

# THE QUALITY OF INFORMATION SYSTEMS AND THE QUALITY OF INFORMATION ON PERFORMANCE OF EMPLOYEES TO MEDIATION SYSTEM USER SATISFACTION **SYSTEM**

## **SATISFACTION** KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN MEDIASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM

**Muh Al Amin**

([amin\\_muchson@yahoo.com](mailto:amin_muchson@yahoo.com))

Universitas Muhammadiyah Magelang

Jalan Tidar No 21 Magelang

### ABSTRACT

*This study aims to obtain new evidence whether there is an influence of the quality of information systems and the quality of information on satisfaction and performance of employees in public sector organizations in the city of Magelang. The study examined a sample of 90 questionnaires be processed from the 240 questionnaires sent. There are five hipotisis study that tested a direct relationship and the two hypotheses that examine the relationship is not direct (mediation) Testing hypotheses using path analysis (AMOS), indicate that the seventh hypothesis in this study received significantly, so it can be concluded that the information quality and system quality information effect on user satisfaction and user performance information systems, it is consistent with previous studies (azzen, 1980; DeLone & McClean, 1989; DeLone & McLean (1992), Rai et al (2002), Doll & Torkzadeh (1988). Development Further study is to include organizational factors and factors of human resources in the public sector organizations.*

*Key word: quality information, quality of information systems, user satisfaction, employee performance*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti baru apakah terdapat pengaruh dari kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan dan kinerja karyawan pada organisasi sektor publik di kota Magelang. Studi ini meneliti sampel yang terdiri dari 90 kuisisioner yang dioleh dari 240 kuisisioner yang dikirim. Penelitian ini terdapat lima hipotisis yang menguji hubungan langsung dan dua hipotesis yang menguji hubungan tidak langsung (mediasi) Pengujian hipotesis dengan menggunakan path analysis (AMOS), menunjukkan bahwa ketujuh hipotesis dalam penelitian ini diterima secara signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas informasi dan kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan kinerja pengguna sistem informasi, hal ini konsisten dengan penelitian terdahulu (azzen, 1980; deLone & McClean, 1989; DeLone & McLean (1992), Rai et all (2002), Doll & Torkzadeh (1988). Pengembangan Studi lanjut adalah dengan memasukkan faktor organisasi dan faktor sumber daya manusia di organisasi sektor publik.

Key word: Kualitas informasi, kualitas system informasi, kepuasan pengguna, kinerja pengguna

---

## PENDAHULUAN

---

Teknologi informasi selalu mengalami perkembangan pesat telah mempengaruhi sistem pengolahan data dan sistem informasi pada entitas yang melakukan pelaporan keuangan. Perkembangan teknologi informasi merupakan salah satu dampak dari perkembangan jaman. Adanya teknologi informasi yang maju akan dapat melakukan pengolahan data keuangan secara efektif dan efisien, maka dibutuhkan suatu system terintegrasi yang dapat diandalkan, cepat dan akurat, sehingga system dapat diintegrasikan secara menyeluruh dan mampu memberikan informasi yang handal dan relevan.

Menurut Arnold Pacey (1983), kehadiran teknologi agar bisa efektif implementasinya di masyarakat harus didukung oleh tiga elemen yaitu aspek teknis, organisasi dan budaya. Aspek teknis dapat dilihat dari aspek internal yang dimiliki oleh teknologi tersebut, misalnya dari spesifikasi, fitur, perangkat keras maupun lunak, *compatibility*, dan inovasi. Contohnya adalah aspek teknis dari seperangkat komputer yang menyediakan perangkat keras dalam bentuk yang kompak, berbagai software pendukung, dan memori yang besar. Pada aspek organisasi, misalnya berupa suatu kebijakan atau *policy* yang mengatur pemanfaatan teknologi pada suatu organisasi. Pemerintahan merupakan salah satu contoh organisasi yang memiliki wewenang dalam menetapkan suatu kebijakan.

Aspek budaya menekankan pada sisi budaya yang melekat di masyarakat yang menggunakan teknologi tersebut, misalnya perilaku, nilai-nilai, norma dan etika yang dimiliki oleh masyarakat yang bersangkutan. Aspek budaya merupakan aspek yang sangat mempengaruhi efektifitas implementasi suatu teknologi. Perkembangan teknologi harus diikuti dengan keinginan masyarakat untuk meningkatkan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Teknologi tidak dapat

dimanfaatkan dengan baik jika para pengguna teknologi memiliki kemampuan terbatas dalam menggunakan teknologi tersebut.

Beberapa kasus yang terjadi di SKPD yaitu kurangnya penyuluhan tentang aplikasi SIMDA sehingga para pemakai aplikasi ini masih kebingungan seperti yang terjadi di Pemerintahan Kabupaten Tabalong, mengoperasikan sistem informasi manajemen daerah (Simda) untuk menyusun anggaran satuan kerja perangkat daerah (SKPD) tahun 2014. Hanya saja, karena sistem ini tergolong baru, Pemkab pun mendatangkan Badan Pengawas Keuangan Provinsi (BPKP) Kalimantan Selatan untuk mendampingi menyusun data.

Sebelum menerapkannya, Pemkab Kabupaten Tabalong melalui Dinas Keuangan Pengelolaan dan Kekayaan Daerah (KPKD), seluruh bendahara dan bagian staf terkait Simda tersebut dikumpulkan untuk mendapatkan paparan BPKP terkait apa itu Simda kembali di Gedung Sarabakawa Senin (28/10). Meski sebelumnya sudah pernah disampaikan dalam sosialisasi.

Panitia Pelaksana Kegiatan paparan BPKP Kalimantan Selatan terhadap bendaharawan pada KPKD Kabupaten Tabalong, Husin Ansari menjelaskan, maksud pendampingan BPKP itu dikarenakan lembaga negara itu yang tahu permasalahan-permasalahan Simda, yang masih baru diterapkan di Tabalong. "Rincian RKA SKPD yang buat untuk dimasukkan Simda. Ketika ada masalah di sistem, maka BPKP yang tahu untuk itu kami menghadirkan BPKP untuk mendampingi," jelasnya, kemarin di Tanjung, Tabalong. Pendampingan yang dilakukan BPKP itu terdiri dari beberapa hal. Diantaranya, terkait pelaksanaan program SKPD, pengawasan objek kerja, pembentukan panitia unit pelaksana lelang, sampai belanja modal yang dilakukan SKPD. Menurut jadwal, penyampaian ini tidak sekedar disampaikan di acara saat itu saja. Melainkan, BPKP juga melakukan pendampingan langsung

ke SKPD bersangkutan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman pelaku Simda itu sendiri. (radarbanjarmasin.co.id)

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992), maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas sistem dan kualitas output sistem yang diberikan, misalnya dengan cepatnya waktu untuk mengakses; dan kegunaan dari output sistem, akan menyebabkan pengguna tidak merasa enggan untuk melakukan pemakaian kembali (reuse); dengan demikian intensitas pemakaian sistem akan meningkat. Pemakaian yang berulang-ulang ini dapat dimaknai bahwa pemakaian yang dilakukan bermanfaat bagi pemakai.

Proses desain sistem informasi membutuhkan beberapa pendekatan, yaitu pendekatan teknis, pendekatan perilaku dan gabungan (Loudon & Loudon, 2000). King et al (1994) dan Loudon (1985) mengungkapkan bahwa proses pengembangan sistem informasi mempertimbangkan faktor internal yang mempengaruhi pengadopsian dan desain sistem informasi, yang meliputi: sistem nilai individu dan organisasi, norma serta kepentingan strategis dan kebutuhan organisasi, dan faktor eksternal yang berasal dari luar organisasi.

Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh aplikasi sistem informasinya dan informasinya akan mempunyai pengaruh pada pemakainya dan pada sistemnya. Kualitas informasi (information quality) yang baik, yang direpresentasikan oleh usefulness dari output sistem yang diperoleh, dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) Information Quality merujuk pada output dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan (Pitt dan Watson, 1997). Kualitas informasi merupakan kualitas

output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai et al., 2002). Beberapa dimensi untuk menilai mengenai kualitas informasi ini adalah: authenticity, accuracy, completeness, uniqueness (nonredundancy), timeliness, relevance, comprehensibility, precision, conciseness, dan informativeness (Weber, 1999). Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil.

Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003). Pada literatur penelitian maupun dalam praktek, user satisfaction seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi (Melone, 1990). Doll dan Torkzadeh (1988) mendefinisikan end-user satisfaction sebagai "affective attitude towards a specific computer application by someone who interacts with the application directly." Kepuasan Pengguna sistem informasi dalam penelitian ini merupakan tingkat kepuasan pemakai terhadap enterprise resource planning yang digunakan dan output yang dihasilkan oleh software tersebut. Weber (1999) menyatakan bahwa terdapat lima karakteristik untuk menilai kepuasan pemakai yaitu content, accuracy, format, easy of use, dan timeliness. Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Dalam lingkup end-user computing, sejumlah studi telah dilakukan untuk meng-capture keseluruhan evaluasi di mana pengguna akhir telah menganggap penggunaan dari suatu sistem informasi (misalnya kepuasan) dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini. (Doll et al. 1995 disitasi oleh Chin et al., 2000).

Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) atau dikenal juga sebagai Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah (SIMKEUDA) mampu menangani proses pengelolaan keuangan daerah, mulai

dari penyusunan anggaran, sampai dengan pelaporan keuangan daerah. Sistem ini meliputi proses pengelolaan keuangan daerah di lingkup SKPD maupun SKPKD Aplikasi SIMDA dapat dimplementasikan untuk pengelolaan keuangan daerah secara terintegrasi, menggunakan teknologi multi user dan teknologi *client/server*; dari penyusunan anggaran, pelaksanaan anggaran, dan pertanggungjawaban keuangan baik dilaksanakan di SKPKD maupun di SKPD.

Kinerja karyawan (*job performance*) dapat diartikan sabagai sejauh mana seseorang melaksanakan tanggung jawab dan tugas kerjanya (Singh et al., 1996) Faustino Gomes (1995) mengatakan performansi pekerjaan adalah catatan hasil atau keluaran (*outcomes*) yang dihasilkan dari suatu fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu dalam suatu periode waktu tertentu. Sedangkan pengukuran performansi menurut Faustino Gomes (1995) merupakan cara untuk mengukur tingkat kontribusi individu kepada organisasinya. Kinerja karyawan umumnya diposisikan sebagai variabel dependen dalam penelitian-penelitian empiris karena dipandang sebagai akibat atau dampak dari perilaku organisasi atau praktek-praktek sumber daya manusia bukan sebagai penyebab atau determinan.

Faustino Gomes (1995) lebih lanjut menjelaskan terdapat dua kriteria pengukuran performansi atau kinerja karyawan, yaitu (1) pengukuran berdasarkan hasil akhir (*result-based performance evaluation*). Pengukuran berdasarkan hasil, mengukur kinerja berdasarkan pencapaian tujuan organisasi atau mengukur hasil-hasil akhir saja. Tujuan organisasi ditetapkan oleh pihak manajemen atau kelompok kerja, kemudian karyawan dipacu dan dinilai performanya berdasarkan seberapa jauh karyawan mencapai tujuan-tujuan yang sudah ditetapkan, criteria pengukuran ini mengacu pada konsep *management by objective* (MBO). Keuntungan pengukuran kinerja karyawan seperti ini adalah

adanya kriteria-kriteria dan target kinerja yang jelas dan secara kuantitatif dapat diukur. Namun demikian, kelemahan utama adalah dalam praktek kehidupan organisasi, banyak pekerjaan yang tidak dapat diukur secara kuantitatif sehingga dianggap mengabaikan dimensi-dimensi kinerja yang sifatnya non kuantitatif (Faustino Gomes, 1995).

Pengukuran berdasarkan perilaku lebih menekankan pada cara atau sarana (*means*) dalam mencapai tutjuan, dan bukan pada pencapaian hasil akhir. Pengukuran berdasarkan perilaku condong pada aspek kualitatif daripada aspek kuantitatif yang terukur. Pengukuran berdasarkan perilaku umumnya bersifat subyektif dimana diasumsikan karyawan dapat menguraikan dengan tepat kinerja yang efektif untuk dirinya sendirinya maupun untuk rekan kerjanya (Faustino Gomes, 1995). Pengukuran berdasarkan perilaku mendapat perhatian luas dari penelitian-penelitian mengenai perilaku organisasi dan sumber daya manusia karena terbukti skala pengukuran subyektif mempunyai konsistensi (*reliabilitas*) yang tidak kalah dengan pengukuran ini adalah rentan terhadap bias pengukuran karena kinerja diukur berdasarkan persepsi. Untuk mengatasi hal tersebut, Babin dan Boles (1998), Bono dan Judge (2003) serta Sing et al. (1996) menyarankan penggunaan instrument yang mengukur kinerja dari banyak aspek perilaku spesifik, seperti perilaku inovatif, pengambilan inisiatif, tingkat potensi diri, manajemen waktu, pencapaian tujuan, hubungan dengan rekan kerja dan pelanggan, dan pengetahuan akan produk perusahaannya serta produk pesaing (*product knowledge*). Cara ini menurut Judge dan Bono (2003) selain ditujukan untuk mengatasi bias pengukuran juga dimaksudkan untuk mengakomodir ukuran-ukuran kinerja yang sangat luas, sehingga diperoleh gambaran *job performance* yang *komprehensif*.

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu

sendiri (DeLone dan McLean (1992). Kualitas sistem juga didefinisikan Davis et al., (1989) dan juga Chin dan Todd (1995) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja (Davis, 1989). Penelitian yang menggunakan variabel *usefulness* dan *ease of use* untuk mengukur keberhasilan sistem informasi telah dilakukan oleh Segars dan Grover (1993), Chin dan Todd (1995), serta McHaney dan Cronan (2001) memperlihatkan adanya pengaruh dari *usefulness* terhadap *ease of use*.

Kualitas informasi merupakan *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (DeLone dan McLean, 1992). Seddon (1997) menyatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, akan berpengaruh terhadap *perceived usefulness*

Seddon (1997), Li (1997) dan Rai et al., (2002) melakukan penelitian untuk melihat adanya hubungan antara kualitas informasi dengan *perceived usefulness*. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara dua variabel ini. Jika pengguna *enterprise resource planning* yakin dengan kualitas sistem yang digunakannya, dan merasakan bahwa menggunakan sistem tersebut tidak sulit, maka mereka akan percaya bahwa penggunaan sistem tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kinerja mereka. Jika informasi yang dihasilkan dari *enterprise resource planning* yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan pemakai sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja mereka.

Perkembangan teknologi informasi (TI) telah memberikan berbagai sarana bagi manajemen dalam mengelola bisnis dan pembuatan keputusannya. Sistem informasi yang didukung TI dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif, sistem informasi yang menandakan bahwa sistem tersebut sukses. Namun demikian, pengukuran atau penilaian kualitas suatu sistem informasi yang efektif sulit dilakukan secara langsung seperti pengukuran biaya-manfaat (Laudon dan Laudon, 2000)

Rai et al. (2002) meneliti hubungan antara peningkatan kinerja individu dan kualitas system informasi, hasil penelitiannya menunjukkan manfaat atau dampak penggunaan sistem informasi ini berpengaruh terhadap kinerja individu. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kinerja individu.

Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu system informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone dan McLean, 1992). Pendapat ini didukung hasil penelitian Kim dan McHaney (2000), McKiney et al., (2002), Rai et al., (2002), McGill et al., (2003), Almuatiri dan Subramanian (2005) serta Livari (2005). Jika pemakai system informasi percaya bahwa kualitas system dan kualitas informasi yang dihasilkan dari system yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan system tersebut.

Kinerja yang lebih baik tersebut tercapai karena dapat memenuhi kebutuhan individual dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kinerja individu. Individu yang memiliki kinerja yang tinggi akan selalu berorientasi pada prestasi, memiliki percaya diri, berpengendalian diri, dan memiliki kompetensi. Goodhue dan Thomson (1995) menyatakan bahwa pencapaian kinerja individu berkaitan

denga pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada. Semakin tingginya kualitas informasi yang dihasilkan oleh teknologi informasi, maka akan semakin baik kinerja individunya.

Hubungan antara kepuasan pengguna akhir sistem informasi dengan kinerja individu ini telah diuji oleh DeLone dan McLean (1992) dalam model keberhasilan sistem informasi yang mereka buat. Mereka menyatakan bahwa antara dampak penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individual dengan tingkat kepuasan pemakai (user satisfaction) memiliki hubungan yang sifatnya timbal balik (reciprocal). Sementara menurut Seddon (1997) dalam model keberhasilan system informasi yang diajukan sebagai sanggahan atas model DeLone dan McLean (1992), tidak menyebutkan bahwa kedua varuabel ini berhubungan timbal balik. Seddon (1997) menyatakan bahwa dampak dari penggunaan sistem informasi yang berupa meningkatnya kinerja individu, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai. Rai et al., (2002) meneliti hubungan antara peningkatan kinerja pengguna akhir system informasi dan kepuasan pengguna dan hasil penelitiannya menunjukkan manfaat atau dampak penggunaan sistem informasi ini berpengaruh terhadap user satisfaction. Livari (2005), juga melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi yang baru diterapkan terhadap pengguna sistem informasi di satu organisasi yang bersifat mandatory.

Seddon (1997) menyatakan bahwa dampak dari penggunaan sistem informasi yang berupa meningkatnya kinerja individu, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai. Rai et al., (2002) meneliti hubungan antara peningkatan kinerja pengguna akhir system informasi dan kepuasan pengguna dan hasil penelitiannya menunjukkan manfaat atau dampak penggunaan sistem informasi ini berpengaruh terhadap user satisfaction. Livari (2005), juga melakukan penelitian mengenai keberhasilan

sistem informasi yang baru diterapkan terhadap pengguna sistem informasi di satu organisasi yang bersifat mandatory.

Goodhue dan Thomson (1995) menyatakan bahwa pencapaian kinerja individu berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada. Semakin tingginya kualitas informasi yang dihasilkan oleh teknologi informasi, maka akan semakin baik kinerja individunya. Rai et al., (2002) meneliti hubungan antara peningkatan kinerja pengguna akhir system informasi dan kepuasan pengguna dan hasil penelitiannya menunjukkan manfaat atau dampak penggunaan sistem informasi ini berpengaruh terhadap user satisfaction. Livari (2005), juga melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi yang baru diterapkan terhadap pengguna sistem informasi di satu organisasi yang bersifat mandatory.

---

## METODE PENELITIAN

---

### Jenis Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah survey method. Data primer menjadi pilihan dalam mengumpulkan data karena data diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada Pengguna *Software* Akuntansi yang bekerja pada SKPD se kota Magelang dan *software* akuntansi yang digunakan yaitu SIMDA dengan produk aplikasi SIMDA Keuangan.

### Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna SIMDA Keuangan pada PEMDA Kota Magelang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling yang dilakukan dengan memilih sampel sesuai dengan kriteria. Kriteria sampel yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Bagian akuntansi dan keuangan PEMDA Kota Magelang.

b. Pengguna SIMDA Keuangan minimal satu tahun. Pengguna SIMDA Keuangan yang mempunyai pengalaman kerja minimal satu (1) tahun, dengan pertimbangan bahwa Pengguna SIMDA Keuangan tersebut dianggap telah memiliki waktu dan pengalaman untuk beradaptasi serta menilai kondisi sistem akuntansi tersebut. Kuesioner akan dibagikan secara langsung kepada responden dan akan diambil sesuai waktu yang telah disepakati.

Populasi dari penelitian ini adalah pengguna sistem informasi yang bekerja di satuan kerja perangkat daerah. Dengan sample frame yaitu pemerintah kota dan kabupaten di Magelang maka di dapat sampel sebanyak 90 pegawai yang menggunakan dan mengoperasikan sistem informasi keuangan daerah. Dengan menggunakan purposive sampling maka dikirimkan Kuisoner sebanyak 240 kuisoner, kuisoner yang kembali sebanyak 96 buah, 6 kuisoner tidak dapat diolah.

### **Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

#### **1) Kualitas Sistem Informasi**

Kualitas sistem informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas *software* akuntansi yang digunakan dilihat dari persepsi pemakai akhir (*end user*). *Software* akuntansi yang digunakan yaitu *enterprise resource planning*. Item-item untuk mengukur variabel ini diadopsi dari kuesioner yang digunakan oleh McGill, Hobbs dan Klobas (2003). Item-item tersebut merupakan adaptasi dari kuesioner yang dibangun Davis et al (1988) dan kuesioner ini digunakan dalam penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008).

Variabel ini diukur dengan 10 pertanyaan dengan 7 skala Likert dari sangat tidak setuju sekali sampai sangat setuju sekali. Semakin tinggi skor variabel ini, berarti kualitas *software* akuntansi semakin tinggi menurut persepsi pemakai. Semakin rendah skor variabel ini, menunjukkan bahwa kualitas *software* akuntansi

semakin rendah menurut persepsi pemakai.

#### **2) Kualitas Informasi**

Kualitas Informasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi yang digunakan. Beberapa karakteristik yang digunakan untuk menilai kualitas informasi dari *software* akuntansi ini antara lain adalah *accuracy*, *timeliness*, *relevance*, *informativeness*, dan *Competitiveness* (Weber, 1999). Kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi ini di adopsi dari kuesioner yang digunakan dalam penelitian McGill et al., (2003) dan kuesioner ini digunakan dalam penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008).

Variabel ini diukur dengan 7 pertanyaan skala Likert dari sangat tidak setuju sekali sampai sangat setuju sekali. Semakin tinggi skor variabel ini, berarti kualitas informasi yang dihasilkan *software* akuntansi semakin tinggi menurut persepsi pemakai. Semakin rendah skor variabel ini, menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan *software* akuntansi semakin rendah menurut persepsi pemakai.

#### **3) Kinerja karyawan**

Variabel ini mengukur sejauh mana dampak penggunaan paket program aplikasi akuntansi dalam meningkatkan kinerja pemakai. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kinerja individu ini diambil dari penelitian Davis et al., (1988), dengan modifikasi yang sesuai agar relevan terhadap penelitian ini yaitu penggunaan paket program aplikasi (*software*) akuntansi. Variabel ini diukur dengan 6 pertanyaan dalam 7 skala likert dari tidak setuju sekali sampai dengan setuju sekali. Semakin tinggi skor variabel ini, berarti dampak penggunaan paket program aplikasi akuntansi dalam meningkatkan kinerja pemakai semakin tinggi menurut persepsi pemakai. Semakin rendah skor variabel ini, menunjukkan bahwa dampak penggunaan Paket program aplikasi akuntansi dalam meningkatkan

kinerja semakin rendah menurut persepsi pemakai.

#### 4) Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan persepsi pemakai mengenai sejauh mana dampak dari penggunaan *software* akuntansi yang mungkin akan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja mereka nantinya. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel ini diambil dari penelitian Davis et al., (1988), dengan modifikasi agar relevan terhadap penelitian ini yaitu penggunaan *software* akuntansi.

Variabel ini diukur dengan 6 pertanyaan dalam 7 skala Likert dari sangat tidak setuju sekali sampai dengan sangat setuju sekali. Semakin tinggi skor variabel ini, berarti dampak penggunaan *software* akuntansi dalam meningkatkan kinerja pemakai semakin tinggi menurut persepsi pemakai. Semakin rendah skor variabel ini, menunjukkan bahwa dampak penggunaan *software* akuntansi dalam meningkatkan kinerja semakin rendah menurut persepsi pemakai.

#### Pengujian kualitas data

Uji validitas atau kesahihan dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan tepat untuk mengukur yang ingin diukur atau tidak. Uji validitas dari penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji korelasi pearson, setiap butir berkorelasi positif terhadap skor total dengan signifikansi pada level dibawah 0,05. Hal ini dapat dilihat dalam tabel 1

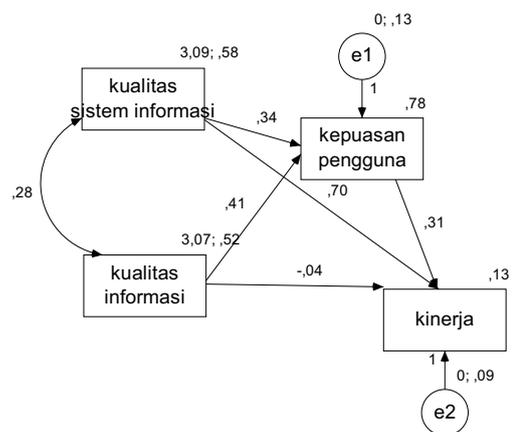
Variabel	Uji validitas		Uji reliabilitas
	Skor kisaran	P-value	
Kualitas informasi	0,593 - 0,810	0,00	0,769
Kualitas Sistem	0,501 - 0,679	0,00	0,885
Kepuasan Pengguna	0,571 - 0,674	0,00	0,780
Kinerja Pengguna	0,521 - 0,801	0,00	0,841

Ketigapuluh dua butir pertanyaan untuk menanyakan empat variabel tersebut kemudian diuji dengan uji konsistensi internal untuk mengetahui sejauh mana pengukuran yang telah

dilakukan dalam penelitian ini dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Konsistensi internal dari butir-butir pertanyaan yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian diatas dari 0,6 (Nunnally, 1978) berarti bahwa pertanyaan tersebut reliabilitasnya dapat dipertanggungjawabkan.

#### Pengujian Hipotesis

Penelitian ini menguji enam hipotesis yang terdiri dari empat hipotesis hubungan langsung dan dua hipotesis hubungan tidak langsung ( yang melalui variabel intervening). Pengaruh dari masing-masing variabel dapat dilihat dalam gambar 1 atau tabel 2 berikut ini:



Uji Hipotesis  
 Faktor yang mempengaruhi  
 kinerja Pengguna sistem Informasi

**Tabel 2**  
**Hasil pengujian Regresi: (Group number 1 - Default model)**

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Puas	<--- Sistem	,344	,059	5,800	***	par_1
Puas	<--- Informasi	,405	,063	6,447	***	par_2
kinerja	<--- Sistem	,699	,059	11,949	***	par_3
kinerja	<--- Informasi	-,036	,064	-,563	,574	par_4
kinerja	<--- Puas	,314	,089	3,541	***	par_5

Berdasarkan hasil uji tersebut maka dapat kita analisis hubungan langsung untuk menjawab hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 4, sebagai berikut:

#### 1. Pengujian hipotesis 1

Hipotesis satu adalah semakin tinggi kualitas sistem informasi yang ada maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi. Berdasarkan hasil penelitian dalam tabel 2 menunjukkan bahwa hipotesis tersebut terjawab signifikansinya, dengan tingkat pengaruh 0,344. Hal ini mendukung teori dan penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan oleh DeLone & McLean (1992), Seddon (1997), Doll & Torkzadeh (1988). Sedangkan penelitian di Indonesia mendukung penelitian dari Istianingsih (2008), Andini (2013).

#### 2. Pengujian hipotesis 2

Hipotesis kedua adalah semakin baik kualitas informasi maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pemakai sistem informasi. Berdasarkan hasil penelitian dalam tabel 2 menunjukkan bahwa hipotesis tersebut secara statistika didukung dengan tingkat pengaruh yaitu 0,405. Hal ini mendukung teori dan penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan oleh DeLone & McLean (1992), Seddon (1997), Doll & Torkzadeh (1988). Sedangkan penelitian di Indonesia mendukung penelitian dari Istianingsih (2008), Andini (2013).

#### 3. Pengujian hipotesis 3

Hipotesis ketiga adalah semakin tinggi kualitas sistem informasi yang ada maka akan meningkatkan kinerja pengguna sistem informasi. Berdasarkan hasil penelitian dalam tabel 2 menunjukkan bahwa hipotesis tersebut terjawab signifikansinya, dengan tingkat pengaruh 0,699. Hal ini mendukung teori dan penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan oleh DeLone & McLean (1992), Rai et all (2002), Doll & Torkzadeh (1988). Sedangkan penelitian di Indonesia mendukung penelitian dari Istianingsih dan utami (2009).

#### 4. Pengujian hipotesis 4

Hipotesis keempat adalah semakin tinggi kualitas sistem informasi yang ada maka akan meningkatkan kinerja pengguna sistem informasi. Berdasarkan hasil penelitian dalam tabel 2 menunjukkan bahwa hipotesis tersebut terjawab secara statistik tidak didukung atau tidak signifikan, dengan tingkat pengaruh -0,039. Hal ini tidak mendukung teori dan penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan oleh DeLone & McLean (1992), Rai et all (2002), Doll & Torkzadeh (1988). Sedangkan penelitian di Indonesia mendukung penelitian dari Istianingsih dan utami (2009).

#### 5. Pengujian hipotesis 5

Hipotesis kelima adalah semakin tinggi kualitas sistem informasi akan meningkatkan kepuasan pengguna dan kinerja pengguna sistem informasi. Berdasarkan hasil penelitian dalam tabel 3 menunjukkan hipotesis tersebut secara statistik tingkat pengaruh sebesar 0,108 dengan tingkat signifikansi 0,005, hal ini berarti bahwa hipotesis tersebut diterima secara statistik.

#### 6. Pengujian hipotesis 6

Hipotesis kelima adalah semakin tinggi kualitas informasi akan meningkatkan kepuasan pengguna dan kinerja pengguna sistem informasi. Berdasarkan hasil penelitian dalam tabel 3 menunjukkan hipotesis tersebut secara statistik tingkat pengaruh sebesar 0,219 dengan tingkat signifikansi 0,005, hal ini berarti bahwa hipotesis tersebut diterima secara statistik.

**Tabel 3 Sobel tes  
(Pengujian Variabel intervening)**

Variabel	E1	E2	Se1	Se2	E1xE2	Se1xSe2	(E1xE2)/ (Se1xSe2)
S -> P -> K	0,344	0,314	0,059	0,089	0,108	0,005	20,57
I -> P -> K	0,699	0,314	0,063	0,089	0,219	0,005	39,45

Keterangan : S (kualitas sistem); P (Kepuasan Pengguna); K (Kinerja)

---

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Fishbein & Ajzen (1980), dengan theory of Reason Action (TRA) yang menjelaskan masalah hubungan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan. seseorang akan memanfaatkan sistem informasi tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya. Sheppard et al (1988), menyatakan bahwa TRA telah digunakan untuk memprediksi suatu perilaku dalam banyak hal. Teori ini menjelaskan bagaimana kinerja pengguna sistem informasi dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya seperti kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kepuasan pengguna.

Kinerja pengguna informasi dipengaruhi oleh ketiga variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kepuasan pengguna secara langsung maupun pengaruh tidak langsung dengan adanya mediasi/ intervening dari kualitas informasi dan kualitas sistem informasi melalui kepuasan pengguna sistem akan mempengaruhi kinerjanya. Ini berarti bahwa jika kinerja pengguna informasi rendah, maka kemungkinan dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang mengakibatkan tingkan kepuasan pemakai juga rendah, demikian juga sebaliknya. Hal ini mendukung penelitian terdahulu Davis et al (1989); de lone & McLean (1992); Rai et al (2002); dan masuk dalam kerangka TRA Theory menurut Sheppard et al (1988).

Ajzen (1980), menyebutkan bahwa kinerja dari perilaku dipengaruhi oleh *attitude toward the behaviour*, yang dipengaruhi oleh *subjective norm* yang merupakan persepsi untuk menggunakan atau tidak menggunakan sesuatu. Yang kedua bahwa kinerja dipengaruhi oleh *perceived behaviour controll* yang merupakan kemampuan orang tersebut untuk melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.

---

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Studi ini meneliti sampel yang terdiri dari 90 kuisisioner yang diolah dari 240 kuisisioner yang dikirim. Penelitian ini ditujukan untuk memperoleh bukti baru apakah terdapat pengaruh dari kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan dan kinerja karyawan pada organisasi sektor publik di kota Magelang.

Pengujian penelitian ini dengan menggunakan path analysis, menunjukkan bahwa ketujuh hipotesis dalam penelitian ini diterima secara signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas informasi dan kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan kinerja pengguna sistem informasi (dapat dilihat dalam tabel 2 dan tabel 3). Konsisten dengan penelitian terdahulu (Ajzen, 1980; deLone & McClean, 1989; DeLone & McLean (1992), Rai et al (2002), Doll & Torkzadeh (1988), Sedangkan penelitian di Indonesia mendukung penelitian dari Istianingsih dan utami (2009).

Lebih lanjut, hasil analisis AMOS mengidentifikasi bahwa modal persamaan struktural yang diajukan dapat digunakan untuk mengintegrasikan pengaruh mediasi kepuasan pengguna ke dalam satu model. Kesimpulan ini didukung oleh terpenuhinya kriteria model persamaan struktural yang baik sebagaimana disebutkan oleh Hair et al (1992).

### Saran

Data penelitian ini kurang dari yang diharapkan oleh peneliti hanya 90 buah kuisisioner yang diolah sehingga kurang memenuhi syarat *goodness of fit* untuk mengolah dengan menggunakan *full model*. Hal ini dapat mengakibatkan masalah jika persepsi responden yang diolah, dengan keadaan yang sesungguhnya. Sehingga perlunya penambahan responden.

Kedua, penelitian ini hanya menerapkan metode survei melalui kuisioner, peneliti tidak melakukan wawancara dan terlibat secara langsung dalam aktivitas organisasi, sehingga kesimpulan hanya didasarkan pada data yang terkumpul melalui penggunaan instrumen secara tertulis sehingga perlunya wawancara terhadap responden. Ketiga, masih adanya variabel lain yang sangat mempengaruhi kepuasan dan kinerja karyawan yang perlu dimasukkan untuk mengukur variabel tersebut selain kualitas sistem dan kualitas informasi, seperti faktor organisasi, faktor sumber daya manusia dilingkungan organisasi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. dan Fishbein. 1980, "Understanding attitudes and Predicting Behavior". Englewood cliffs, NJ. Prntice Hall.
- Babin, B.J. & J.S. Boles (1998), "Employee behavior in a service environment: A model and test of potential differences between men and women", *Journal of Marketing*, Vol. 62, hal. 77-91.
- Bodnar, George H. dan Hopwood, William S., 2000. "Sistem Informasi Akuntansi", Salemba Empat, Jakarta.
- Bono, J.E. & T.A. Judge (2003). "Self-concordance at work: Toward understanding the motivational effects of transformational leaders", *Academy of Management Journal*, Vol. 46, No. 5, pp. 554-571.
- Chin, Wynne. W., and Todd, Peter, A., 1995, "On the Use, Usefulness, and Ease of Use A Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution", *MIS Quarterly*, June.
- Davis, Fred D., (1989), "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*, September, pp.319- 340
- Davis, Fred D., Bagozzi, Richard P., dan Warshaw, Paul R., (1989), "User Acceptance Of Computer Technology: A Comparison Two Theoretical Models", *Management Science*, August, pp.982-1003
- DeLone, W.H., and Ephraim R. Mclean, 1992, "Information System Success: The Quest for the Dependent Variable". *Information System Research*, March, 60-95.
- Doll, W.J., and Torkzadeh, G, 1988, "The Measurement of End User Computing Satisfaction", *MIS Quarterly*, 12, (2), 159-174.
- Faustino C. Gomes (1995) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Gibbs, J. 1997. The Power of Enterprise Computing. [Http://ssrn.com](http://ssrn.com)
- Goodhue, D.L., and Thompson, R.L., 1995, "Task-Technology Fit and Individual Performance", *MIS Quarterly*, 19 (2), 213-236.
- Ghozali, Imam, 2013. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21", Cetakan VII, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2013. "Model Persamaan Struktural Dengan Program AMOS 21", Cetakan V, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guimaraes, T., D. S. Staples, dan J. D. McKeen, 2003. "Empirically Testing Some Main User- Related Factor for Systems Development Quality". *Quality Management Journal* 10, No. 4 : 39- 54.
- Hamilton, P.(2002). *Dasar – dasar Keperawatan maternitas*. Jakarta: EGC
- Istianingsih, dan Wijayanto, Setyo Hari. 2008. "Pengaruh Kualitas Sistem informasi, Kualitas Informasi, dan Percived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Software Akuntansi". *Simposium Nasional Akuntansi IX*, Pontianak.

- Jiang, J. J., Klein, G., Crampton, S. M. 2000. A note on SERVQUAL reliability and validity in information system service quality Measurement, *Decision Sciences*; Summer 31, 3: 725-744.
- Jogiyanto, 2007, Sistem Informasi Keperilakuan, Andi:Yogyakarta.
- Jöreskog, K.G., and Sörbom, D. 1984. *LISREL-VI user's guide* (3rd ed.). Mooresville, IN: Scientific Software
- Juniarti (September 2001), "Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory Of Planned Behavior (TPB), Aplikasinya dalam Penggunaan Software Audit oleh Auditor", *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol.4 No. 3. Hal. 332-354.
- Kettinger, W.J., and Lee, C. C. 1994. Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Service Function, *Decision Science*, 25 (5,6): 737-776.
- Kim, Sung & McHaney, Roger. 2000. Validation of End-User Computing Satisfaction Instrument in Case Tool Environments, *The Journal of Computer Information System*, vol.41.,Iss. 1: 49.
- King, J.L., V.Gurbaxani,K.L.Kraemer,F.W. McFarlan,K.S. Raman, and C.S.Yap. 1994. "Institutional Factors in Information Technology Innovation". *Information System Research* 5:2 (June).
- Laudon, Kenneth C., 1985. "Environment and Institutional Models of Systems Development" *Communication of the ACM* 28 Number 7 (July).
- Laudon, Kenneth C., and Jane P. Laudon. 2000. "Organization and Technology in The Networked Enterprise" *Management Information System*", Six Edition, International Edition.
- Livari,Juhani, 2005, "An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success", *Database for Advances in Information Systems*, Spring,, 36,2.pg.8.
- Melone N.P. 1990,"A Theoretical Assessment of The User Satisfaction Construct in Information System Research", *Management Science*. January.
- McGill, Tanya, Hobbs, Valerie, & Klobas, Jane, 2003, "User-Developed Applications and Information Systems Success: a Test of DeLone and McLean's Model", *Information resource Management Journal*; Jan-Mar; 16.1.pg.24.
- Myers, Barry L, Kappelman,Leon A. & 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.
- Pitt, L.F., R.T. Watson, and C.B. Kavan. 1995."Service Quality : A Measure of Information Effectiveness, *MIS Quarterly*, 19:2.
- Rai, A., Lang, S.S. and Welker, R.B., 2002, "Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis", *Information System Research*, Vol.13, No.1. pp. 29-34.
- Seddon.P.B., and 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.

- Seddon, P.B. 1997, "A Respecification and Extension of The DeLone and McLean's Model of IS Success", *Information System Research*, 8 September, 240-250.
- Singh, J., W. Verbeke & G.K. Rhoads (1996), "Do organizational practices matter in role stress processes? A study of direct and moderating effects for marketing-oriented boundary spanners", *Journal of Marketing*, Vol. 60, pp. 69-86.
- Watson, R. T., Pitt, L.F., & Kavan, C. B. 1998. Measuring Information System Service Quality: Lessons from Two Longitudinal Case Studies. *MIS Quarterly*, 22(1): 61-79
- Webber, Ron, 1999, *Information System Control and Audit*, First Edition, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Yoon, Y., T. Guimaraes, and Q. O'Neal. 1995. Exploring the factors associated with expert systems success, *MIS Quarterly*, 19(1): 83-106.