

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN SISTEM INFORMASI
DAN *COMPUTER SELF-EFFICACY* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA SIMDA DI SULAWESI TENGAH**

***IMPACT OF FACTORS OF INFORMATION SYSTEM SUCCESS
AND COMPUTER SELF-EFFICACY ON SIMDA USERS'
SATISFACTION IN CENTRAL SULAWESI***

KURNIATI



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2012

TESIS

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN SISTEM INFORMASI
DAN *COMPUTER SELF-EFFICACY* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA SIMDA DI SULAWESI TENGAH**

KURNIATI



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2012

TESIS

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN SISTEM INFORMASI
DAN *COMPUTER SELF-EFFICACY* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA SIMDA DI SULAWESI TENGAH**

Disusun dan diajukan oleh

KURNIATI

Nomor Pokok P3400209013

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis

pada tanggal 2 Agustus 2012

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui

Komisi Penasehat,

Dr. Grace T. Pontoh, S.E., M.Si., Ak.

Ketua

Dr. Mediaty, S.E., M.Si., Ak.

Anggota

Ketua Program Studi
Magister Akuntansi,

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Hasanuddin,

Prof. Dr. Gagaring Pagalung, S.E., MS., Ak.

Prof. Dr. Ir. Mursalim

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Kurniati
Nomor mahasiswa : P3400209013
Program studi : Magister Akuntansi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan proposal tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, Agustus 2012
Yang menyatakan

Kurniati

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul: “Pengaruh Faktor-Faktor Kesuksesan Sistem Informasi dan *Computer Self-Efficacy* Terhadap Kepuasan Pengguna Simda Di Sulawesi Tengah” ini. Penyusunan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister dalam program studi Magister Akuntansi pada Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.

Dalam penyusunan tesis ini penulis memperoleh bantuan, arahan, bimbingan dan masukan dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayah, ibu dan adik-adikku tercinta (Tono, Citra, Karim, Anna, dan Fikri) serta Fitra dan bundanya yang selalu memberikan doa restu, cinta, dan dukungan moral tiada henti kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Mursalim selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin dan Bapak Prof. Dr. Gagaring Pagalung, S.E.,MS.,Ak selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi beserta seluruh staf yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar dan menyusun tesis di Universitas Hasanuddin.
3. Ibu Dr. Grace T. Pontoh, S.E., M.Si., Ak selaku pembimbing I dan ibu Dr. Hj. Mediaty, S.E., M.Si., Ak selaku pembimbing II yang dengan hati yang tulus meluangkan waktunya dan

keihlasannya memberikan ilmu, bimbingan, petunjuk serta saran sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

4. Bapak Dr. Hamid Habbe, S.E.,M.Si dan Bapak Dr. Tawakkal, S.E.,M.Si.,Ak selaku tim penguji yang telah memberikan ilmu, masukan dan saran dalam penyusunan tesis ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya dosen-dosen Program Studi Magister Akuntansi. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan. Staf dan seluruh pegawai Akademik khususnya Pak Akbar, Pak Udin, Pak Amin, Ibu Susi, Pak Jamal dan seluruh yang telah membantu kelancaran studi penulis.
6. Rektor Universitas Tompotika Luwuk, Dekan Fakultas Ekonomi serta dosen-dosen Fakultas Ekonomi Untika beserta seluruh staf yang selalu memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.
7. Bapak Drs. Kusmunandar beserta seluruh staf BPMPD Kab. Tojo Una-Una Prov. Sulawesi Tengah yang telah membantu penulis selama menempuh pendidikan dan melaksanakan penelitian.
8. Rekan-rekan mahasiswa Magister Akuntansi 09. *My soulmate* (Irma dan Dila), K Hera, K' Erna dan P' Sugi, K' Lena, Ronald, Robert, Ya2, Aya, Vemi, Sufrin, P' Arfan, Ibu Dinar, P' Uya, P' Paulus, Lius, MbK Cecilia, Mariana, P' Jamal, Ade, P' Rusmin, P' Endang yang telah sama-sama berjuang dengan Penulis dalam menyelesaikan studi dan telah memberikan banyak bantuan dan dukungan yang luar biasa.

9. Teman-Teman kostku di Pondok Sederhana; Andy, Ajha, Dino, Anti, Jasli, Into dan semuanya yang tidak sempat disebutkan namanya yang telah membantu serta memberikan semangat sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

10. Seluruh responden yang telah berbaik hati dan bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

11. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyelesaian penulisan ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar nantinya menjadi lebih baik dan sempurna. Akhirnya penulis memohon agar Allah SWT memberikan limpahan rahmat dan hidayah-NYA kepada penulis dan semua pihak yang telah memberikan bantuannya selama ini.

Makassar, Agustus 2012

Penulis

ABSTRAK

KURNIATI. Pengaruh Faktor-faktor Kesuksesan Sistem Informasi dan *Computer Self-Efficacy* terhadap Kepuasan Pengguna Simda di Sulawesi Tengah (dibimbing oleh Grace T. Pontoh dan Mediaty)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis (1) pengaruh kualitas informasi terhadap *perceived usefulness*, (2) pengaruh kualitas sistem terhadap *perceived usefulness*, (3) pengaruh *computer self-efficacy* terhadap *perceived usefulness*, (4) pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, (5) pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, (6) pengaruh *computer self-efficacy* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, dan (7) pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Penelitian ini dilaksanakan di kawasan Sulawesi Tengah. Pengumpulan data dilakukan melalui survei kuesioner yang dikirim dan diantar sendiri oleh peneliti kepada kasubag. keuangan, bendahara pengeluaran, dan bendahara penerima pada SKPD pengguna Simda. Data dianalisis dengan pendekatan *structural equation modeling* menggunakan *partial least square*.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*, (2) kualitas sistem berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*, (3) *computer self-efficacy* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*, (4) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, (5) kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, (6) *computer self-efficacy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, dan (7) *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

ABSTRACT

KURNIATI. *Impact of Factors of Information System Success and Computer Self-efficacy on Simda Users' Satisfaction of in Central Sulawesi* (supervised by Grace T. Pontoh and Mediaty).

This research aimed to examine and analyze (1) the impact of the information quality on perceived usefulness, (2) the impact of system quality on perceived usefulness, (3) the impact of the computer self-efficacy on perceived usefulness, (4) the impact of the information quality on the information system users' satisfaction, (5) the impact of the system quality on the information system users' satisfaction, (6) the impact of the computer self-efficacy on the information system users' satisfaction, and (7) the impact of the perceived usefulness on the information system users' satisfaction.

The research was carried out in the Central Sulawesi region. The data collection was conducted through the questionnaire survey which was sent and delivered by the researcher herself to the Sub-Division Head, expenditure treasurer and revenue treasurer in SKPD of Simda users. The data were analyzed by the *structural equation modeling* approach using *partial least squares*.

The research results indicates that (1) the information quality has the positive impact on perceived usefulness, (2) the system quality has the positive impact on perceived usefulness, (3) the computer self-efficacy has the positive impact on perceived usefulness, (4) the information quality has the positive impact on the information system users' satisfaction, (5) the system quality does not have any impact on the information system users' satisfaction, (6) the computer self-efficacy does not have any impact on the information system users' satisfaction, and (7) perceived usefulness has the positive impact on the information system users' satisfaction.

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Sistem Informasi	9
2. Sistem Informasi Manajemen Daerah (Simda)	11
3. Teori Tindakan Beralasan	17
4. Model Penerimaan Teknologi	19

5. Teori Kognitif Sosial	21
6. <i>Computer Self-Efficacy</i> (CSE)	24
7. Model DeLone & McLean	27
8. Kualitas Informasi	33
9. Kualitas Sistem	34
10. Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)	35
11. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi	37
B. Penelitian Terdahulu	42
C. Kerangka Konseptual dan Perumusan Hipotesis	47
1. Kerangka Konseptual	47
2. Perumusan Hipotesis	51
BAB III METODE PENELITIAN	57
A. Rancangan Penelitian	57
B. Populasi dan Sampel	58
C. Metode Pengumpulan Data	58
D. Variabel Penelitian dan Pengukuran	59
1. Variabel Independen	59
2. Variabel Dependen	61
E. Instrumen Penelitian	62
1. Uji Validitas	63
2. Uji Reliabilitas	65
F. Teknik Analisis Data	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
A. Karakteristik Responden	67

B. Analisis Deskriptif Variabel	71
C. Analisis Data	73
1. Uji Validitas Konstruk	73
2. Uji Reliabilitas	77
3. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	79
D. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	80
1. Hipotesis 1: Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	82
2. Hipotesis 2: Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	84
3. Hipotesis 3: <i>Computer Self-Efficacy</i> berpengaruh positif terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	85
4. Hipotesis 4: Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna	87
5. Hipotesis 5: Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna	88
6. Hipotesis 6: <i>Computer Self-Efficacy</i> berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna	90
7. Hipotesis 7: <i>Perceived Usefulness</i> berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna	92
BAB V PENUTUP	95
A. Kesimpulan	95
B. Keterbatasan	98
C. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	108

DAFTAR GAMBAR

nomor		halaman
1.	<i>Triadic Reciprocity</i> atau <i>Rec Determinism</i>	22
2.	Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (1992)	28
3.	Model Seddon (1997) yang menggabungkan dua model varian	30
4.	<i>Updated D&M IS Success Model</i>	32
5.	Kerangka Proses Berpikir	48
6.	Kerangka Konseptual	50
7.	Uji Signifikansi	80

DAFTAR TABEL

nomor	halaman
1. Distribusi dan Pengembalian Kuesioner	67
2. Jenis Kelamin Responden	68
3. Umur Responden	68
4. Masa Kerja Responden	68
5. Jabatan Responden	69
6. Golongan Responden	70
7. Statistik Deskriptif	71
8. <i>Average Variance Extracted (AVE) dan Communalilty</i>	74
9. <i>Average Variance Extracted (AVE) dan akar AVE</i>	77
10. Uji Reliabilitas Variabel	78
11. Nilai <i>R-Square</i>	79
12. Koefisien Jalur pada Pengujian Model Struktur	81
13. Hasil Kesimpulan Pengujian Hipotesis Penelitian	94

DAFTAR LAMPIRAN

nomor	halaman
1. Peta Teori	108
2. Kuesioner Penelitian	123
3. Data Pengguna Simda di Sulawesi Tengah	127
4. Hasil Analisis Uji Pilot (Hasil Uji Validitas)	128
5. Hasil Analisis Uji Pilot (Hasil Uji Reliabilitas)	129
6. Statistik Deskriptif	130
7. <i>Cross Loadings</i>	131
8. <i>Overview, dan Laten Variabel Correlations</i>	132
9. Path Coefficients, Gambar Uji signifikansi	133
10. <i>Outer Loadings</i>	134

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Upaya untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan negara adalah penyampaian laporan pertanggungjawaban keuangan pemerintah yang memenuhi prinsip tepat waktu dan disusun dengan mengikuti standar akuntansi pemerintahan yang telah diterima secara umum. Kualitas informasi dalam laporan keuangan pemerintah tersebut sangat dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap standar akuntansi dan didukung oleh sebuah sistem akuntansi yang handal.

Laporan keuangan berupa neraca, laporan realisasi anggaran, laporan arus kas, dan catatan atas laporan keuangan harus disajikan sesuai prinsip-prinsip akuntansi pemerintahan yang berlaku umum, yaitu PP No. 24 Tahun 2005 terakhir adalah PP No 71 Tahun 2010 tentang sistem akuntansi pemerintahan. Untuk itu, pemerintah daerah memerlukan sistem yang dapat diandalkan (*reliable*), yaitu sistem yang mampu mengolah data-data (*input*) dan menghasilkan informasi (*output*) untuk menghasilkan laporan keuangan dan informasi keuangan lainnya secara lebih komprehensif, meliputi informasi mengenai posisi keuangan daerah, kondisi kinerja keuangan, dan akuntabilitas pemerintah daerah.

Salah satu upaya pemerintah untuk mendukung hal di atas adalah dengan mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 54 Tahun 2005 dan telah dilakukan perubahan dengan PP 65 Tahun 2010 tentang Sistem Informasi

Keuangan Daerah yang menyatakan bahwa daerah berkewajiban menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keuangan daerah kepada Pemerintah. Informasi Keuangan Daerah yang disampaikan harus memenuhi prinsip-prinsip akurat, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Salah satu program aplikasi komputer yang telah dikembangkan untuk membantu Pemda dalam menyusun laporan keuangan mereka sesuai dengan peraturan adalah Simda (Sistem Informasi Manajemen Daerah).

Program Aplikasi Komputer Simda (Sistem Informasi Manajemen Daerah) dikembangkan oleh BPKP. Program aplikasi ini dikembangkan guna membantu pengelolaan keuangan daerah baik di tingkat SKPKD maupun di tingkat SKPD. Rencana pengembangan selanjutnya yaitu Simda Keuangan Akrual Basis berdasarkan PP nomor 71 tahun 2010. Adanya program aplikasi ini diharapkan bisa memberikan manfaat lebih kepada pemda dalam melaksanakan pengelolaan keuangan daerah. Bagi pemda di provinsi Sulawesi Tengah diharapkan dengan menerapkan program aplikasi komputer Simda, Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD) tiap daerah mendapat opini wajar tanpa pengecualian (WTP), atau setidaknya wajar dengan pengecualian (WDP) dari BPK-RI bagi pemda yang belum mendapatkan opini tersebut.

Sistem Informasi Manajemen Daerah yang telah dibangun dapat menyediakan data dan informasi yang akan dimanfaatkan untuk mendukung kecepatan penyelenggaraan pemerintahan di daerah dan kecepatan merespons terhadap tuntutan masyarakat. Sistem informasi

manajemen yang didukung teknologi informasi (TI) seperti program aplikasi komputer Simda dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi pemerintah daerah jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif. Sistem informasi tersebut dikatakan efektif jika kualitas informasi yang dihasilkan berupa laporan keuangan yang memenuhi karakteristik kualitatif laporan keuangan diantaranya relevan, andal, dapat diperbandingan dan dapat dipahami. Namun demikian, pengukuran atau penilaian kualitas suatu sistem informasi yang efektif sulit dilakukan secara langsung. Kesulitan penilaian kesuksesan dan keefektifan sistem informasi secara langsung mendorong banyak peneliti mengembangkan model untuk menilai kesuksesan sistem informasi.

Model kesuksesan sistem informasi telah banyak dikembangkan oleh para peneliti. Salah satu dari model kesuksesan sistem informasi tersebut adalah model DeLone dan McLean (1992) yang banyak mendapat perhatian dari para peneliti selanjutnya. Sejak dikenalkan tahun 1992 dan diperbaharui tahun 2003, model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (*D&M IS Success Model*), telah banyak diterapkan di beberapa penelitian empiris untuk menjelaskan kesuksesan dari suatu sistem informasi. Penelitian empiris terhadap Model DeLone dan McLean (1992) yang dilakukan oleh McGill *et al.* (2003) menemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan prediktor yang signifikan bagi kepuasan pengguna sistem. Studi lain yang dilakukan Livari (2005) pada sektor publik untuk melihat model kesuksesan implementasi sistem informasi keuangan dan akuntansinya di kota Oulu, Finlandia. Hasilnya

membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang bersangkutan.

Seddon *and* Kiew (1994) dan Seddon (1997) melakukan penelitian dengan memodifikasi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) dengan menambah variabel *perceived usefulness*. *Perceived usefulness* menggantikan variabel *use* pada model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992). Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat saat seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja (Davis, 1989). Kualitas sistem dan kualitas informasi mempengaruhi persepsi kegunaan dan kepuasan pengguna pengguna akhir *software* akuntansi (Istianingsih dan Wijanto, 2008).

Kemampuan dalam menggunakan sistem juga turut mempengaruhi penggunaan dan pengembangan sistem informasi. *Computer Self-Efficacy* (CSE) erat kaitannya dengan kemampuan seseorang dalam menggunakan sistem informasi berbasis komputer. Menurut Compeau dan Higgins (1995), CSE didefinisikan sebagai *judgement* kapabilitas seseorang untuk menggunakan komputer/sistem informasi/teknologi informasi. Seseorang dengan kemampuan komputer yang tinggi akan semakin mudah mempelajari dan menggunakan suatu sistem.

Compeau dan Higgins (1995) mengembangkan model yang menunjukkan bahwa *computer self-efficacy* berpengaruh terhadap *outcome expectation*. Hasil penelitian Ramayah dan Aafaqi (2004), Lopez

and Manson (2007) dan Tang and Chihui (2009) menunjukkan bahwa *self-efficacy* mempengaruhi *perceived usefulness*. Chang *et al.* (2009) meneliti pengaruh *computer self-efficacy* dengan *outcome expectation* dan kepuasan pengguna *e-learning system* di rumah sakit. Hasilnya, *computer self-efficacy* tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian di Indonesia khususnya pada bidang sistem informasi dalam domain akuntansi sektor publik masih jarang dilakukan. SIMDA yang dikembangkan oleh BPKP telah diterapkan oleh lebih dari 230 Pemda termasuk 9 Pemda di Sulawesi Tengah. Masa pengembangan dan implementasi program aplikasi komputer Simda di Sulawesi Tengah yang mulai dikembangkan sejak tahun 2008 dirasakan telah cukup untuk mengevaluasi dan menilai apakah sistem informasi tersebut dapat dikatakan sukses yang diukur dengan kepuasan pengguna akhir (*end user satisfaction*). Wahyuni (2011) menguji kesuksesan Simda di Jawa dengan menggunakan model DeLone dan McLean (1992). Hasil penelitiannya tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan Simda. Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna akhir sistem informasi khususnya di sektor publik merupakan hal yang menarik untuk diteliti.

Keberhasilan sistem informasi suatu organisasi tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue and Thomson, 1995). Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat

dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi (Li and Dasgupta, 2002). Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir program aplikasi komputer Simda dengan menggunakan sebagian taksonomi dari model keberhasilan sistem informasi DeLone and McLean (1992) yang telah dimodifikasi Seddon and Kiew (1994) dan Seddon (1997).

Perbedaan model Seddon and Kiew (1994) dengan model yang digunakan dalam penelitian ini terletak pada variabel *system importance*. Penelitian ini mengganti variabel *system importance* dalam model penelitian Seddon and Kiew (1994) dengan variabel *computer self-efficacy*. *System importance* pada penelitian Seddon and Kiew (1994) berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness* tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). *Computer self-efficacy* diharapkan berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada model yang digunakan dalam penelitian ini.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah Kualitas Informasi berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*?
2. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*?

3. Apakah *Computer Self-Efficacy* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*?
4. Apakah Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi?
5. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi?
6. Apakah *Computer Self-Efficacy* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi?
7. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Informasi terhadap *Perceived Usefulness*.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Sistem terhadap *Perceived Usefulness*.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Computer Self-Efficacy* terhadap *Perceived Usefulness*.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.

6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Computer Self-Efficacy* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan, para akademisi maupun para praktisi yaitu sebagai berikut.

1. Untuk perkembangan ilmu pengetahuan diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan model kesuksesan sistem informasi khususnya dalam domain akuntansi sektor publik.
2. Bagi akademisi dapat memberikan manfaat dalam hal pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan referensi dalam penelitian selanjutnya terutama penelitian mengenai model kesuksesan pengembangan dan implementasi Simda.
3. Bagi para praktisi penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi yang bermanfaat dalam pengembangan serta perbaikan program aplikasi komputer Simda berbasis teknologi informasi yang lebih efektif dan efisien di masa yang akan datang. Bagi pengguna, hasil penelitian ini dapat meningkatkan kepedulian dan pemahaman mereka tentang kesuksesan dan manfaat yang diberikan oleh Simda.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Sistem Informasi

Sistem adalah sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan (McLeod 2004:13). Sistem juga bisa diartikan sebagai suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Suatu sistem kerja adalah suatu sistem di mana partisipasi-partisipasi manusia dengan mesin-mesin melakukan suatu proses bisnis menggunakan informasi, teknologi, dan sumber-sumber lainnya untuk memproduksi produk-produk dan atau jasa-jasa untuk pelanggan (Jogiyanto, 2007b:59).

Informasi didefinisikan oleh Mcleod (2004:10) sebagai data yang diproses dan mempunyai makna. Informasi biasanya memberitahukan pengguna akan sesuatu yang belum pernah ia ketahui Mcleod (2004:10). Menurut O'Brien (2003:13), informasi adalah data yang telah diubah menjadi isi yang bermakna dan berguna untuk pengguna khusus. Informasi juga bisa diartikan sebagai data yang telah dibentuk menjadi suatu bentuk yang bermakna dan berguna bagi manusia. Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa informasi adalah suatu data mentah yang kemudian diolah dan diproses sehingga

memiliki arti di mana akan menjadi faktor penentu keberhasilan maupun kegagalan suatu perusahaan.

Sistem informasi menurut O'Brien (2003:7) merupakan sebuah kombinasi yang terorganisir dari orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyajikan informasi bagi organisasi. McLeod (2004:7) mendefinisikan sistem informasi sebagai konsep sistem yang dapat membantu manajemen dalam pengendalian operasional dari sistem fisik perusahaan. Suatu sistem informasi adalah suatu tipe khusus dari sistem kerja yang fungsi internalnya terbatas pada pemrosesan informasi dengan melakukan enam tipe operasi yaitu: menangkap (*capturing*), mentransmisikan (*transmitting*), menyimpan (*storing*), mengambil (*retrieving*), memanipulasi (*manipulating*), dan menampilkan (*displaying*) informasi (Jogiyanto, 2007b:59).

Sistem informasi bila dihubungkan dengan akuntansi adalah susunan berbagai formulir catatan, peralatan, termasuk komputer dan perlengkapannya serta alat komunikasi, tenaga pelaksana, dan laporan yang terkoordinasi secara erat yang didesain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi yang dibutuhkan manajemen. Jadi dapat disimpulkan bahwa, sistem informasi adalah sebuah kombinasi dari komponen orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang saling terka untuk diproses menjadi informasi, disimpan dan didistribusikan kepada pengguna untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di organisasi.

Sistem informasi cenderung akan lebih berkembang dan menjadi lebih formal ketika perusahaan berkembang dan menjadi kompleks. Semakin berkembang dan kompleksnya perusahaan membuat sistem akuntansi tradisional menjadi kurang andal dalam memberikan informasi bagi perusahaan. Aplikasi teknologi informasi dalam sistem informasi akuntansi dan keuangan, organisasi dapat menghasilkan informasi yang lebih cepat dan tepat waktu dibandingkan dengan sistem tradisional. Kondisi di mana inovasi teknologi informasi yang semakin berkembang pesat dapat dimanfaatkan oleh perusahaan dalam meraih keunggulan bisnis dengan mengintegrasikan berbagai sumber daya dengan sistem informasi akuntansi.

2. Sistem Informasi Manajemen Daerah (Simda)

Kementerian Dalam Negeri telah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 13 tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah. Permendagri tersebut menjelaskan siklus keuangan daerah mulai dari tahapan perencanaan, penganggaran, penatausahaan, serta akuntansi dan pertanggungjawaban keuangan daerah. Selain itu juga disajikan sistem dan prosedur keuangan daerah beserta contoh-contoh formulir yang bisa digunakan oleh pemda baik secara manual maupun terkomputerisasi (*computerized*). Sistem Akuntansi Keuangan Daerah akan terus dikembangkan sehingga menghasilkan informasi akuntansi yang akurat seiring dengan tuntutan dilakukannya transparansi dan akuntabilitas pemerintahan.

Simda dengan sistem jaringan komputer sebagai sarana di dunia pemerintahan sudah menjadi kebutuhan yang mendasar karena selain untuk menyimpan data atau informasi juga dapat menciptakan suatu hubungan antara satu unit kerja dengan unit kerja yang lain, juga menciptakan hubungan antara unit kerja (dinas/instansi) dengan pimpinan (Bupati). Berikut uraian mengenai defenisi, fungsi, keunggulan dan manfaat program aplikasi Simda.

a. Defenisi Simda

Simda atau Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah adalah suatu sistem informasi yang dibangun, dikembangkan, dan digunakan untuk melakukan proses penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) berbasis kinerja, penatausahaan perbendaharaan, penatausahaan Kas Daerah dan akuntansi pengelolaan keuangan secara otomatis dengan memanfaatkan pengolahan data elektronik (BPKP, 2007:20). Maksud dari pengembangan sistem informasi pengelolaan keuangan pemerintah daerah ini (Simda) adalah untuk menghasilkan laporan keuangan dan informasi keuangan yang relevan, andal, dapat diperbandingkan dan dapat dipahami sesuai dengan karakteristik kualitatif laporan keuangan dan ketentuan yang berlaku. Beranjak dari maksud tersebut, maka tujuan akhir dari Simda adalah mendorong terwujudnya pemerintahan yang baik pada umumnya dan penyelenggaraan pengelolaan keuangan daerah, dengan menyediakan sistem pengelolaan keuangan daerah berbasis teknologi informasi, khususnya.

Sesuai dengan tujuannya, penerapan Simda ini ditujukan bagi Pemerintah Daerah (Pemda) yang belum mampu menyelenggarakan proses penganggaran, perubahan anggaran, penatausahaan, pelaporan dan pertanggungjawaban yang baik sesuai dengan peraturan akuntansi pemerintah yang berlaku. Penerapan dari Simda itu sendiri merupakan pilihan bagi masing-masing Pemda.

b. Fungsi Program Aplikasi Simda

Pemerintah daerah saat ini telah dituntut untuk bisa menghasilkan Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) yang memiliki nilai akuntabilitas dan transparansi yang tinggi. Untuk dapat menghasilkan LPJ tersebut tentunya memerlukan sarana dan prasarana yang memadai, disertai dengan pembelajaran terhadap sumber daya manusia yang dimiliki oleh pemerintah daerah agar dapat memahami dan melaksanakan sistem yang baru dalam pengelolaan keuangan.

Fungsi program aplikasi komputer Simda bagi pemerintah daerah antara lain: (1) membantu pemerintah daerah dalam melaksanakan pengelolaan keuangan daerah (Penganggaran, Pelaksanaan, Pertanggungjawaban); (2) menyusun laporan keuangan lebih efisien dan akurat; (3) menyimpan data keuangan untuk keperluan manajemen lainnya; (4) menyajikan informasi yang akurat secara efektif dan efisien yang akan digunakan oleh pengguna laporan (Tim Pengembangan Aplikasi Simda, 2006).

Program aplikasi komputer Simda versi 2.1 adalah suatu program aplikasi yang ditunjukkan untuk membantu pemerintah daerah dalam

pengelolaan keuangan daerahnya. Dengan aplikasi ini, Pemda dapat melaksanakan pengelolaan keuangan daerahnya secara terintegrasi, dimulai dari penganggaran, penatausahaan hingga akuntansi dan pelaporannya. Dengan demikian output dari aplikasi ini adalah: (1) penganggaran (Rencana Kerja Anggaran, Dokumen Pelaksanaan Anggaran, APBD beserta perubahannya, dan Surat Penyediaan Dana); (2) penatausahaan (Surat Permintaan Pembayaran, Surat Perintah Membayar, Surat Perintah Pencairan Dana, Surat Tanda Setoran, beserta register-register, dan formulir-formulir pengendalian lainnya); (3) akuntansi dan pelaporan (jurnal, buku besar, buku pembantu, LRA, laporan arus kas dan neraca) (LSMAP, 2010). Tahap-tahap dari proses penatausahaan keuangan daerah yang disediakan oleh program aplikasi Simda dijabarkan sebagai berikut.

Persiapan Penatausahaan Keuangan

Persiapan penatausahaan keuangan merupakan tahap penyusunan hingga penetapan APBD/RAPBD yang menjadi dasar bagi masing-masing Satuan Kerja (Satker) Daerah untuk melaksanakan kegiatannya.

Penerbitan Surat Penyediaan Dana (SPD)

Setelah APBD disahkan, Pemda perlu melakukan penerbitan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA SKPD) dan Surat Penyediaan Dana (SPD) sebagai dasar bagi masing-masing Satker Daerah untuk melakukan pencairan dana, selanjutnya setelah dana yang dianggarkan dalam APBD tersedia dengan didasarkan pada SPD, tahapan

penatausahaan selanjutnya merupakan tahapan rutin dari pencairan dana masing-masing Satker yang terdiri dari: Pengajuan SPP, Penerbitan SPM, Penerbitan SP2D, Pertanggungjawaban/SPJ.

Fungsi lain dari program aplikasi komputer Simda adalah fungsi pembukuan yang meliputi serangkaian proses mulai dari pencatatan, pengikhtisaran, sampai dengan pelaporan keuangan dalam rangka pertanggungjawaban pelaksanaan APBD yang dapat dilakukan secara manual atau menggunakan aplikasi komputer. Pelaporan dan Pertanggungjawaban akan menekankan pada bahasan bagaimana menyiapkan laporan keuangan dengan program aplikasi Simda Versi 2.1.

Laporan keuangan akan tersaji secara otomatis oleh program aplikasi, namun terdapat proses dan langkah-langkah yang harus dilakukan oleh fungsi pembukuan atau akuntansi agar laporan keuangan tersaji secara akurat dengan menampilkan data yang sebenarnya pada tanggal tertentu. Fungsi pembukuan pada SKPKD meliputi: (1) pencatatan transaksi jurnal; (2) pencatatan transaksi penyesuaian pendapatan; (3) input saldo awal; (4) posting data; (5) ekspor impor saldo awal dan posting jurnal (Tim Pengembangan Aplikasi Simda, 2006).

c. Keunggulan dan Manfaat Simda

Keunggulan atau nilai tambah yang ditawarkan oleh Simda Ver. 2.1 adalah: (1) *output*/laporan disesuaikan peraturan yang berlaku dan fleksibel, dapat menghasilkan informasi sesuai dengan kebutuhan; (2) berbasis *windows*; (3) validasi Inputan data lebih terjamin; (4) terdapat menu Otoritas dan Unit Otoritas; (5) memfasilitasi setiap fungsi

pengelolaan keuangan daerah dengan melaksanakan pengelolaan keuangan daerah sekaligus melakukan pencatatan akuntansi; (6) memfasilitasi Akuntansi Pengguna Anggaran (Tim Pengembangan Aplikasi Simda, 2006).

Pemerintah Daerah yang mengaplikasikan Simda adalah pihak yang merasakan manfaat paling besar dari aplikasi sistem informasi ini. Hal ini dapat terlihat salah satunya dari adanya perubahan opini hasil audit BPK terhadap penyajian laporan keuangan pemerintah daerah pada pemerintahan daerah yang menerapkan Simda versi 2.1 yang telah mendapatkan opini Wajar Tanpa Pengecualian (Tim Pengembangan Aplikasi Simda, 2006).

Selain manfaat di bidang pengelolaan keuangan daerah, berikut adalah manfaat lain yang terintegrasi dalam pemanfaat Simda di antaranya: (1) sesuai peraturan (aplikasi Simda versi 2.1 dikembangkan atas dasar kebijakan pengelolaan keuangan daerah yang berlaku); (2) *maintenance* (lokasi BPKP yang ada di setiap ibukota provinsi memungkinkan pemeliharaan sistem dapat dilakukan secara berkesinambungan dan optimal); (3) *transfer of knowledge* (transfer pengetahuan mengenai pengelolaan keuangan daerah bagi aparat daerah setempat, tidak hanya masalah operasional sistem saja); (4) terintegrasi (Simda merupakan program aplikasi keuangan daerah yang telah mengintegrasikan antara proses transaksi keuangan yang terjadi dengan proses penjournalannya secara otomatis).

3. Teori Tindakan Beralasan

Memahami faktor-faktor perilaku individual yang mempengaruhi penggunaan atau adopsi suatu teknologi informasi merupakan hal penting. Teori yang banyak digunakan di penelitian-penelitian sistem informasi mengenai perilaku individual ini adalah teori tindakan beralasan (*theory reasoned action*) yang dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein (1975). Teori tindakan beralasan menjadi dasar teori bahwa individual-individual akan menggunakan komputer-komputer jika mereka merasa menggunakan komputer-komputer tersebut akan mendapatkan manfaat-manfaat (*outcomes*) yang positif.

Model teori tindakan beralasan dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein (1975) ini, menjelaskan bahwa perilaku (*behavior*) dilakukan karena individual mempunyai niat atau keinginan untuk melakukannya (*behavioral intention*) atau dengan kata lain niat perilaku (*behavioral intention*) akan menentukan perilakunya (Jogiyanto, 2007a:26). Teori tindakan beralasan mengusulkan bahwa perilaku merupakan fungsi dari niat dan niat perilaku merupakan fungsi dari sikap dan norma-norma subjektif. Menurut teori ini, niat perilaku dan perilaku merupakan dua hal yang berbeda. Niat perilaku masih merupakan suatu niat yang berupa keinginan untuk melakukan suatu perilaku, sementara perilaku adalah tindakan atau kegiatan nyata yang dilakukan. Teori ini menyatakan bahwa seseorang atau individu akan memanfaatkan sistem informasi dengan alasan bahwa sistem informasi tersebut akan memberi manfaat atau kegunaan bagi dirinya.

Menurut Fishbein dan Ajzen (1975:11), sikap (*attitude*) merupakan jumlah dari afeksi (perasaan) yang dirasakan seseorang untuk menerima atau menolak suatu obyek atau perilaku dan diukur dengan suatu prosedur yang menempatkan individual pada skala evaluatif dua kutub, misalnya baik atau jelek, setuju atau menolak dan sebagainya (Jogiyanto, 2007a:36). Selanjutnya norma-norma subyektif didefinisikan sebagai persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan (Jogiyanto, 2007a:42).

Dalam konteks pengadopsian sistem informasi, model teori tindakan beralasan ini memiliki keterbatasan. Keterbatasan teori ini hanya dimaksudkan untuk menjelaskan perilaku-perilaku yang akan dikerjakan secara sukarela, tidak untuk perilaku-perilaku yang diwajibkan. Hal-hal yang sifatnya spontan, kebiasaan, yang diinginkan, sudah diatur, atau kurang bersemangat, model ini dianggap kurang cocok karena perilaku-perilaku ini tidak dikerjakan secara sukarela (Jogiyanto, 2007a:47).

Penelitian yang menggunakan model teori tindakan beralasan ini dilakukan oleh Hartwick dan Barki pada tahun 1994 (Wiyono *et al.* 2008). Mereka melakukan studi lapangan dengan waktu yang lama yang melibatkan dua sesi waktu, yaitu sebelum pengembangan sistem informasi dan setelah implementasi sistem informasi tersebut. Hasilnya bahwa penelitian ini memberikan dukungan terhadap model teori tindakan beralasan. Variabel sikap dan norma subyektif memiliki pengaruh yang berbeda sebelum dan sesudah pengembangan sistem informasi. Ketika

pengetahuan dan kepercayaan-kepercayaan pemakai terhadap sistem informasi masih rendah dan belum terbentuk dengan baik, dukungan dari manajemen puncak dan dukungan-dukungan dari pihak lain lebih efektif dalam menumbuhkan niat penggunaan sistem informasi. Kondisi ini terjadi pada masa sebelum pengembangan sistem informasi.

Ketika pemakai sudah mengenal lebih jauh atas kekuatan dan kelemahan sistem informasi, sikap menunjukkan pengaruh yang lebih kuat terhadap niat (Jogiyanto, 2007a:57). Pada level implementasi sistem, sikap lebih efektif menumbuhkan niat dibanding norma-norma subyektif implementasi sistem informasi. Niat akan mengalami perubahan menurut waktu (Jogiyanto, 2007a:29). Semakin pendek interval waktunya, perubahan niat semakin jarang, begitu juga sebaliknya bahwa semakin panjang interval waktunya, besar kemungkinan terjadinya perubahan-perubahan atas niat.

4. Model Penerimaan Teknologi

Model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan Davis *et al.* (1989) sebenarnya diadopsi dari *The Theory of Reasoned Action (TRA)*, yaitu teori tindakan beralasan yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen tahun 1980 dalam Jogiyanto, (2007a:112) dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Teori ini membuat model perilaku seseorang sebagai suatu fungsi dari tujuan perilaku. Tujuan perilaku ditentukan oleh sikap atas perilaku tersebut. Dengan demikian dapat dipahami reaksi dan persepsi

pengguna teknologi informasi (TI) akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan teknologi informasi (TI), yaitu salah satu faktor yang dapat mempengaruhi adalah persepsi pengguna atas kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi informasi sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks penggunaan teknologi informasi (TI), sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi informasi menjadikan tindakan orang tersebut dapat menerima penggunaan teknologi informasi (Davis, 1989).

Model TAM yang dikembangkan dari teori psikologis menjelaskan perilaku pengguna komputer, yaitu berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), niat (*intention*) dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*). Tujuan model ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna teknologi informasi (TI) terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi itu sendiri. Model TAM secara lebih terperinci menjelaskan penerimaan teknologi informasi dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi dengan mudah diterimanya teknologi informasi oleh si pengguna (*user*). Model ini menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Secara empiris model ini telah terbukti memberikan gambaran pada aspek perilaku pengguna *personal computer* (PC), di mana banyak pengguna *personal computer* (PC) dapat dengan mudah menerima teknologi informasi karena sesuai dengan apa yang diinginkannya (Igbaria *et al.*1997).

Selama periode tahun 1990 sampai dengan tahun 1995 banyak penelitian yang mencoba menguji konsistensi, validasi dan reliabilitas pengukuran instrumen-instrumen TAM. Beberapa peneliti juga mencoba mengembangkan model TAM dengan menambahkan beberapa variabel eksternal yang menerangkan lebih lanjut atau menjadi penyebab (*antecedent*) dari persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan *perceived ease of use* di TAM. Variabel-variabel eksternal yang digunakan seperti yang dikemukakan oleh Lee *et al.* 2003 dalam Jogiyanto, (2007a:128) diantaranya variabel *self-efficacy* dan keluaran sistem atau kualitas informasi (*system output or information quality*).

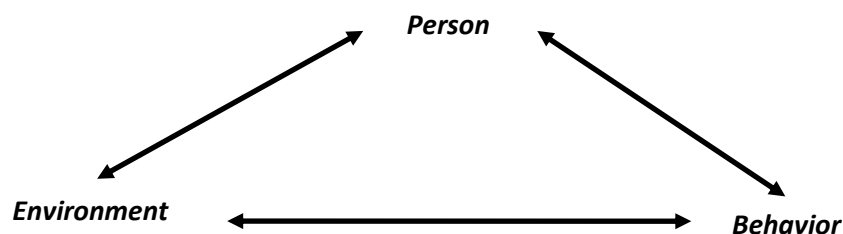
5. Teori Kognitif Sosial

Sampai saat ini teori tindakan balasan (*theory reasoned action*) masih banyak digunakan dan sudah menunjukkan validitasnya. Akan tetapi, variabel-variabel penjelas tambahan bahkan teori-teori baru masih dibutuhkan untuk menjelaskan lebih lanjut fenomena yang berkembang. Salah satu teori tersebut adalah yang disebut dengan nama teori kognitif sosial (*social cognitive theory*) oleh Bandura tahun 1986 (Compeau dan Higgins, 1995).

a. Model Teori Kognitif Sosial

Teori kognitif sosial (*social cognitive theory*) berbasis pada premis bahwa pengaruh-pengaruh lingkungan semacam tekanan-tekanan sosial atau karakteristik situasional unik, kognitif dan faktor-faktor personal lainnya termasuk personaliti dan karakteristik demografik, dan perilaku

saling mempengaruhi satu dengan yang lainnya. Teori kognitif sosial ini dicetuskan oleh pakar psikologi perilaku ternama Albert Bandura pada tahun 1986 (Compeau dan Higgins, 1995). Teori ini didasarkan pada premis bahwa ada tiga variabel yang saling mempengaruhi yang lebih dikenal sebagai *triadic reciprocal* (Compeau dan Higgins 1995). Ketiga variabel tersebut adalah lingkungan, perilaku, dan orang.



Sumber: Compeau dan Higgins, 1995.

Gambar 1 *Triadic Reciprocity* atau *Reciprocal Determinism*

Gambar 1 menunjukkan bahwa ketiga variabel (*environment*, *person*, *behavior*) saling mempengaruhi satu dengan yang lain. Individu memilih lingkungan dan lingkungan mempengaruhinya. Selanjutnya perilaku yang ada dalam situasi ini dipengaruhi oleh lingkungan atau karakteristik situasional yang juga dipengaruhi oleh lingkungan atau karakteristik situasional yang juga dipengaruhi oleh faktor kognitif dan faktor personal.

b. *Self-Efficacy* dari Teori Kognitif Sosial

Teori kognitif sosial oleh Bandura dikembangkan dalam dua set ekspektasi kekuatan kognitif utama yang menjadi pedoman/*guide* perilaku (Compeau dan Higgins, 1995). Pada set pertama, ekspektasi

dihubungkan dengan *outcome*. Para individu yang dapat memahami aspek perilaku, akan percaya bahwa *outcome* lebih bernilai apabila dibandingkan dengan individu yang tidak mampu memahami konsekuensi yang menguntungkan. Kedua, ekspektasi yang disebut sebagai *self efficacy* yang merupakan kepercayaan individu mengenai kemampuan untuk membentuk suatu perilaku tertentu.

Self-efficacy menurut Bandura (1986) dalam Compeau dan Higgins, (1995) adalah “*people’s judgments of their capabilities to organize and execute courses of action required to attain designated types of performance*” atau penilaian seseorang terhadap kemampuannya sendiri untuk mengorganisasi dan memutuskan tindakan yang diperlukan dari suatu keadaan untuk rncapai kinerja tertentu. Definisi tersebut menunjukkan bahwa, karakteristik kunci dari konstruk *self efficacy* yaitu: komponen *skill* (keahlian) dan *ability* (kemampuan) dalam hal mengorganisir dan melaksanakan suatu tindakan.

Bandura menyatakan bahwa *self-efficacy* yang dirasakan seseorang, memainkan peran penting dalam mempengaruhi motivasi dan perilaku (Igbaria dan Livari, 1995). Istilah *self-efficacy* merupakan suatu konstruk penting dalam psikologi telah banyak digunakan oleh para peneliti untuk dikaitkan dengan variabel-variabel lain pada lingkungan teknologi komputer. Penelitian empiris yang telah dilakukan Compeau dan Higgins (1995) diperoleh hasil bahwa faktor *self-efficacy* masuk pada lingkungan teknologi komputer, faktor tersebut berhubungan secara signifikan dengan persepsi para pemakai tentang teknologi tersebut.

6. *Computer Self Efficacy (CSE)*

Compeau dan Higgins (1995) berdasarkan hubungan timbal balik segitiga (gambar 1) kemudian mengembangkan suatu model. Model yang berbasis pada teori kognitif sosial ini menunjukkan adanya hubungan yang saling mempengaruhi antara tiga buah faktor di atas. Model tersebut terkenal dengan model *computer self-efficacy (CSE)*. CSE didefinisikan sebagai *judgement* kapabilitas seseorang untuk menggunakan komputer/sistem informasi/teknologi informasi didasarkan pada teori kognitif sosial yang dikembangkan kembali oleh Bandura. Bandura menyatakan bahwa *self-efficacy* yang dirasakan seseorang, memainkan peran penting dalam mempengaruhi motivasi dan perilaku (Igbaria dan Livari, 1995).

Dalam konteks komputer, CSE menggambarkan persepsi individu tentang kemampuannya menggunakan komputer untuk menyelesaikan tugas-tugas seperti menggunakan paket-paket *software* untuk analisis data, menulis surat *mail merge* dengan menggunakan *word processor* yang lebih dari keahlian sederhana seperti memformat disket atau *booting* ulang komputer. Hasil riset Compeau dan Higgins (1995) menunjukkan bahwa ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi CSE, yaitu: (1) dorongan dari pihak lain; (2) pihak lain sebagai pengguna; dan (3) dukungan.

Dorongan dari pihak lain mengacu pada kelompok dan menggunakan persuasi verbal. Pada faktor *kedua*, seseorang dapat meningkatkan CSEnya karena mengobservasi dan meniru model perilaku. Ini merupakan cara yang ampuh untuk mengakuisisi perilaku sebagai

model pembelajaran. Faktor *terakhir* yaitu adanya dukungan dari organisasi bagi pengguna komputer yang dapat meningkatkan CSE. Dukungan ini dapat berupa ketersediaan dari pihak organisasi untuk membantu individu yang membutuhkan peningkatan kemampuan dan juga persepsi kemampuan diri.

Compeau dan Higgins (1995) menjelaskan ada tiga dimensi CSE, yaitu: (1) *magnitude*; (2) *strength*; dan (3) *generalibility*. Dimensi *magnitude* mengacu pada tingkat kapabilitas yang diharapkan dalam penggunaan komputer. Individu yang mempunyai *magnitude* CSE yang tinggi diharapkan mampu menyelesaikan tugas-tugas komputasi yang lebih kompleks dibandingkan dengan individu yang mempunyai level *magnitude* CSE yang rendah karena kurangnya dukungan maupun bantuan. Dimensi ini juga menjelaskan, bahwa tingginya *magnitude* CSE seseorang dikaitkan dengan level yang dibutuhkan untuk memahami suatu tugas. Pada individu yang memiliki level *magnitude* CSE tinggi mampu menyelesaikan tugas-tugasnya dengan rendahnya dukungan dan bantuan dari orang lain, dibandingkan dengan level *magnitude* CSE yang rendah.

Dimensi kedua yakni *strength*, ini mengacu pada level keyakinan tentang *judgement* atau kepercayaan individu untuk mampu menyelesaikan tugas-tugas komputasinya dengan baik. Dimensi terakhir adalah *generalizability* yang mengacu pada tingkat *judgement user* yang terbatas pada domain khusus aktifitas. Dalam konteks komputer, domain ini mencerminkan perbedaan konfigurasi *hardware* dan *software*,

sehingga individu yang mempunyai level *generazability* CSE yang tinggi diharapkan dapat secara kompeten menggunakan paket-paket *software* dan sistem komputer yang berbeda. Sebaliknya tingkat *generazability* CSE yang rendah menunjukkan kemampuan individu dalam mengakses paket-paket *software* dan sistem komputer secara terbatas.

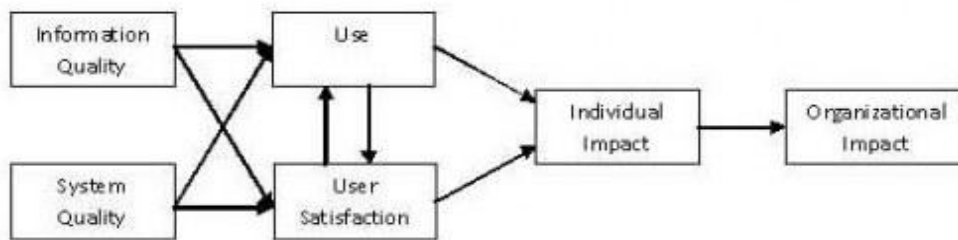
Ada empat sumber informasi *self-efficacy* menurut Bandura (Compeau dan Higgins, 1995), yaitu: (1) *guided mastery*, (2) *behavior modeling*, dan (3) *social persuasion dan physiological states*. Sumber informasi terkuat adalah *guide master* yang merupakan pengalaman kesuksesan nyata dalam kaitannya dengan perilaku. Interaksi yang berhasil antara individu dengan komputer menyebabkan individu mengembangkan *self-efficacy*-nya lebih tinggi. Sumber informasi *self-efficacy* yang kedua adalah pemodelan perilaku/*behavior modeling*, yang meliputi pengamatan terhadap orang lain dalam membentuk perilaku sebagai proses pembelajaran. Sumber yang ketiga adalah pendekatan persuasif. Jaminan ulang bagi *user* yang memiliki kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dengan sukses dapat membantu para *user* untuk membangun kepercayaan. Sumber informasi *self-efficacy* yang terakhir adalah *physiological states*, yang menunjukkan perasaan kecemasan (*anxiety*) yang berdampak negatif terhadap *self-efficacy*.

CSE juga telah digunakan sebagai proksi dari pengendalian internal individu dalam konteks teknologi informasi, misalnya individu yang mempunyai level *self-efficacy* yang tinggi merasa lebih kuat dalam mengendalikan aktifitas yang dilakukan dalam penggunaan teknologi

informasi dibandingkan dengan individu yang mempunyai level *self-efficacy* yang rendah (Venkatesh dan Davis, 1996). Jones (1989) mengungkapkan sumber atau indikator dari *self-efficacy* yang tidak jauh berbeda dengan yang dikemukakan oleh Bandura, yaitu: perasaan mampu melakukan pekerjaan, kemampuan yang lebih baik, senang pekerjaan yang menantang dan kepuasan terhadap pekerjaan.

7. Model DeLone & McLean

Banyak penelitian 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 cepat mendapat tanggapan. Salah satu sebabnya adalah model mereka merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid. Model yang baik adalah model yang lengkap tetapi sederhana. Model semacam ini disebut dengan model yang parsimoni (Jogiyanto, 2007b:2). Berdasarkan teori-teori dan hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, DeLone & McLean (1992) kemudian mengembangkan suatu model parsimoni yang mereka sebut dengan nama model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (*D&M Information System Success Model*).



Sumber: DeLone & McLean (1992)

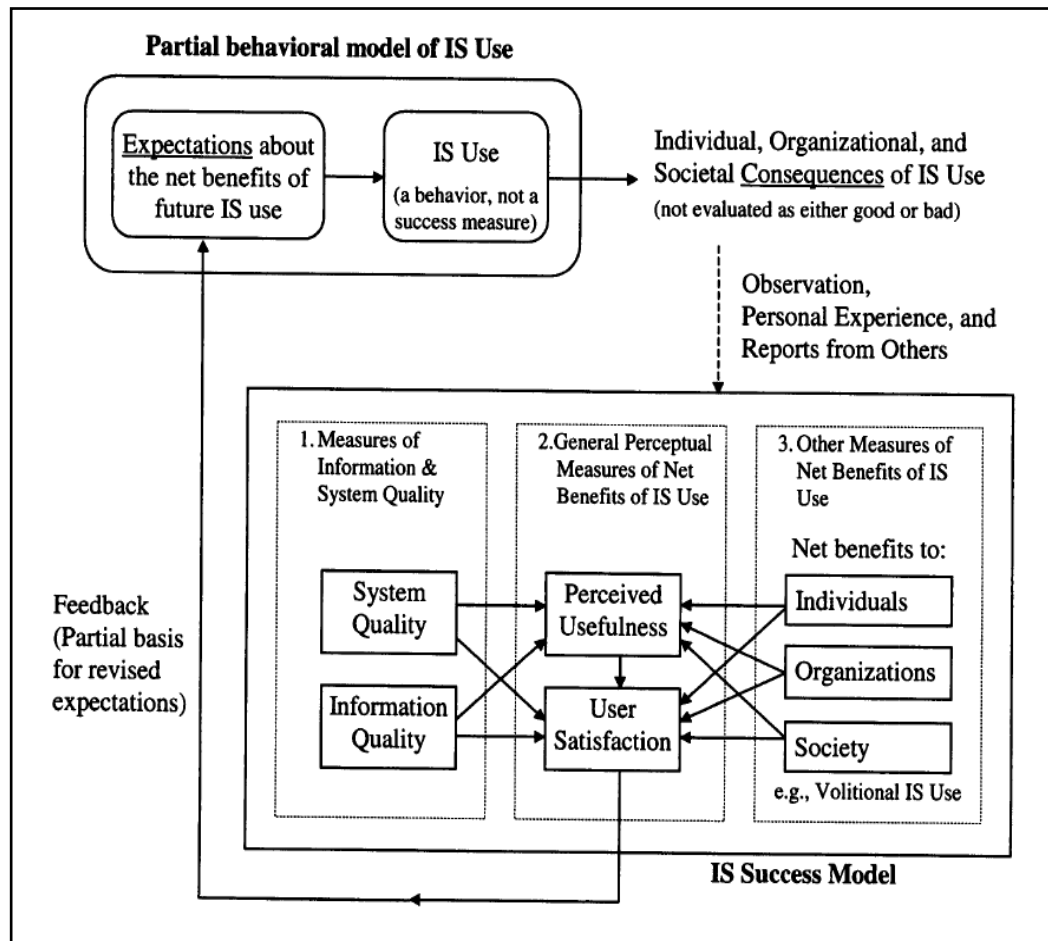
Gambar 2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean

Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini dapat diuraikan sebagai berikut: (1) kualitas sistem (*system quality*); (2) kualitas informasi (*information quality*); (3) penggunaan (*use*); (4) kepuasan pemakai (*user satisfaction*); (5) dampak individual (*individual impact*); dan (6) dampak organisasional (*organizational impact*). Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya (Jogiyanto, 2007b:4).

Model DeLone & Mclean (1992) banyak mengundang perhatian dari para peneliti, salah satunya adalah Peter B. Seddon yang melontarkan kritik terhadap model yang diajukan oleh DeLone & Mclean. Menurut Seddon (1997) masalah utama dari model D&M (DeLone &

McLean) adalah mencoba mengkombinasikan proses dan penjelasan kausal dari kesuksesan sistem informasi di model mereka. Dengan demikian model mereka tercampur antara model proses (*process model*) dan model varian (*variance model*). Model varian (*variance model*) dapat diuji secara empiris dengan mengumpulkan data dalam bentuk sampel, mengukur variabel-variabelnya dan menggunakan teknik statistik seperti regresi, SEM dan lain sebagainya, untuk menginferensi populasinya (Jogiyanto, 2007b:74).

Seddon (1997) mengatakan bahwa kotak-kotak dan arah panah di model D&M dapat diinterpretasikan keduanya yaitu suatu varian dan suatu kejadian di dalam proses. Dalam usaha mengatasi kesulitan-kesulitan di model D&M ini, Seddon (1997) mencoba melakukan spesifikasi ulang dan mengembangkan sedikit versi dari model D&M. Model yang dispesifikasi ulang ini tetap mempertahankan fitur-fitur di model D&M tetapi menghilangkan kebingungan yang disebabkan oleh arti ganda dari kotak-kotak dan arah-arah panahnya. Spesifikasi ulang ini dilakukan dengan memecah model D&M menjadi dua submodel-submodel varian (yaitu *Use* dan *Success*) dan menghilangkan intepretasi model proses.



Sumber: Seddon (1997)

Gambar 3 Model Seddon (1997) yang menggabungkan dua model varian

Menanggapi kritik Seddon (1997) yang menyatakan bahwa proses dan kausal adalah dua konsep yang berbeda dan membingungkan untuk digabungkan, DeLone & McLean (2003) menyetujui kritik ini. Pembuatan dari model kesuksesan sistem informasi D&M (*D&M Information Success Model*) dipicu oleh suatu proses pembuatan informasi dan dampak dari penggunaan sistem informasinya.

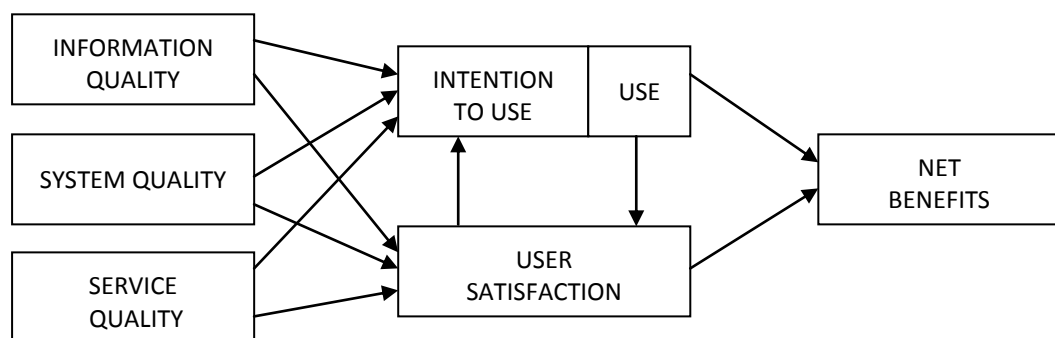
DeLone & McLean mendasarkan modelnya pada model proses yang terdiri dari tiga komponen proses, yaitu: (1) Pembuatan dari suatu sistem informasi (2) Penggunaan sistem informasi tersebut (3)

Konsekuensi atau dampak dari penggunaan sistem. Masing-masing dari proses-proses ini diperlukan (*necessary*), tetapi masih belum cukup (*not sufficient*) untuk suatu kondisi supaya dapat memberikan hasil (*outcome*).

Kritik lainnya oleh Seddon (1997), tentang pemakaian sistem (*system use*) adalah suatu perilaku (*behavior*), sehingga harus dikeluarkan sebagai pengukur sukses dari model kausal. DeLone & McLean (2002; 2003) tidak sependapat dengan kritik ini. Mereka berargumentasi bahwa pemakaian sistem (*use*) harus mendahului dampak dan manfaat, mereka percaya bahwa pemakaian sistem merupakan pengukur yang tepat untuk mengukur sukses di kebanyakan kasus. DeLone & McLean (2003) lebih lanjut mengatakan bahwa permasalahan dengan menggunakan pemakaian sistem (*use*) sebagai pengukur kesuksesan adalah pada definisinya yang terlalu sederhana tanpa memperhatikan sifat dari penggunaannya.

Telah banyak perubahan peran sistem informasi selama 10 tahun sejak DeLone & McLean pertama kali dikenalkan. DeLone & McLean (2003) mengkaji lebih dari 100 artikel yang dipublikasikan di jurnal-jurnal sistem informasi terkenal seperti *Information System Research*, *Journal of Management Information Systems*, dan *MIS Quarterly* sejak tahun 1993, DeLone & McLean (2003) memperbaiki modelnya dan mengusulkan model yang sudah dimutakhirkan terutama untuk digunakan di *e-commerce* yang merupakan aplikasi yang belum banyak muncul di model awal (Jogiyanto, 2007b:92).

Kontribusi-kontribusi penelitian-penelitian sebelumnya dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, mendorong DeLone & 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 & McLean yang telah diperbarui (2003) nampak sebagai berikut.



Sumber: DeLone & McLean (2003)

Gambar 4 *Updated D&M IS Success Model*

Gambar 4 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003) memperlihatkan bahwa ada hal-hal yang diperbarui dalam model sebelumnya. Hal-hal yang diperbaharui adalah sebagai berikut: (1) menambah dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*); (2) menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih (*net benefits*); dan (3) menambahkan dimensi

intention to use sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*). *Intention to use* adalah suatu sikap (*attitude*), sedang pemakaian (*use*) adalah suatu perilaku (*behavior*). DeLone & McLean (2003) juga berargumentasi dengan mengganti pemakaian (*use*) memecahkan masalah yang dikritik oleh Seddon (1997) tentang model proses lawan model kausal.

8. Kualitas Informasi

Kualitas Informasi (*Information Quality*) merujuk pada *output* dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan (Pitt dan Watson, 1997). Informasi yang berkualitas menunjukkan bahwa informasi yang disajikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan *user* berdasarkan dimensi kualitas informasi.

Bailey dan Pearson (1983) menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna dengan menggunakan 4 indikator yaitu keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatanwaktuan (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*), dan penyajian informasi (*format*). Beberapa karakteristik yang digunakan untuk menilai kualitas informasi dari *software* akuntansi antara lain adalah *accuracy*, *timeliness*, *relevance*, *informativeness*, dan *Competitiveness* (Weber, 1999).

Kualitas informasi adalah tingkat relevan (*relevant*), ketepatan waktu (*timely*), aman dan disajikan dengan rancangan informasi yang baik dalam sebuah *website* (Liu & Arnett, 2000). Informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsian pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi Liu dan Arnett (2000). Menurut Li *et al.* (2002), informasi yang berkualitas adalah informasi yang

akurat, jelas, detil, relevan, mudah didapatkan, tepat waktu, *up to date*, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kualitas Informasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh program aplikasi komputer Simda.

9. Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem (*system quality*) merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean (1992). Kualitas sistem juga didefinisikan Davis *et al.* (1989) dan juga Chin dan Todd (1995) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (DeLone dan McLean,1992).

Kualitas sistem (*system quality*) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri (Jogiyanto, 2007:12). Beberapa peneliti telah menggunakan pengukuran kualitas sistem informasi yang berbeda-beda. Bailey dan Pearson (1983) mengukur kualitas sistem informasi dari segi kenyamanan, keluwesan sistem, integrasi sistem, dan waktu respon. Srinivasan (1985) dalam DeLone dan McLean (1992) menggunakan pengukuran kualitas sistem permodelan berbasis komputer pada 29 perusahaan. Item-item pengukuran yang digunakannya adalah waktu respon, keluwesan sistem, dan keaksesan sistem

Kualitas sistem dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kualitas dari *software* aplikasi komputer Simda. Fokusnya adalah kepuasan

pengguna akhir (*and user satisfaction*) dari sistem tersebut, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi bagi kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean, 1992).

Model DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Berkaitan dengan pengembangan suatu sistem dan agar sistem tersebut dapat memenuhi harapan pemakainya, sistem yang dibuat harus berkualitas sehingga harapan pemakai untuk meningkatkan kinerja dapat tercapai.

Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone dan McLean, 1992). Pendapat ini didukung hasil penelitian Kim dan McHaney (2000), McKiney *et al.* (2002), Rai *et al.* (2002), McGill *et al.* (2003), Almutairi dan Subramanian (2005) serta Livari (2005). Lin dan Lu (2000) menambahkan bahwa penerimaan atau penolakan pengguna atas sebuah sistem disebabkan oleh kualitas yang diberikan oleh sebuah sistem. Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

10. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Davis (1989) mendefinisikan kegunaan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek

tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan bahwa kegunaan dari pemakaian komputer dapat meningkatkan kinerja, prestasi kerja orang yang menggunakannya. Menurut Thompson *et al.* (1991) kegunaan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi dalam melaksanakan tugasnya. Pengukuran kegunaan tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan dan diversitas/keragaman aplikasi yang dijalankan. Individu akan menggunakan teknologi informasi jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya.

Secara umum persepsi kegunaan didefinisikan (*Perceived Usefulness*) sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Jadi, kegunaan persepsi merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna, dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa bahwa sistem informasi kurang berguna, dia tidak akan menggunakannya.

Chin dan Todd (1995) memberikan beberapa dimensi tentang kegunaan teknologi informasi. Menurut Chin dan Todd (1995) kegunaan dapat dibagi kedalam dua kategori, yaitu: (1) kegunaan dengan estimasi satu faktor; dan (2) kegunaan dengan estimasi dua faktor (kegunaan dan efektifitas). Kegunaan dengan estimasi satu faktor meliputi dimensi: (a) menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*); (b) berguna (*usefull*); (c) menambah produktifitas (*increase productivity*); (d)

mempertinggi efektifitas (*enchance efectiveness*); dan (e) mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*). Kegunaan dengan estimasi dua faktor oleh Chin dan Todd (1995) dibagi menjadi dua kategori sebagai berikut.

1. Kemanfaatan meliputi dimensi: (a) menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*); (b) bermanfaat (*usefull*); dan (c) menambah produktivitas (*increase productivity*).
2. Efektivitas meliputi dimensi: (a) mempertinggi efektivitas (*enchance my effectiveness*); dan (b) mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve my job performance*).

Berdasarkan definisi dan telaah literatur di atas dapat disimpulkan bahwa kemanfaatan penggunaan teknologi informasi dapat diketahui dari kepercayaan pengguna teknologi informasi dalam memutuskan penerimaan teknologi informasi, dengan satu kepercayaan bahwa penggunaan teknologi informasi tersebut memberikan kontribusi positif bagi penggunanya. Seseorang mempercayai dan merasakan bahwa dengan menggunakan komputer sangat membantu dan mempertinggi kinerja yang akan dicapainya, atau dengan kata lain orang tersebut mempercayai penggunaan teknologi informasi telah memberikan manfaat terhadap pekerjaan dan pencapaian kinerjanya.

11. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Dalam lingkup *end-user*

computing, sejumlah studi telah dilakukan untuk meng-*capture* keseluruhan evaluasi di mana pengguna akhir telah menganggap penggunaan dari suatu sistem informasi (misalnya kepuasan) dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini (Doll *et al.* 1994). Model evaluasi ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988).

Evaluasi dengan menggunakan model Doll & Torkzadeh lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), waktu (*time*), dan kemudahan penggunaan dari sistem (*ease of use*). Model evaluasi kepuasan yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988) telah banyak diujicobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna dari model tersebut meskipun instrumen ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda (Li dan Dasgupta, 2002).

Kepuasan atas sifat-sifat sistem informasi akan membawa pada keberhasilan implementasi sistem dengan memberikan dorongan pemakai untuk secara terus menerus menggunakan sistem. Pemakai yang puas atas sifat-sifat sistem informasi akuntansi akan termotivasi untuk menggunakan sistem informasi akuntansi dimana penggunaan ini membawa pada keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh Pearson, McCahon, dan Hightower (1995) menemukan bahwa dibutuhkan tiga sampai lima tahun bagi kualitas program untuk menghasilkan manfaat yang signifikan dalam ruang lingkup

kepuasan pemakai serta kualitas dari produk dan pelayanan (Amrul dan Syarie, 2005).

Demikian pula, ukuran kepuasan pemakai pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki (Guimaraes, Igarria, dan Lu 1992). Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003). Dengan kata lain pemakai lebih memandang dari sudut ketersediaan layanan informasi, daripada menilai langsung kemampuan fungsi dari suatu sistem.

Penelitian yang dilakukan oleh Gelderman (1998), menyimpulkan bahwa kepuasan atas sifat-sifat sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh positif terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ong dan Lai (2004) yang membawa pada kesimpulan bahwa kepuasan atas sifat-sifat sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi.

Dalam literatur penelitian maupun dalam praktek, kepuasan pengguna seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi (Melone, 1990). Hasil penelitian yang diperoleh DeLone dan McLean (1992), McKiney *et al.* (2002), Rai *et al.* (2002), McGill *et al.* (2003), Almutairi dan Subramanian (2005), serta Livari (2005) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakainya.

DeLone dan McLean (1992) melakukan studi yang mendalam terhadap literatur mengenai kesuksesan sistem informasi. Mereka menemukan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas *output* dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap *output* (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

Penelitian empiris terhadap Model DeLone dan McLean (1992) yang dilakukan oleh McGill *et al.* (2003) menemukan bahwa *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Studi lain yang dilakukan Livari (2005) menunjukkan hasil bahwa *perceived system quality* dan *perceived information quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*, namun tidak signifikan terhadap intensitas penggunaan sistem tersebut, dan *user satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *individual impact*. Hasil studi Livari (2005) tersebut berbeda dengan temuan McGill *et al.* (2003) hanya pengaruh dua variabel anteseden tersebut pada intensitas penggunaan sistem yang bersangkutan. Hal ini dapat menjadikan argumentasi *research gap* yang mendorong dilakukannya pengujian empiris terhadap Model DeLone dan McLean (1992) pada objek yang berbeda. Penelitian Livari (2005) menggunakan obyek pada penggunaan sistem yang bersifat *mandatory*,

sehingga intensitas penggunaan sistem bukan merupakan indikator kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan.

Variabel-variabel yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas informasi (sebagai *output* sistem) dan kualitas sistem informasi yang bersangkutan. Dua variabel ini masing-masing mempengaruhi variabel kualitas informasi, dan kualitas sistem informasi (DeLone and McLean 1992). Selanjutnya variabel intensitas penggunaan sistem juga mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi yang bersangkutan.

Kerangka teoritis model DeLone and McLean (1992) menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) yang baik, yang direpresentasikan oleh *usefulness* dari *output* sistem yang diperoleh, dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem yang bersangkutan (*intended to use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dengan menganut definisi bahwa kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992), maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas sistem dan kualitas output sistem yang diberikan, akan menyebabkan pengguna tidak merasa enggan untuk melakukan pemakaian kembali (*reuse*); dengan demikian intensitas pemakaian sistem akan meningkat. Pemakaian yang berulang-ulang ini dapat dimaknai bahwa pemakaian yang dilakukan bermanfaat bagi pemakai. Tingginya derajat manfaat yang diperoleh mengakibatkan pemakai akan lebih puas.

Penggunaan sistem informasi yang telah dikembangkan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Semakin sering pengguna memakai sistem informasi, biasanya diikuti oleh semakin banyak tingkat pembelajaran (*degree of learning*) yang didapat pengguna mengenai sistem informasi McGill *et al.* (2003). Peningkatan derajat pembelajaran ini merupakan salah satu indikator bahwa terdapat pengaruh keberadaan sistem terhadap kualitas pengguna (*individual impact*).

B. Penelitian Terdahulu

Kualitas informasi, kualitas sistem informasi dan *Computer self-efficacy*, merupakan variabel-variabel penting dalam penelitian teknologi informasi. Davis (1989) dan Davis *et al.* (1989) menemukan bahwa sikap tidak sepenuhnya memediasi akibat dari persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean (1992). *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja (Davis, 1989). Penelitian yang menggunakan variabel *usefulness* untuk mengukur keberhasilan sistem informasi telah dilakukan oleh Segars dan Grover (1993), Chin dan Todd (1995). Kualitas informasi merupakan *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (DeLone dan McLean, 1992). Seddon (1997) menyatakan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem yang dihasilkan oleh sistem informasi, akan berpengaruh terhadap *perceived usefulness*.

Seddon dan Kiew (1994) melakukan penelitian untuk melihat adanya hubungan antara kualitas informasi, kualitas sistem dengan *perceived usefulness*. Hasil penelitian Seddon dan Kiew (1994) mengenai adanya hubungan antara variabel-variabel ini, didukung oleh hasil penelitian Rai *et al.* (2002) dan Istianingsih dan Wijanto (2008). Jika pengguna sistem informasi yakin dengan kualitas sistem yang digunakannya, dan merasakan bahwa menggunakan sistem tersebut tidak sulit, maka mereka akan percaya bahwa penggunaan sistem tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kinerja mereka. Jika informasi yang dihasilkan dari sistem informasi yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan pemakai sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja mereka.

Computer self-efficacy merupakan persepsi individual mengenai kemampuannya menggunakan komputer untuk membantu menyelesaikan tugasnya (Compeau dan Higgins, 1995). Chang *et al.* (2009) dan Compeau dan Higgins (1995) menemukan bahwa *Computer self-efficacy* berpengaruh terhadap *outcome expectation*. *Outcome expectation* sebenarnya adalah *usefulness* (Jogiyanto, 2007a:279). Hasil penelitian Ramayah dan Aafaqi (2004) di Malaysia menunjukkan bahwa *self-efficacy* mempengaruhi *perceived usefulness* penggunaan *e-library*. Lopez dan Manson (2007) yang didukung oleh Tang and Chihui (2009) dan Chuo *et*

al. (2011) juga menemukan bahwa *computer self-efficacy* berhubungan positif dengan persepsi kegunaan *perceived usefulness*.

Hasil penelitian DeLone dan McLean (1992; 2003), Seddon dan Kiew (1994) dan model Seddon (1997) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna *sistem informasi*. Pendapat ini didukung hasil penelitian McGill *et al.* (2003), Livari (2005), Roldan dan Leal (2003), Istianingsih dan Wijanto (2008), Petter *and* McLean (2009) dan Wahyuni (2011) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakainya. Studi lain yang dilakukan oleh Radityo dan Zulaikha (2007) menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi bukan merupakan prediktor yang signifikan bagi kepuasan penggunaannya. Hal ini dapat menjadikan argumentasi *research gap* yang mendorong dilakukan pengujian empiris terhadap model kesuksesan sistem informasi pada objek yang berbeda.

Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone dan McLean, 1992). Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Kualitas Informasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh program aplikasi Simda yang digunakan oleh aparat pemerintah daerah untuk melaksanakan tugas-tugasnya. *Self-efficacy* muncul pertama kali

dari cetusan Albert Bandura (1977) seorang pakar psikologi perilaku. *Self-efficacy* adalah keyakinan seseorang mengenai peluangnya untuk berhasil dalam menjalankan tugas tertentu. Menurut Bandura *self-efficacy* mempunyai empat sumber keyakinan yaitu: pengalaman masa lalu, model perilaku individu, persuasi dari orang lain, dan penilaian keadaan fisik dan emosi. Keempat sumber ini akan menimbulkan keyakinan *self-efficacy* tinggi dan rendah yang akan menghasilkan perilaku aktif dan pasif. Seseorang dengan *self-efficacy* tinggi cenderung mempunyai perilaku yang aktif sehingga akan menuai keberhasilan sebaliknya seseorang dengan *self-efficacy* rendah cenderung pasif dalam berperilaku sehingga akan menuai kegagalan.

Dalam konteks komputer, *computer self-efficacy* (CSE) menggambarkan persepsi individu tentang kemampuannya menggunakan komputer untuk menyelesaikan tugas-tugasnya (Compeau dan Higgins (1995). Semakin tinggi *computer self-efficacy* pengguna sistem informasi semakin tinggi pula tingkatan kepuasan pengguna karena pengguna yakin dapat menyelesaikan pekerjaannya. Chang *et al.* (2009) dan Hung *et al.* (2011) meneliti pengaruh *computer self-efficacy* dengan *outcome expectation* dan kepuasan pengguna. Hasilnya, *computer self efficacy* tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Henry dan Stone (1995) yang menemukan bahwa *computer self-efficacy* and *outcome expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *end-user's job satisfaction*.

Davis.F.D (1989); Adam *et al.* (1992) mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. DeLone dan McLean (1992), menyatakan bahwa antara dampak penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individual dengan tingkat kepuasan pemakai (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang sifatnya timbal balik. Sementara Seddon (1997) dalam modelnya menghipotesakan bahwa dampak dari penggunaan sistem informasi yang berupa meningkatnya kinerja individu, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai.

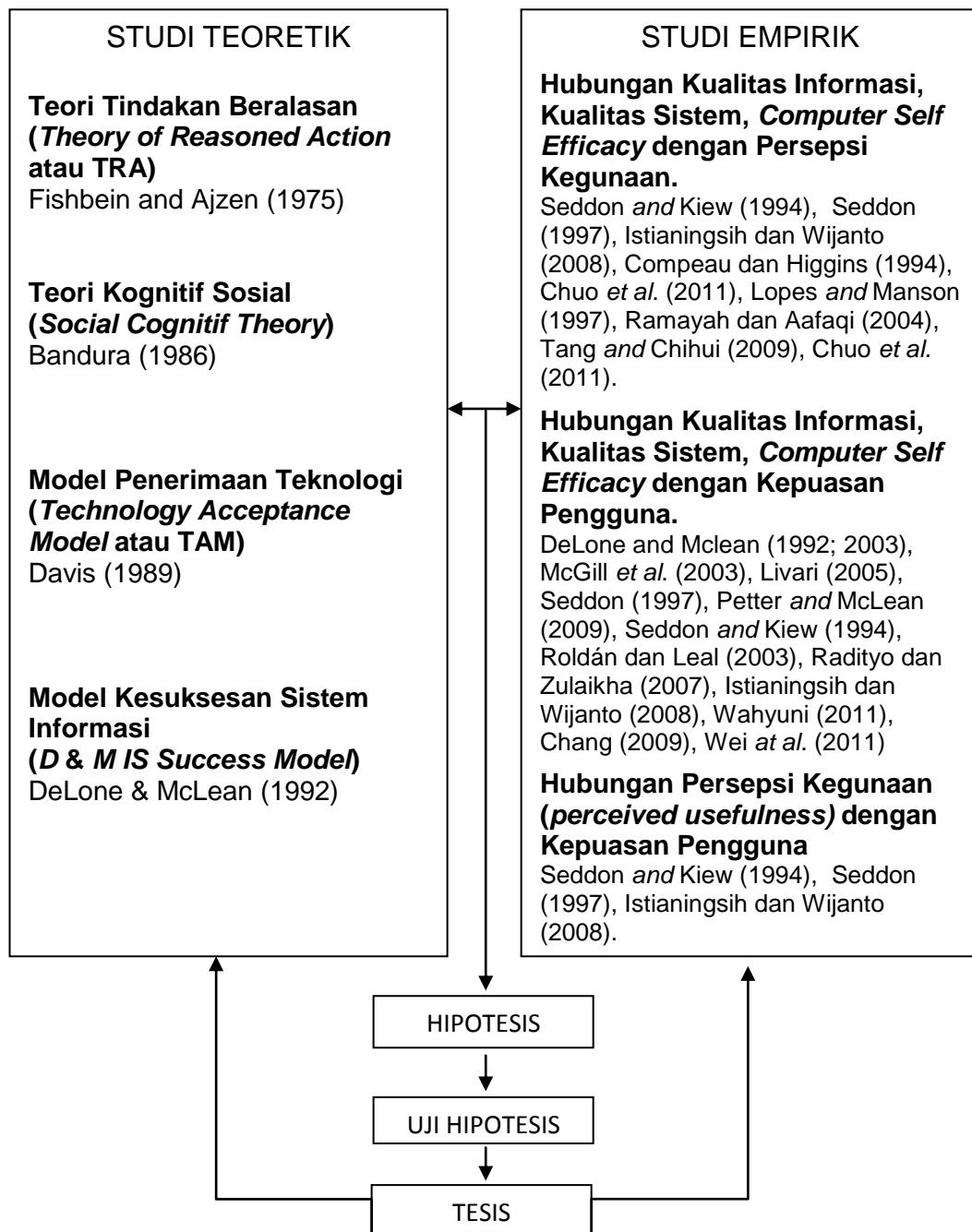
Seddon *and* Kiew (1994) dan Seddon (1997) meneliti hubungan antara *perceived usefulness* dengan *user satisfaction* dengan menggunakan keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (1992). Model DeLone dan McLean (1992) dimodifikasi Seddon *and* Kiew (1994) dan Seddon (1997) dengan menambahkan hubungan antara *perceived usefulness* dengan *system use*. Hasil penelitiannya secara keseluruhan menunjukkan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Istianingsih dan Wijanto (2008) melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi (*software* akuntansi) pada perusahaan. Hasil penelitiannya untuk hubungan variabel *perceived usefulness* dengan *user satisfaction* menunjukkan adanya pengaruh dari kedua variabel tersebut. Jika pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

C. Kerangka Konseptual dan Perumusan Hipotesis

1. Kerangka Konseptual

Sebelum kerangka konseptual (Gambar 6) dibuat, perlu disusun kerangka proses berpikir. Kerangka proses berpikir (Gambar 5) dibuat berdasarkan pada latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan tinjauan pustaka. Kerangka proses berpikir merupakan bagan komprehensif yang menunjukkan gambaran mengenai penyusunan tesis berdasarkan pemaparan studi teoretik dan studi empirik.

Studi teoretik dilakukan dengan cara mempelajari teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian studi (Pontoh, 2010). Studi empirik dilakukan dengan cara mempelajari hasil-hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Berdasarkan interaksi studi teoritik yang bersifat deduktif dan studi empirik yang bersifat induktif, maka hipotesis terbentuk. Hipotesis merupakan proposisi yang dirumuskan dengan maksud untuk diuji secara empiris (Indriantoro dan Supomo, 1999:72). Hasil uji hipotesis secara statistik akan diinterpretasikan dalam pembahasan yang akan menghasilkan kesimpulan dan rekomendasi. Berdasarkan kerangka proses berpikir, disusun kerangka konseptual yang menggambarkan variabel-variabel penelitian dan pengaruh antar variabel.



Gambar 5 Kerangka Proses Berpikir

Kerangka konseptual (Gambar 6) dalam penelitian ini terdiri dari teori kognitif sosial, konstruk model penerimaan teknologi, konstruk model keberhasilan sistem dan *computer self-efficacy*. Pengaruh antara variabel-variabel dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut.

Kualitas informasi (*information quality*) diharapkan mempengaruhi persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kepuasan pengguna akhir program aplikasi computer Simda. Informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan manfaat bagi pengguna (*perceived usefulness*) dan meningkatkan penggunaan sistem informasi. Meningkatnya penggunaan sistem oleh *user* menandakan bahwa user puas akan sistem. Jadi bisa ditambahkan bahwa penerimaan atau penolakan pengguna atas sebuah sistem bisa disebabkan oleh kualitas informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem. Jika informasi yang dihasilkan dari program aplikasi komputer Simda yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut.

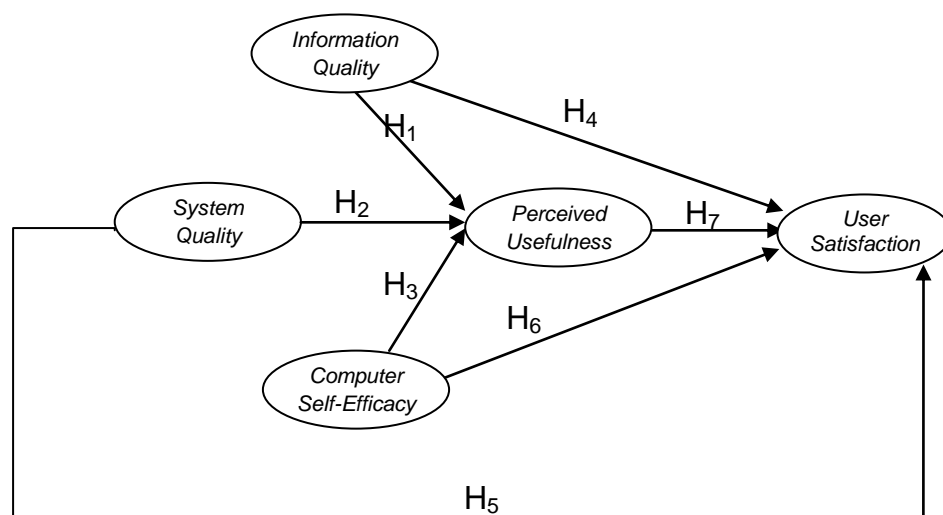
Kualitas sistem (*system quality*) diharapkan mempengaruhi persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kepuasan pengguna akhir program aplikasi komputer Simda. Kualitas sistem Simda yang digunakan oleh *user*, dan mereka merasakan bahwa menggunakan sistem tersebut tidak sulit, maka mereka akan percaya bahwa penggunaan sistem tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kinerja mereka. Peningkatan kepercayaan pemakai sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kepuasan mereka akan sistem tersebut.

Computer self-efficacy diharapkan mempengaruhi persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kepuasan pengguna akhir program aplikasi computer Simda. Individu yang memiliki *self-efficacy* tinggi akan

mencapai suatu kinerja yang lebih baik karena individu ini memiliki motivasi yang kuat, tujuan yang jelas, emosi yang stabil, dan kemampuannya untuk memberikan kinerja atas aktivitas atau perilaku dengan sukses. Kinerja yang baik dari seorang karyawan dengan *self-efficacy* tinggi menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang dialami oleh karyawan tersebut juga tinggi.

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) diharapkan mempengaruhi kepuasan pengguna akhir program aplikasi komputer Simda. Pengguna dengan menggunakan program aplikasi komputer Simda percaya bahwa penggunaan tersebut akan memberikan manfaat dengan meningkatnya prestasi kerja mereka. Jika pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 6 Kerangka Konseptual

2. Perumusan Hipotesis

Berdasarkan kerangka proses berpikir dan kerangka konseptual di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem terhadap *Perceived Usefulness*

Teori tindakan beralasan menjelaskan tahapan-tahapan individu melakukan perilaku. Pada tahap awal, perilaku ditentukan oleh niat kemudian niat dijelaskan dalam bentuk sikap-sikap terhadap perilaku (Jogiyanto, 2007a:35). Teori tindakan beralasan menjelaskan bahwa sikap sebagai jumlah dari afeksi (perasaan) yang dirasakan seseorang untuk menerima atau menolak suatu obyek atau perilaku. Sikap seseorang terhadap sistem informasi menunjukkan seberapa jauh individu merasakan bahwa sistem informasi yang digunakan baik atau jelek. Individu-individu akan menggunakan sistem informasi jika mempunyai perasaan bahwa sistem tersebut benar-benar akan membantu pekerjaan mereka dengan pertimbangan kualitas sistem dan kualitas informasi yang dimiliki oleh suatu sistem informasi bermanfaat dalam pekerjaan mereka.

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean (1992). Kualitas informasi merupakan *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (DeLone dan McLean, 1992; 2002; 2003). Seddon *and* Kiew (1994) dan Seddon (1997) menyatakan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh terhadap *perceived usefulness*. Hasil penelitian Seddon *and* Kiew (1994) dan Seddon (1997) didukung oleh

hasil penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008). Kualitas informasi dan kualitas sistem dengan kualitas terbaik akan meningkatkan manfaat bagi pengguna (*perceived usefulness*).

Berdasarkan uraian di atas dan penelitian terdahulu, penelitian ini menghipotesiskan hipotesis pertama dan kedua sebagai berikut.

H1: Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*.

H2: Kualitas Sistem Informasi berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*.

Pengaruh *Computer Self-Efficacy* terhadap *Perceived Usefulness*

Salah satu faktor dalam teori kognitif sosial adalah peran faktor-faktor kognitif pada perilaku individual. Bandura (1986) mengenalkan dua bagian dari ekspektasi-ekspektasi sebagai tekanan-tekanan kognitif utama yang mengarahkan perilaku (Jogiyanto, 2007a:262). Bagian pertama dari ekspektasi-ekspektasi adalah keyakinan-sendiri (*self-efficacy*). Bagian kedua dari ekspektasi berhubungan dengan hasil-hasil (*outcomes*), yang selanjutnya disebut dengan ekspektasi-ekspektasi hasil (*outcomes expectations*) yang kemudian banyak diartikan sebagai *perceived usefulness* oleh banyak peneliti. Pertimbangan *self-efficacy* dalam konteks penggunaan komputer yang disebut *computer self-efficacy* diyakini mempengaruhi *outcomes expectation* karena seseorang mengharapkan hasil-hasil (*outcomes*) diperoleh terutama dari pertimbangan-pertimbangan seberapa baik seseorang dapat melakukan perilaku yang

dituntut. Individu akan cenderung melakukan perilaku yang mereka harapkan akan menghasilkan konsekuensi positif.

Computer self-efficacy merupakan determinan penting bagi seorang individu memutuskan untuk menggunakan teknologi komputer (Hill *et al.* 1987). Compeau dan Higgins (1995) dan Chang *et al.* (2009) menemukan bahwa semakin tinggi CSE individu maka semakin tinggi pula *outcome expectations* yang dirasakan oleh individu tersebut. Ramayah dan Aafaqi (2004), Tang and Chihui (2009) dan Lopez dan Manson (2007) juga menemukan bahwa *Computer Self-Efficacy* berhubungan positif dengan persepsi kegunaan *perceived Usefulness*.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini menghipotesiskan hipotesis ketiga sebagai berikut.

H3: *Computer Self-Efficacy* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*.

Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi

Menurut teori tindakan beralasan, sikap terhadap perilaku ditentukan oleh kepercayaan-kepercayaan yang kuat tentang perilakunya yang disebut dengan istilah kepercayaan-kepercayaan perilaku (Jogiyanto, 2007:37-38). Kepercayaan-kepercayaan diasumsikan menyediakan dasar-dasar kognitif dan perasaan seperti perasaan puas. Beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan pemakai berhubungan erat dengan sikap (*attitude*) dari pemakaian sistem informasi (jogiyanto, 2007b:24). Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem

dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Hasil penelitian DeLone *and* McLean (1992), Seddon *and* Kiew (1994) dan model Seddon (1997) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone *and* McLean, 1992; 2003). Pendapat ini didukung hasil penelitian McGill *et al.* (2003), Livari (2005), Roldan dan Leal (2003), Istianingsih dan Wijanto (2008), Petter *and* McLean (2009) dan Wahyuni (2011) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakainya. Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini merumuskan hipotesis keempat dan kelima sebagai berikut.

H4: Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.

H5: Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*.

Pengaruh *Computer Self-Efficacy* terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi

Self-efficacy dalam teori kognitif sosial adalah persepsi individual terhadap kemudahan atau kesulitan dalam melakukan perilaku atau

keyakinan terhadap kemampuan sendiri untuk melakukannya (Jogiyanto, 2007a:72). Individual-individual akan cenderung lebih puas dengan perilaku-perilaku yang mereka mampu melakukannya dan cenderung tidak menyukainya untuk perilaku-perilaku yang mereka tidak menguasainya (Bandura, 1986). Kepuasan yang diperoleh dari konsekuensi-konsekuensi positif dari perilaku menjadi terhubung dengan perilakunya sendiri, menyebabkan peningkatan perasaan (*affect*) tentang perilakunya (Bandura, 1986),

Dalam konteks komputer, *computer Self-efficacy* menggambarkan persepsi individu tentang kemampuannya menggunakan komputer untuk menyelesaikan tugas-tugasnya (Compeau dan Higgins, 1995). *Computer self-efficacy* akan mempengaruhi perasaan (*affect*) puas dalam menggunakan komputer. Semakin tinggi *computer self-efficacy* pengguna sistem informasi semakin tinggi pula tingkatan kepuasan pengguna karena pengguna yakin mendapatkan konsekuensi positif dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan uraian di atas penelitian ini merumuskan hipotesis keenam sebagai berikut.

H6: *Computer Self-Efficacy* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.

Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi

Model *Theory of Reasoned Action* atau TRA atau teori tindakan beralasan dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan

tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh niat perilakunya. Model Penerimaan teknologi atau *technology acceptance model* (TAM) dikembangkan oleh Davis *et al.* (1989) berdasarkan model TRA. TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Salah satu konstruk utama ini adalah *perceived usefulness* yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Jogiyanto, 2007a:114). Dengan demikian jika seseorang percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya dan mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Seddon *and* Kiew (1994) dan Seddon (1997) meneliti hubungan antara *perceived usefulness* dengan *user satisfaction*. Hasil penelitiannya secara keseluruhan menunjukkan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Istianingsih dan Wijanto (2008), melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi (*software* akuntansi) pada perusahaan. Hasil penelitiannya juga untuk hubungan variabel *perceived usefulness* dengan *user satisfaction* menunjukkan adanya pengaruh dari kedua variabel tersebut. Jika pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Berdasarkan uraian di atas penelitian ini merumuskan hipotesis terakhir sebagai berikut.

H7: *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna sistem informasi.