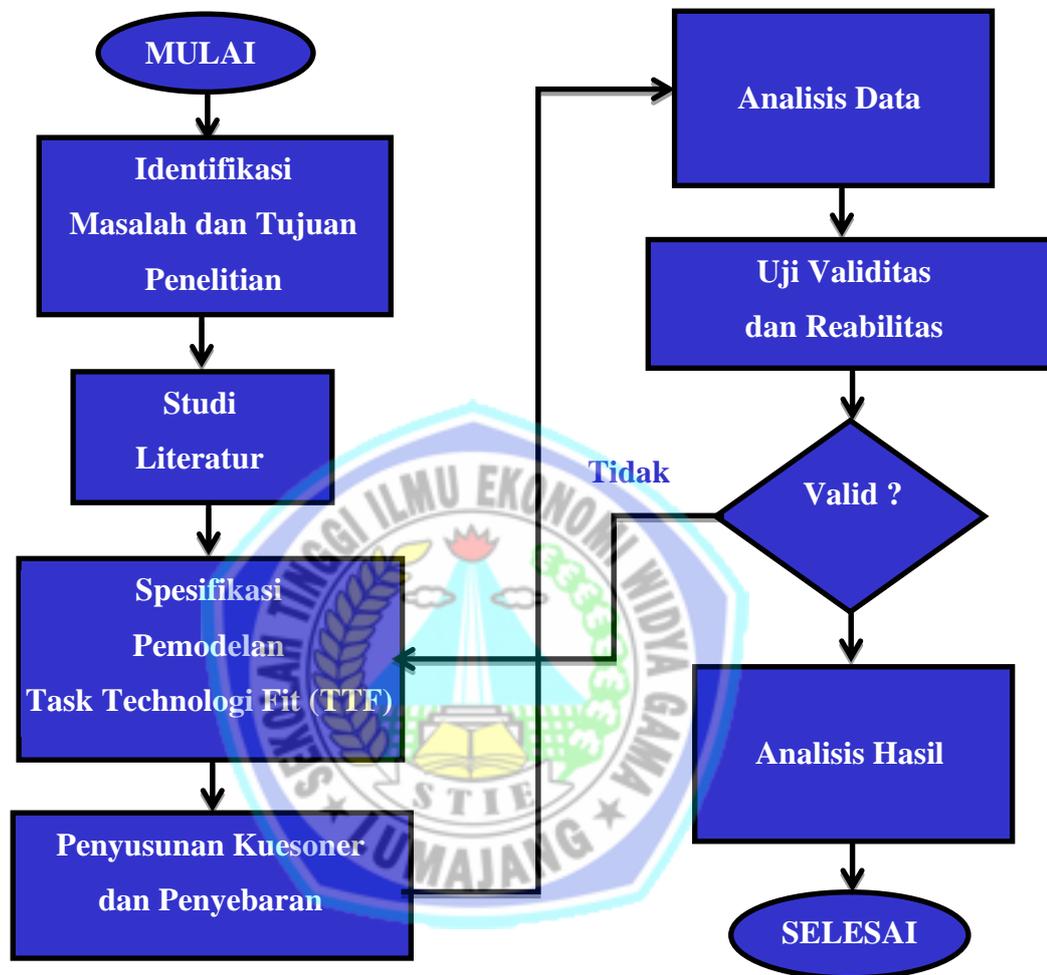
2.2.4 Penelitian yang dilakukan oleh (Natalia et al., 2017), yang berjudul Pengaruh Citra Institusi Dan Kualitas Layanan Terhadap Retensi melalui Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Universitas Ma Chung Di Kota Malang). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh retensi mahasiswa. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Ma Chung Malang, perhitungan sampel penelitian dilakukan dengan cara menentukan besarnya *sample size* terlebih dahulu. Penelitian diuji dan dianalisis dalam pemodelan persamaan struktural. Model struktural dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode PLS melalui Software SmartPLS. Hasil penelitian menyiratkan bahwa kepuasan adalah hal yang sangat penting dalam aspek pemasaran atau perilaku konsumen. Selain itu, peran kepuasan sebagai faktor yang memperkuat dampak dari kualitas layanan terhadap retensi atau dalam beberapa telaah empiris lainnya dikaitkan dengan tingkat loyalitas pelanggan. Temuan mengungkap bahwa baik citra institusi maupun

kualitas layanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa, untuk selanjutnya mempengaruhi retensi mahasiswa.

2.2.5 Penelitian yang dilakukan oleh (Sulistyan et al., 2019), yang berjudul Manajemen Retensi dalam Upaya Mempertahankan Karyawan melalui Dorongan Kepuasan dan Komitmen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengembangkan model konseptual untuk membuktikan secara empiris bagaimana manajemen retensi dapat mendorong kepuasan dan komitmen kerja sehingga karyawan tidak berniat meninggalkan organisasi, Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel sensus yaitu semua anggota populasi yang digunakan sebagai sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, kuesioner dan wawancara, dan Pendekatan yang digunakan berupa PLS. Hasil menunjukkan bahwa analisis dan pembahasan dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa Manajemen retensi berperan penting dalam menurunkan niat karyawan untuk meninggalkan organisasi. Manajemen retensi tidak berperan penting dalam menurunkan niat karyawan untuk meninggalkan organisasi melalui kepuasan karyawan. Manajemen retensi tidak berperan penting dalam menurunkan niat karyawan untuk meninggalkan organisasi melalui komitmen kerja. Kepuasan karyawan tidak berperan penting dalam menurunkan niat karyawan untuk meninggalkan organisasi. Kepuasan karyawan tidak berperan penting dalam menurunkan niat karyawan untuk meninggalkan organisasi melalui komitmen kerja.

2.3 Kerangka Penelitian

2.3.1 Konsep Pemikiran



Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian
Sumber : Teori dan Penelitian Terdahulu

a. Identifikasi Masalah

Topik permasalahan yang akan diteliti adalah mengenai kesuksesan penerapan sistem dalam mendukung kinerja dari para pengguna sistem yang telah diterapkan. Untuk menganalisis kesuksesan penerapan sistem tersebut, metode yang digunakan adalah metode *Task Technology Fit* (kesesuaian tugas dan teknologi), karena metode ini langsung menunjukkan pengaruh

hubungan antara karakteristik tugas dan karakteristik teknologi yang sesuai yang akan berdampak langsung kepada kinerja pengguna sistem tersebut. Jenis penelitian ini adalah penelitian Uji Pengaruh yang menggunakan data kuantitatif. Dikatakan demikian karena penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan bantuan AMOS yang secara otomatis akan mengeluarkan besar pengaruh tiap variabel, signifikansi dan pengaruh secara keseluruhan dari variabel.

b. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan cara mencari segala macam informasi melalui riset kepustakaan dengan cara mempelajari buku buku maupun jurnal yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi. Data-data yang diperoleh dari riset kepustakaan merupakan data sekunder yang sangat mendukung data primer untuk mendapatkan landasan teori yang kuat dalam menyusun analisa dan pembahasan.

c. Observasi Penelitian

Observasi penelitian berupa penyebaran kuesoner yang telah dianalisis sesuai kebutuhan variable *Task Technology Fit* yang akan diuji, dengan sasaran mahasiswa STIE Widya Gama Lumajang dengan tujuan memperoleh data sebenar-benarnya.

d. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber atau berarti langsung dari responden tanpa melalui perantara. Analisis data dengan primer akan

diperoleh data yang akan diuji validitasnya dan reabilitasnya beserta statistiknya dengan menggunakan model SEM dan diterapkan menggunakan AMOS sebagai alat statistiknya.

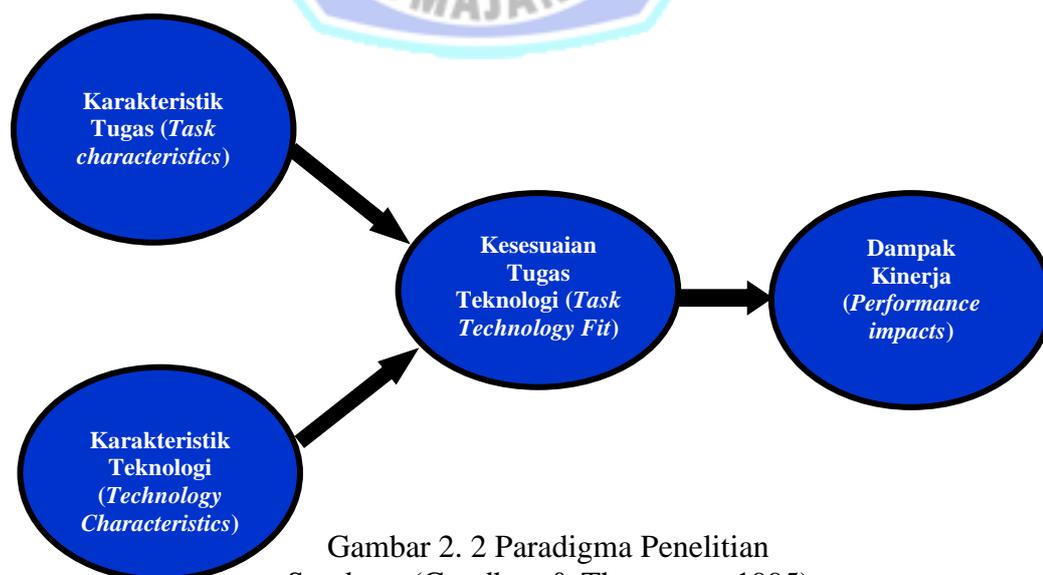
e. Analisis Hasil

Analisis hasil berisikan semua hal yang terjadi terkait data yang diperoleh melalui kuesioner. Berupa data-data yang berkaitan dengan variabel penelitian pada *Task Technology Fit*.

f. Penulisan Laporan

Penulisan Laporan merupakan alur kegiatan yang ditulis secara sistematis sesuai dengan format penulisan yang telah ditetapkan oleh hasil *Focus Group Discussion* (FGD) tanggal 2 Februari 2020 di STIE Widya Gama Lumajang sebagai format penulisan laporan skripsi khususnya Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen.

2.3.2 Paradigma Penelitian



Gambar 2. 2 Paradigma Penelitian
Sumber : (Goodhue & Thompson, 1995)

2.4 Hipotesis

Bedasarkan kerangka penelitian tentang hubungan antara konstruk-konstruk yang terdiri dari konstruk TEC, TAC, TTF, dan konstruk PI, maka rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah.

Tabel 2. 1 Hipotesis

Hipotesis	Keterangan
H1	<i>Task Characteristics</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Task Technology Fit</i>
H2	<i>Technology Characteristics</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Task Technology Fit</i>
H3	<i>Task Technology Fit</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Perfomance Impact</i> .