

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



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

**NURUL LAKSMIYATI
NIM. 12030111130160**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2015**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Nurul Laksmiyati

Nomor Induk Mahasiswa : 12030111130160

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Akuntansi

Judul Usulan Penelitian Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KINERJA
INDIVIDU PENGGUNA SISTEM
INFORMASI DENGAN
MENGUNAKAN MODEL DELONE
DAN MCLEAN
(Studi Empiris pada Pengguna Aplikasi
Sistem Informasi Akuntansi di BNI)**

Dosen Pembimbing : Wahyu Meiranto, S.E., M.Si., Akt.

Semarang, 2 Maret 2015

Dosen Pembimbing,

Wahyu Meiranto, S.E., M.Si., Akt.
NIP. 19760522 200312 1001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Mahasiswa : Nurul Laksmiyati

Nomor Induk Mahasiswa : 12030111130160

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Akuntansi

Judul Usulan Penelitian Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KINERJA
INDIVIDU PENGGUNA SISTEM
INFORMASI DENGAN
MENGUNAKAN MODEL DELONE
DAN MCLEAN
Studi Empiris pada Pengguna Aplikasi
Sistem Informasi Akuntansi di BNI)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 11 Maret 2015

Tim Penguji

1. Wahyu Meiranto, S.E., M.Si., Akt. (.....)
2. Aditya Septiani, S.E., M.Si., Akt. (.....)
3. Nur Cahyonowati, S.E., M.Si., Akt. (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Nurul Laksmiyati, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA INDIVIDU PENGGUNA SISTEM INFORMASI DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN (Studi Empiris pada Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di BNI)”** adalah hasil buatan 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, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas baik sengaja 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 ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Semarang, 2 Maret 2015
Yang membuat pernyataan,

Nurul Laksmiyati
NIM. 12030111130160

ABSTRACT

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

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

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

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

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja individu pengguna sistem informasi berdasarkan Model DeLone dan McLean. Model tersebut menggunakan enam faktor yang dapat dijadikan dasar pengukuran keberhasilan suatu sistem informasi, yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi, intensitas penggunaan sistem informasi, kepuasan pengguna akhir sistem informasi, dampak individual, serta dampak organisasional dari sistem informasi.

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi. Kemudian variabel terikatnya adalah kinerja individu pengguna sistem informasi. Penelitian ini juga menggunakan variabel intervening yaitu kepuasan pengguna sistem informasi. Penelitian ini menggunakan metode survei melalui kuesioner dalam pengumpulan datanya. Kuesioner dibagikan kepada karyawan BNI Pusat pada divisi *Product Management and Retail* dengan *usable response rate* nya 91%. Kemudian data yang telah didapat dianalisis melalui PLS (*Partial Least Square*).

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi dapat mempengaruhi kinerja individu pengguna sistem informasi melalui kepuasan penggunaannya.

Kata kunci: Model DeLone dan McLean, kepuasan pengguna sistem informasi, kinerja individu pengguna sistem informasi, kesuksesan sistem informasi.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan...” (QS. Al Insyirah: 5)

“Jika Allah menolong kamu, maka tak adalah orang yang dapat mengalahkan kamu...” (QS. Ali Imraan: 160)

Yakinlah ada sesuatu yang menantimu selepas banyak kesabaran (yang kau jalani) yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa pedihnya rasa sakit - Imam Ali as

Never give up on what you really want to do. The person with big dreams is more powerful than one with all the facts – Albert Einstein

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Kedua orang tua saya, kakak dan adik saya, keluarga besar saya,

kekasih saya, dan sahabat-sahabat saya, serta

seluruh pihak yang selalu mendoakan dan membantu saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA INDIVIDU PENGGUNA SISTEM INFORMASI DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN (Studi Empiris pada Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di BNI)”.

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang dapat mempengaruhi kinerja pengguna sistem informasi dan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan masukan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
2. Bapak Prof. Dr. Muchamad Syafruddin, M.Si., Akt. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Diponegoro.
3. Bapak Wahyu Meiranto, S.E., M.Si., Akt. selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan waktu, dorongan, ketulusan, dan kesabarannya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

4. Bapak Dr. Jaka Isgiyarta, M.Si., Akt. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan nasehatnya dengan tulus dan sabar kepada penulis selama proses studi ini.
5. Seluruh dosen pengajar dan staf Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang selama ini telah membimbing dan membekali ilmu.
6. Seluruh karyawan BNI Pusat yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan bimbingan serta bantuannya.
7. Bapak Isnadi dan Ibu Sutriyah tercinta atas doa dan restunya serta segala jerih payahnya sehingga studi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Mas Riski, Mbak Herlinda, Mas Wahyu, Mbak Fita, Mas Ogi, dan Reza serta seluruh keluarga besar atas doa, dukungan, dan bantuannya.
9. Rizam Eko Novianto yang selalu setia mendengarkan keluh kesah, memberi doa dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat tersayang Alfi dan Intan yang selalu berjuang bersama dari awal perkuliahan, susah dan senang dirasakan bersama, saling mendoakan dan menyemangati satu sama lain.
11. Nola, Naninte, Puspa, Axel, Putri, Rara, Dita, Nikho, dan Rusdan yang selalu membantu saya ketika sedang kesusahan, memberi doa dan dorongan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
12. PSM UNDIP, SOPHOMORE 2011 (Mas Aldo, Mas Pomo, Mas Amos, Mas Dece, Mbak Vira) dan teman-teman akuntansi 2011 yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

13. Sahabat tercinta Putri, Rakhma, Asti, Wanod, Dyah Bayu, Tika, Fetty, yang telah berbagi ilmu dan pengalaman, serta selalu menghiasi hidup dengan canda tawa dan kasih sayangnya.
14. Teman-teman kos (Puput, Sacra, Cindy, Nasywa, Mbak Vani dan Niken) yang selalu menemani hari-hari saya dengan kehebohannya dan memberi doa serta dorongannya agar skripsi ini cepat terselesaikan.
15. Dea, Rendy, Farid, Nathacya, Dimas, Ipul, Ipeh, Arip, Intan, Daniel dan Gita yang telah berbagi suka duka dalam kegiatan KKN di Mangunsari.
16. Teman-teman satu bimbingan (Uswah, Yaya, Fani, Mahendra, dan Randy) yang telah berjuang bersama merasakan suka duka menyelesaikan skripsi.
17. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan rasa penuh kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi berbagai pihak yang membutuhkannya.

Semarang, 2 Maret 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	12
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	12
1.4 Sistematika Penulisan	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA).....	15
2.1.2 Model Kesuksesan DeLone dan McLean.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Pengembangan Hipotesis	28
2.4.1 Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna	28
2.4.2 Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna.....	28

	2.4.3 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna.....	29
	2.4.4 Kondisi yang Memfasilitasi dan Kepuasan Pengguna ...	30
	2.4.5 Kepuasan Pengguna dan Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi	31
	2.4.6 Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kondisi yang Memfasilitasi, Kepuasan Pengguna, dan Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi	32
BAB III	METODE PENELITIAN.....	34
	3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	34
	3.1.1 Variabel Independen.....	34
	3.1.1.1 Kualitas Sistem Informasi.....	34
	3.1.1.2 Kualitas Informasi.....	36
	3.1.1.3 Kualitas Layanan	37
	3.1.1.4 Kondisi yang Memfasilitasi	39
	3.1.2 Variabel Intervening.....	40
	3.1.2.1 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.....	40
	3.1.3 Variabel Dependen	42
	3.1.3.1 Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi....	42
	3.2 Populasi dan Sampel	44
	3.3 Jenis dan Sumber Data	44
	3.4 Metode Pengumpulan Data	45
	3.5 Metode Analisis	46
	3.5.1 Statistik Deskriptif.....	46
	3.5.2 <i>Partial Least Square</i> (PLS)	47
	3.5.2.1 <i>Outer Model</i>	48
	3.5.2.2 <i>Inner Model</i>	49
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
	4.1 Data Penelitian	51
	4.1.1 Data Kuesioner Penelitian	51
	4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	52

4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja....	54
4.2	Hasil Penelitian	55
4.2.1	Statistik Deskriptif.....	55
4.2.1.1	Kualitas Sistem Informasi.....	56
4.2.1.2	Kualitas Informasi.....	57
4.2.1.3	Kualitas Layanan	57
4.2.1.4	Kondidi yang Memfasilitasi.....	57
4.2.1.5	Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.....	58
4.2.1.6	Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi....	58
4.3	Pengujian <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	59
4.3.1	Tampilan Hasil PLS Algorithm.....	59
4.3.2	Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	60
4.3.3	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	63
4.3.4	Pengujian Hipotesis	64
4.3.4.1	Pengujian Hipotesis 1 (Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi).....	65
4.3.4.2	Pengujian Hipotesis 2 (Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi).....	65
4.3.4.3	Pengujian Hipotesis 3 (Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi).....	66
4.3.4.4	Pengujian Hipotesis 4 (Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.....	66
4.3.4.5	Pengujian Hipotesis 5 (Kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi	67

4.3.4.6 Pengujian Hipotesis 6 (Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi secara bersama-sama mempengaruhi kinerja individu pengguna sistem informasi melalui kepuasan pengguna sistem informasi)	67
4.4 Pembahasan.....	68
4.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.....	68
4.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.....	69
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna	71
4.4.4 Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Kepuasan Pengguna.....	72
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi	73
4.4.6 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi melalui Kepuasan Pengguna.....	74
BAB V PENUTUP.....	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Keterbatasan dan Saran	77
5.2.1 Keterbatasan	77
5.2.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu..... 23
Tabel 4.1	Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner..... 51
Tabel 4.2	Statistik Deskriptif..... 56
Tabel 4.3	<i>Cross Loadings</i> 61
Tabel 4.4	<i>Composite Reliability</i> 62
Tabel 4.5	<i>Latent Variables Correlation</i> 63
Tabel 4.6	<i>R-Square</i> 64
Tabel 4.7	<i>Path Coefficient</i> 65
Tabel 4.8	<i>Total Effect</i> 67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	<i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i> 17
Gambar 2.2	Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992)..... 18
Gambar 2.3	Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang Diperbaharui (2003)..... 19
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis..... 27
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 52
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 53
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 54
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja..... 55
Gambar 4.5	Hasil PLS Algorihtm..... 59

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Kuesioner Penelitian..... 84
Lampiran B	Surat Keterangan Penelitian..... 84
Lampiran C	Data Pribadi Responden.....89
Lampiran D	Rekapitulasi Jawaban Responden.....91
Lampiran E	<i>Output</i> PLS Algorithm.....100
Lampiran F	<i>Output</i> Bootstrapping.....107

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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

Perkembangan sistem informasi yang semakin cepat berdampak pada semua sektor kegiatan bisnis. Secara umum, sistem informasi diartikan sebagai suatu sistem dalam organisasi yang digunakan untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat dalam mencapai tujuannya. Sistem informasi terdiri dari elemen-elemen yang saling berhubungan satu sama lain sehingga membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan, serta mendistribusikan informasi. Menurut Hall (2001), sistem informasi adalah serangkaian prosedur formal ketika suatu data dikumpulkan,

diproses menjadi informasi yang berguna, dan kemudian didistribusikan kepada para pemakainya.

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

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

Dalam *Statement of Financial Accounting Concept No. 2, Financial Accounting Standard Board (FASB)* telah dijelaskan bahwa tujuan utama akuntansi adalah untuk menyediakan informasi bagi pengambil keputusan. Dengan adanya sistem informasi akan memberikan kemudahan bagi para

akuntan manajemen untuk menghasilkan informasi keuangan yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, dan mudah dipahami sehingga akan membantu pengambilan keputusan. *American Institute of Certified Public Accountants* (AICPA) telah membuat sebuah sertifikat untuk mendokumentasikan keahlian sistem yang dimiliki para akuntan, yaitu *Certified Information Technology Professional* (CITP). Sertifikat ini dibuat untuk para akuntan yang memiliki pengetahuan luas di bidang teknologi dan dapat memahami bagaimana teknologi informasi digunakan dalam organisasi. Hal ini mencerminkan adanya pengakuan AICPA atas pentingnya teknologi atau sistem informasi dan hubungannya dengan akuntansi.

Dengan adanya perkembangan teknologi, semakin mempermudah perolehan informasi dari berbagai sumber untuk berbagai kepentingan. Oleh karena itu, pengelolaan informasi secara terintegrasi sangat penting bagi suatu perusahaan agar dapat mencapai tujuannya dengan efektif dan efisien. Sistem informasi berbasis teknologi dapat melakukan fungsinya dengan lebih cepat dan lebih tepat, selain itu lebih murah dalam pemrosesan datanya apabila dibandingkan dengan sistem manual (Wilkinson & Cerullo, 1997). Menurut Seddon (1997) penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut.

Kehadiran sistem informasi berbasis teknologi telah memberikan pengaruh besar bagi sebuah organisasi, bahkan bukan hanya organisasi saja tetapi pengaruh tersebut meluas hingga proses bisnis dan transaksi organisasi. Namun apakah semua sistem informasi yang diterapkan pada organisasi

dapat dikategorikan sukses? Lalu bagaimana organisasi dapat mengetahui kesuksesan sistem informasi yang diterapkan?

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

Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan suatu sistem informasi (Doll dan Torkzadeh, 1988). Menurut Guimaraes, Staples, dan McKeen (2003) kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tetapi tidak pada kualitas sistem secara teknik. Dalam literatur penelitian, *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.*”

Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem teknologi informasi. Salah satu penelitian yang terkenal di area ini adalah penelitian yang dilakukan oleh DeLone & McLean (1992). Model kesuksesan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (1992) ini menggunakan enam faktor yang dapat dijadikan dasar pengukuran keberhasilan suatu sistem informasi, yaitu kualitas sistem informasi (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), intensitas penggunaan sistem informasi (*system use*), kepuasan pengguna akhir sistem informasi (*end user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), serta dampak organisasional (*organizational impact*) dari sistem informasi.

Penelitian tentang tingkat kepuasan dari pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi pernah dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Penelitian tersebut menggunakan survei terhadap 618 responden untuk meneliti mengenai *user satisfaction* dengan memodifikasi instrumen dan faktor analisis. Hasil penelitiannya menunjukkan 12 item instrumen pengukuran *user satisfaction* atas kualitas sistem dan informasi, yang diperoleh dari *end user satisfaction*. Dua belas item tersebut terbagi dalam 5 komponen, yaitu *content, accuracy, format, easy of use, and timeliness*. Doll dan Torkzadeh

(1988) telah membuktikan validitas dan reabilitas instrumen-instrumen tersebut.

Hasil penelitian Somers, Nelson, dan Karimi (2003) juga menunjukkan bahwa seluruh item yang terdapat dalam instrumen kepuasan pengguna memiliki validitas dan reabilitas yang dapat dipercaya untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. Penelitian di Indonesia atas instrumen kepuasan pengguna sistem informasi juga telah dilakukan oleh Istianingsih dan Wijanto (2008). Hasilnya menunjukkan bahwa validitas dan reabilitas dari semua instrumen dari Doll dan Torkzadeh ini dapat diterapkan untuk penelitian di Indonesia karena memiliki validitas dan reabilitas yang baik.

Penelitian serupa juga pernah dilakukan oleh Livari (2005), yang meneliti mengenai keberhasilan sistem informasi yang baru diterapkan terhadap pengguna sistem informasi pada suatu organisasi yang bersifat *mandatory*. Kemudian hasil penelitian tersebut menyatakan adanya hubungan antara variabel *perceived usefulness* dengan *user satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa jika pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem informasi, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

McGill, Hobbs, dan Klobas (2003) telah 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 *development system*. Hasilnya menunjukkan

bahwa kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi dapat memainkan peranan yang signifikan dalam menentukan penggunaan sistem aplikasi.

Penelitian ini mengacu pada penelitian dari Wiwik Utami & Istianingsih (2009) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di Indonesia)”. Penelitian tersebut menggunakan variabel kualitas layanan, kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan kinerja individu. Berdasarkan hasil empiris yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, kualitas sistem informasi, dan kualitas informasi secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kemudian kepuasan pengguna sistem informasi tersebut secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

Pertimbangan-pertimbangan inilah yang mendorong peneliti untuk memfokuskan seberapa besar pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, sehingga suatu organisasi dapat menguji seberapa besar pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti menambah satu variabel bebas yaitu kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*). Karena kondisi yang memfasilitasi tidak akan lepas dari kepuasan pengguna sistem informasi. Sejauh mana perusahaan atau organisasi menyediakan sumber daya yang dibutuhkan (hardware, software, komputer,

server, tenaga ahli, pendidikan, dan pelatihan) oleh pengguna sistem informasi tersebut.

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Rony Hendra Siagian (2013) yang menguji variabel kualitas layanan, kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kondisi yang memfasilitasi, kepuasan pengguna sistem informasi, dan kinerja pengguna sistem informasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan hasil yang hampir sama dengan penelitian dari Wiwik Utami (2009) yaitu bahwa kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap pengguna sistem informasi, kemudian kepuasan pengguna informasi secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja individu. Namun dalam penelitian tersebut ada satu hal yang berbeda yaitu bahwa variabel kondisi yang memfasilitasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hal tersebut menarik untuk diteliti lebih jauh lagi karena apabila perusahaan menyediakan sumber dayanya dengan baik untuk memfasilitasi penggunaanya (baik *hardware*, *software*, komputer, server, tenaga ahli, maupun pelatihan) maka hal tersebut dapat lebih meningkatkan kepuasan pengguna sehingga dapat mendukung keberhasilan penerapan sistem informasi di suatu perusahaan. Oleh karena itu, peneliti ingin memperoleh bukti empiris bahwa variabel kondisi yang memfasilitasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Selain itu, Rony Hendra Siagian (2013) tidak menghubungkan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang

memfasilitasi yang secara bersama-sama mempengaruhi kinerja pengguna sistem informasi melalui variabel intervening yaitu kepuasan pengguna sistem informasi.

Ukuran kepuasan pemakai pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem informasi yang dimiliki. Menurut DeLone dan McLean (1992), kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem informasi merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan (Davis et al., 1989). Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi adalah kualitas informasi. Pengguna sistem informasi tentunya mempunyai harapan bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan penggunanya.

Kunci kesuksesan dalam memuaskan pengguna sistem informasi terletak pada bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan sistem informasi. Kualitas layanan merupakan perbandingan antara harapan pengguna dengan persepsi mereka tentang kualitas layanan yang diberikan. Kondisi yang memfasilitasi juga menjadi salah satu faktornya. Kondisi yang memfasilitasi merupakan faktor obyektif di luar lingkungan yang memudahkan pengguna dalam melakukan suatu pekerjaan.

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem informasi dengan

membandingkan antara harapan dan *output* dari sebuah sistem informasi. Kepuasan pengguna menunjukkan seberapa jauh pengguna puas terhadap sistem informasi yang disediakan. Kepuasan pengguna tersebut kemudian akan berpengaruh pada kinerja individu pengguna sistem informasi. Dampak pemakaian suatu sistem informasi terhadap individu pengguna (*individual impact*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Menurut Seddon (1997) kinerja individu merupakan persepsi pengguna atas sistem informasi tertentu yang digunakan untuk meningkatkan kinerja mereka dalam suatu organisasi.

Oleh karena itu, kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi melalui kepuasan pengguna sistem informasi tersebut.

Penelitian ini akan meneliti penggunaan sistem informasi berbasis teknologi pada BNI (Bank Negara Indonesia). BNI merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bidang perbankan yang telah menerapkan sistem informasi berbasis teknologi di setiap departemen dan cabangnya. Penerapan sistem informasi berbasis teknologi tersebut digunakan untuk mendukung kegiatan operasional di masing-masing cabang dan juga sebagai media untuk mengakses, mengolah dan mendistribusikan informasi yang diperoleh. Sistem informasi yang digunakan oleh BNI adalah *On Trace*. *On Trace* merupakan aplikasi yang digunakan untuk proses telemarketing.

Fungsi dari aplikasi tersebut adalah untuk *input* data penjualan, *create application*, *view interaction history*, *calling customer*, *recording*, serta menghasilkan berbagai macam *report* sesuai dengan kebutuhan *user*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi?
4. Apakah kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi?
5. Apakah kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi?
6. Apakah kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi melalui kepuasan pengguna sistem informasi?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis apakah kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
2. Untuk menganalisis apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
3. Untuk menganalisis apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
4. Untuk menganalisis apakah kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
5. Untuk menganalisis apakah kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi.
6. Untuk menganalisis apakah kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi melalui kepuasan pengguna sistem informasi.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini dapat menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan serta dapat dipergunakan untuk

referensi bagi pembaca yang ingin melaksanakan penelitian tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja individu pengguna sistem informasi. Secara praktis, penelitian ini diharapkan membawa manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai bahan masukan bagi manajemen perusahaan atau organisasi dalam memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja individu pengguna sistem informasi sehingga dapat memperbaiki kinerja sistem informasi yang telah ada.
2. Sebagai sarana belajar bagi penulis untuk mengintegrasikan pengetahuan dan keterampilannya.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori dan pembahasan hasil penelitian sebelumnya yang sejenis, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan objek penelitian, analisis data, serta interpretasi hasil dan argumentasi terhadap hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penulisan penelitian ini, yang berisi tentang kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran untuk penelitian berikutnya.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Reasoned Action (TRA)*

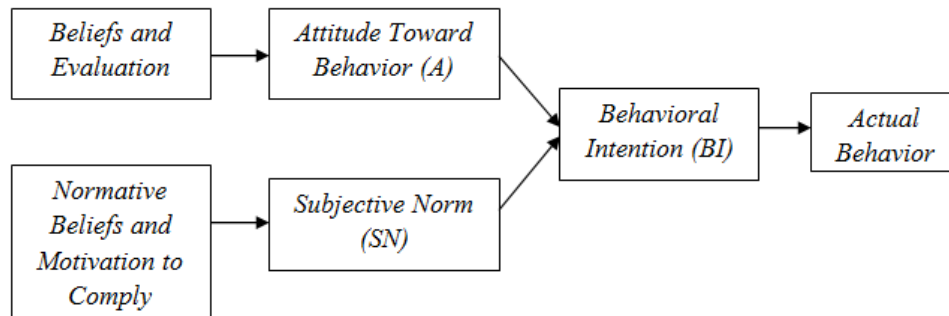
Theory of Reasoned Action (TRA) adalah suatu model yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1975 dan 1980. TRA merupakan suatu teori bahwa tindakan yang dipengaruhi oleh reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Ajzen (1975) berpendapat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

TRA menyatakan bahwa seseorang akan menggunakan komputer ketika mereka mengetahui adanya keuntungan atau hasil yang positif dalam penggunaan komputer tersebut, misalnya saja pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih baik (Meiranto, 2010). Ketika seseorang

mempunyai persepsi bahwa hasil dari suatu perilaku tersebut positif, maka ia akan memiliki sikap positif terhadap perilaku tersebut. Begitu juga sebaliknya, ketika seseorang mempunyai persepsi yang negatif mengenai hasil dari suatu perilaku, maka ia akan memiliki sikap yang negatif pula terhadap perilaku tersebut. Teori tersebut masih digunakan dalam literatur teknologi informasi hingga sekarang.

Dalam model TRA, perilaku seseorang untuk melakukan suatu tindakan dipengaruhi oleh minat seseorang atau *behavioral intention (BI)*, sedangkan *behavioral intention* sendiri dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu *attitude toward behavior (A)* dan *subjective norm (SN)*. *Behavioral intention* merupakan tingkat minat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. *Attitude toward behavior* diartikan sebagai suatu perasaan positif atau negatif seseorang ketika melakukan perilaku tertentu. Hal ini mengacu pada kepercayaan bahwa suatu perilaku tersebut akan memberikan hasil tertentu. Misalnya memakai *handphone* bisa membuat seseorang lebih mudah dalam berkomunikasi. Faktor tersebut ditentukan oleh *beliefs and evaluations*. *Subjective norm* mengarah pada persepsi seseorang ketika ia berpikir bahwa ia harus atau tidak harus melakukan perilaku tertentu. *Subjective norm* menggambarkan kepercayaan individu akan pendapat orang lain ataupun pengaruh individu lain yang mendorongnya untuk melakukan suatu perilaku. Faktor tersebut dipengaruhi oleh *normative beliefs and motivation to comply*.

Gambar 2.1
Theory of Reasoned Action (TRA)



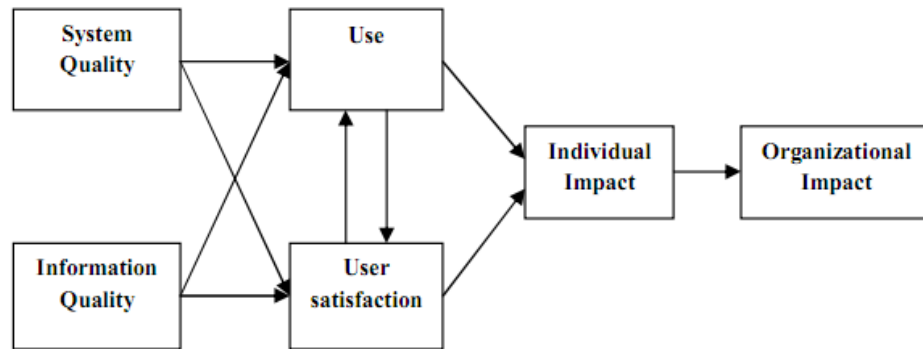
Sumber: Ajzen dan Fishbein, 1975 yang dikutip oleh David *et. al* (1989)

2.1.2 Model Kesuksesan DeLone dan McLean

Model kesuksesan yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) ini adalah model yang sederhana tetapi dinilai cukup valid oleh para peneliti. Model ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari elemen-elemen yang terdapat dalam model ini. Pengukuran masing-masing elemennya tidak secara independen tetapi secara keseluruhan dengan elemen yang satu mempengaruhi elemen yang lainnya.

Menurut DeLone dan McLean (1992) pembuatan model kesuksesan sistem informasi D&M (D&M Information System Success Model) ini dipicu oleh suatu proses pembuatan informasi dan dampak dari penggunaan sistem informasinya. DeLone & McLean mendasarkan modelnya pada model proses yang terdiri dari tiga komponen proses, yaitu pembuatan dari suatu sistem informasi, penggunaan sistem informasi tersebut, dan konsekuensi atau dampak dari penggunaan sistem tersebut.

Gambar 2.2
Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992)



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

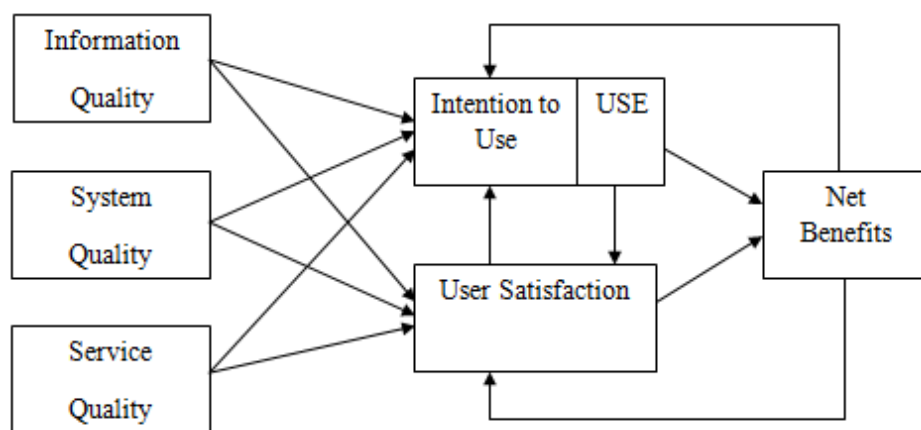
Dari gambar tersebut, maka dapat dilihat bahwa kualitas sistem (*systems quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara independen dan bersama-sama mempengaruhi penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Besarnya elemen penggunaan (*use*) dapat mempengaruhi kepuasan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

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

kesuksesan sistem informasi D&M yang diperbarui (*updated D&M IS Success model*).

Dengan adanya beberapa penambahan variabel pada model, maka model DeLone dan McLean yang telah diperbarui (2003) nampak sebagai berikut:

Gambar 2.3
Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang Diperbaharui (2003)



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

Adapun elemen-elemen yang ditambah ataupun diubah, yaitu sebagai berikut:

1. Menambah variabel kualitas layanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang telah ada, yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi.
2. Menambah dimensi minat untuk menggunakan (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*).

3. Menggabungkan variabel dampak individual (*individual impact*) dan variabel dampak organisasi (*organizational impact*) menjadi *net benefits*. Hal ini dilakukan untuk menjaga model agar tetap sederhana.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian tentang sistem informasi telah banyak dilakukan sebelumnya, antara lain sebagai berikut:

1. Venkatesh et. al (2003)

Venkatesh et. al (2003) telah melakukan penelitian berjudul “*User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*”. Variabel yang digunakan adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi, minat pemanfaatan sistem informasi, dan penggunaan sistem informasi. Berdasarkan hasil empiris yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha berpengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. Faktor sosial berpengaruh positif tidak signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. Kondisi yang memfasilitasi pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem informasi, sedangkan minat pemanfaatan sistem informasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan sistem informasi.

2. Wiwik dan Istianingsih (2009)

Wiwik dan Isianingsih (2009) telah melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di Indonesia)”. Variabel yang digunakan adalah kualitas layanan, kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan kinerja individu. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa kualitas layanan, kualitas sistem informasi, dan kualitas informasi secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kemudian kepuasan pengguna sistem informasi tersebut secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

3. Wahyu Meiranto (2010)

Wahyu Meiranto (2010) telah melakukan penelitian berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Teknologi Pembayaran Elektronik Bergerak dengan Menggunakan Model UTAUT (Studi Kasus pada Teknologi *M-Dinar Payment System*)”. Penelitian tersebut merupakan replikasi dari penelitian Venkatesh et. al (2003) dengan menambahkan satu variabel bebas. Variabel yang digunakan adalah ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), persepsi kredibilitas (*perceived of credibility*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*), minat menggunakan

teknologi (*behavioral intention to use*), dan menggunakan teknologi (*use behavior*). Selain itu, pengaruh dari variabel-variabel tersebut juga akan dimoderasi oleh *gender*, umur, dan pengalaman. Hasil dari penelitian ini adalah ekspektasi kinerja, ekspekasi usaha, serta persepsi kredibilitas tidak mempunyai pengaruh terhadap minat seseorang untuk menggunakan teknologi M-Dinar. Begitu juga dengan umur, jenis kelamin, serta pengalaman seseorang tidak mempunyai pengaruh terhadap minat seseorang untuk menggunakan teknologi M-Dinar. Sedangkan pengaruh sosial sangat berpengaruh terhadap minat seseorang unuk menggunakan teknologi M-Dinar. Kemudian kondisi yang memfasilitasi dan minat menggunakan teknologi M-Dinar tidak mempunyai pengaruh terhadap perilaku untuk menggunakan teknologi M-Dinar.

4. Rony Hendra Siagian (2013)

Rony Hendra Siagian telah melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus pada PT. Pelabuhan Indonesia III Persero). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi, kondisi yang memfasilitasi pemakai, kepuasan pengguna sistem informasi, dan kinerja individu pengguna sistem informasi. Hasil penelitiannya adalah kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi berdampak positif terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi, tetapi

kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Selanjutnya kepuasan pengguna sistem informasi berdampak positif terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi.

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Variabel	Objek dan Sampel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Venkantesh et. al (2003)	a. Variabel independen: Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi i. b. Variabel intervening: Minat pemanfaatan sistem informasi. c. Variabel dependen: Penggunaan sistem informasi.	80 pengguna Teknologi Informasi.	1. Ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha berpengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. 2. Faktor sosial berpengaruh positif tidak signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. 3. Kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem

				informasi. 4. Minat pemanfaatan sistem informasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan sistem informasi.
2.	Wiwik dan Istianingsih (2009)	<p>a. Variabel independen: Kualitas layanan, kualitas sistem informasi, dan kualitas informasi.</p> <p>b. Variabel intervening: Kepuasan pengguna.</p> <p>c. Variabel dependen: Kinerja individu.</p>	204 pengguna paket program aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di Indonesia.	<p>1. Kualitas layanan, kualitas sistem informasi, dan kualitas informasi secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.</p> <p>2. Kepuasan pengguna sistem informasi tersebut secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja individu.</p>
3.	Wahyu Meiranto (2010)	a. Variabel independen: Ekspektasi kinerja,	124 pengguna Dinar Emas dan Dirham	1. Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, serta

		<p>ekspektasi usaha, persepsi kredibilitas, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi.</p> <p>b. Variabel intervening: Minat menggunakan teknologi.</p> <p>c. Variabel dependen: Menggunakan teknologi.</p> <p>d. Variabel Moderating: <i>Gender</i>, umur, dan pengalaman.</p>	Perak.	<p>persepsi kredibilitas tidak mempunyai pengaruh terhadap minat seseorang untuk menggunakan teknologi M-Dinar.</p> <p>2. Umur, jenis kelamin, serta pengalaman seseorang tidak mempunyai pengaruh terhadap minat seseorang untuk menggunakan teknologi M-Dinar.</p> <p>3. Pengaruh sosial sangat berpengaruh terhadap minat seseorang untuk menggunakan teknologi M-Dinar.</p> <p>4. Kondisi yang memfasilitasi dan minat menggunakan teknologi M-Dinar tidak mempunyai pengaruh</p>
--	--	---	--------	---

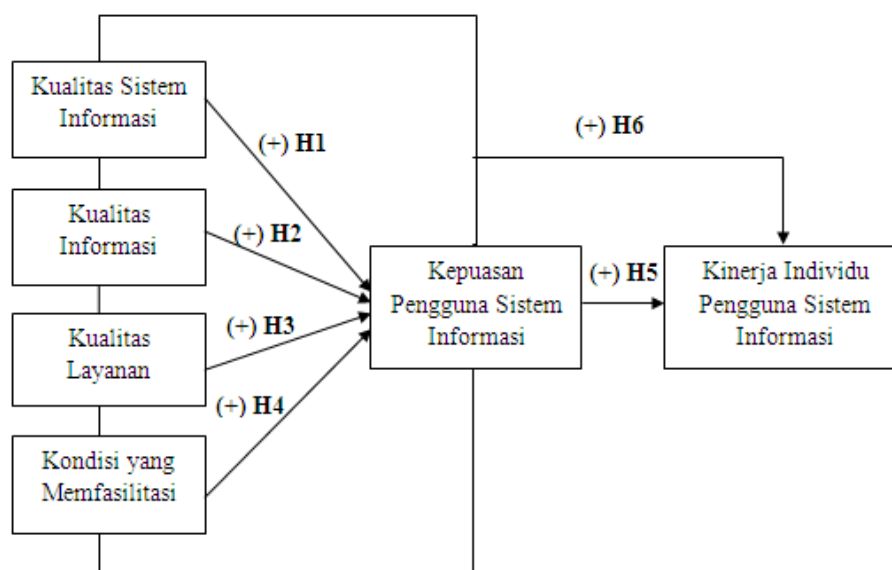
				terhadap perilaku untuk menggunakan teknologi M-Dinar.
4.	Rony Hendra Siagian (2013)	<p>a. Variabel independen: Kualitas layanan, kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kondisi yang memfasilitasi.</p> <p>b. Variabel intervening: Kepuasan pengguna.</p> <p>c. Variabel dependen: Kinerja individu.</p>	505 pegawai yang menggunakan Sistem Informasi Usaha dan Keuangan (SIUK) pada seluruh cabang PT Pelabuhan Indonesia III.	<p>1. Kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi berdampak positif terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi.</p> <p>2. Kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.</p> <p>3. Kepuasan pengguna sistem informasi berdampak positif terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi.</p>

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini adalah Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi dengan Menggunakan Model DeLone dan McLean. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (independen) yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi. Sedangkan variabel terikatnya (dependen) yaitu kinerja individu pengguna sistem informasi. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan variabel intervening yaitu kepuasan pengguna sistem informasi.

Hubungan antara masing-masing variabel adalah kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi mempengaruhi kinerja individu pengguna sistem informasi melalui kepuasan pengguna sistem informasi.

Gambar 2.4
Kerangka Pemikiran Teoritis



2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna

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

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

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

2.4.2 Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna

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

Pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Semakin baik kualitas informasi, maka pengguna akan

semakin merasa puas karena akan menghasilkan keputusan yang semakin tepat pula. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai. Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini mengajukan hipotesis kedua yaitu:

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

2.4.3 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna

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

Ketika pengguna sistem informasi merasa bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia sistem informasi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Begitu juga sebaliknya, ia akan merasa tidak puas ketika kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan sistem informasi kurang baik. Maka semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini mengajukan hipotesis ketiga yaitu:

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

2.4.4 Kondisi yang Memfasilitasi dan Kepuasan Pengguna

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

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kondisi yang memfasilitasi dengan kepuasan pengguna sistem informasi. Ketika individu merasa lebih mudah dalam menggunakan sistem tersebut maka mereka akan lebih merasa puas. Semakin baik kondisi-kondisi yang diberikan dalam memfasilitasi penggunaan sistem informasi, maka pengguna akan semakin merasa puas. Begitu juga sebaliknya, apabila kondisi yang diberikan dalam memfasilitasi penggunaan

sistem informasi kurang baik, maka pengguna akan semakin merasa tidak puas. Oleh karena itu, penelitian ini mengajukan hipotesis yang keempat, yaitu:

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

2.4.5 Kepuasan Pengguna dan Kinerja Individu Pengguna Sistem

Informasi

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

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

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini akan melihat sejauh mana dampak dari kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja mereka. Jika seseorang merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan, maka mereka akan cenderung untuk merasa nyaman selama bekerja dengan

menggunakan sistem tersebut sehingga mereka akan merasa terbantu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi, maka akan semakin tinggi pula kinerja mereka. Oleh karena itu, penelitian ini mengajukan hipotesis yang kelima, yaitu :

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

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

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

DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa antara dampak penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individual dengan tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang bersifat timbal balik (*reciprocal*). Dampak dari penggunaan sistem informasi akan

mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai yang berupa meningkatnya kinerja individu (Seddon, 1997). Sedangkan kepuasan pengguna sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi. Semakin tinggi tingkat kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, maupun kondisi yang memfasilitasi maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna sistem informasi, sehingga akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kinerja individu pengguna sistem informasi tersebut.

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

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

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.1.1 Variabel Independen

Penelitian ini terdiri dari empat variabel independen yaitu jenis variabel yang memberikan efek atau hasil terhadap variabel terikat dalam suatu hipotesis. Empat variabel independen tersebut terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi.

3.1.1.1 Kualitas Sistem Informasi

Menurut DeLone dan McLean (1992), kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem informasi juga berarti kombinasi antara *hardware* dan *software* dalam sistem informasi tersebut (DeLone dan McLean 1992). Kualitas sistem informasi didefinisikan sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan (Davis et.al, 1989). Hal ini memperlihatkan bahwa apabila pengguna sistem informasi merasa mudah dalam menggunakan sistem tersebut, mereka tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya sehingga mereka akan memiliki lebih banyak waktu untuk dapat mengerjakan hal lain, hal tersebut memungkinkan untuk dapat meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Dalam pengujiannya,

Seddom dan Kiew (1996) menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara *system quality* dan *user satisfaction*.

Penelitian lain yang menguji hubungan antara kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna juga dilakukan oleh McGill et. al. (1998). Penelitian tersebut dilakukan di lingkungan di mana *user* juga merupakan *developer* suatu sistem. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, diperoleh kesimpulan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna sistem tersebut. Kemudian mereka juga menyimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna sistem tersebut apabila *user* merangkap sebagai *developer*.

Kualitas sistem informasi dalam *path diagram* disingkat SYSQUA. Item-item yang digunakan untuk mengukur variabel ini diadopsi dari kuesioner yang digunakan oleh Davis et. al. (1998). Variabel ini diukur dengan 5 pertanyaan dengan 5 skala Likert dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Semakin tinggi skor variabel ini, maka semakin tinggi pula kualitas sistem informasi menurut persepsi penggunanya. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah skor variabel ini, maka semakin rendah pula kualitas sistem informasi menurut persepsi penggunanya.

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas sistem informasi adalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi mampu meningkatkan kapasitas pemrosesan data.
2. Sistem informasi memiliki keamanan sistem.

3. Kesalahan yang terjadi mudah diidentifikasi dan dikoreksi.
4. Sistem memuat informasi yang cukup untuk dapat membantu memahami fungsi-fungsi yang ada dalam sistem tersebut.
5. Sistem informasi mudah dipelajari oleh penggunanya.

3.1.1.2 Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah sejauh mana informasi dapat memenuhi persyaratan dan harapan pengguna sistem informasi yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan pekerjaan mereka. Menurut Rai et. al. (2002) kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan yang berupa informasi. Karakteristik informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi dapat saja berbeda dengan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi lainnya. Seddon dan Kiew (1996) telah melakukan pengujian mengenai pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan pengguna sistem informasi.

Dalam *path diagram* penelitian ini, variabel ini disingkat INQUA. Item-item yang digunakan untuk mengukur variabel ini diadopsi dari kuesioner yang digunakan dalam penelitian McGill et. al. (2003). Variabel ini diukur dengan 6 pertanyaan dengan 5 skala Likert dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Semakin tinggi skor variabel ini, maka semakin tinggi pula kualitas informasi menurut persepsi penggunanya. Begitu pula

sebaliknya, semakin rendah skor variabel ini, maka semakin rendah pula kualitas informasi menurut persepsi penggunanya.

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas informasi adalah sebagai berikut:

1. Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut akurat.
2. Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut dapat dipercaya.
3. Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut tepat waktu.
4. Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut relevan.
5. Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut mudah dipahami.
6. Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut bersifat detail dan benar.

3.1.1.3 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang telah diberikan oleh penyedia layanan sistem informasi. Myers et.al. (1997) menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi. Apabila pengguna sistem informasi merasa bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan sistem informasi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Kettinger dan Lee (1994) melakukan pengujian dengan membandingkan validitas dan reabilitas instrumen kualitas layanan dan

kepuasan pengguna. Hasilnya menunjukkan bahwa antara kedua variabel ini secara umum, adalah *mutually exclusive* dan *complementary*. Pengujian serupa juga dilakukan oleh Jiang, Klein, dan Crampton (2000). Mereka menguji hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki validitas yang baik untuk digunakan dalam penelitian sistem informasi.

Kualitas layanan dalam *path diagram* penelitian ini disingkat SERQUA. Item-item yang digunakan untuk mengukur variabel ini diadopsi dari kuesioner yang ada dalam penelitian Jiang et. al. (2000). Variabel ini diukur dengan 5 pertanyaan dengan 5 skala Likert dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Semakin tinggi skor variabel ini, maka semakin tinggi pula kualitas layanan dari penyedia layanan sistem informasi menurut persepsi penggunanya. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah skor variabel ini, maka semakin rendah pula kualitas layanan dari penyedia layanan sistem informasi menurut persepsi penggunanya.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah sebagai berikut:

1. Penyediaan *hardware* dan *software* sesuai dengan kondisi yang diharapkan pengguna.
2. Layanan dengan cepat diberikan apabila terjadi kerusakan pada sistem informasi tersebut.
3. Bantuan tentang cara penggunaan sistem informasi.

4. Bersikap ramah dalam memberikan layanan.
5. Keahlian dan pengetahuan yang baik.
6. Memahami kebutuhan para pengguna sistem informasi tersebut.

3.1.1.4 Kondisi yang Memfasilitasi

Kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai sejauh mana persepsi pengguna mengenai infrastruktur dan teknikal yang disediakan oleh suatu organisasi untuk mendukung sistem informasi. Triandis (1980) menyatakan bahwa perilaku tidak dapat terjadi jika kondisi objek lingkungan tidak mendukung. Kondisi yang memfasilitasi adalah faktor-faktor obyektif di luar lingkungan yang memudahkan pemakai dalam melakukan suatu pekerjaan (Venkantesh, 2003).

Dalam *path diagram* penelitian ini, variabel ini disingkat FACON. Item-item yang digunakan untuk mengukur variabel ini diadopsi dari kuesioner yang ada dalam penelitian Thompson et. al. (1991). Variabel ini diukur dengan 5 pertanyaan dengan 5 skala Likert dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Semakin tinggi skor variabel ini, maka semakin tinggi pula kondisi yang memfasilitasi menurut persepsi penggunanya. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah skor variabel ini, maka semakin rendah pula kondisi yang memfasilitasi menurut persepsi penggunanya.

Indikator yang digunakan untuk mengukura variabel kondisi yang memfasilitasi pengguna sistem informasi adalah sebagai berikut:

1. Pengguna memiliki akses terhadap sumber daya berupa *hardware* yang cukup baik.
2. Pengguna memiliki akses terhadap sumber daya berupa *software* yang cukup baik.
3. Kualitas dan kuantitas perangkat server yang tersedia sudah cukup baik.
4. Perusahaan mengadakan berbagai pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pengguna sistem informasi.
5. Terdapat tenaga ahli untuk membantu menangani masalah yang terjadi dengan sistem informasi tersebut.

3.1.2 Variabel Intervening

Dalam penelitian ini, terdapat satu variabel intervening yang merupakan variabel yang datang secara logis atau sementara setelah variabel bebas (independen) dan sebelum variabel terikat (dependen) yang melalui operasi hubungan kausal, yaitu kepuasan pengguna sistem informasi.

3.1.2.1 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Kepuasan pengguna sistem informasi menunjukkan seberapa jauh pengguna merasa puas terhadap sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Menurut Ferguson (1997) kepuasan kerja merupakan perasaan senang, bahagia, serta puas yang diperoleh seseorang dari keberhasilannya dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Rai et. al. (2002) melakukan penelitian mengenai peningkatan kinerja pengguna akhir sistem informasi dan kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa 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 suatu organisasi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari variabel *individual impact* dengan *user satisfaction*.

Dalam *path diagram* penelitian ini, variabel kepuasan pengguna disingkat USAT. Item-item yang digunakan untuk mengukur variabel ini diadopsi dari kuesioner yang ada dalam penelitian Doll dan Torkzadeh (1998). Variabel ini diukur dengan 6 pertanyaan dengan 5 skala Likert dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Semakin tinggi skor variabel ini, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna sistem informasi menurut persepsi penggunanya. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah skor variabel ini, maka semakin rendah pula tingkat kepuasan pengguna sistem informasi menurut persepsi penggunanya.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan terhadap sistem informasi yang digunakan, karena mampu memberikan informasi yang dibutuhkan.
2. Kepuasan terhadap sistem informasi yang digunakan, karena bersifat akurat.

3. Kepuasan terhadap tingkat akurasi *software* yang digunakan.
4. Kepuasan terhadap sistem informasi yang digunakan, karena mampu memberikan informasi yang sesuai dengan format yang dibutuhkan.
5. Kepuasan terhadap sistem informasi karena mudah dalam digunakan.
6. Kepuasan terhadap sistem informasi yang digunakan, karena mampu memberikan informasi yang bersifat mutakhir (*up to date*).

3.1.3 Variabel Dependen

Variabel dependen atau terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini, kinerja individu pengguna sistem informasi merupakan variabel dependen.

3.1.3.1 Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi

Variabel ini mengukur sejauh mana dampak penggunaan sistem informasi dalam meningkatkan kinerja pemakai. Tingkat penerimaan sistem informasi memberikan pengaruh atas perubahan struktural dan penyesuaian penggunaannya sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kualitas hasil kerja dan produktivitas (Quinn et.al., 1987). Kinerja individu pengguna sistem informasi merupakan tingkat efisiensi (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan yang ada) dan efektivitas (seberapa baik pekerjaan tersebut diselesaikan). Miner (1988) berpendapat bahwa dimensi kinerja adalah ukuran dan penilaian dari perilaku aktual di tempat kerja, dimana dimensinya mencakup *quality of output, quantity of output, time at work, and*

cooperation with other's work. Menurut Irving (1986) komponen terpenting untuk melakukan suatu penilaian kinerja adalah kualitas dan kuantitas.

Dalam *path diagram* penelitian ini, variabel kepuasan pengguna disingkat KIN. Item-item yang digunakan dalam penelitian ini diadopsi dari kuesioner yang ada dalam penelitian Davis et. al. (1998). Variabel ini diukur dengan 5 pertanyaan dengan 5 skala Likert dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Semakin tinggi skor variabel ini, maka semakin tinggi pula dampak penggunaan sistem informasi dalam meningkatkan kinerja pengguna menurut persepsi penggunanya. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah skor variabel ini, maka semakin rendah pula dampak penggunaan sistem informasi dalam meningkatkan kinerja pengguna menurut persepsi penggunanya.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja individu pengguna sistem informasi adalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi membantu menyelesaikan tugas dengan lebih cepat.
2. Sistem informasi yang digunakan mampu meningkatkan produktivitas kerja.
3. Sistem informasi yang digunakan mampu meningkatkan efektivitas dalam melakukan pekerjaan sehari-hari.
4. Penggunaan sistem informasi mempermudah penggunanya dalam menyelesaikan pekerjaan.
5. Sistem informasi yang digunakan bermanfaat dalam pekerjaan.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan dari seluruh objek dan individu yang sedang diteliti. Sedangkan sampel adalah bagian dari suatu populasi. Menurut Neuman (2013) populasi merupakan ide abstrak dari sehimpunan besar kasus di mana peneliti mengambil sampel, dan kemudian hasil sampel tersebut digeneralisasikan. Sedangkan sampel adalah sehimpunan kecil kasus yang dipilih peneliti dari himpunan besar dan akan menggeneralisasi.

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

3.3 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh penulis dari sumber aslinya. Untuk mendapatkan data primer tersebut, peneliti melakukan metode survei (*survey method*) melalui kuesioner yang diberikan kepada responden secara langsung atau melalui jaringan *link person*. Kuesioner yang digunakan diukur dengan skala Likert, yaitu tingkatan persepsi responden mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Semakin ke kanan jawaban responden berarti semakin setuju terhadap pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Adapun skala yang

digunakan adalah skala pengukuran dengan rentang nilai 1-5. Penggunaan skala Likert 5 tersebut dilakukan agar responden bisa memilih jawaban netral, dan dengan rentang nilai tersebut akan menghasilkan nilai yang tidak terlalu tinggi maupun tidak terlalu rendah sehingga jaraknya tidak terlalu jauh. Kuesioner akan disusun berdasarkan urutan variabelnya masing-masing.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui metode survei, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara survei untuk mengumpulkan data di lapangan guna mendapatkan gambaran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pengguna sistem informasi berbasis teknologi. Ada tiga jenis penelitian berdasarkan tujuan penelitiannya, yaitu studi eksplorasi, studi deskriptif, dan pengujian hipotesis (Supomo dan Nurindiantoro, 1999). Penelitian ini merupakan jenis penelitian pengujian hipotesis karena menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis.

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

mengisi kuesioner secara sembarangan. Kuesioner berasal dari penelitian terdahulu dengan beberapa penyesuaian agar lebih tepat dengan tujuan penelitian.

3.5 Metode Analisis

Untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis yang telah ditentukan, maka metode analisis yang digunakan harus tepat agar bisa dipertanggungjawabkan kebenarannya. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS). Pemilihan metode ini sesuai dalam menganalisis data yang berasal dari kuesioner. Chin dan Todd (1995) menyatakan bahwa penggunaan *Structural Equation modeling* (SEM) dengan programnya (LISREL, EQS, PLS) dapat meningkatkan teknik analisis dalam riset sistem informasi. Teknik analisis ini penting untuk memahami masalah yang terjadi dalam riset sistem informasi.

3.5.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan bagian dari statistik yang mempelajari cara pengumpulan data dan penyajian data sehingga mudah dipahami. Menurut Ghozali (2011) statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata – rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis dan *skewness* (kemencengan distribusi). Statistik deskriptif merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi data responden yang diperoleh dari

kuesioner serta penjelasannya sehingga mudah diinterpretasikan (Normadewi, 2012).

3.5.2 *Partial Least Square (PLS)*

Data yang berasal dari kuesioner yang telah diisi dan dikembalikan oleh responden, akan diolah dengan menggunakan pendekatan *Partial Least Square (PLS)*. PLS adalah model persamaan *Structural Equation Modeling (SEM)* yang berbasis komponen atau varian. PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian (Ghozali, 2006). Pendekatan *variance based* atau *component based* dengan PLS bergeser dari menguji model kausalitas/teori ke *component based predictive model*. Menurut Ghozali (2006) PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* karena tidak didasarkan banyak asumsi, data tersebut tidak harus terdistribusi normal dan sampel tidak harus besar.

PLS membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten, yaitu linear agregat dari indikator-indikatornya. Terdapat tiga kategori estimasi parameter yang didapat dari pendekatan PLS, yaitu *weight estimate*, *path estimate*, dan nilai konstanta regresi. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model yang menghubungkan antara indikator dengan konstruksinya). *Path estimate* digunakan untuk menghubungkan variabel laten dan antar variabel

laten, serta blok indikatornya (*loading*). Sedangkan nilai konstanta regresi merupakan *means* dan lokasi parameter untuk indikator dan variabel laten.

Untuk memperoleh ketiga estimasi tersebut, PLS menggunakan proses iterasi tiga tahap. Tahap pertama menghasilkan *weight estimate*, tahap kedua menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*, dan tahap ketiga menghasilkan estimasi *means* dan lokasi (konstanta).

3.5.2.1 Outer Model

Outer model sering disebut dengan *outer relation* atau *measurement model*, mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Model ini dinilai dengan *convergent* dan *discriminant validity* dengan refleksif indikatornya dan *composite reliability* untuk *block indicator*. *Convergent validity* dapat dinilai berdasarkan korelasi antara nilai komponen/indikator dengan nilai konstruknya. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika korelasi indikator dengan konstruk yang diukur bernilai lebih dari 0,70. Namun menurut Chin (1998) pada tahap awal penelitian, nilai *loading* 0,50 sampai 0,60 dapat dianggap cukup.

Discriminant validity dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruknya. Jika korelasi antara konstruk dengan item pengukuran (indikator) lebih besar daripada konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah dengan membandingkan *square*

root of average variance extracted (AVE) untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya, maka nilai *discriminant validity*-nya baik (Fornell dan Larcker, 1981). Pengukuran *discriminant validity* dengan melihat nilai AVE ini dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas nilai komponen variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan *composite reliability*. Nilai AVE yang direkomendasikan adalah lebih besar dari 0,50.

Composite reliability blok indikator digunakan untuk mengukur reliabilitas konstruk. Pengukuran *composite reliability* terdiri dari 2 jenis, yaitu *internal consistency* dan *cronbach's alpha*. *Cronbach's alpha* cenderung *lower bound estimate reliability*, sedangkan *internal consistency* merupakan *closer approximation* dengan asumsi estimasi parameter adalah akurat. *Internal consistency* hanya dapat digunakan untuk konstruk dengan indikator refleksif.

3.5.2.2 Inner Model

Inner model disebut juga dengan *inner relation*, *structural model*, dan *substantive theory*, menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Model ini dapat dinilai 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. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen. Q-Square digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Apabila nilai Q-square lebih besar dari 0 (nol) maka menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan apabila nilai Q-square kurang dari 0 (nol) maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.