

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

Bondan Dwi Iranto

Dra. Hj. Indira Januarti, S.E., M.Si., Akt

Abstract

Along with advances in computer technology and current information, accounting information systems has evolved into a system of computer-based accounting information. 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.

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.

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

1. PENDAHULUAN

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). 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.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Theory of Reasoned Action (TRA)

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.

Keberhasilan Sistem Informasi

Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem, (Montazemi, 1988). Sementara itu Myers et.al (1997) menyatakan bahwa pengukuran keberhasilan sistem informasi sangat penting bagi organisasi. Konsep keberhasilan sistem informasi merupakan suatu konsep yang digunakan dalam berbagai riset sebagai kriteria dasar untuk mengevaluasi sistem informasi (Rai et.al 2002).

Sementara itu, Doll dan Torkzadeh (1988) menyatakan bahwa kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna akhir ini kemudian menjadi bagian dalam pengembangan model keberhasilan sistem informasi selanjutnya.

DeLone dan McLean (1992) menyampaikan taksonomi mengenai enam faktor yang menjadi dasar pengukuran keberhasilan sistem informasi. Keenam kategori tersebut adalah kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem informasi (*system quality*), intensitas penggunaan sistem informasi (*system use*), kepuasan pengguna akhir sistem informasi (*end user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasional (*organizational impact*) dari sistem informasi.

Kepuasan Pengguna Sebagai Ukuran Keberhasilan Sistem Informasi.

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 maupun dalam praktek, *user satisfaction* seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi (Melone, 1990). Doll dan Torkzadeh (1988) mendefinisikan *end-user satisfaction* sebagai “*affective attitude towards a specific computer application by someone who interacts with the application directly.*” 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 reliabilitas instrumen-instrumen ini.

Hasil penelitian Somers, Nelson, dan Karimi (2003) menunjukkan bahwa seluruh item yang terdapat dalam instrumen kepuasan pengguna memiliki validitas dan reliabilitas yang meyakinkan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. Penelitian di Indonesia atas instrumen kepuasan pengguna sistem informasi juga telah dilakukan oleh Istianingsih (2007) dan Istianingsih dan Wijanto (2008). Hasilnya menunjukkan bahwa validitas dan reliabilitas dari semua instrumen dari Doll dan Torkzadeh (1988) ini dapat diterapkan untuk penelitian di Indonesia karena memiliki validitas dan reliabilitas yang baik.

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.

Pengembangan Hipotesis

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.

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, Igbaria, 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.

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 informasi ini adalah: *authenticity, accuracy, completeness, uniqueness (nonredundancy), timeliness, relevance, comprehensibility, precision, conciseness*, dan *informativeness* (Weber, 1999). Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. 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 Istiningih 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.

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.

3. METODE PENELITIAN

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.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang berupa *survey* melalui kuesioner yang dikirim kepada para pengguna paket program aplikasi sistem informasi akuntansi yang bekerja di PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Tengah dan DIY. Data yang diperoleh dari kuesioner diolah dengan menggunakan model persamaan struktural atau *structural Equation Modeeling (SEM)*. Terdapat dua persamaan struktural yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Persamaan Struktural 1: $Usat = \textcircled{R}0 + \textcircled{R}1 * Sysqua + \textcircled{R}2 * Inqua + \textcircled{R}3 * Serqua + Error$
2. Persamaan Struktural 2: $Perform = \textcircled{C}0 + \textcircled{C}1 * Usat + Error$

Dimana:

Usat = merupakan simbol untuk variabel kepuasan pengguna sistem informasi.

Sysqua = merupakan simbol untuk variabel kualitas sistem informasi.

Inqua = merupakan simbol dari variabel kualitas informasi.

Serqua = merupakan simbol dari variabel kualitas layanan.

Perform = merupakan simbol dari variabel kinerja individu.

Persamaan struktural 1 digunakan untuk menguji H1, H2, dan H3. sementara persamaan struktural 2 untuk menguji H4. Hasil pengujian diharapkan positif signifikan untuk semua koefisien. Penelitian ini memiliki *second order confirmatory factor analysis (CFA)* sehingga perlu dilakukan perhitungan terhadap skor variabel laten (Wijanto, 2006) untuk masing-masing variabel laten yang menjadi *second order*

dari kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Setelah dihitung skornya, maka variabel laten tersebut akan menjadi variabel teramati. Gambar 1. menunjukkan model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, dimana variabel kualitas layanan dan kepuasan pengguna sudah menjadi *first order* CFA. Model untuk melakukan *second order-confirmatory factor analysis* (CFA) yang dilakukan pada variabel kualitas layanan disajikan dalam gambar 2. Sementara itu, model *second order-confirmatory factor analysis* (CFA) untuk variabel kepuasan pengguna akhir disajikan dalam gambar 3.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

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.

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.

Variabel Teramati

Variabel teramati yang dimaksud dalam penelitian ini terdiri dari 56 variabel awal yang merupakan keseluruhan item pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Variabel kualitas layanan terdiri dari 22 variabel teramati yang dalam *path diagram* diberi simbol SERQUA1 sampai dengan SERQUA22. Untuk variabel laten kualitas sistem dalam penelitian ini, terdiri dari sepuluh variabel teramati. Dalam *path diagram* variabel teramati ini disingkat SYSQUA dari SYSQUA1 sampai dengan SYSQUA10. Variabel laten kualitas informasi dalam penelitian ini memiliki 6 variabel teramati. Keenam variabel teramati tersebut dalam *path diagram* ditulis sebagai INQUA1 sampai dengan INQUA6. Variabel kepuasan pengguna dalam penelitian ini memiliki 12 variabel teramati dari USAT1 sampai USAT12. Variabel kinerja individu dalam penelitian ini memiliki 6 variabel teramati. Keenam variabel teramati tersebut dalam path diagram ditulis sebagai KIN1 sampai dengan KIN6.

Khusus untuk variabel laten kualitas layanan dan kepuasan pengguna yang merupakan *second order*, masing-masing terdiri dari lima komponen. Variabel kualitas layanan terdiri dari komponen *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Masing-masing komponen ini dalam model awal merupakan variabel laten. *Tangibles* diukur dengan 4 variabel teramati dari SERQUA1 sampai SERQUA4. *Reliability* memiliki 4 variabel teramati dari SERQUA5 sampai SERQUA9, *Responsiveness* memiliki 4 variabel teramati dari SERQUA10 sampai

SERQUA13. *Assurance* memiliki 4 variabel teramati dari SERQUA14 sampai SERQUA17. *Emphaty* memiliki 5 variabel teramati dari SERQUA18 sampai SERQUA22.

Variabel kepuasan pengguna terdiri dari komponen *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Variabel *Content* dalam penelitian ini memiliki 4 variabel teramati, dalam path diagram ditulis sebagai USAT1 sampai USAT4. Variabel *Accuracy* memiliki 2 variabel teramati yaitu USAT5 sampai USAT6. Variabel *Format* memiliki 2 variabel teramati, dalam path diagram ditulis sebagai USAT7 dan USAT8. Variabel *Ease* memiliki 2 variabel teramati, dalam path diagram ditulis sebagai USAT9 sampai USAT10. Variabel *Time* dalam penelitian ini memiliki 2 variabel teramati, dalam path diagram ditulis sebagai USAT11 sampai USAT12. Setelah dilakukan penyederhanaan model dengan menghitung skor untuk semua komponen dari variabel kualitas layanan dan kepuasan pengguna, maka semua komponen yang awalnya merupakan variabel laten tersebut menjadi variabel teramati.

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.

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 refleksif 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).

4. ANALISIS HASIL PENGUJIAN

Penelitian ini dilaksanakan terhadap karyawan PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jateng dan DIY adalah karena karyawan yang menggunakan *System Application Product* (SAP) dalam kegiatan operasionalnya, dengan jumlah kuesioner disebar sebanyak 38. Dari 38 kuesioner disebar dua kuesioner tidak kembali dan dua kuesioner yang kembali tidak lengkap.

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 Ghazali, 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 reability*. Direkomendasikan nilai AVE harus lebih besar 0,50 (Fornell dan Larcker, 1981 dalam Ghazali, 2006).

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

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 parameternya.

Pengujian Hipotesis

Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada output *result for inner weight* berikut ini:

Result for inner weight

	original sample estimate	mean of subsamples	Standard deviation	T- Statistic
Kualitas pelayanan -> kepuasan pengguna	0.034	0.035	0.028	1.192
Kualitas sistem -> kepuasan pengguna	0.607	0.608	0.066	9.216
kualitas informasi -> kepuasan pengguna	0.390	0.389	0.066	5.876
kepuasan pengguna -> kinerja individu	0.936	0.936	0.024	38.342

Sumber: Pengolahan data dengan PLS,2012

Pengujian Hipotesis H1 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna)

Dari tabel tersebut dapat dilihat terdapat pengaruh yang positif (koefisien parameter 0,034) dan tidak signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna, karena memiliki nilai t statistik dibawah 1,96, yaitu sebesar 1,192. Dengan demikian hipotesis satu yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ditolak.

Pengujian Hipotesis H2 (Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna)

Dari tabel tersebut dapat dilihat terdapat pengaruh yang positif (koefisien parameter 0,607) dan signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, karena memiliki nilai t statistik diatas 1,96, yaitu sebesar 9,216. Dengan demikian hipotesis dua yang menyatakan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna diterima.

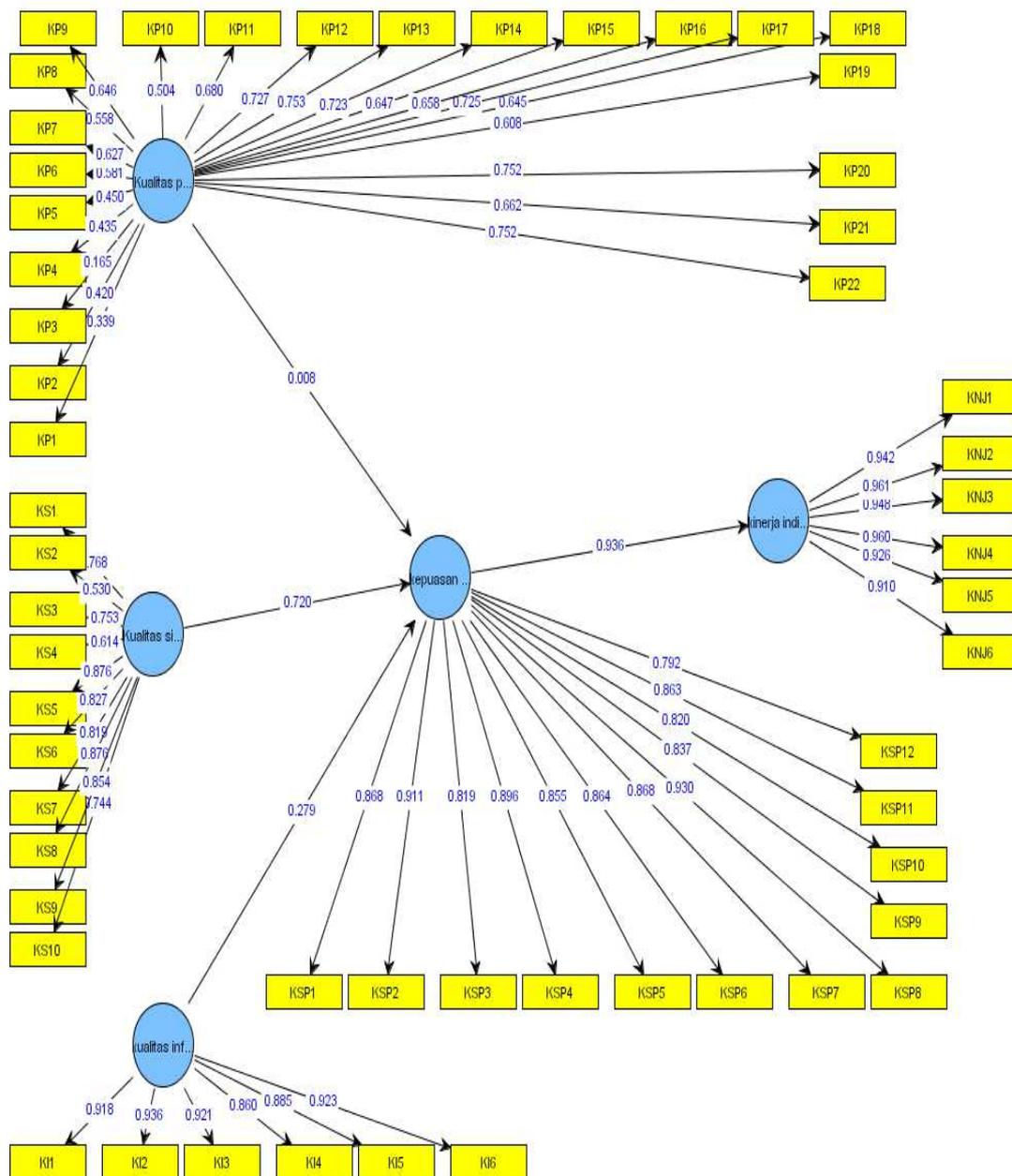
Pengujian Hipotesis H3 (Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna)

Dari tabel 4.9 tersebut dapat dilihat terdapat pengaruh yang positif (koefisien parameter 0,390) dan signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, karena memiliki nilai t statistik diatas 1,96, yaitu sebesar 5,876. Dengan demikian hipotesis tiga yang menyatakan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna diterima.

Pengujian Hipotesis H4 (Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Individu)

Dari tabel 4.9 tersebut dapat dilihat terdapat pengaruh yang positif (koefisien parameter 0,936) dan signifikan antara kepuasan pengguna terhadap kinerja individu, karena memiliki nilai t statistik diatas 1,96, yaitu sebesar 38,342. Dengan demikian hipotesis empat yang menyatakan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu diterima.

Tampilan Hasil PLS Algorithm



Berdasarkan hasil Alogarhythm PLS tersebut dapat dilihat bahwa terdapat konstruk yang loading faktor nilainya kurang atau dibawah 0,7. Konstruk yang nilai loading faktor di bawah 0,7 sebaiknya di drop karena tidak sesuai dengan ketentuan dan akan mempengaruhi nilai *compsite reliability*.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, nilai positif dapat di artikan apabila kualitas pelayanan semakin

baik, maka kepuasan pengguna semakin meningkat. Indikator kualitas pelayanan yang paling rendah mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi adalah indikator ke 16, yaitu *trainer software* bersikap ramah kepada pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan *trainer software* hanya sekilas saja dan kurang memberikan pelayanan yang ramah kepada setiap pengguna sistem informasi, sehingga pengguna merasa kurang puas. Secara keseluruhan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dengan alasan dalam pelaksanaannya pengguna SAP di PT. PLN (Persero) tidak diberikan kebebasan untuk memberikan masukan tentang sistem informasi yang hendaknya di terapkan di perusahaan tersebut. 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.

Hasil ini tidak sesuai dengan teori yang menyatakan 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. Hasil penelitian ini juga tidak sesuai dengan hasil penelitian Istiningsih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini sesuai dengan *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*), apabila dalam pelaksanaannya kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan dari pengguna sistem, maka sikap pengguna adalah merasakan ketidakpuasan terhadap kualitas sistem tersebut.

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, nilai positif dapat di artikan apabila kualitas sistem semakin baik, maka kepuasan pengguna sistem informasi semakin meningkat. Indikator kualitas sistem yang paling rendah mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi adalah indikator ke delapan, yaitu meskipun pemakai telah lama tidak menggunakan software akuntansi tersebut, akan mudah untuk menggunakan lagi. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem dikondisikan agar pengguna lebih teliti dalam menginput data, sehingga apabila ada kesalahan dalam menginput data bisa cepat

diantisipasi. Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. 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 tenaga dan waktu banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih senang bekerja dan merasa puas. Hasil ini mendukung hasil penelitian Istiningih 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. Hasil ini mendukung *Theory of Reasoned Action (TRA)* atau teori tindakan bersama dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein (1980), dimana 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. Pada saat seseorang menerima sistem dengan kualitas sistem yang baik, maka dalam benak seseorang tersebut akan merasa senang dan merasa puas atas sistem informasi tersebut.

Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, nilai positif dapat diartikan apabila kualitas informasi semakin baik, maka kepuasan pengguna sistem informasi semakin meningkat. Indikator kualitas informasi yang paling rendah mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi adalah indikator ke dua, yaitu isi informasi yang dihasilkan oleh software akuntansi yang digunakan memang dibutuhkan. Hal ini mengindikasikan bahwa pembuatan software dilakukan semudah mungkin untuk dipahami oleh pengguna, sehingga pengguna bisa lebih jelas dan memahami hasil *software* tersebut. Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. 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 ini mendukung penelitian Istiningasih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan satu sistem informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi. Hasil ini mendukung *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. Keterbatasan seorang manusia dalam memberikan atau menginput informasi akan di dukung dengan kualitas informasi yang diperoleh, sehingga pengguna menjadi merasa puas.

Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Individu

Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu, nilai positif dapat di artikan apabila kepuasan pengguna semakin baik, maka kinerja individu semakin meningkat. Indikator kepuasan pengguna yang paling tinggi mempengaruhi kinerja individu adalah indikator ke delapan, yaitu pengguna *software* akuntansi dapat meningkatkan kinerja. Hal ini mengindikasikan bahwa *software* diciptakan untuk meringankan pekerjaan, dimana secara otomatis akan menghitung sendiri, sehingga waktu yang dibutuhkan akan relatif pendek, disamping itu hasil kerja bisa lebih baik, sebab terjadinya kesalahan hitung adalah relatif kecil. 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. Hasil ini mendukung penelitian Istiningasih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu. Hasil ini mendukung *Theory of Planned Behavior (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, agar dapat membantu kinerja dari individu. Dengan pemakaian sistem informasi yang dapat memuaskan pengguna sistem informasi, maka pengguna akan bekerja lebih baik dan hasil kinerja bisa lebih baik.

5. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Kesimpulan

Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, nilai positif dapat diartikan apabila kualitas pelayanan semakin baik, maka kepuasan pengguna semakin meningkat. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan 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, nilai positif dapat diartikan apabila kualitas sistem semakin baik, maka kepuasan pengguna sistem informasi semakin meningkat.

Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, nilai positif dapat diartikan apabila kualitas informasi semakin baik, maka kepuasan pengguna sistem informasi semakin meningkat.

Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu, nilai positif dapat diartikan apabila kepuasan pengguna semakin baik, maka kinerja individu semakin meningkat.

Keterbatasan

1. Penggunaan metode ini hanya dengan menggunakan metode survey dengan kuesioner, sehingga memungkinkan terjadinya perbedaan persepsi masing-masing responden dalam menjawab pertanyaan.
2. Obyek penelitian ini adalah PT. PLN (Persero) Distribusi Jateng dan DIY, sehingga data yang diolah adalah 34 kuesioner.

Saran

1. Penggunaan selain metode survey seperti metode *interview* dapat digunakan untuk mendapatkan komunikasi dua arah dengan subyek dan mendapatkan kejujuran jawaban subyek.
2. Obyek penelitian lebih luas, misalnya menggunakan PT. PLN (Persero) Pulau Jawa dan Bali, sehingga diharapkan bisa memperoleh sampel yang lebih banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- Bodnar, George H. & Hoopwood, William S., 2001. *Accounting Information System, Eight Edition*, Prentice Hall Inc, Upper Saddle River, New Jersey.
- Chin, Wynne. W. and Todd Peter A. 1995. *On the Use, Usefulness, and Ease of Use A Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution*, MIS Quarterly, 19: 237-346.
- Daljono. 1999. *Pengaruh Teknologi yang Diterapkan Pada Sistem Informasi Terhadap Kinerja Karyawan dan Perusahaan*, Majalah Ekonomi dan Bisnis, Vol XI, no. 1-2: 61-67.
- Davis, Fred D. 1988. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*, MIS Quarterly, 13(30): 319- 340.
- Davis, Fred D., Bagozzi Richard P., dan Warshaw Paul R. 1989. *User Acceptance Of Computer Technology: A Comparison Two Theoretical Models*, Management Science, 35(8): 982-1003
- DeLone, W.H. 1988. *Determinants of Success for Computer Usage in Small Business*, MIS Quarterly, 12(1): 51-61.
- DeLone, W. H., and Mclean E. R. 1992. *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable*, Information System Research, 3(1): 60-95.
- DeLone, W. H., and Mclean, E. R. 1992. *The DeLone McLean Model Of Information System Success: A ten-Year Update*, Journal of Management Information, Vol. 19, No. 4: 9-30.
- Doll, W.J., and Torkzadeh, G. 1988. *The Measurement of End User Computing Satisfaction*, MIS Quarterly, 12(2): 159-174.31Doll, W.J., Xia, W., and Torkzadeh, G. 1994. *A Conformatory Factor Analysis of the end-user Computing Satisfaction Instrument*, MIS Quarterly, 12(2): 159-174.

- Goodhue, D.L., and Thompson R.L. 1995. *Task-Technology Fit and Individual Performance*, MIS Quarterly, 19(2): 213-236.
- Guimaraes, T., M. Igarria, and M. Lu. 1992. *The determinants of DSS success: An integrated model*. Decision Sciences, 23(2): 409-430.
- Guimaraes, T., D. S. Staples, dan J. D. McKeen. 2003. *Empirically Testing Some Main User-Related Factor for Systems Development Quality*, Quality Management Journal, 10(4): 39- 54.
- Guimaraes, T., D. S. Staples, dan J. D. McKeen. 2007. *Assessing the Impact of Information System Quality*, Quality Management Journal, 14(1): 30- 44.
- Hair, J.F. Jr., Anderson, R.E., Tathan, R.L., dan Black, W.C. 1998. *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, Prentice-Hall, New Jersey.
- Handayani, Rini. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi*. Skripsi, Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi, STIE Atma Bhakti Surakarta
- Iqbaria, M. Zinatelli, Cragg, P.N., and Cavaye Angele, L. M. 1997. *Personal Computing Acceptance Factors in Small Firms: A Structural Equation Model*. MIS Quarterly, 21(3): 279-305.
- Istianingsih. 2007. *Analisa Keberhasilan Software Akuntansi Berdasarkan Persepsi Pemakai. (Studi Implementasi Model Keberhasilan Sistem Informasi)*, Thesis s2, Pascasarjana Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto. 2008. *Pengaruh Kualitas Sistem informasi, Kualitas Informasi, dan Percived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Software Akuntansi*. Simposium Nasional Akuntansi IX, Pontianak.

- Jiang, J. J., Klein, G., Crampton, S. M. 2000. *A note on SERVQUAL reliability and validity in information system service quality Measurement*, Decision Sciences; Summer 31, 3: 725-744.
- Kettinger, W.J., and Lee, C. C. 1994. *Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Service Function*, Decision Science, 25 (5,6): 737-776.
- Kim, Sung & McHaney Roger. 2000. *Validation of End-User Computing Satisfaction Instrument in Case Tool Environments*, The Journal of Computer Information System, vol.41.,Iss. 1: 49.
- Livari, Juhani. 2005. *An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success*, Database for Advances in Information Systems, Spring, 36(2): 8-27.
- McLeod, R. Jr., and George Schell. 2001. *Management Information System, Eight Edition*, Prentice-Hall, Inc. Upper Saddle River, New Jersey.
- McGill, Tanya Hobbs Valerie, & Klobas Jane. 2003. *User-Developed Applications and Information Systems Success: a Test of DeLone and McLean Model*, Information resource Management Journal, 16(1): 24-45.
- Montazemi, A.R., 1988. *Factor affecting information satisfaction in the context of the small business environment*. MIS Quarterly, Vol 12 (2): 239 – 256.
- Myers, Barry L, Kappelman Leon A. & Prybutok, Victor.R. 2007. *A Comprehensive Model for Assessing the Quality of the Information System Function: Toward a Theory for Information System Assessment*, Information Resource Management Journal, Winter, 10(1): 6-25.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1985. *A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Reseach*. Journal of Marketing, 49 (4): 41-50.

Pitt, Leyland F., Watson, Richard T. 1997. *Measuring Information Systems Service Quality: Concerns For A Complete Canvas*. MIS Quarterly, 21(2): 209-222.

Venkatesh,Viswanath; Morris,Michael G.;Davis,Gordon B.;Davis,Fred D., “*User acceptance of information technology: Toward a unified view*”, MIS Quarterly, 2003, 27, 3, 425-478.