

**PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
INFORMASI TERHADAP KINERJA INDIVIDU
(Studi pada PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa
Tengah dan DIY)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

BONDAN DWI IRANTO
NIM. C2C607034

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2012

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Bondan Dwi Iranto
Nomor Induk Mahasiswa : C2C607034
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Akuntansi

Judul Skripsi : **PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM INFORMASI TERHADAP
KINERJA INDIVIDU
(Studi pada PT. PLN (PERSERO) Distribusi
Jawa Tengah dan DIY)**

Dosen Pembimbing : Dra. Hj. Indira januarti, M.Si, Akt

Semarang, 25 April 2012

Dosen Pembimbing,

Dra. Hj. Indira januarti, M.Si, Akt

NIP. 19640101 199202 2001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Bondan dwi Irianto, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA INDIVIDU (Studi pada PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Tengah dan DIY)**, adalah hasil tulisan tangan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang , 25 April 2012

Yang membuat pernyataan,

(Bondan Dwi Irianto)
NIM. C2C607034

ABSTRACT

Along with advances in computer technology and current information, accounting information systems has evolved into a system of computer-based accounting information. Computerized Accounting Information System which allows users of financial statements can be seen at any time the financial statements more quickly and accurately. Organizations have to choose between the alternative package of accounting information systems programs are sold in a package that was so or can special order in accordance with the characteristics of the company. Behavior arising from the use of this information system in the next process is expected to make an impact on individual performance.

The purpose of this research is to analyze and obtain empirical evidence of the influence of service quality, system quality, and quality of information on user satisfaction of information systems. To analyze and obtain empirical evidence of the influence of information system user satisfaction of individual performance. The population in this study were all employees of PT. PLN (persero) Distribution of Central Java and Yogyakarta, while the sample is 34 employees. The sampling technique was purposive sampling. The type of data is primary data by the method of data collection questionnaire. Analysis tool used is the PLS.

Results of this study shows that the quality of service has no effect on user satisfaction of information systems, by reason of the implementation of SAP users in the PT. PLN (Persero) the employee has been granted an information system of PLN Center already has a staff who are experts in the field of information systems, so the system is in line with expectations had little influence on user satisfaction of information systems at PT. PLN. Positive effect on the quality system of user satisfaction of information systems. Positive effect on the quality of the information system user satisfaction information. User satisfaction has a positive effect on individual performance.

Keywords: *service quality, system quality, information quality, user satisfaction, Individual performance.*

ABSTRAK

Seiring dengan kemajuan dalam bidang teknologi komputer dan informasi saat ini, sistem informasi akuntansi telah berkembang menjadi sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer. Sistem Informasi Akuntansi yang terkomputerisasi memungkinkan pemakai laporan keuangan dapat melihat laporan keuangan setiap saat dengan lebih cepat dan akurat. Organisasi memiliki alternatif untuk memilih antara paket program sistem informasi akuntansi yang dijual dalam paket yang sudah jadi atau dapat memesan khusus sesuai dengan karakteristik perusahaan. Perilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi dampak terhadap kinerja individu.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jateng dan DIY, sedangkan sampelnya adalah 34 karyawan. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data kuesioner. Alat analisis yang dipergunakan adalah PLS.

Hasil dari penelitian ini adalah : kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, dengan alasan dalam pelaksanaannya pengguna SAP di PT. PLN (Persero) pihak karyawan sudah mendapatkan paket sistem informasi tersebut dari PLN Pusat yang sudah memiliki tenaga yang ahli dalam bidang sistem informasi, sehingga sistem yang sesuai dengan harapan tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi di PT. PLN. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna Sistem Informasi, dan Kinerja Individu

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur alhamdulillah, segala puji dan syukur tidak akan pernah berhenti penulis persembahkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, berkat, dan hidayah-Nya, serta perlindungan dan kesehatan sehingga dengan segala keterbatasan yang ada, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Pada PT.PLN PERSERO Distribusi Jawa Tengah dan DIY)”**. Shalawat serta salam senantiasa penulis limpahkan pada Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi teladan bagi penulis. Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program studi ilmu akuntansi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bantuan, bimbingan, doa, kritik, dan saran dari semua pihak. Oleh karena itu, perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah memberikan kontribusi terhadap skripsi ini:

1. Bapak Prof. Drs. Mohamad Nasir, M.Si., Ak., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah berdedikasi bagi institusi.
2. Ibu Dra. Hj. Indira Januarti, M.Si, Akt., selaku dosen pembimbing yang dengan ketulusan hati dan kesabaran memberikan bimbingan, arahan, dan masukan bagi penulis dalam kesempurnaan penyusunan skripsi ini.

3. Bapak Prof. Dr. H. Adul Rohman, M.Si., Akt., selaku dosen wali yang telah membimbing dan memberikan banyak masukan kepada penulis selama menempuh studi di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
4. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang, terimakasih atas dukungan dan bantuan yang diberikan.
5. *My Greatest family, Mami Ira, Bapak Bambang, Brother Imam and my Little sister Talita, thank you for all of the supports, prayers, and every single tear fall from your eyes when you pray for me.*
6. *My best Nisita Paramitasari Raharjo, Thanks for all support, pray and every step we take. Simple living, high thinking.*
7. Keluarga besar D58 Grup, terima kasih atas bantuan dan dukungannya.
8. Seluruh staf PLN divisi sistem informasi yang telah berkenan menjadi responden dalam penelitian ini, terima kasih atas waktu dan kesediannya dalam mengisi kuesioner.
9. Angkatan 2007, terima kasih telah menjadi keluarga baru yang kompak dan saling membantu.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari akan keterbatasan penulis untuk menghasilkan skripsi yang baik. Namun, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 25 April 2012

Bondan Dwi Irianto

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	8
2.1.2 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	9
2.1.3 Teori Dasar Sistem Informasi	9
2.1.4 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> <i>(UTAUT)</i>	11

2.1.5 Mengukur Keberhasilan Pengembangan Sistem Informasi	15
2.1.6 Teknologi Informasi.....	16
2.1.7 <i>System Application Product (SAP)</i>	17
2.1.8 Kinerja Individu	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
2.4 Hipotesis	26
2.4.1 Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna	26
2.4.2 Hubungan Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna	27
2.4.3 Hubungan Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna	29
2.4.4 Hubungan Kepuasan Pengguna dan Kinerja Individu	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Variabel Penelitian.....	32
3.2 Definisi Operasional	32
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.5 Metode Pengumpulan Data	36
3.6 Metode Analisis Data.....	37
3.6.1 Model Pengukuran atau Outer Model	38
3.6.2 Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Data Penelitian	41

4.1.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	41
4.1.2 Demografi Responden	42
4.2 Statistik Deskriptif	43
4.3 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	46
4.3.1 Validitas	50
4.3.1.1 Diskriminant Validity.....	50
4.3.1.2 Composite Reliability.....	52
4.3.2 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	52
4.3.3 Pengujian Hipotesis.....	54
4.4 Pembahasan	56
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna ...	56
4.4.2 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna	57
4.4.3 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna ...	58
4.4.4 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna ...	60
V PENUTUP	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Keterbatasan	63
5.3 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 4.1 Penyebaran Kuesioner	41
Tabel 4.2 Demografi Responden	42
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif.....	44
Tabel 4.4 <i>Result for Outer Loading</i>	50
Tabel 4.5 <i>Composite Reliability</i>	52
Tabel 4.6 <i>R-Square</i>	53
Tabel 4.7 <i>Result for inner weight</i>	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 TAM.....	11
Gambar 2.2 Model UTAUT	13
Gambar 2.3 Kerangka Pikir	24
Gambar 4.1 Tampilan Hasil PLS Algorithm	47
Gambar 4.2 Tampilan Hasil PLS Algorithm.....	49

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengaruh perkembangan teknologi sekarang ini begitu pesat, oleh sebab itu setiap organisasi sekarang menganggap bahwa sistem informasi sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Sistem Informasi (SI) dapat di definisikan sebagai serangkaian prosedur formal di mana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada para pemakai (Hall, 2001). Perkembangan SI sangat berkaitan erat dengan akuntansi yang berguna untuk operasional setiap organisasi. Menurut Bodnar dan Hopwood (2004), Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah 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.

Seiring dengan kemajuan dalam bidang teknologi komputer dan informasi dewasa ini, sistem informasi akuntansi telah berkembang menjadi sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer. Sistem Informasi Akuntansi yang terkomputerisasi memungkinkan pemakai laporan keuangan dapat melihat laporan keuangan setiap saat dengan lebih cepat dan akurat. Penyajian informasi keuangan dan non-keuangan dapat dilakukan dengan lebih mudah dengan adanya dukungan paket program sistem informasi akuntansi

yang dewasa ini semakin banyak variasinya dan dapat diperoleh dengan mudah di pasaran.

Organisasi memiliki alternatif untuk memilih antara paket program sistem informasi akuntansi yang dijual dalam paket yang sudah jadi atau dapat memesan khusus sesuai dengan karakteristik perusahaan. Kemampuan masing-masing paket program ini sangat bervariasi mulai dari yang memiliki kapasitas rendah dengan aplikasi terbatas, hingga paket program sistem informasi akuntansi yang berkemampuan tinggi dan terintegrasi dengan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). Berapapun kapasitas kemampuannya, paket program ini dimaksudkan untuk mempermudah pekerjaan di bidang akuntansi sesuai dengan kapasitas dan karakteristik perusahaan.

Investasi yang terkait dengan teknologi informasi seperti pembelian paket program sistem informasi akuntansi ini sangat mahal sehingga perlu dipertimbangkan apakah investasi ini benar-benar dapat memberikan lebih banyak manfaat dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. Seddon (1997) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Perilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi dampak terhadap kinerja individu. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung 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 ukuran keberhasilan suatu sistem informasi (Doll dan Torkzadeh, 1988). Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna akhir sistem informasi serta bagaimana dampak kepuasan ini terhadap kinerja individu yang menggunakan sistem informasi, merupakan hal yang menarik untuk diteliti.

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). Dalam literatur penelitian, *user satisfaction* seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi (Melone, 1990). Doll dan Torkzadeh (1988) menggunakan survey terhadap 618 responden untuk meneliti mengenai *user satisfaction* dengan memodifikasi instrumen dan faktor analisis. Penelitiannya menghasilkan 12 item instrumen pengukuran *user satisfaction* atas kualitas sistem dan informasi, yang didapatkan dari pemakai akhir sistem informasi. Duabelas item yang dihasilkan tersebut, terbagi dalam lima komponen, yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*. Doll dan Torkzadeh (1988) telah membuktikan validitas dan realibilitas instrumen-instrumen ini. McGill, Hobbs, dan Klobas (2003), melakukan pengujian empiris terhadap keseluruhan dimensi dalam model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean (1992). Pengujian mereka dilakukan pada lingkungan user yang sekaligus menjadi *developer system*. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kepuasan pengguna

akhir suatu sistem informasi memainkan peranan signifikan dalam menentukan penggunaan sistem aplikasi.

Penelitian di Indonesia atas instrumen kepuasan pengguna sistem informasi juga telah dilakukan oleh Istianingsih (2007), Istianingsih dan Wijanto (2008), serta Istianingsih dan Utami (2009), dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna dan kinerja individu. Hasil penelitian tersebut adalah kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

Pertimbangan - pertimbangan inilah yang mendorong peneliti untuk memfokuskan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SI, sehingga suatu organisasi dapat menguji seberapa besar pengaruh kepuasan pengguna SI terhadap kinerja individu. Penelitian ini menggunakan obyek penelitian PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Tengah dan DIY, hal ini karena hampir semua aktifitas organisasi saat ini telah dimasuki oleh aplikasi dan otomatisasi teknologi SI dengan menggunakan *System Application Product (SAP)*. *System Application Product (SAP)* adalah produk perangkat lunak *Enterprise Resource Planning (ERP)* yang mempunyai kemampuan untuk mengintegrasikan berbagai macam aplikasi bisnis, dimana setiap aplikasi mewakili area bisnis tertentu. Hal ini dilakukan agar PLN dapat memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan, seperti sistem pembayaran rekening listrik secara on line, dimana semua bank, kantor pos dan tempat-tempat pembayaran listrik

dapat langsung mengakses dan on line tentang besarnya tagihan listrik, dan pihak pelanggan juga bisa mendapatkan bukti secara langsung tentang pembayaran yang telah dilakukannya.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini mengambil judul tentang **” PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA INDIVIDU (Studi pada PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Tengah dan DIY)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan yang timbul dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi ?
2. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi?
3. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi ?
4. Apakah kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
2. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
3. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
4. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan guna memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, seperti perusahaan, ilmu pengetahuan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan manfaat bagi organisasi khususnya PT. PLN (Persero) Distribusi Jateng dan DIY untuk mempertimbangkan dampak penggunaan SI terhadap kinerja, dan mendorong setiap organisasi untuk memanfaatkan teknologi informasi yang tersedia untuk meningkatkan kinerja.
2. Memberikan masukan penulis tentang pentingnya pemahaman mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan sejauh mana pemanfaatan teknologi

informasi berpengaruh terhadap kinerja individu yang diaplikasikan pdi dunia kerja.

3. Memberikan masukan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang berhubungan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individu.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini disusun dalam lima bab dengan urutan sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan, yang berisi latar belakang yang mendasari masalah penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan pustaka, yang membahas tentang teori-teori yang melandasi penelitian dan menjadi dasar acuan teori yang relevan untuk menganalisis penelitian, serta penelitian sebelumnya. Terdiri dari landasan teori, kerangka pemikiran penelitian dan hipotesis.

Bab III: Metode penelitian, yang berisi tentang variabel penelitian, definisi operasional, penentuan sampel, jenis data, sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data yang digunakan untuk menganalisis sampel.

Bab IV : Hasil dan Analisis, yang terdiri dari deskriptif objek penelitian dan analisis data, beserta pembahasannya.

Bab V: Penutup, yang terdiri dari kesimpulan, keterbatasan, dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Reasoned Action (TRA)*

Theory of Reasoned Action (TRA) atau teori tindakan bersama dikembangkan oleh Ajen dan Fishbein (1980). Teori ini muncul karena kurang berhasilnya penelitian yang menguji teori sikap, yaitu hubungan antara sikap dan perilaku. Hasil dari penelitian yang menguji teori sikap ini kurang memuaskan karena banyak ditemui hasil hubungan yang lemah antara pengukuran sikap dengan kinerja dari perilaku sukarela yang dikehendaki (Jogiyanto, 2007). Handayani (2007) menyatakan bahwa TRA adalah suatu teori yang berhubungan dengan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan. Seseorang akan memanfaatkan sistem informasi dengan alasan bahwa sistem tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya.

TRA ini menjelaskan tahapan manusia melakukan perilaku. Pada tahap awal, perilaku (*behavior*) diasumsikan ditentukan oleh niat (*intention*). Pada tahap berikutnya, niat dapat dijelaskan dalam bentuk sikap terhadap perilaku (*attitudes toward the behavior*) dan norma subyektif (*subjective norms*) dalam bentuk kepercayaan tentang konsekuensi melakukan perilaku tentang ekspektasi normatif dari orang yang relevan. Sehingga secara keseluruhan perilaku seseorang dapat dijelaskan dengan mempertimbangkan kepercayaannya, karena kepercayaan

seseorang mewakili informasi yang mereka peroleh tentang dirinya sendiri dan dunia di sekitarnya (Jogiyanto, 2007).

2.1.2 Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan pengembangan dari TRA. Icek Ajzen mengembangkan sebuah konstruk yang belum ada di TRA. Konstruk tersebut adalah kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). Konstruk ini digunakan untuk mengontrol kekurangan dan keterbatasan dari kekurangan sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilaku. Asumsi dasar dari TPB ini adalah banyaknya perilaku yang tidak penuhnya dibawah control individu sehingga dibutuhkan tambahan konsep kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) (Jogiyanto, 2007).

Juniarti (2001) menyatakan ada tiga elemen yang membentuk perilaku yaitu:

- a. Sikap terhadap penggunaan (*attitude*).
- b. Norma-norma subyektif (*subjective norms*).
- c. Kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*)

TPB dapat digunakan untuk menjelaskan bahwa sikap terhadap penggunaan (*attitude*), norma subyektif (*subjective norms*), dan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) mempengaruhi niat atau keinginan untuk menggunakan teknologi.

2.1.3 Teori Dasar Sistem Informasi

Selama ini penelitian yang mengukur keberhasilan pengembangan sistem informasi bertumpu pada model utama (Dishaw dan Strong, 1999), yaitu:

Technologi Acceptance Model atau TAM

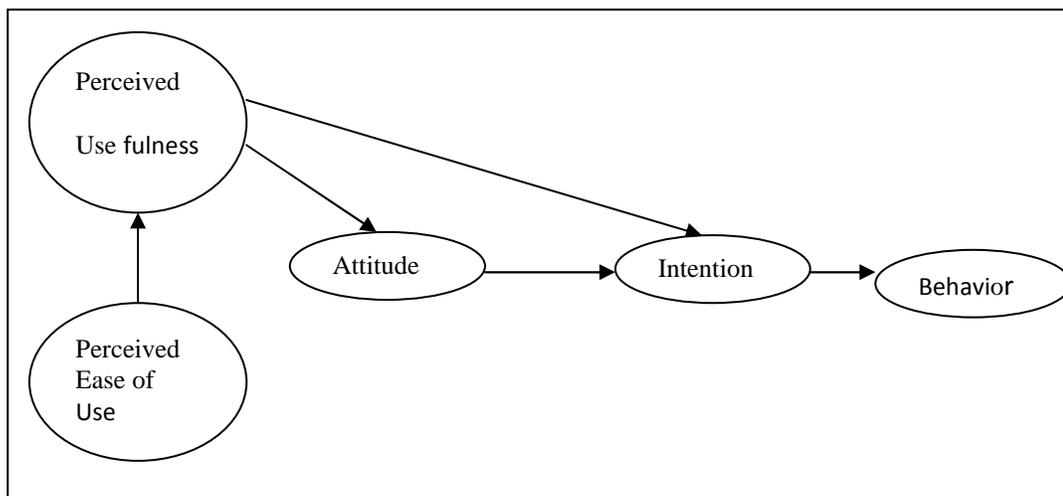
TAM beragumen bahwa penerimaan seorang pekerja (individu) terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian. TAM berhubungan dengan variabel teknologi dan variabel pemanfaatan. Dimana jika seseorang merasa bahwa penggunaan teknologi akan dapat meningkatkan kinerjanya, maka orang itu akan terus menggunakan teknologi tersebut.

Salah satu manfaat dari penggunaan TAM adalah bahwa model ini menyediakan suatu kerangka kerja untuk menginvestigasi dampak dari variabel eksternal pada niat individu dalam penerimaan teknologi informasi. TAM diadopsi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), dengan mengganti *determinan attitudinal*, dipisahkan masing-masing menjadi perilaku pemakaian (*usage*) dengan dua perangkat variabel persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang diterapkan pada berbagai konteks penerimaan teknologi komputer.

Sama dengan TRA, TAM menjelaskan bahwa penggunaan komputer ditentukan oleh tujuan perilaku, namun perbedaannya adalah bahwa tujuan perilaku ditinjau secara bersama-sama ditentukan oleh sikap individu terhadap penggunaan sistem dan persepsi kegunaan. Hubungan antara penggunaan sistem dan tujuan perilaku yang

digambarkan dalam TAM menunjukkan secara tidak langsung bentuk-bentuk tujuan individu untuk melakukan tindakan yang positif. Hubungan antara persepsi kegunaan dan tujuan perilaku didasarkan pada ide bahwa dalam penyusunan suatu organisasi, orang-orang membentuk tujuan-tujuan terhadap perilaku yang diyakininya akan dapat meningkatkan kinerjanya. Seperti terlihat pada gambar 2.1 dibawah ini :

Gambar 2.1
TAM



Sumber : Hu, *et. al.* (1999) dalam Darsono (2005)

Igbaria, *et. al.* (1997) dalam Jin (2003) menggunakan versi perluasan dari study TAM untuk mempelajari penggunaan komputer personal pada bisnis kecil di New Zealand. Mereka menambahkan faktor eksternal yang berkaitan untuk menunjang pelatihan dari dalam dan luar organisasi. Hasil penelitian tersebut menunjang TAM dan perluasaanya.

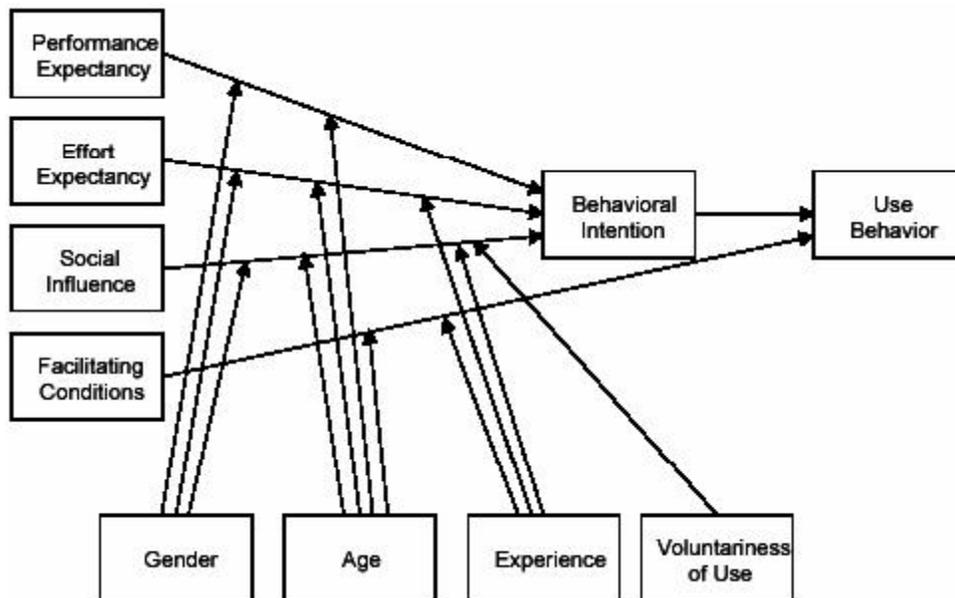
2.1.4 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

Model UTAUT disusun berdasarkan model-model penerimaan teknologi sebelumnya seperti *Theory of Reason Action* (TRA), *Theory of Planned Behaviour* (TPB), *Task-Technology Fit Theory*, dan terutama *Technology Acceptance Model* (TAM) Vankatesh, *et. al.* (2003). UTAUT bertujuan menjelaskan minat pengguna untuk menggunakan SI dan perilaku pengguna berikutnya Vankatesh, *et. al.* (2003). Teori ini berpendapat bahwa empat faktor utama (ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi) adalah penentu langsung niat penggunaan dan perilaku Vankatesh, *et. al.* (2003). Gender, umur, pengalaman, dan penggunaan sukarela digunakan untuk menengahi dampak empat faktor utama diatas terhadap minat penggunaan dan perilaku. Teori ini dikembangkan melalui *review* dan konsolidasi dari delapan model penelitian sebelumnya yang digunakan untuk menjelaskan penggunaan SI. Adapun delapan model tersebut adalah teori tindakan beralasan, model teknologi penerimaan, model motivasi, teori perilaku yang direncanakan, sebuah teori gabungan dari perilaku yang direncanakan / penerimaan teknologi model, model pemanfaatan PC, teori difusi inovasi, dan teori kognitif sosial Vankatesh, *et. al.* (2003).

Teori penerimaan teknologi informasi (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) mendasarkan pada teori-teori perilaku penggunaan teknologi dan penerimaan teknologi. Keempat faktor mungkin saja tidak saling berpengaruh, namun setiap faktor mempunyai hubungan kausal dengan *use behavior*. Model teori

UTAUT digunakan sebagai alat analisis penggunaan fasilitas *voluntary of use* yang digambarkan dalam model di bawah ini.

Gambar 2.2
Model UTAUT



Sumber : Venkatesh *et. al*, 2003

Pada model ini *gender*, *umur*, *pengalaman* serta *voluntary of use* sebagai elemen penengah dalam mengemukakan dampak dari empat kunci pada penggunaan konstruk user intention serta perilaku turunan tersebut (Vankatesh, *et. al.*,2003).

Pada gambar 2.2 model UTAUT dibentuk oleh 10 elemen, yaitu *Performance Expectancy* (*Ekspektasi Kinerja*), *Social Influences* (*Pengaruh Sosial*), *Facilitating Conditions* (*Kondisi – kondisi yang memfasilitasi*), *Gender* (*Jenis Kelamin*), *Age* (*umur*), *Experience* (*Pengalaman*), *Voluntarieness of Use*, *Bavioral Intention* (*Minat pemanfaatan*) dan *Use behavior* (*Penggunaan*). Terdapat elemen eksogen

(mempengaruhi) dan endogen (dipengaruhi) yaitu *Use Behavior* dipengaruhi oleh *Behavioral Intention* dan *Facilitating Conditions*, dimana *Behavioral Intention* dipengaruhi oleh *Performance Expectancy*, dan *Social Influence*, Sementara *Gender*, *Age*, *Experiences* dan *Voluntariness of Use Expectancy*, sebagai elemen tambahan dalam 4 elemen eksogen utama yaitu *Performance Expectancy (Ekspektasi Kinerja)*, *Effort Expectancy (Ekspektasi Usaha)*, *Social Influences (Pengaruh Sosial)* dan *Facilitating Condition (Kondisi – kondisi yang memfasilitasi)*.

Terkait dengan penelitian ini, maka secara terinci elemen diatas dapat dijabarkan sebagai berikut (Vankatesh, *et. al.*,2003):

1. *Performance Expectancy* atau harapan kinerja didefinisikan sebagai tindakan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan telepon atau internet, sistem akan membantu dia untuk mencapai keuntungan dalam kinerja.
2. *Effort Expectancy/Ease of Use* didefinisikan sebagai derajat kemudahan yang dikaitkan dalam penggunaan sistem.
3. *Social Influences* didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu memandang pentingnya faktor lingkungan kerjanya (dalam hal ini lingkup sosial) dalam penggunaan sistem baru.
4. *Facilitating condition* didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa sebuah organisasi dan infrastruktur teknis yang ada untuk mendukung penggunaan sistem.
5. *Behavior Intention* yaitu perilaku utama organisasi dalam penerimaan teknologi.
Konsisten dengan teori yang mendasari semua pengaruh terhadap *Behavioral*

Intention di atas, diharapkan bahwa *Behavioral Intention* akan memiliki pengaruh yang signifikan pada penggunaan teknologi.

6. *Use Behavioral* yaitu perilaku yang ingin dicapai dalam penggunaan teknologi.

2.1.5 Mengukur Keberhasilan Pengembangan Sistem Informasi

Sistem Informasi (SI) adalah sesuatu yang memiliki bagian-bagian yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu diantaranya adalah *input*, *processing*, dan *output*. *Input* merupakan sekumpulan data mentah dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi untuk diproses dalam suatu SI. *Processing* adalah pemindahan manipulasi dan analisis input mentah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi manusia. *Output* adalah distribusi informasi yang sudah diproses ke anggota organisasi dimana *output* tersebut segera digunakan. Informasi dalam hal ini juga membutuhkan umpan balik (*feedback*) yaitu output yang dikembalikan ke anggota organisasi yang berkepentingan untuk membantu mengevaluasi atau memperbaiki input (Husein dan Wibowo, 2000).

Sistem memiliki arti luas yang dapat diartikan sebagai cara, sedangkan Informasi merupakan suatu data yang berguna yang diolah, sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat (Bodnar dan Hopwood, 2005). Pada umumnya dikatakan bahwa informasi yang bernilai paling tinggi adalah informasi yang mengandung ketidakpastian paling rendah, akan tetapi informasi tidak dapat terbebas sama sekali dari unsur ketidakpastian. Menurut Loudon (1996) dalam Husein dan Wibowo (2000) dari sudut pandang bisnis, SI berbasis komputer adalah

pemecahan masalah manajemen dan organisasi berlandaskan pada teknologi informasi untuk menghadapi tantangan dari lingkungan. Sehingga sistem informasi dapat dikatakan sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa, biasanya para pemakai membentuk suatu entitas organisasi formal perusahaan/sub unit dibawahnya. Didalam sistem informasi terdapat pengendalian pengolahan informasi yang mencakup penyiapan suatu rencana induk untuk pengembangan sistem informasi.

Dapat dikatakan bahwa suatu entitas yang kuat secara ekonomis adalah entitas yang menguasai informasi. Dengan informasi tersebut, dapat mengambil keputusan-keputusan yang objektif, sehingga hasilnya akan sesuai dengan sasaran yang diharapkan. Kini dapat dikatakan bahwa pihak yang unggul dalam persaingan adalah pihak yang menguasai informasi. Dengan prinsip ini, semua pihak yang terlibat dalam persaingan akan berlomba untuk meningkatkan kemampuan sistem informasinya.

2.1.6 Teknologi Informasi

Teknologi informasi merupakan aspek penting dalam organisasi bisnis (perusahaan). Menurut O'Brien (2003), memiliki peranan yang sangat penting karena dapat mendukung proses dan operasi bisnisnya, pengambilan keputusan, dan strategi peningkatan *competitive advantage*. Teknologi informasi akan bernilai pada saat digunakan dalam organisasi untuk mencapai tujuan strategis dan operasional organisasi.

Wilkinson *et. al.* (2000) menyatakan bahwa teknologi informasi bisa memberikan informasi yang dibutuhkan untuk penganbilan keputusan sehingga organisasi dapat mengambil keuntungan dan kesempatan dengan menggunakan informasi tersebut. Oleh karena itu, banyak perusahaan mengeluarkan dananya untuk membuat teknologi informasi yang memadai. Perkembangan teknologi informasi juga mempengaruhi pengetahuan dan ketrampilan seseorang.

Infrastruktur teknologi informasi perusahaan dideskripsikan sebagai sumber bisnis utama dan sumber kunci untuk keunggulan bersaing berkelanjutan (Keen, 1991 dan McKeney, 1995). Infrastruktur tersebut terdiri dari komputer, teknologi informasi, program teknikal dan *database*. Infrastruktur ini akan menyokong posisi perusahaan sehingga perusahaan dapat memperbaiki siklus waktu aktivitas, proses lintas fungsi dan peluang penjualan silang. Hal ini bisa menjadi sumber keunggulan bersaing jika perusahaan berkinerja lebih baik dari pesaing yang memiliki asset yang sama.

Infrastruktur teknologi informasi tidak bisa menjadi keunggulan bersaing jika pesaing dapat membelinya dan meniru. Untuk itu perlu infrastruktur yang terintegrasi sehingga sulit ditiru oleh pesaing. Pembangunan infrastruktur yang terintegrasi memerlukan waktu, usaha dan melibatkan pembelajaran pengalaman. Infrastruktur teknologi informasi memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi dan mengembangkan aplikasi kunci secara cepat, hal ini akan membuat biaya dan nilai inovasi teknologi yang berbeda.

2.1.7 System Application Product (SAP)

System Application Product (SAP) adalah produk perangkat lunak *Enterprise Resource Planning (ERP)* yang mempunyai kemampuan untuk mengintegrasikan berbagai macam aplikasi bisnis, dimana setiap aplikasi mewakili area bisnis tertentu. Pada SAP transaksi keterkinian dan transaksi proses dilakukan dengan cara *real time*. SAP mempunyai kemampuan untuk dapat dikonfigurasi sesuai dengan kebutuhan bisnis.

Tujuan digunakan SAP adalah untuk mengurangi jumlah biaya dan waktu yang digunakan untuk mengembangkan dan menguji semua program-program yang ada di dalam satu perusahaan. Untuk itulah kebanyakan perusahaan akan mencoba untuk menggunakan teknologi yang tersedia dalam SAP. Keuntungan dari penggunaan SAP adalah SAP mempunyai level integrasi yang sangat tinggi antara aplikasi-aplikasi individu sehingga menjamin konsistensi data terhadap sistem dan perusahaan implementator. SAP merupakan *a table drive customization software*, sehingga perubahan persyaratan bisnis dapat dilakukan dengan cepat menggunakan sekumpulan program umum.

2.1.8 Kinerja Individu

Organisasi atau perusahaan menanamkan investasi yang besar untuk memperbaiki kinerja individual atau organisasi berkaitan dengan implementasi teknologi dalam suatu sistem informasi (Salman Jumaili, 2005).

Secara umum kinerja (*performance*) didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melakukan kinerja. Penelitian Goodhue dan Thompson (1995), pencapaian kinerja individu dinyatakan berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada. Pengukuran kinerja ini melihat dampak sistem terhadap efektifitas penyelesaian tugas.

Penilaian kinerja berhubungan dengan penyelesaian tugas-tugas tertentu, oleh pekerja, apakah berhasil atau gagal. Pencapaian ini juga perlu dikaitkan dengan perilaku dari pekerja selama proses penilaian. Kinerja dalam penelitian ini berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas oleh individu. Kinerja yang semakin tinggi melibatkan kombinasi dari peningkatan efisiensi, peningkatan efektifitas, peningkatan produktivitas dan peningkatan kualitas. Kinerja yang lebih baik akan tercapai jika individu dapat memenuhi kebutuhan individu dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas (Jin, 2003).

Tingkat kesesuaian tugas teknologi yang tinggi akan dapat meningkatkan dampak kinerja pemakai teknologi tanpa memperhatikan dalam situasi apa teknologi dimanfaatkan (sukarela atau terpaksa). Pada suatu tingkat pemanfaatan tertentu yang lebih besar dari nol, suatu teknologi yang memiliki tingkat kesesuaian tugas-teknologi yang tinggi akan menimbulkan kinerja yang lebih baik karena teknologi tersebut lebih dapat memenuhi kebutuhan tugas perusahaan. Dengan demikian kinerja individu merupakan fungsi dari pemanfaatan teknologi dan kesesuaian tugas teknologi.

Penilaian kinerja seharusnya berdasarkan pada tugas-tugas tertentu yang dapat atau gagal dicapai oleh individu (pemakai), dan apabila cocok maka perlu dilakukan identifikasi perilaku individu dalam melakukan pekerjaan selama periode penilaian. Dampak kinerja dalam penelitian ini berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu. Kinerja yang semakin tinggi melibatkan kombinasi dari peningkatan efisiensi, peningkatan efektivitas, peningkatan produktivitas dan peningkatan kualitas. Untuk dapat meningkatkan kinerja ke tingkat lebih tinggi maka aktifitas kerja harus dapat diidentifikasi dan dianalisis.

Menurut Goodhue dan Thompson (1995) ukuran variabel dampak kinerja dinyatakan dalam dua elemen, yaitu :

1. Persepsi dampak dari sistem dan pelayanan komputer terhadap ke efektifan, produktivitas
2. Persepsi dampak dari sistem dan pelayanan komputer terhadap kinerja mereka (pemakai).

Pengukuran kinerja individual ini melihat dampak sistem yang baru terhadap efektifitas penyelesaian tugas, membantu meningkatkan kinerja dan menjadikan pemakai lebih produktif dan kreatif.

2.2 Penelitian Terdahulu

Livari (2005), melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi yang baru diterapkan terhadap pengguna sistem informasi di satu organisasi yang bersifat mandatory. Hasil penelitiannya untuk hubungan variabel *perceived usefulness*

dengan *user satisfaction* menunjukkan adanya pengaruh dari kedua variabel tersebut. Jika pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan uraian di atas penelitian ini menghipotesakan bahwa semakin tinggi *perceived usefulness*, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna *software* akuntansi, menurut persepsi mereka.

Rini Handayani (2007) menyatakan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan SI. Kondisi yang akan memfasilitasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan SI. Tetapi dalam penelitian tersebut, minat pemanfaatan SI berpengaruh tidak signifikan terhadap penggunaan SI.

Istianingsih dan Utami (2009), dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna dan kinerja individu. Hasil penelitian adalah kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Livari, 2005	<i>Perceived usefulness, User satisfaction, utilization of IT</i> (Penggunaan SI)	Variabel <i>perceived usefulness</i> dengan <i>user satisfaction</i> menunjukkan adanya pengaruh dari kedua variabel tersebut. Jika pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan, maka mereka akan merasa puas

			menggunakan sistem tersebut. Dan bahwa semakin tinggi perceived usefulness, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna software akuntansi,
2.	Rini Handayani, 2007	Ekpektasi kinerja, Ekspektasi usaha, Pengaruh sosial, Minat pemanfaatan sistem informasi (SI), Kondisi – kondisi yang memfasilitasi pemakai dan Penggunaan SI.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ekspektasi Kinerja memiliki pengaruh positif terhadap Minat Pemanfaatan SI. 2. Ekstektasi Usaha memiliki pengaruh positif terhadap Minat Pemanfaatan SI. 3. Pengaruh Sosial memiliki pengaruh positif terhadap Minat Pemanfaatan SI. 4. Kondisi – kondisi yang memfasilitasi pemakai memiliki pengaruh positif terhadap Penggunaan SI. 5. Minat Pemanfaatan SI memiliki pengaruh positif terhadap Penggunaan SI.
3.	Istianingsih dan Utami (2009)	kualitas pelayanan kualitas sistem kualitas informasi kepuasan pengguna dan kinerja individu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, 2. Kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu

2.3 Kerangka Pemikiran

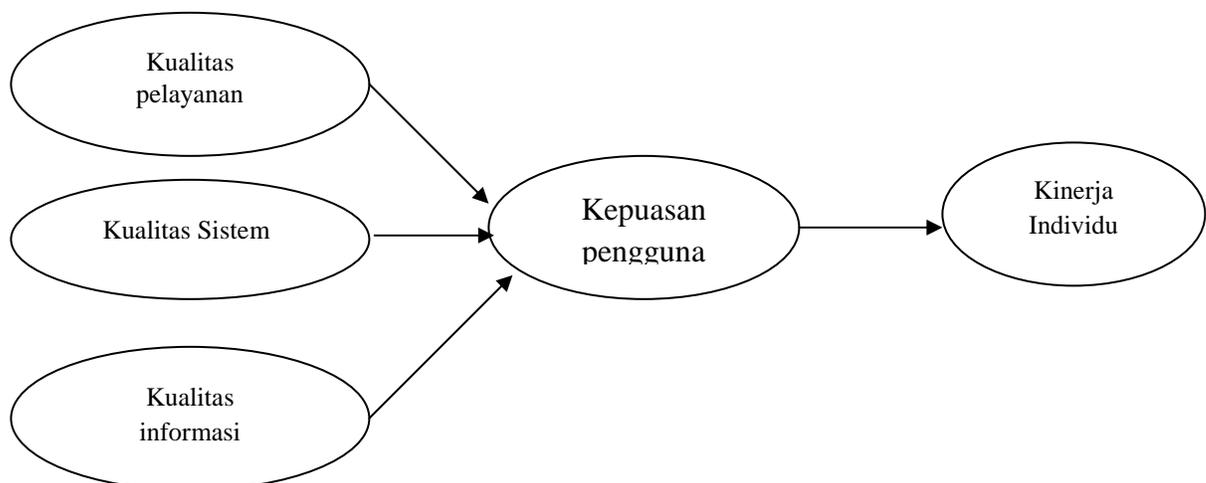
Investasi yang terkait dengan teknologi informasi seperti pembelian paket program sistem infortmasi akuntansi ini sangat mahal sehingga perlu dipertimbangkan apakah investasi ini benar-benar dapat memberikan lebih banyak manfaat dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. Seddon (1997) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Perilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi dampak terhadap kinerja individu.

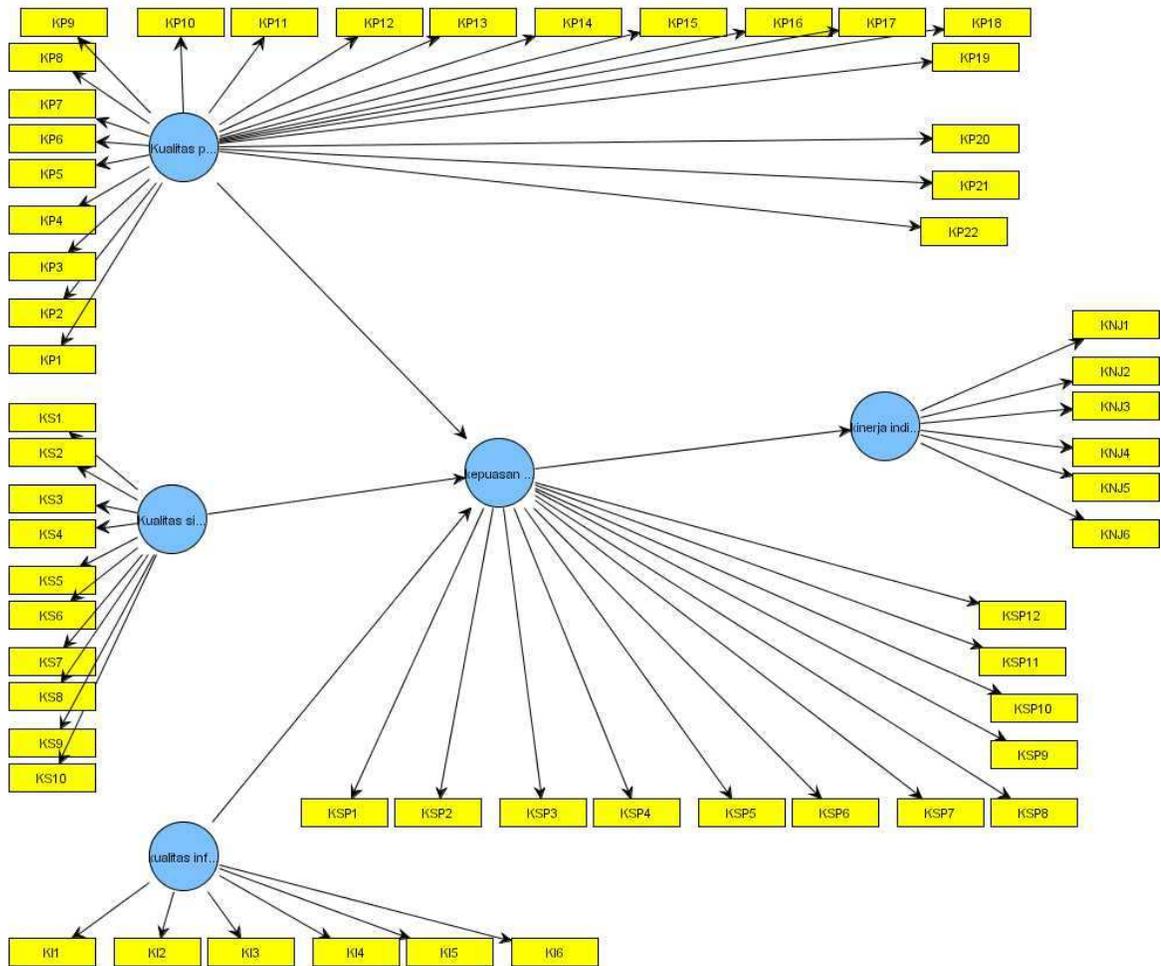
Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue, 1995). Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi (Doll dan Torkzadeh, 1988).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem adalah kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi, sedangkan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja individu. Adapun gambar kerangka konseptual, seperti tampak pada gambar 2.3 berikut :

Gambar 2.3
Kerangka Pikir

Sumber: Pengolahan data dengan PLS,2012





2.4 Hipotesis

2.4.1 Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Pada awalnya ukuran kualitas layanan ini didesain untuk mengukur kepuasan pelanggan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Watson, Pitt, dan Kavan (1998) merupakan peneliti pertama yang menerapkan kualitas layanan ini dalam riset sistem informasi. Kettinger dan Lee (1994) melakukan pengujian dengan membandingkan validitas dan reliabilitas instrumen kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Hasilnya menunjukkan bahwa antara kedua variabel ini secara umum adalah *mutually exclusive* dan *complementary*. Atas dasar hal ini dalam model keberhasilan sistem informasi yang dibangun, Myers, *et. al.* (1997) menyarankan perlunya menambahkan variabel kualitas layanan dalam mengukur keberhasilan suatu sistem informasi.

Dengan menggunakan instrumen pengukuran kualitas layanan yang dibangun oleh Parasuraman *et. al.* (1985), menguji hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa instrumen pengukuran untuk kualitas layanan memiliki validitas yang baik untuk digunakan dalam riset sistem informasi.

Myers, *et. al.* (1997) menyatakan bahwa kualitas layanan seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap

kepuasan pengguna. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian Istiningsih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesa pertama sebagai berikut:

H1: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

2.4.2 Hubungan Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean (1992). Kualitas sistem informasi juga didefinisikan Davis *et.al.* (1989) dan Chin dan Todd (1995) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan effort banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Dalam pengujiannya, Seddon dan Kiew (1996) menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara *system Quality* dan *User Satisfaction*.

Pengujian empiris lain mengenai hubungan antara kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna juga dilakukan oleh McGill *et. al.* ,(1998). Penelitian mereka dilakukan pada lingkungan dimana user adalah juga merupakan developer suatu sistem. Hasil penelitian Istiningsih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, mereka menyimpulkan bahwa ternyata terdapat hubungan positif antara *system quality* dengan *user satisfaction* apabila user tersebut tidak merangkap sebagai *developer system*. Kesimpulan berikutnya dari pengujian mereka adalah bahwa ternyata tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *system quality* dengan *user satisfaction* apabila user merangkap sebagai *developer system*.

Ukuran kepuasan pemakai pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki (Guimaraes, Igarria, dan Lu 1992; Yoon, Guimaraes, dan O'Neal, 1995). Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakianya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian Istiningsih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut. Berdasarkan uraian di atas penelitian ini menghipotesakan dalam empat hipotesa dua bahwa semakin tinggi

kualitas paket program aplikasi (*software*) akuntansi yang digunakan, akan meningkatkan kepuasan pemakai menurut mereka.

H2: Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

2.4.3 Hubungan Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna

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 iformasi ini adalah: *authenticity, accuracy, completeness, uniqueness (nonredundancy), timeliness, relevance, comprehensibility, precision, conciceness, dan informativeness* (Weber, 1999). Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai. Seddon dan Kiew (1996) telah melakukan pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi ini terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kualitas informasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi.

Pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Karakteristik informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi tertentu, dapat saja berbeda dengan informasi dari sistem informasi yang lain. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat,

sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Hasil penelitian Istiningasih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi.

H3: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

2.4.4 Hubungan Kepuasan Pengguna dan Kinerja Individu

Dampak pemakaian suatu sistem informasi terhadap individu pengguna (*individual impact*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Sementara itu, Seddon (1997) mendefinisikan kinerja individu ini sebagai pendapat pengguna atas sistem aplikasi khusus yang digunakan dalam meningkatkan kinerja mereka di dalam organisasi. Davis (1989) juga melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan skala pengukuran yang valid untuk mengukur *individual impact* yang terkait dengan kinerja individu yang menggunakan sistem informasi ini.

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 sistem informasi yang diajukan sebagai sanggahan atas model DeLone dan McLean (1992), tidak menyebutkan bahwa kedua variabel 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 sistem 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*. Hasil penelitiannya untuk hubungan variabel individual *impact* dengan *user satisfaction* menunjukkan adanya pengaruh positif dari kedua variabel tersebut.

Hasil penelitian Istiningsih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu. Penelitian ini akan difokuskan untuk 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 dan aman selama bekerja dengan menggunakan sistem tersebut sehingga mereka akan merasa terbantu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Diprediksi bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna akan suatu sistem informasi, maka akan semakin tinggi juga kinerja mereka.

H4: Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian

Variabel yang akan diteliti pada penelitian ini meliputi antara lain kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna dan kinerja individu.

Variabel independen itu sendiri terdiri dari kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi. Variabel dependen meliputi kepuasan kerja dan kinerja individu.

3.2 Definisi Operasional

1. Kualitas Layanan.

Dalam penelitian ini kualitas layanan yang dimaksudkan adalah sejauh mana persepsi pengguna paket program aplikasi akuntansi atas kualitas layanan yang diberikan oleh vendor atau penyedia paket program tersebut. Kuesioner untuk mengukur kualitas layanan dalam penelitian ini diambil dari kuesioner yang ada dalam penelitian Jiang et. al. . (2000). Terdapat lima komponen yang secara keseluruhan 12 terdiri dari 22 indikator untuk mengukur variabel ini. Kelima komponen tersebut adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam penelitian ini kualitas layanan diberikan notasi SERQUA dalam path diagram. Variabel ini diukur dengan 22 pertanyaan dengan 7 skala Likert dari sangat tidak setuju sekali

sampai sangat setuju sekali. Semakin tinggi skor variabel ini, berarti kualitas layanan dari penyedia paket program sistem informasi akuntansi semakin tinggi menurut persepsi pemakai. Semakin rendah skor variabel ini, menunjukkan bahwa kualitas layanan dari penyedia paket program aplikasi sistem informasi akuntansi semakin rendah menurut persepsi pemakai.

2. Kualitas sistem informasi

System quality yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas software akuntansi. Item-item untuk mengukur variabel ini diadopsi dari kuesioner yang digunakan oleh McGill, Hobbs dan Klobas (2003) merupakan adaptasi dari kuesioner yang dibangun Davis et. al. ,(1988). Kualitas sitem informasi dalam path diagram penelitian disingkat SYSQUA. Variabel ini diukur dengan 10 pertanyaan dengan tujuh skala Likert dari sangat tidak setuju sekali sampai sangat setuju sekali. Semakin tinggi skor variabel ini, berarti kualitas paket program sistem informasi akuntansi semakin tinggi menurut persepsi pemakai. Semakin rendah skor variabel ini, menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi semakin rendah menurut persepsi pemakai.

3. Kualitas informasi

Kualitas informasi merupakan kualitas keluaran (output) yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (DeLone dan McLean 1992). Kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi ini di adopsi dari kuesioner yang digunakan dalam penelitian McGill *et. al.* ,(2003). Dalam Path diagram penelitian ini, variabel ini disingkat INQUA, dan diukur dengan enam pertanyaan tujuh skala Likert dari sangat tidak setuju sekali sampai sangat setuju sekali. Semakin tinggi skor variabel ini, berarti kualitas informasi yang dihasilkan paket program sistem informasi akuntansi semakin tinggi menurut persepsi pemakai. Semakin rendah skor variabel ini, menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan software akuntansi semakin rendah menurut persepsi pemakai. .

4. Kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna sistem informasi ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemakai sistem informasi terhadap sistem dan output yang dihasilkan. Kuesioner untuk mengukur kepuasan pengguna dalam penelitian ini diadopsi dari kuesioner yang disusun oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Path Diagram untuk variabel kepuasan pengguna dalam penelitian disingkat USAT. Indikator untuk variabel kepuasan pengguna ini terdiri dari 12 item pertanyaan dengan tujuh skala Likert dari sangat tidak setuju sekali sampai dengan sangat setuju sekali. Semakin tinggi skor variabel ini,

berarti kepuasan pemakai atas software akuntansi semakin tinggi menurut persepsi pemakai. Semakin rendah skor variabel ini, menunjukkan bahwa kepuasan pemakai atas software akuntansi semakin rendah menurut persepsi pemakai.

5. Kinerja individu

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. Dalam path diagram penelitian ini, variabel kinerja individu ini disingkat KIN. 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 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.

3.3 Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jateng dan DIY. Adapun sampel yang digunakan adalah karyawan yang menggunakan *System Application Product* (SAP) pada PT. PLN (PERSERO)

Distribusi Jateng dan DIY. Alasan digunakannya karyawan PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jateng dan DIY adalah karena karyawan yang menggunakan *System Application Product* (SAP) dalam kegiatan operasionalnya memahami berbagai hal yang terkait dengan basis komputerisasi, kemudian nantinya hasil tersebut dapat digunakan dalam pengambilan keputusan, sehingga dirasa sesuai untuk menjadi sampel pada penelitian ini.

3.4 Jenis dan Sumber data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini berupa data subyek. Data subyek adalah jenis data penelitian yang berupa opini, sikap pengalaman atau karakteristik dari seseorang kelompok orang yang menjadi subyek penelitian (Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 2002).

Sumber data dalam penelitian ini meliputi : Data primer yang berasal dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Dalam hal ini, data primer yang digunakan adalah hasil jawaban responden atas kuesioner yang dibagikan.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden yang dikirimkan kepada karyawan PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jateng dan DIY yang melalui perantara (*contact person*) dan *mail survey* dan selanjutnya di *follow up*, yang terdiri dari dua bagian :

1. Bagian pertama terdiri dari pertanyaan yang berkaitan dengan data pribadi responden.

2. Bagian kedua digunakan untuk memperoleh data mengenai dimensi pertanyaan dengan menggunakan skala Likert.

3.6 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Menurut Ghazali (2006), PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian.

SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas/teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive* model. PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* (Ghozali, 2006), karena tidak didasarkan pada banyak asumsi. Misalnya, data harus terdistribusi normal, sampel tidak harus besar. Selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, PLS juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. PLS dapat sekaligus menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif.

Menurut Ghazali (2006) tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana inner model (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan outer model (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruksinya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen.

Estimasi parameter yang didapat dengan PLS dapat dikategorikan menjadi tiga. Pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua, mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan indikatornya (*loading*). Ketiga, berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi ini, PLS menggunakan proses iterasi tiga tahap dan setiap tahap iterasi menghasilkan estimasi. Tahap pertama, menghasilkan *weight estimate*, tahap kedua menghasilkan estimasi untuk inner model dan outer model, dan tahap ketiga menghasilkan estimasi means dan lokasi (Ghozali, 2006).

3.6.1 Model Pengukuran atau Outer Model

Convergent validity dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item skor/komponen skor dengan konstruk skor yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,60 dianggap cukup (Chin, 1998 dalam Ghozali, 2006). *Discriminant validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka akan menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok yang lebih baik daripada ukuran blok lainnya.

Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah membandingkan nilai *square root of Average Variance Extracted (AVE)* setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik. Pengukuran ini dapat digunakan untuk mengukur reabilitas *component score* variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan dengan *composite reliability*. Direkomendasikan nilai AVE harus lebih besar 0,50 (Fornell dan Larcker, 1981 dalam Ghazali, 2006).

Composite reliability yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu *internal consistency* dan *Cronbach's Alpha* (Ghozali, 2006).

3.6.2 Model Struktural atau *Inner Model*

Inner model (inner relation, structural model dan substantive theory) menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.

Dalam menilai modal dengan PLS dimulai dengan melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten terhadap variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali, 2006). Disamping melihat nilai R-square, model PLS juga dievaluasi dengan melihat Q-square prediktif relevansi untuk

model konstruktif. Q-square mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameterinya.