



ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA INDIVIDU PENGGUNA SISTEM INFORMASI DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN (Studi Empiris pada Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di BNI)

Nurul Laksmiyati, Wahyu Meiranto ¹

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro

ABSTRACT

This research discuss about factors that can effect individual performance of information system's user based on DeLone and McLean's Model. This model uses six factors that can measure an information system's success, those are information system quality, information quality, intensity of system information use, end user satisfaction, individual impact, and organizational impact from information system.

Independent variables used in this research are information system quality, information quality, service quality, and facilitating condition. Then, the dependent variable is individual performance of information system's user. This research also uses intervening variable, that is information system's user satisfaction. This research uses survey method by questionnaire in collecting the data. The questionnaires are given to BNI employees in Product Management and Retail Department with the usable response rate is 91%. Afterwards, the data gained is analysed using PLS (Partial Least Square).

The results of this research are information system quality, information quality, service quality, and facilitating condition that can effect individual performance of information system's user through user satisfaction.

Key words: DeLone and McLean's Model, information system's user satisfaction, individual performance of information system's, information system's success.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini, informasi semakin dibutuhkan oleh berbagai pihak dengan kecepatan dan ketepatannya. Informasi merupakan data yang diolah untuk dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan yang tepat (Bodnar dan Hopwood, 2001). Informasi mempunyai peranan yang sangat dominan dalam suatu perusahaan karena tanpa adanya informasi para manajer tidak dapat bekerja dengan efektif dan efisien, terutama dalam mengambil keputusan dan mencapai tujuannya. Suatu informasi dapat dikatakan bermanfaat apabila informasi tersebut disajikan secara relevan, akurat, dan tepat waktu.

Perkembangan sistem informasi yang semakin cepat berdampak pada semua sektor kegiatan bisnis. Sistem informasi terdiri dari elemen-elemen yang saling berhubungan satu sama lain sehingga membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan, serta mendistribusikan informasi. Menurut Hall (2001), sistem informasi adalah serangkaian prosedur formal ketika suatu data dikumpulkan, diproses menjadi informasi yang berguna, dan kemudian didistribusikan kepada para pemakainya.

Sistem informasi dibuat untuk dapat menunjang aktifitas usaha di semua tingkatan organisasi. Penggunaan sistem informasi mencakup tingkat operasional untuk meningkatkan kualitas produk serta produktivitas operasi. Oleh karena itu, sistem informasi harus dapat diterima dan digunakan oleh seluruh karyawan dalam sebuah organisasi. Pengadaan sistem informasi akan

¹ Corresponding author

diimbangi dengan produktivitas yang besar. Sistem informasi juga berperan dalam bidang akuntansi. Menurut Bodnar dan Hopwood (2001), Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan kumpulan sumber daya seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya menjadi informasi yang dikomunikasikan kepada berbagai pihak pengambil keputusan.

Implementasi sistem informasi pada suatu organisasi akan menghasilkan tanggapan yang berbeda-beda terhadap tingkat kepuasan pengguna. Jika suatu perusahaan telah melakukan perencanaan yang baik dan benar, dapat mengakomodasikan kebutuhan dari para pengguna dan dapat dengan mudah digunakan, maka sistem informasi tersebut dapat lebih mudah untuk diterima para penggunanya sehingga dapat meningkatkan kinerja dari pengguna akhir sistem informasi tersebut. Namun sebaliknya, apabila perusahaan kurang baik dalam melakukan perancangannya dan kurang responsif dalam mengakomodasikan kebutuhan pengguna sistem informasi, maka akan menyebabkan tingkat kepuasan dari pengguna akhir menjadi rendah sehingga kinerja pengguna akhir dari sistem informasi tersebut kurang baik. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung pada bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue, 1995). Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan suatu sistem informasi (Doll dan Torkzadeh, 1988)

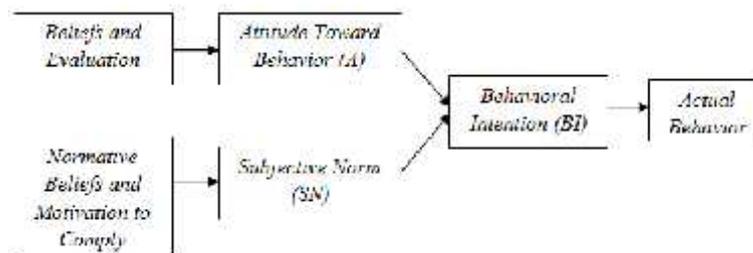
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu pengguna sistem informasi dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi dari DeLone dan McLean. Model tersebut menggunakan enam faktor yang dapat dijadikan dasar pengukuran keberhasilan suatu sistem informasi, yaitu kualitas sistem informasi (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), intensitas penggunaan sistem informasi (*system use*), kepuasan pengguna akhir sistem informasi (*end user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), serta dampak organisasional (*organizational impact*) dari sistem informasi.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Theory of Reasoned Action (TRA)

Theory of Reasoned Action (TRA) adalah suatu model yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1975 dan 1980. TRA merupakan suatu teori bahwa tindakan yang dipengaruhi oleh reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Ajzen (1975) berpendapat bahwa *Theory of Reasoned Action (TRA)* hanya berlaku bagi tingkah laku yang berada di bawah kontrol penuh individu karena ada faktor yang dapat menghambat atau memfalisistasi realisasi niat ke dalam tingkah laku. Reaksi dan persepsi pengguna teknologi akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi sebagai suatu tindakan yang beralasan, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi menjadikan tindakan atau perilaku orang tersebut sebagai tolak ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.

Gambar 1
Theory of Reasoned Action (TRA)

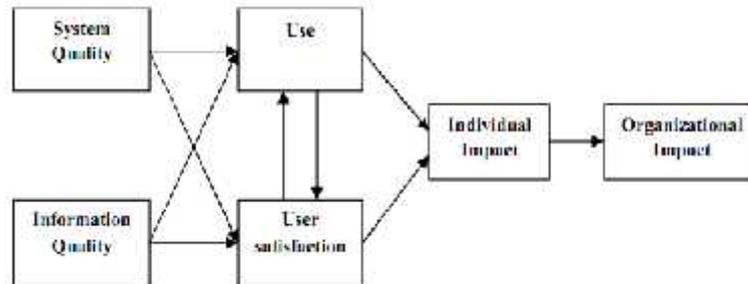


(Sumber: Ajzen dan Fishbein, 1975 yang dikutip oleh Davis *et. al.*, 1989)

Model Kesuksesan DeLone dan McLean

Model ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari elemen-elemen yang terdapat dalam model ini. Pengukuran masing-masing elemennya tidak secara independen tetapi secara keseluruhan dengan elemen yang satu mempengaruhi elemen yang lainnya.

Gambar 2
Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992)

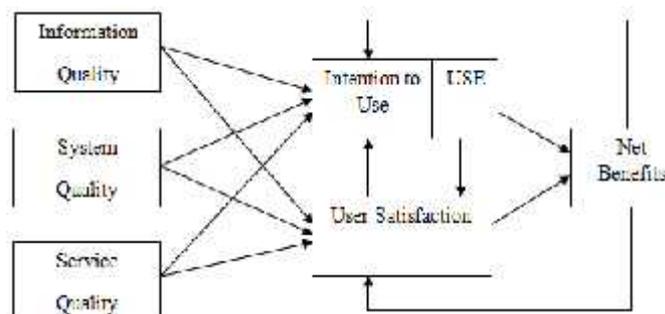


(Sumber: DeLone, W.H., and McLean, E.R., 1992)

Dari gambar tersebut, maka dapat dilihat bahwa kualitas sistem (*systems quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara independen dan bersama-sama mempengaruhi penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Besarnya elemen penggunaan (*use*) dapat mempengaruhi kepuasan pemakai (*user satisfaction*) secara positif maupun negatif. Kemudian penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) dapat mempengaruhi dampak individual (*individual impact*) dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional (*organizational impact*).

Seiring berkembangnya penelitian tentang implementasi sistem informasi, model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean ini mendapatkan berbagai kritik dan saran. Oleh karena itu, dari kontribusi-kontribusi penelitian-penelitian sebelumnya dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, DeLone dan McLean (2003) memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi D&M yang diperbarui (*updated D&M IS Success model*).

Gambar 3
Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang Diperbaharui (2003)

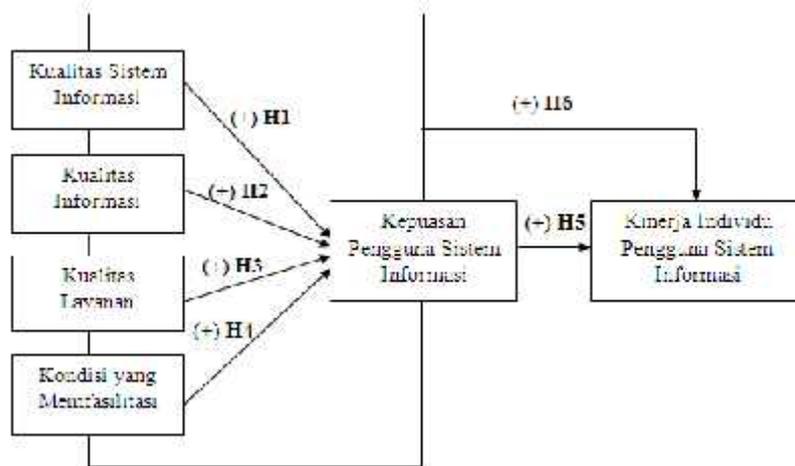


(Sumber: DeLone, W.H., and McLean, E.R., 2003)

Adapun elemen-elemen yang ditambah ataupun diubah, yaitu menambah variabel kualitas layanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang telah ada, yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi, dan menambah dimensi minat untuk menggunakan (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*), serta menggabungkan variabel dampak individual (*individual impact*) dan variabel dampak organisasi (*organizational impact*) menjadi *net benefits*. Hal ini dilakukan untuk menjaga model agar tetap sederhana.

Kerangka Penelitian

Gambar 4
Kerangka Pemikiran Teoritis



Pengembangan Hipotesis

Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem informasi merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan (Davis et al., 1989). Menurut DeLone dan McLean (1992) kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri.

Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut. Atas uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesis pertama yaitu sebagai berikut:

H1: Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna

Faktor kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai et.al., 2002).

Pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Semakin baik kualitas informasi, maka pengguna akan semakin merasa puas karena akan menghasilkan keputusan yang semakin tepat pula. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai. Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini mengajukan hipotesis kedua, yaitu:

H2: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna system informasi.

Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia sistem informasi. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Myers et. al. (2007) menyatakan bahwa seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi, kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Ketika pengguna sistem informasi merasa bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia sistem informasi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Begitu juga sebaliknya, ia akan merasa tidak puas ketika kualitas layanan yang diberikan

oleh penyedia layanan sistem informasi kurang baik. Maka semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini mengajukan hipotesis ketiga, yaitu:

H3: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Kondisi yang Memfasilitasi dan Kepuasan Pengguna

Perilaku tidak dapat terjadi apabila kondisi objek lingkungan tidak mendukung. Menurut Triandis (1980) kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) meliputi faktor objektif di luar lingkungan yang memudahkan pengguna dalam melakukan suatu pekerjaan, termasuk dukungan penyediaan komputer. Dalam konteks pemanfaatan sistem informasi, kondisi yang memfasilitasi dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan individu dalam memanfaatkan sistem informasi tersebut. Persepsi seseorang atau individu akan lebih mudah untuk menerima atau menggunakan sistem informasi apabila terdapat faktor-faktor lain yang mendorongnya (seperti panduan atau pelatihan) yang akan membantu mereka dalam mengoperasikan sistem informasi tersebut sehingga ia dapat merasakan manfaat dari sistem tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kondisi yang memfasilitasi dengan kepuasan pengguna sistem informasi. Ketika individu merasa lebih mudah dalam menggunakan sistem tersebut maka mereka akan lebih merasa puas. Semakin baik kondisi-kondisi yang diberikan dalam memfasilitasi penggunaan sistem informasi, maka pengguna akan semakin merasa puas. Begitu juga sebaliknya, apabila kondisi yang diberikan dalam memfasilitasi penggunaan sistem informasi kurang baik, maka pengguna akan semakin merasa tidak puas. Oleh karena itu, penelitian ini mengajukan hipotesis yang keempat, yaitu:

H4: Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Kepuasan Pengguna dan Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon langsung dari sistem informasi yang digunakan. Kepuasan pengguna sangat berhubungan erat dengan perilaku (*attitude*) dari pengguna terhadap sistem tersebut, mulai dari kecepatan sistem, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan, desain antar muka, dan hasil keluaran dari sistem informasi.

Menurut Davis (1989) dampak pemakaian suatu sistem informasi terhadap individu pengguna sistem tersebut didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerjanya. Seddon (1997) mendefinisikan kinerja individu sebagai persepsi individu atas sistem informasi yang digunakannya dalam meningkatkan kinerja mereka dalam berorganisasi.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini akan melihat sejauh mana dampak dari kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja mereka. Jika seseorang merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan, maka mereka akan cenderung untuk merasa nyaman selama bekerja dengan menggunakan sistem tersebut sehingga mereka akan merasa terbantu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi, maka akan semakin tinggi pula kinerja mereka. Oleh karena itu, penelitian ini mengajukan hipotesis yang kelima, yaitu:

H5: Kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi.

Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kondisi yang Memfasilitasi, Kepuasan Pengguna, dan Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi

Kinerja individu pengguna sistem informasi merupakan kemampuan yang dimiliki pengguna sistem informasi untuk dapat menyelesaikan semua pekerjaannya dan dapat digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah menyelesaikan pekerjaannya secara keseluruhan. DeLone dan McLean (2008) menyatakan bahwa *net benefits* dapat menjadi acuan sejauh mana sistem informasi dapat memberikan kontribusi terhadap kesuksesan individu maupun organisasi. Contohnya adalah kinerja individu, pengambilan keputusan manajerial, peningkatan penjualan, dan pengurangan biaya produksi.

DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa antara dampak penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individual dengan tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang bersifat timbal balik (*reciprocal*). Dampak dari penggunaan sistem informasi akan mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai yang berupa meningkatnya kinerja individu (Seddon, 1997). Sedangkan kepuasan pengguna sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi. Semakin tinggi tingkat kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, maupun kondisi yang memfasilitasi maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna sistem informasi, sehingga akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kinerja individu pengguna sistem informasi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pengguna sistem informasi secara langsung dipengaruhi oleh kepuasan penggunanya terhadap sistem tersebut dan secara tidak langsung dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi. Oleh karena itu, penelitian ini mengajukan hipotesis yang keenam, yaitu:

H6: Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi secara bersama-sama mempengaruhi kinerja individu pengguna sistem informasi melalui kepuasan pengguna sistem informasi.

METODE PENELITIAN

Kualitas Sistem Informasi

Variabel kualitas sistem informasi akan diukur melalui 5 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 5 (Davis *et. al.*, 1998).

Kualitas Informasi

Variabel kualitas informasi akan diukur melalui 6 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 5 (McGill *et. al.*, 2003).

Kualitas Layanan

Variabel kualitas layanan akan diukur melalui 6 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 5 (Jiang *et. al.*, 2000).

Kondisi yang Memfasilitasi

Variabel kondisi yang memfasilitasi akan diukur melalui 5 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 5 (Thompson *et. al.*, 1991).

Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Variabel kepuasan pengguna sistem informasi akan diukur melalui 6 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 5 (Doll dan Torkzadeh, 1998).

Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi

Variabel kinerja individu pengguna sistem informasi akan diukur melalui 5 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 5 (Davis *et. al.*, 1998).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan di BNI Pusat. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan pada divisi *Product Management and Retail*. Pemilihan sampel penelitian ini didasarkan pada alasan bahwa karyawan yang bekerja pada divisi tersebut menggunakan program aplikasi sistem informasi akuntansi *On Trace* dalam menunjang pekerjaannya.

Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui metode survei dengan kuesioner yang ditujukan kepada pengguna sistem informasi. Periode penelitian ini adalah kurun waktu selama penyebaran kuesioner sampai dengan ketika kuesioner yang terkumpul sudah memenuhi syarat untuk diolah. Dalam mendistribusikan kuesioner ini, peneliti dibantu oleh beberapa *contact person* pada BUMN yang diteliti dan juga dilakukan dengan mendatangi langsung tempat responden bekerja. Hal ini dilakukan agar dapat menghemat waktu dan menghindari responden yang mengisi kuesioner secara sembarangan.

Metode Analisis Data

Data yang berasal dari kuesioner yang telah diisi dan dikembalikan oleh responden, akan diolah dengan menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis kovarian menjadi berbasis varian (Ghozali, 2006).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Sampel Penelitian

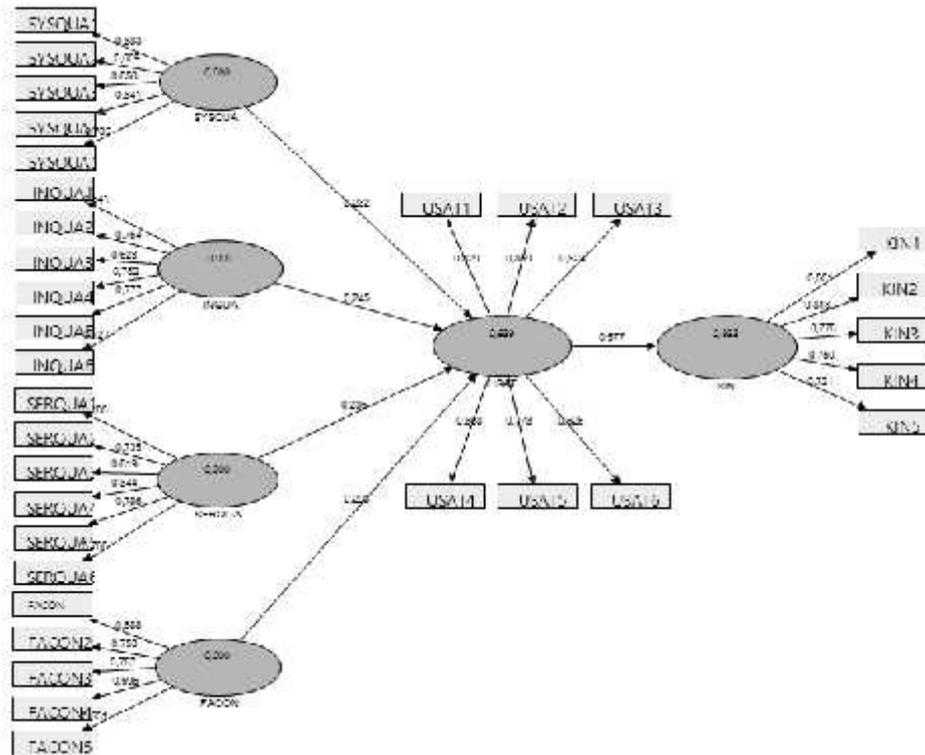
Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui pengiriman kuesioner secara langsung kepada 100 orang karyawan pada divisi *Product Management and Retail* di BNI pusat pada tanggal 9-10 Desember 2014. Kuesioner yang dikembalikan ada 96 eksemplar kuesioner dan terdapat 5 eksemplar kuesioner yang tidak dapat dipakai karena data tidak lengkap. Sehingga jumlah kuesioner yang dapat untuk dianalisis adalah sebanyak 91 eksemplar.

Berdasarkan data yang telah terkumpul dan diolah oleh peneliti, maka diperoleh suatu karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama bekerja. Berdasarkan jenis kelaminnya, terdapat responden pria sebanyak 41 responden (45,05%) dan responden wanita sebanyak 50 responden (54,95%). Adapun responden yang berumur kurang dari 20 tahun sebesar 3 responden (3,3%), responden yang berumur 20 tahun sampai dengan 30 tahun sebesar 69 responden (75,82%), dan responden yang berumur 30 tahun sampai dengan 40 tahun sebesar 19 responden (20,88%). Responden dalam penelitian ini yaitu sebesar 49 responden (53,85%) merupakan karyawan lulusan Sarjana (S1), kemudian karyawan lulusan D3 dan D4 yaitu sebesar 24 responden (26,37%), sedangkan karyawan lulusan sma dan sederajat sebesar 18 responden (19,78%). Kemudian berdasarkan lama bekerjanya, sebesar 71 reponden (78,02%) sudah bekerja kurang dari 5 tahun, dan sebesar 15 responden (16,48%) sudah bekerja selama 5 sampai dengan 10 tahun, serta sebesar 5 responden (5,50%) sudah bekerja lebih dari 10 tahun.

Tabel 1
Statistik Deskriptif

| Variabel | N | Min | Max | Mean | Median | Standar Deviasi |
|------------------------------------|----|-----|-----|--------|--------|-----------------|
| Kualitas Sistem Informasi | 91 | 11 | 25 | 19,582 | 18 | 3,415 |
| Kualitas Informasi | 91 | 7 | 30 | 21,241 | 18,5 | 3,585 |
| Kualitas Layanan | 91 | 9 | 29 | 21,949 | 19 | 3,096 |
| Kondisi yang Memfasilitasi | 91 | 14 | 23 | 19,025 | 18,5 | 2,513 |
| Kepuasan Pengguna Kinerja Individu | 91 | 14 | 29 | 22 | 21,5 | 3,528 |
| Pengguna | 91 | 14 | 24 | 19,367 | 19 | 1,974 |

Gambar 5
Tampilan Hasil PLS Algorithm



Hasil tersebut merupakan *path diagram* dari data yang telah diolah dengan PLS Algorithm. Variabel SYSQUA dipengaruhi oleh 5 indikator yaitu SYSQUA1-SYSQUA5. Variabel INQUA dipengaruhi oleh 6 indikator yaitu INQUA1-INQUA6. Variabel SERQUA dipengaruhi oleh 6 indikator yaitu SERQUA1-SERQUA6. Variabel FACON dipengaruhi oleh 5 indikator yaitu FACON1-FACON5. Kemudian variabel USAT dipengaruhi oleh 6 indikator yaitu USAT1-USAT6. Dan variabel KIN dipengaruhi oleh 5 indikator yaitu KIN1-KIN5. Dari tampilan hasil PLS Algorithm tersebut dapat dilihat bahwa variabel SYSQUA, INQUA, SERQUA, dan FACON secara bersama-sama mempengaruhi KIN melalui variabel intervening yaitu USAT.

Evaluasi Measurement (Outer Model)

Indikator dalam penelitian ini diukur dengan indikator reflektif. Indikator reflektif diuji dengan menggunakan *discriminant validity* dengan *cross loading* sebagai berikut ini:

Tabel 2
Cross Loadings

| SCALE ITEM | FACON | INQUA | KIN | SERQUA | SYSQUA | USAT |
|------------|---------------|---------------|--------|--------|--------|--------|
| FACON1 | 0,688 | 0,2503 | 0,2956 | 0,2336 | 0,3973 | 0,4065 |
| FACON2 | 0,7528 | 0,44 | 0,3532 | 0,083 | 0,4249 | 0,4788 |
| FACON3 | 0,7875 | 0,5377 | 0,3284 | 0,3007 | 0,5006 | 0,5442 |
| FACON4 | 0,6958 | 0,3927 | 0,3281 | 0,3336 | 0,3688 | 0,4934 |
| FACON5 | 0,6315 | 0,3518 | 0,3459 | 0,3975 | 0,4193 | 0,4237 |
| INQUA1 | 0,4608 | 0,8412 | 0,3363 | 0,3521 | 0,3443 | 0,4178 |
| INQUA2 | 0,4983 | 0,7642 | 0,3209 | 0,3228 | 0,4143 | 0,4783 |
| INQUA3 | 0,3616 | 0,6231 | 0,373 | 0,1574 | 0,2916 | 0,394 |
| INQUA4 | 0,4709 | 0,782 | 0,3241 | 0,334 | 0,3304 | 0,5381 |
| INQUA5 | 0,3888 | 0,7765 | 0,3804 | 0,5328 | 0,4652 | 0,5307 |



| | | | | | | |
|---------|--------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| INQUA6 | 0,3739 | 0,7266 | 0,2503 | 0,6065 | 0,3718 | 0,5505 |
| KIN1 | 0,3333 | 0,307 | 0,6611 | 0,2968 | 0,255 | 0,355 |
| KIN2 | 0,2936 | 0,3192 | 0,818 | 0,3321 | 0,3793 | 0,4909 |
| KIN3 | 0,448 | 0,3283 | 0,7782 | 0,4147 | 0,436 | 0,5062 |
| KIN4 | 0,2672 | 0,2933 | 0,7495 | 0,321 | 0,3739 | 0,3628 |
| KIN5 | 0,3723 | 0,3831 | 0,721 | 0,3731 | 0,2713 | 0,4059 |
| SERQUA1 | 0,3024 | 0,3098 | 0,3451 | 0,1862 | 0,0767 | 0,1744 |
| SERQUA2 | 0,2793 | 0,4033 | 0,4366 | 0,7349 | 0,2864 | 0,3843 |
| SERQUA3 | 0,2515 | 0,4371 | 0,4495 | 0,8194 | 0,3471 | 0,5524 |
| SERQUA4 | 0,2171 | 0,3283 | 0,3154 | 0,8443 | 0,3402 | 0,4391 |
| SERQUA5 | 0,3119 | 0,4329 | 0,2895 | 0,7865 | 0,2782 | 0,4392 |
| SERQUA6 | 0,3555 | 0,4024 | 0,2364 | 0,7657 | 0,3808 | 0,3909 |
| SYSQUA1 | 0,532 | 0,3546 | 0,364 | 0,285 | 0,8829 | 0,5267 |
| SYSQUA2 | 0,3305 | 0,19 | 0,1716 | 0,0759 | 0,6688 | 0,3478 |
| SYSQUA3 | 0,5535 | 0,3803 | 0,4146 | 0,3906 | 0,8584 | 0,5584 |
| SYSQUA4 | 0,4694 | 0,617 | 0,4341 | 0,4559 | 0,8407 | 0,589 |
| SYSQUA5 | 0,4909 | 0,3858 | 0,4508 | 0,3798 | 0,785 | 0,478 |
| USAT1 | 0,4606 | 0,5388 | 0,4446 | 0,5374 | 0,4906 | 0,8287 |
| USAT2 | 0,5359 | 0,6015 | 0,5094 | 0,4991 | 0,5866 | 0,8694 |
| USAT3 | 0,6043 | 0,5486 | 0,4312 | 0,5463 | 0,5352 | 0,8237 |
| USAT4 | 0,6248 | 0,5389 | 0,4776 | 0,5141 | 0,5659 | 0,8681 |
| USAT5 | 0,4736 | 0,4802 | 0,4301 | 0,4065 | 0,5122 | 0,7728 |
| USAT6 | 0,4235 | 0,3511 | 0,4563 | 0,1263 | 0,2151 | 0,5258 |

Pengujian *discriminant validity* adalah bahwa indikator pada suatu konstruk akan memiliki *loading factor* terbesar pada konstruk yang dibentuknya daripada *loading factor* pada konstruk lainnya. Berdasarkan tabel 2 di atas yang menguji *outer model* menunjukkan bahwa konstruk dari variabel dalam penelitian ini memiliki *loading factor* lebih besar daripada *loading factor* yang dimiliki konstruk lainnya. Hanya ada satu konstruk yang memiliki *loading factor* yang lebih kecil dari *loading factor* yang dimiliki oleh konstruk lainnya, yaitu konstruk pertama dari variabel kualitas layanan yang sebesar 0,1862.

Tabel 3
Composite Reliability

| Construct | AVE | Composite Reliability | Cronbachs Alpha |
|-----------|--------|-----------------------|-----------------|
| FACON | 0,5086 | 0,8373 | 0,7568 |
| INQUA | 0,5704 | 0,8877 | 0,8478 |
| KIN | 0,5587 | 0,863 | 0,8021 |
| SERQUA | 0,5273 | 0,8578 | 0,7894 |
| SYSQUA | 0,6574 | 0,9048 | 0,8684 |
| USAT | 0,6247 | 0,9071 | 0,8736 |

Konstruk dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *composite reliability* di atas 0,70. Berdasarkan tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa semua konstruk memiliki *composite reliability* di atas 0,70 yaitu 0,9048 pada konstruk SYSQUA, 0,8877 pada konstruk INQUA, 0,8578 pada konstruk SERQUA, 0,8373 pada konstruk FACON, dan 0,9071 pada konstruk USAT, serta 0,863 pada konstruk KIN. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

Tabel 4
Latent Variables Correlation

| | FACON | INQUA | KIN | SERQUA | SYSQUA | USAT |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
| FACON | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| INQUA | 0,5643 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| KIN | 0,4623 | 0,435 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| SERQUA | 0,3759 | 0,5283 | 0,4679 | 1 | 0 | 0 |
| SYSQUA | 0,5936 | 0,4948 | 0,466 | 0,4125 | 1 | 0 |
| USAT | 0,663 | 0,6527 | 0,5766 | 0,5731 | 0,6279 | 1 |

Dari tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa korelasi suatu konstruk dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi indikator dengan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa semua konstruk variabel laten yaitu SYSQUA, INQUA, SERQUA, FACON, USAT, dan KIN memprediksi indikator pada bloknnya masing-masing lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok lainnya.

Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity*, selanjutnya dilakukan pengujian model struktural (*inner model*). Menurut Ghazali (2006) pengujian model struktural dilakukan dengan melihat hubungan antara konstruk laten dengan melihat hasil estimasi koefisien parameter path dan tingkat signifikansinya. Berikut ini adalah nilai *R-Square* masing-masing konstruk:

Tabel 5
R-Square

| Variables | R Square |
|-----------|----------|
| FACON | 0 |
| INQUA | 0 |
| KIN | 0,3325 |
| SERQUA | 0 |
| SYSQUA | 0 |
| USAT | 0,6386 |

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai *R-Square* kinerja individu pengguna (KIN) adalah sebesar 33,25%. Hal tersebut berarti bahwa kepuasan pengguna (USAT) mampu menjelaskan kinerja individu pengguna (KIN) sebesar 33,25%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain. Kemudian konstruk kepuasan pengguna (USAT) dijelaskan oleh kualitas sistem informasi (SYSQUA), kualitas informasi (INQUA), kualitas layanan (SERQUA), dan kondisi yang memfasilitasi (FACON) sebesar 63,86% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

Pengujian Hipotesis

Dasar yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah nilai-nilai yang terdapat dalam *output path coefficient* berikut ini:

Tabel 6
Path coefficient

| | Original Sample | Sample Mean | Standard Deviation | Standard Error | T Statistics |
|----------------|-----------------|-------------|--------------------|----------------|--------------|
| FACON -> USAT | 0,2983 | 0,298 | 0,1179 | 0,1179 | 2,5305 |
| INQUA -> USAT | 0,2448 | 0,2422 | 0,0772 | 0,0772 | 3,1708 |
| SERQUA -> USAT | 0,2357 | 0,2279 | 0,0682 | 0,0682 | 3,4552 |
| SYSQUA -> USAT | 0,2325 | 0,2432 | 0,1117 | 0,1117 | 2,0812 |
| USAT -> KIN | 0,5766 | 0,5806 | 0,0748 | 0,0748 | 7,7055 |

Pengujian Hipotesis 1 (Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi)

Dari tabel 6 dapat dilihat bahwa terdapat hubungan yang positif (koefisien parameter 0,2325) dan signifikan antara kualitas sistem (SYSQUA) dengan kepuasan pengguna (USAT) karena memiliki nilai t statistik diatas 1,96 yaitu sebesar 2,0812. Hal ini menunjukkan bahwa H1 yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi terbukti kebenarannya.

Pengujian Hipotesis 2 (Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi)

Dari tabel 6 dapat dilihat bahwa terdapat hubungan yang positif (koefisien parameter 0,2448) dan signifikan antara kualitas informasi (INQUA) dengan kepuasan pengguna (USAT) karena memiliki nilai t statistik diatas 1,96 yaitu sebesar 3,1708. Hal ini menunjukkan bahwa H2 yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi terbukti kebenarannya.

Pengujian Hipotesis 3 (Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi)

Dari tabel 6 dapat dilihat bahwa terdapat hubungan yang positif (koefisien parameter 0,2357) dan signifikan antara kualitas layanan (SERQUA) dengan kepuasan pengguna (USAT) karena memiliki nilai t statistik diatas 1,96 yaitu sebesar 3,4552. Hal tersebut menunjukkan bahwa H3 yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi terbukti kebenarannya.

Pengujian Hipotesis 4 (Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi)

Dari tabel 6 dapat dilihat bahwa terdapat hubungan yang positif (koefisien parameter 0,2983) dan signifikan antara kondisi yang memfasilitasi (FACON) dengan kepuasan pengguna (USAT) karena memiliki nilai t statistik diatas 1,96 yaitu sebesar 2,5305. Hal ini menunjukkan bahwa H4 yang menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi terbukti kebenarannya.

Pengujian Hipotesis 5 (Kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi)

Dari tabel 6 dapat dilihat bahwa terdapat hubungan yang positif (koefisien parameter 0,5766) dan signifikan antara kepuasan pengguna (USAT) dengan kinerja individu pengguna (KIN) karena memiliki nilai t statistik diatas 1,96 yaitu sebesar 7,7055. Hal tersebut menunjukkan bahwa H5 yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi terbukti kebenarannya.

Pengujian Hipotesis 6 (Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi secara bersama-sama mempengaruhi kinerja individu pengguna sistem informasi melalui kepuasan pengguna sistem informasi)

Tabel 7
Total effect

| | Original Sample | Sample Mean | Standard Deviation | Standard Error | T Statistics |
|----------------|-----------------|-------------|--------------------|----------------|--------------|
| FACON -> KIN | 0,172 | 0,1718 | 0,0698 | 0,0698 | 2,4636 |
| FACON -> USAT | 0,2983 | 0,298 | 0,1179 | 0,1179 | 2,5305 |
| INQUA -> KIN | 0,1411 | 0,1404 | 0,048 | 0,048 | 2,9383 |
| INQUA -> USAT | 0,2448 | 0,2422 | 0,0772 | 0,0772 | 3,1708 |
| SERQUA -> KIN | 0,1359 | 0,1345 | 0,0497 | 0,0497 | 2,7358 |
| SERQUA -> USAT | 0,2357 | 0,2279 | 0,0682 | 0,0682 | 3,4552 |
| SYSQUA -> KIN | 0,1341 | 0,1421 | 0,0675 | 0,0675 | 1,9858 |
| SYSQUA -> USAT | 0,2325 | 0,2432 | 0,1117 | 0,1117 | 2,0812 |
| USAT -> KIN | 0,5766 | 0,5806 | 0,0748 | 0,0748 | 7,7055 |

Dari tabel 7 di atas dapat dilihat bahwa secara bersama-sama kualitas sistem informasi (SYSQUA), kualitas informasi (INQUA), kualitas layanan (SERQUA), dan kondisi yang memfasilitasi (FACON) mempengaruhi kinerja individu pengguna (KIN) melalui kepuasan pengguna (USAT). Hal ini dapat dilihat pada t statistik masing-masing variabel diatas 1,96 yaitu SYSQUA sebesar 1,9858, INQUA sebesar 2,9383, SERQUA sebesar 2,7358, FACON sebesar 2,4636, dan USAT sebesar 7,7055. Hal ini menunjukkan bahwa H₆ yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi secara bersama-sama mempengaruhi kinerja individu pengguna sistem informasi melalui kepuasan pengguna sistem informasi terbukti kebenarannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem informasi terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
2. Kualitas informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
3. Kualitas layanan terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
4. Kondisi yang memfasilitasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
5. Kepuasan pengguna sistem informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi.
6. Kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi terbukti secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi melalui kepuasannya.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan antara lain pada karakteristik responden yang kurang sesuai dengan penelitian terdahulu. Sebanyak lebih dari 50% responden bekerja kurang dari 5 tahun sedangkan pada penelitian terdahulu responden yang bekerja kurang dari 5 tahun tidak mencapai 50%. Selain itu berdasarkan pendidikan terakhirnya, dalam penelitian ini masih terdapat beberapa responden yang pendidikan terakhirnya adalah SMA dan sederajat sedangkan pada penelitian terdahulu tidak ada responden yang pendidikan terakhirnya adalah SMA dan sederajat.



Penelitian ini dapat menjadi acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Namun sebaiknya para peneliti lebih memperhatikan tingkat pengembalian kuesioner yang dapat digunakan (*usable response rate*) sehingga kuesioner dapat lebih mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Selain itu, peneliti selanjutnya juga harus lebih memperhatikan karakteristik responden berdasarkan lama bekerjanya, karena pengalaman responden dalam bekerja dengan menggunakan sistem informasi juga dapat mempengaruhi persepsinya terhadap sistem informasi yang digunakan tersebut.

REFERENSI

- Bodnar, George, H., and Hoopwood, William, S. 2001. *Accounting Information System*. 8th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Davis, Fred D., Bagozzi, Richard P., and Warshaw, Paul R. 1989. User Acceptance of Computer Technology: A Comparison Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8): 982-1003.
- DeLone, W.H., and McLean, E.R. 1992. Information System Success: The Quest for the Dependent Variable, *Information System Research*, 3(1): 60-95.
- DeLone, W.H., and McLean, E.R. 2003. The DeLone McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. *Journal of Management Information*, Vol. 19, No. 4: 9-30.
- Doll, W.J., and Torkzadeh, G. 1988. The Measurement of End User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*. 12(2): 159-174.
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit-Undip.
- Ghozali, Imam. 2006. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit-Undip.
- Goodhue, D.L., and Thompson, R.L. 1995. Task-Technology Fit and Individual Performance. *Information and Management*, 34: 11-18.
- Istianingsih dan Wiwik Utami. 2009. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di Indonesia. Fakultas Ekonomi, Universitas Mercubuana, Jakarta.
- Jiang, J.J., Klein, G., and Crampton, S.M. 2000. A Note on Servqual Reliability and Validity in Information System Service Quality Measurement. *Decision Sciences*, Summer 31, 3: 725-744.
- McGill, Tanya, Hobbs, Valerie, dan Klobas, Jane. 2003. User-Developed Applications and Information System Success: a Test of DeLone and McLean's Model. *Information Resource Management Journal*, Vol. 16, No. 1, h. 24-45.
- Meiranto, Wahyu. 2010. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Teknologi Pembayaran Elektronik Bergerak dengan Menggunakan Model UTAUT (Studi Kasus pada Teknologi M-Dinar Payment System. *Jurnal Ekonomi*. Semarang.



- Myers, Barry L, Kappelman, Leon A., dan Prybutok, Victor R. 2007. A Comprehensive Model for Assessing the Quality of the Information System Function: Toward a Theory for Information System Assessment. *Information Resource Management Journal*, Winter, 10(1): 6-25.
- Rai, A., Lang, S.S., dan Welker, R.B. 2002. Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis. *Information System Research*, Vol. 13(1): 29-34.
- Seddon, P.B. 1997. A Respecification and Extension of the DeLone and McLean's Model of IS Success, *Information System Research*, 8: 240-250.