

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN PENGGUNAAN NYATA  
TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI LAPORAN KEUANGAN  
(Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Jambi)**

**Tumarni<sup>1)</sup>**

<sup>1)</sup>**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi,**

***ABSTRAK***

Tuntutan masyarakat terhadap pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas publik terhadap kegiatan pemerintahan khususnya di pemerintah daerah tidak dapat dielakkan lagi, hal ini yang mendorong kinerja pemerintah khususnya pemerintah daerah agar melakukan reformasi sistem akuntabilitas keuangan daerah. Agar pelaksanaan Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) dapat berjalan dengan efektif dan efisien Reformasi dibidang SIKD ditandai dengan keluarnya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 56 tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD).

Studi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan pengguna nyata terhadap kepuasan pemakai laporan keuangan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Jambi. Penelitian ini mempergunakan model Analisis Structural Equation Modelling (SEM) PLS. Alat uji yang dipergunakan yaitu WarpPLs 3.0. Sampel penelitian sebesar 121 individu yang bekerja sebagai staf keuangan, dengan teknik pengambilan sampel dengan penentuan kriteria. Hasil studi memperlihatkan hubungan yang signifikan antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan pengguna nyata terhadap kepuasan pemakai laporan keuangan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Jambi.

**Kata kunci** : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pemakai, Penggunaan Nyata, Laporan Keuangan.

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Tuntutan masyarakat terhadap pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas publik terhadap kegiatan pemerintahan khususnya di pemerintah daerah tidak dapat di elakkan lagi. Tuntutan yang tinggi terhadap transparansi dan akuntabilitas oleh masyarakat tersebut berdampak pada tuntutan terhadap kinerja pemerintah khususnya pemerintah daerah. Salah satu hal yang harus dilakukan oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan kinerjanya adalah dengan melakukan sistem akuntabilitas keuangan daerah.

Seiring berjalannya waktu, perbaikan dan reformasi terhadap sistem keuangan daerah perlu dilakukan oleh pemerintah daerah agar pelaksanaan Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) dapat berjalan dengan efektif dan efisien Reformasi dibidang SIKD ditandai dengan keluarnya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 56 tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) menyebutkan bahwa Sistem Informasi Keuangan Daerah adalah suatu sistem yang mendokumentasikan, mengadministrasikan, serta mengolah data pengelolaan keuangan daerah dan data terkait lainnya menjadi informasi yang disajikan kepada masyarakat dan sebagai bahan pengambilan keputusan dalam rangka perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan pertanggungjawaban pemerintah daerah. Implementasi dari Sistem Informasi keuangan Daerah (SIKD) Provinsi Jambi ditandai dengan dibuatnya Laporan Keuangan Pemerintah Provinsi Jambi yang terdiri dari Neraca, Laporan Realisasi Anggaran, serta CALK setiap SKPD dimulai sejak tahun 2007.

Sedangkan Peraturan tentang pengelola keuangan daerah lainnya yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, dan ditindaklanjuti dengan adanya Petunjuk Teknis Pelaksanaan PP nomor 58 tahun 2005 dengan disahkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) nomor 13 tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah. Berdasarkan pasal 1 ayat (6) Permendagri nomor 13 tahun 2006 yang dimaksud Keuangan Daerah adalah semua hak dan kewajiban daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah yang dapat dinilai dengan uang termasuk didalamnya segala bentuk kekayaan yang berhubungan dengan hak dan kewajiban daerah tersebut.

Implikasi dari Permendagri nomor 13 tahun 2006 tersebut adalah mengharuskan setiap kepala daerah sebagai pemegang kekuasaan umum pengelolaan keuangan daerah untuk menyajikan laporan pertanggung-jawaban keuangan daerah.

Setiap pemerintah diwajibkan untuk menyajikan laporan pertanggungjawaban berupa laporan keuangan daerah yang terdiri dari atas Laporan Surplus/Defisit, Laporan Realisasi Anggaran (Perhitungan APBD), Laporan Aliran Kas dan Neraca. Tuntutan untuk menyajikan laporan pertanggungjawaban tersebut sangat tergantung sistem akuntansi yang diterapkan karena produk akhir dari proses akuntansi adalah laporan keuangan. Adanya tuntutan untuk menyediakan laporan keuangan dengan lebih cepat dan akurat menyebabkan setiap pemerintah daerah dituntut untuk dapat mengembangkan sistem informasi akuntansi melalui inovasi dibidang SIKD.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka identifikasi masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap penggunaan nyata Laporan (*actual use*) Laporan Keuangan Pemerintah Daerah?
2. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap penggunaan nyata (*actual use*) Laporan Keuangan Pemerintah Daerah?
3. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*) Laporan Keuangan Pemerintah Daerah?
4. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*) Laporan Keuangan Pemerintah Daerah?
5. Apakah penggunaan nyata (*actual use*) berpengaruh terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*) Laporan Keuangan Pemerintah Daerah?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap penggunaan nyata (*actual use*) Laporan Keuangan Pemerintah Daerah?
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi (*informatio quality*) terhadap penggunaan nyata (*actual use*) Laporan Keuangan Pemerintah Daerah?
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem (*sistem quality*) terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*) Laporan Keuangan Pemerintah Daerah?
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas information (*information quality*) terhadap

kepuasan pemakai (*user satisfaction*) Laporan Keuangan Pemerintah Daerah?

5. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan nyata (*actual use*) terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*) Laporan Keuangan Pemerintah Daerah?

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan referensi terhadap pengembangan ilmu akuntansi khususnya dalam bidang sistem informasi akuntansi berbasis teknologi. Demikian pula penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dukungan terhadap teori pengaruh informasi yang menyatakan bahwa penerimaan atas sistem informasi yang diimplementasikan akan membawa perubahan perilaku bagi penggunaannya. Untuk masa yang akan datang penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai kajian ilmu yang bermanfaat dalam riset penelitian yang lain.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi Pemerintah Daerah penelitian ini dapat memberikan wacana dalam upaya memperbaiki kinerja sistem akuntansinya melalui penggunaan teknologi informasi agar pelaksanaan SIKD dapat lebih efektif dan efisien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi yang bermanfaat bagi pemerintah daerah sebagai dasar pemikiran pengembangan dan perbaikan SIKD berbasis teknologi dengan meningkat kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) penggunaan nyata (*actual use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*).

### 1.4.3 Manfaat Kebijakan

Diharapkan bagi pemerintah daerah untuk lebih meningkatkan kualitas sumber manusia dalam hal ini pegawai yang terlibat dalam SIKD melalui berbagai pendidikan dan pelatihan terutama yang menyangkut dengan aplikasi SIKD kedalam teknologi informasi. Hal ini bertujuan untuk lebih meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam menyelesaikan pekerjaan dibanding dengan cara manual yang sudah ketinggalan zaman.

## 2. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOSTESIS

### 2.1 Kajian Pustaka

#### 2.1.1 Teori Pengaruh Informasi (*Information "Influence" Theory*)

Model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean (*D&M Is Success Model*)

dikembangkan dari penelitian yang telah dilakukan oleh Shannon and Weaver (1949), Mason (1978) dan penelitian-penelitian sistem informasi kedalam tiga tingkatan, yaitu tingkatan teknis, tingkatan sematik, dan tingkatan efektifitas. Tingkatan teknis (*technical level*) didefinisikan sebagai akurasi dan efisiensi dari suatu sistem yang menghasilkan informasi. Tingkatan sematik (*semantic level*) didefinisikan sebagai kesuksesan suatu informasi dengan membawa arti yang diinginkan. Tingkatan efektifitas (*effectiveness level*) didefinisikan sebagai efek dari informasi terhadap penerimanya, (Hartono, 2007 : 6).

Kemudian teori Shannon and Weaver (1949) ini dikembangkan kembali oleh Mason (1978) yang memperkenalkan teori "pengaruh" informasi (*information "influence" theory*) yang penekannya pada " pengaruh" (*influence*) dari suatu informasi. Mason (1978) kemudian mengganti istilah efektifitas (*effectiveness*) dengan pengaruh (*influence*) dan didefinisikan tingkatan pengaruh (*influence level*) dari informasi sebagai suatu jenjang dari peristiwa- peristiwa yang terjadi pada titik akhir penerima dari suatu sistem informasi. Tingkatan pengaruh ini berisi dengan urutan- urutan peristiwa pengaruh, yaitu penerimaan dari informasi (*receipt*), evaluasi dari informasi, dan aplikasi dari informasi yang mengarah ke perubahan perilaku penerima (*influence on system*). Model kesuksesan sistem teknologi informasi dari Shannon and Weaver (1949) yang kemudian dikembangkan kembali oleh Mason (1978).

Selain model kesuksesan yang dikemukakan oleh DeLone and McLean tersebut, Loudon and Loudon (2000) juga menyatakan bahwa untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi di tentukan oleh lima variabel. Kelima variabel tersebut adalah tingkat penggunaan yang tinggi (*high level of system use*), Kepuasan pengguna terhadap sistem (*user satisfaction on system*), sikap yang positif (*favorable attitude*) pengguna terhadap sistem tersebut, tercapainya tujuan sistem informasi (*achieved objectives*) dan imbal balik keuangan (*financial payoff*).

Kesuksesan sistem informasi yang diprosikan oleh kepuasan pengguna oleh banyak peneliti (Balley and Pearson, 1983; Lusiana Spica, 2003; Livari, 2005; Komara, 2005;) saat ini telah banyak digunakan oleh peneliti lainnya untuk mengukur kepuasan pemakai atas pengembangan sebuah sistem. Kemudian dalam pengembangan sistem tersebut harus tetap memperhatikan proses desain dari sistem informasi itu sendiri, agar sistem informasi tersebut dapat berjalan secara efektif. Sebab keefektifan juga menandakan bahwa pengembangan sistem informasi tersebut sukses (Radityo dan Zaulaikha, 2007).

#### 2.1.2 Definisi Teknologi Informasi

Teknologi informasi dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu teknologi yang digunakan dalam pengolahan sistem informasi. Namun dalam arti luas, teknologi informasi adalah suatu konsep yang meliputi hardware, software proses operasional dan manajemen sistem informasi, teknologi jaringan dan peralatan telekomunikasi lainnya, serta keahlian yang diperlukan untuk memproduksi informasi, melakukan pengembangan, manajemen dan pengawasan sistem informasi, (IFAC-EC, 1998, dalam Imelda, 2006).

Teknologi informasi memainkan peranan penting dalam menjalankan operasi organisasi, kecepatan, kemampuan pemrosesan informasi, dan konektivitas komputer dapat secara mendasar meningkatkan efisiensi proses operasi serta meningkatkan komunikasi dan kerjasama antar orang-orang yang bertanggungjawab atas operasi dan manajemennya, (O'Brien, 2006 : 76). Teknologi informasi dapat mengubah cara kerja orang-orang. Teknologi informasi berupa perangkat keras komputer merupakan suatu dari sekian banyak alat bantu yang digunakan oleh orang-orang untuk menjembatani perubahan dalam aktivitas mereka.

### 2.1.3 Definisi Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan kombinasi antara mengambil, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan dan pembuatan keputusan didalam menjalankan dan mengontrol organisasi. McLeod (2004:9) mendefinisikan sistem informasi sebagai kelompok elemen yang terintegrasi yang melakukan pengolahan data untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan definisi tersebut maka dapat dikatakan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang dirancang sedemikian rupa dengan menggunakan alat bantu teknologi seperti komputer untuk mengolah informasi atau data sehingga menghasilkan informasi yang bermanfaat. Dengan demikian sistem informasi mempunyai peran yang sangat penting dalam setiap organisasi untuk menunjang kegiatan operasionalnya. Menurut O'Brien (2004 : 19) Sistem informasi mempunyai tiga peranan utama yaitu :

1. Mendukung proses bisnis (*support business processes*).
2. Mendukung pembuatan keputusan (*support decision making*).
3. Mendukung keunggulan bersaing (*support competitive advantage*).

### 2.1.4 Sistem Informasi Akuntansi

#### a) Sistem Akuntansi

Sistem akuntansi merupakan sistem pembagian kekuasaan dalam organisasi melalui pemrosesan data keuangan, mulai dari catatan akuntansi sampai dengan penyajian informasi dalam laporan keuangan. Mulyadi (2001:3), mengedefinisikan sistem akuntansi sebagai organisasi formulir, catatan dan laporan yang dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan. Dari definisi tersebut, unsur- unsur sistem akuntansi pokok adalah formulir, catatan yang terdiri dari jurnal, buku besar dan buku pembantu serta laporan.

Akuntansi sebagai sistem informasi terdiri dari lima komponen, (Romney and Stentbart, 2003 : 3) antara lain :

1. Orang-orang yang mengoperasikan sistem tersebut dan melaksanakan berbagai fungsi.
2. Prosedur-prosedur, baik manual, maupun yang terotorisasi, yang dilibatkan dalam mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data tentang aktivitas- aktivitas organisasi.
3. Data tentang proses- proses bisnis organisasi.
4. *Software* yang dipakai untuk memproses data organisasi.
5. Infrastruktur teknologi informasi, termasuk computer, peralatan pendukung (peripheral device), dan peralatan untuk komunikasi jaringan

Kelima komponen tersebut di atas secara bersama-sama memungkinkan suatu sistem informasi akuntansi memenuhi tiga fungsi pentingnya dalam organisasi, yaitu :

1. Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi, sumber daya yang dipengaruhi oleh aktivitas- aktivitas tersebut, dan para pelaku yang terlibat dalam berbagai aktivitas tersebut, agar pihak manajemen, para pegawai dan pihak- pihak luar yang berkepentingan dapat meninjau ulang (review) hal –hal yang terjadi.
2. Mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi pihak manajemen untuk membuat keputusan dalam aktivitas perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan.
3. Menyediakan pengendalian yang memadai untuk menjaga aset- aset organisasi untuk memastikan bahwa data tersebut tersedia saat dibutuhkan, akurat dan andal.

Sistem informasi dirancang guna menyediakan informasi yang diperlukan oleh pihak manajemen untuk pengambilan keputusan. Data- data yang ada dalam perusahaan diolah oleh sistem akuntansi yang menjelaskan berbagai kejadian ekonomi atau

yang biasa disebut sebagai transaksi dalam suatu organisasi. Hasil dari pengolahan data tersebut adalah informasi yang diperlukan baik oleh pihak organisasi itu sendiri maupun pihak luar organisasi kecuali pesaing dalam dunia bisnis. Peranan sistem informasi adalah penting dalam setiap organisasi baik organisasi publik maupun organisasi pemerintah. Sebab jika dalam sebuah organisasi tidak menyediakan informasi akuntansi yang sangat diperlukan, tentu organisasi tersebut tidak akan berjalan sebagaimana mestinya.

#### b) Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD)

Pemerintah Daerah selaku pengelola dana publik harus mampu menyediakan informasi keuangan yang diperlukan secara akurat, relevan, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Sesuai ketentuan peraturan perundangan yang telah ditetapkan, pemerintah daerah berkewajiban untuk membuat Laporan Pertanggung Jawaban Keuangan Negara. Maka Pemerintah Daerah dituntut memiliki sistem informasi yang andal. Sistem ini diperlukan untuk memenuhi kewajiban pemerintah daerah dalam membuat Laporan Pertanggungjawaban Keuangan daerah yang bersangkutan (Nordawan, 2006). Seiring berjalannya waktu tuntutan terhadap perbaikan SIKD maka diperlukan serangkaian reformasi (Halim, 2007 : 18) :

1. Reformasi Anggaran (*budgeting reform*)
2. Reformasi Sistem Pembiayaan (*financing reform*)
3. Reformasi Sistem Akuntansi (*accounting reform*)
4. Reformasi Sistem Pemeriksaan Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (*audit reform*)
5. Reformasi Sistem Manajemen Keuangan Daerah (*financial management reform*)

Pengembangan sistem informasi akuntansi dan tuntutan dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas publik mengharuskan pemerintah daerah untuk memperbaharui sistem untuk memberikan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Ada beberapa yang perlu dipertimbangkan dalam penyusunan sistem akuntansi pemerintahan, antara lain, (Bastian, 2006 : 31) :

1. Sistem akuntansi yang dibuat harus memenuhi prinsip kecepatan, yaitu bahwa sistem akuntansi harus mampu menyediakan informasi yang diperlukan secara tepat waktu dan dapat memenuhi kebutuhan sesuai dengan kualitas yang diperlukan.
2. Sistem akuntansi yang dibuat harus memenuhi keamanan. Hal ini berarti sistem akuntansi harus dapat membantu menjaga harta milik organisasi. Untuk dapat menjaga keamanan harta milik organisasi, sistem akuntansi harus disusun dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip pengawasan internal.

3. Sistem akuntansi yang disusun harus memenuhi prinsip keekonomisan. Hal ini berarti biaya yang dikeluarkan untuk menyelenggarakan sistem akuntansi harus dapat ditekan sehingga relatif tidak mahal. Dengan kata lain, penyelenggaraan sistem akuntansi perlu mempertimbangkan biaya versus manfaat (*cost versus benefit*) dalam menghasilkan suatu sistem informasi.

#### c) Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Kualitas sistem dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kualitas dari software akuntansi. Fokusnya adalah performa dari sistem tersebut, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi bagi kebutuhan pengguna, (DeLone and McLean, 1992).

Secara spesifik agar sistem yang dikembangkan tidak mengalami kegagalan dibutuhkan kemampuan organisasi untuk memprediksi out-come dari upaya yang telah dilakukan dalam pengembangan sistem informasi. Sasaran yang harus dicapai oleh sistem informasi adalah, (Halim, 2007 : 43) :

1. Informasi yang dihasilkan harus tepat pada waktunya, dalam bentuk yang mudah dipahami, relevan dengan keputusan yang akan diambil dan dapat dipercaya, artinya informasi harus teliti dan tidak mengandung kesalahan-kesalahan.
2. Biaya untuk melaksanakan sistem informasi itu harus dibuat seminimal mungkin tanpa mengorbankan manfaat sistem dalam menghasilkan informasi dan dalam mengawasi harta milik perusahaan atau organisasi.
3. Sistem informasi yang direncanakan harus fleksibel, dalam arti sistem itu harus dapat menampung perubahan dalam kebutuhan informasi tanpa perlu mengadakan perubahan yang sangat besar.
4. Sistem informasi harus sederhana dalam arti mudah dipahami oleh pelaksana dan juga mudah dilaksanakan tanpa menimbulkan kesulitan-kesulitan yang tidak perlu.

#### d) Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi merujuk pada output dari sistem informasi, hal ini menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dan informasi yang dihasilkan, DeLone and McLean (1992). Kualitas informasi dalam penelitian didefinisikan sebagai kualitas dari laporan keuangan yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Penggunaan teknologi seperti komputer diharapkan akan

membawa dampak pada informasi yang dihasilkan. Teknologi informasi mempunyai lima fungsi. (Halim, 2007 : 43) yaitu : 1) *Mengumpulkan data*, 2) *Pengolah data*, 3) *Pelaporan data*, 4) *Penyimpanan*, 5) *Pengiriman*.

e) *Penggunaan Nyata (Actual Use)*

DeLone and McLean (1992) menyatakan bahwa penggunaan dan kepuasan user berhubungan erat. Konsep penggunaan (*use*) dari suatu sistem dapat dilihat dari beberapa perspektif, yaitu, penggunaan nyata (*actual use*), dan penggunaan persepsian (*perceived use*) atau penggunaan yang dilaporkan sendiri (*reported use*). Beberapa peneliti menggunakan penggunaan nyata dengan mengukur banyaknya waktu koneksi dari pemakai, atau jumlah penggunaan fungsi- fungsi komputer, jumlah catatan klien yang diproses, atau aktual biaya yang dibebankan untuk penggunaan komputer, (Hartono, 2005 :19). Pengalaman positif terhadap penggunaan akan menghasilkan kepuasan user yang lebih besar. Dengan demikian dapat dikatakan jika pemakai merasa bahwa memanfaatkan bermacam-macam fungsi dari sistem informasi akan meningkatkan kepuasan mereka maka semakin sering mereka akan menggunakan sistem tersebut.

f) *Kepuasan Pemakai (user satisfaction)*

Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) dalam hal ini pegawai pemerintah daerah adalah respon pemakai terhadap pemakaian keluaran sistem informasi. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) merupakan evaluasi pemakai dan respon efektif terhadap pengalaman dalam penggunaan teknologi informasi. Chiu *at.al* (2007). Kepuasan dapat dikatakan sebagai perbandingan antara harapan pemakai dengan hasil dari pemanfaatan teknologi informasi. Kegagalan suatu sistem dapat terjadi jika sistem tersebut tidak dapat memenuhi harapan pemakai. Kepuasan pemakai sistem informasi adalah menyangkut penilaian pemakai terhadap kemampuan sistem yang digunakan. Salah satu faktor yang menjadi indikator keberhasilan sistem adalah kepuasan yang dirasakan oleh pemakai. Sikap pemakai yang tidak puas terhadap penggunaan sistem akan mempengaruhi pengembangan sistem. Oleh karena itu dalam pengembangan sistem diperlukan perencanaan dan implementasi yang sangat hati- hati untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan.

Diperlukan kejelian organisasi dalam pengembangan sistem untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem tersebut. Hal ini dapat dilakukan dengan mengembangkan sistem yang memadai keran dengan sistem yang memadai akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pemakai. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) dalam hal ini

pegawai pemerintah daerah adalah respon pemakai terhadap pemakaian keluaran sistem informasi. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) merupakan evaluasi pemakai dan respon efektif terhadap pengalaman dalam penggunaan teknologi informasi. Chiu *at.al* (2007). Kepuasan dapat dikatakan sebagai perbandingan antara harapan pemakai dengan hasil dari pemanfaatan teknologi informasi. Kegagalan suatu sistem dapat terjadi jika sistem tersebut tidak dapat memenuhi harapan pemakai.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Besarnya harapan masyarakat kepada pemerintah untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang baik (*good government*) mengharuskan pemerintah untuk terus menerus melakukan perbaikan- perbaikan didalam tubuh pemerintah sendiri. Pelaksanaan pemerintahan yang transparan dan akuntabel ditandai dengan tata kelola pemerintahan yang baik, adanya transparansi, akuntabilitas publik, partisipasi, efisiensi, efektivitas dan penegak hukum. Salah satu alat yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan tersebut adalah sistem akuntansi pemerintah baik pusat maupun daerah. Sejak bergulirnya otonomi daerah dan desentralisasi fiskal membawa dampak pada akuntansi sektor publik, yaitu perlunya pemerintah daerah melakukan sistem akuntansi keuangan daerah. Pembaharuan terhadap sistem keuangan daerah harus terus dilakukan untuk memenuhi prinsip transparansi dan akuntabilitas. Penyelenggaraan sistem informasi keuangan daerah (SIKD) adalah dikeluarkannya peraturan perundangan seperti UU No. 25 tahun 1999, dan PP No. 11 tahun 2000. Selanjutnya perubahan peraturan tentang pengolahan keuangan daerah dengan dikeluarkannya peraturan pemerintah no 58 tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan daerah, dan ditindaklanjuti dengan adanya petunjuk teknis pelaksanaan PP 58 tahun 2005 dengan disahkannya peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) nomor 13 tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.

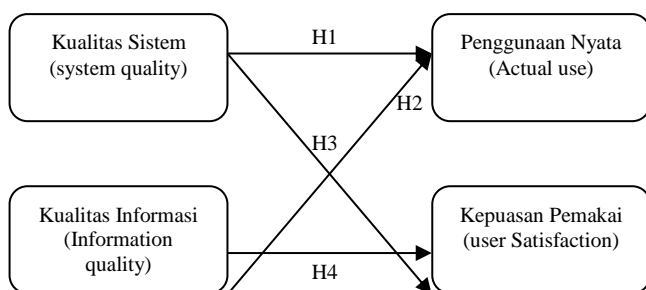
Perkembangan teknologi informasi mempunyai dampak yang sangat signifikan terhadap sistem akuntansi. Akuntansi sebagai suatu sistem informasi, mengidentifikasi, mengumpulkan, dan mengkomunikasikan informasi ekonomikepada berbagai pihak. Sistem informasi akuntansi berbasis teknologi dirancang untuk mengubah data akuntansi menjadi informasi. Dan merupakan rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan dan proses menjadi informasi. Sistem informasi akuntansi yang akan diimplementasikan dalam suatu organisasi perlu dievaluasi kemampuannya. Suatu sistem yang sukses diimplementasikan adalah sistem yang mempunyai

kinerja yang baik. Artinya kinerja sistem yang baik adalah sistem yang mempunyai kemampuan *hardware* dan *software* dalam mendukung sistem dan kemudahan dalam pemakaiannya yang berdampak pada peningkatan kinerja individu maupun organisasi.

Sistem informasi yang dikembangkan harus berorientasi pada pemakai artinya sistem tersebut harus dapat memuaskan pemakainya sebab kepuasan pemakai merupakan salah satu indikator keberhasilan sistem. DeLone and McLean (1992), menyatakan bahwa kesuksesan suatu sistem informasi disebabkan oleh faktor-faktor: Kualitas sistem (*System quality*), kualitas informasi (*information quality*), Penggunaan (*use*), Kepuasan pemakai (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organization impact*).

Kesuksesan suatu sistem menandakan bahwa kinerja tersebut adalah baik. Menurut DeLone and McLean (1992) kesuksesan pengembangan sistem diproksi dengan dua variabel yaitu intensitas penggunaan sistem dan kepuasan pemakai sistem informasi yang bersangkutan. Kemudian variabel-variabel yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas sistem (*system quality*) dan Kualitas Informasi (*information quality*).

Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka pemikiran penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar. 1 : Kerangka Pemikiran**

## 2.3 Pengembangan Hipotesis

### 2.3.1 Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Penggunaan Nyata (*Actual Use*)

Kualitas sistem merujuk seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai, DeLone and McLean (1992). Livari (2005) mengkarakteristikan kualitas sistem sebagai karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, seperti kemudahan penggunaan,

kenyamanan, atau fleksibilitas. Semetara chiu, *et.al* (2007) mengartikan kualitas sistem sebagai kepercayaan tentang karakteristik kinerja dari sistem.

Kualitas informasi (*information quality*) adalah mengukur dari sistem informasi dan merujuk pada *output* dari sistem informasi tersebut penelitian yang dilakukan oleh Wang (2007) menunjukkan bahwa niatan untuk menggunakan sistem dipengaruhi oleh nilai yang dirasakan oleh user yang dipengaruhi oleh kualitas sistem dualitas informasi, dan kualitas layanan. Penelitian lainnya dilakukan oleh Holsapple and Post Lee (2006) yang meneliti keberhasilan E- Learning menunjukkan bahwa kualitas informasi mempengaruhi penggunaan dan kemudian akan berdampak pada kinerja individu. Konsep terhadap penggunaan (*use*) adalah perilaku seseorang atau niat mereka untuk menggunakan suatu sistem teknologi informasi. Seseorang akan menggunakan sistem jika mereka percaya bahwa sistem tersebut berguna dan berkualitas dalam membantu penyelesaian pekerjaannya.

Livari (2005) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem dipahami oleh pemakai maka semakin sering mereka menggunakan sistem tersebut dan semakin puas mereka terhadap sistem. Pemakai sistem dalam meningkatkan kinerjanya mengharapkan sebuah sistem yang berkualitas untuk memanfaatkan sistem tersebut.

Penelitian tentang kepuasan terhadap penggunaan sebuah sistem dilakukan oleh chiu *et.al* (2007) yang menyatakan bahwa kepuasan pemakai sistem dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan penggunaan sistem. Kepuasan pemakai sistem mengandung arti bahwa dengan menggunakan sistem terjadi peningkatan kinerja yang lebih baik dalam menyelesaikan pekerjaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Livari (2005), berhasil menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) merupakan prediktor signifikan bagi kepuasan pemakai tetapi tidak untuk penggunaan sistem. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Radityo dan Zaulaikha (2007) menunjukkan hasil yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Livari. Hasil penelitian Radityo dan Zulaikha menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap intensitas pengguna sistem dan kepuasan pemakai. Sementara penelitian yang dilakukan oleh wang (2007) berhasil menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem, sedangkan niat untuk menggunakan kembali sebuah sistem dipengaruhi oleh nilai yang dirasakan dan kepuasan user.

Kualitas sistem yang dirasakan oleh pegawai Pemda sebagai pengguna akan

mempengaruhi penggunaan terhadap sebuah sistem. Semakin tinggi kualitas yang dirasakan maka semakin sering pegawai menggunakan sistem tersebut sehingga akan memberikan kepuasan bagi mereka yang pada akhirnya akan berdampak pada kinerja sistem itu sendiri. Berdasarkan pada teori pengaruh informasi (information “influence” Theory) dan penelitian terdahulu maka penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H- 1: Kualitas (System quality) berpengaruh terhadap penggunaan nyata (*actual use*)

H- 2: Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap penggunaan nyata (*actual use*)

### 2.3.2 Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan kepuasan pemakai (*User Satisfaction*)

Kepuasan pemakai (user satisfaction) dalam hal ini pegawai Pemda adalah respon dan umpan balik pemakai terhadap pemakaian keluaran sistem informasi. Sikap pemakai terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pemakai terhadap sistem yang digunakan, Radityo dan Zulaikha (2007). DeLone and McLean (1992), dalam model kesuksesan sistem informasi menyatakan bahwa level kualitas sistem dan kualitas informasi yang tinggi akan menghasilkan kepuasan pemakai, sementara hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan telah dikaji oleh Chiu, et.al (2007), yang menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi mempunyai efek signifikan terhadap kepuasan user. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Baridwan dan Latifah (2007) diperoleh hasil berbeda yaitu bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan (efektifitas sistem). Berdasarkan hasil penelitian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) akan mempengaruhi frekuensi pemakaian terhadap suatu sistem dan kemudian akan menjadi tolak ukur kepuasan pemakai. Dari uraian di atas maka hipotesis selanjutnya adalah sebagai berikut :

H-3 : Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*)

H-4 : Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*)

### 2.3.3 Penggunaan Nyata (*aktual use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*)

Penggunaan dari sebuah sistem informasi telah banyak digunakan oleh para peneliti sebagai

tolak ukur suksesnya suatu sistem informasi. Kesuksesan suatu sistem informasi menandakan bahwa pemakai sistem merasa puas dengan penggunaan sistem tersebut. Penggunaan sistem secara berulang-ulang atau secara intens menandakan bahwa sistem yang dikembangkan berhasil diterapkan.

Penggunaan sistem mempunyai hubungan dengan kepuasan pemakai sistem, sebab jika pemakai merasa dengan menggunakan sistem informasi itu mendatangkan manfaat yang besar maka pemakai tentu tidak akan berhenti untuk menggunakannya. Penggunaan terhadap sebuah sistem informasi akan mempengaruhi kepuasan pemakainya. Semakin tinggi tingkat frekuensi penggunaan mengindikasikan pemakai merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut.

Antara penggunaan sistem dan kepuasan pemakai mempunyai hubungan atau pengaruh diantara keduanya. Penelitian yang dilakukan oleh Otieno et.al (2007), Menyatakan bahwa penggunaan sistem (EMR) mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan pemakai. Dengan demikian hipotesis (H5) penelitian ini adalah :

H-5 : Penggunaan nyata (*actual use*) berpengaruh terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*).

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf pegawai Propinsi Jambi yang bertugas dibagian keuangan. Sesuai dengan data Tahun 2013 di Badan Kepegawaian Daerah, Pemerintah Provinsi Jambi mempunyai 65 Satuan Kerja Perangkat Daerah. Terdiri atas : 15 Sekretariat, 16 Dinas-Dinas, 18 Badan dan Lembaga Teknis, serta 16 UPTD/UPTB. Populasi diambil pada SKPD yang menerapkan SIKD yaitu terdiri dari : 12 Sekretariat, 16 Dinas-Dinas, 18 Badan, dan 16 UPTD.

Metode sampel yang digunakan adalah metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel penelitian. Adapun teknik sampling yang digunakan adalah metode *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, (Sugiyono, 2008: 122).

### 3.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian ini terdiri dari variabel: Kualitas Sistem (*System Quality*) dan Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang berfungsi sebagai variabel eksogen (*exogenous variabel*). Sedangkan variabel penggunaan Nyata (*Actual*



Use) dan Kepuasan pegawai (*User Satisfaction*) berfungsi sebagai variabel endogen (*endogenous variabel*). Berikut ini deskripsi dari variabel-variabel penelitian yang akan diuji terlihat pada tabel 1. sebagai berikut :

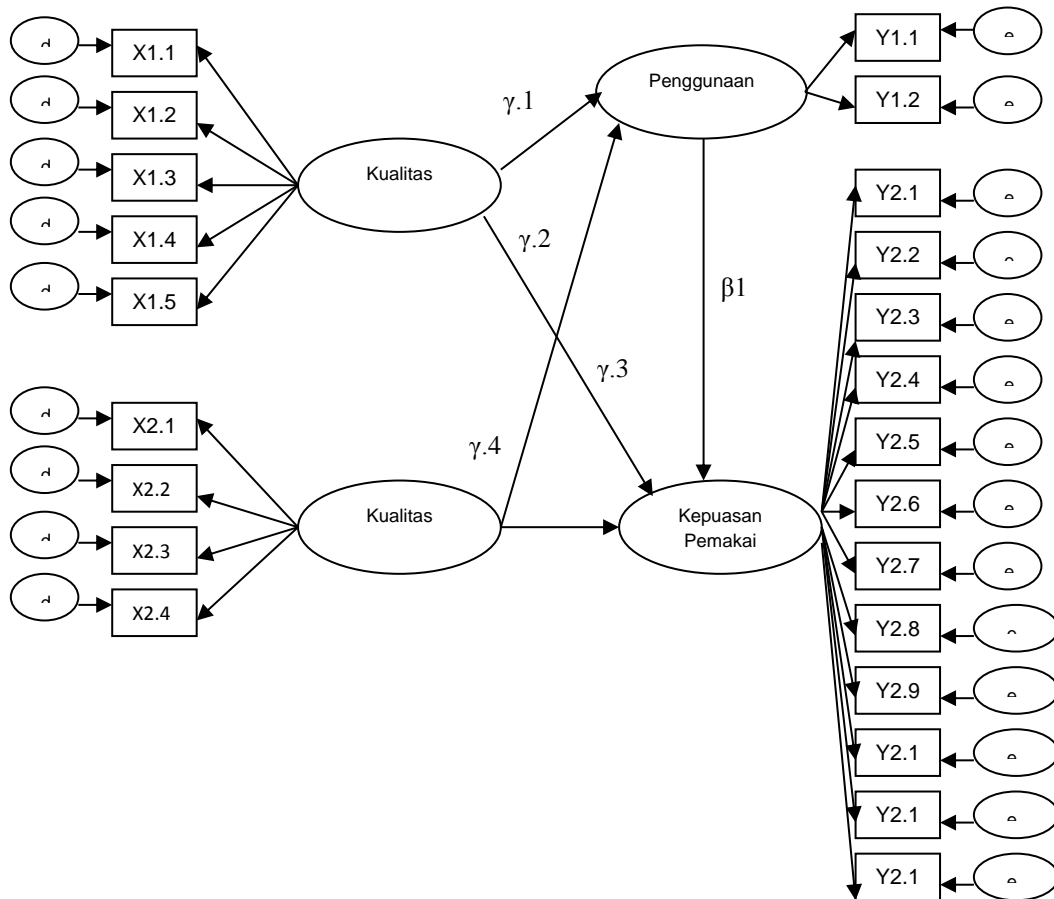
**Tabel. 1**  
**Deskripsi dari Variabel-Variabel Penelitian**

Variabel	Definisi / Konsep Variabel	Indikator Pengukuran	Skala Pengukuran
(X1)	Variabel Eksogen Kualitas Sistem Sumber : Hakkinen dan Himola (2007).	1. Mudah dipahami 2. Waktu Respon/Keandalan	Skala Ordinal (Likert) 1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Agak Tidak Setuju 4. Netral 5. Agak Setuju 6. Setuju 7. Sangat Setuju
(X2)	Variabel Eksogen Kualitas Informasi Sumber : Hakkinen dan Himola (2007).	1. Ketepatan dan Kecepatan 2. Up to date/terbaru 3. Kelengkapan data 4. Kegunaan / Relevansi	Skala Ordinal (Likert) 1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Agak Tidak Setuju 4. Netral 5. Agak Setuju 6. Setuju 7. Sangat Setuju
(Y2)	Variabel Endogen Kepuasan Pemakai Sumber : Tjhai Fung Jen (2002).	1. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan 2. Peningkatan Kinerja 3. Peningkatan Kepuasan 4. Ketersediaan Informasi 5. Kenyamanan Penggunaan 6. Efisiensi 7. Kontribusi 8. Pencapaian Tujuan 9. Daya Tarik 10. Dapat dipercaya 11. Fleksibel 12. Efektivitas Program dan Mengurangi Duplikasi	Skala Ordinal (Likert) 1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Agak Tidak Setuju 4. Netral 5. Agak Setuju 6. Setuju 7. Sangat Setuju

### 3.3 Model dan Teknik Analisa Data

Berdasarkan kerangka konseptual dan rancangan penelitian yang ada, maka penelitian ini menggunakan model analisis SEM (*structural equation modelling*). Teknik *structural equation modelling* memungkinkan untuk menguji beberapa variabel dependen sekaligus, dengan beberapa variabel independen (Ferdinand, 2002:5). Keunggulan aplikasi *Structure Equation Model* (SEM) dalam penelitian manajemen adalah karena kemampuannya untuk mengkonfirmasi dimensi atau faktor dari sebuah konsep melalui indikator-indikator yang secara teoritis ada.

Berdasarkan kerangka konseptual dan hipotesis, dapat digambarkan dalam diagram jalur seperti dibawah ini :



**Gambar. 2 : Diagram Jalur Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Penggunaan Nyata terhadap kepuasan pemakai.**

Dari Gambar diatas dapat dikonversikan kedalam persamaan struktural yang menunjukkan pengaruh kualitas system, kualitas informasi dan penggunaan nyata terhadap kepuasan pemakai sebagai berikut :

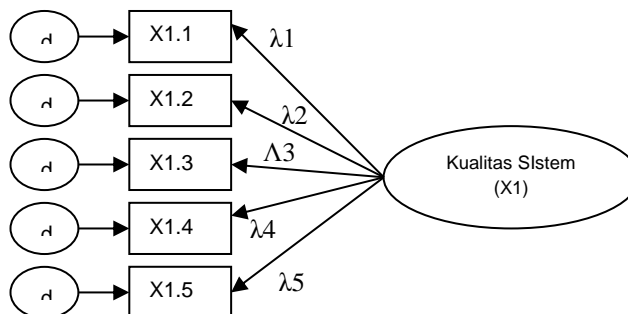
$$Y_1 = \lambda_1 X_1 + \lambda_2 X_2 + \epsilon$$

$$Y_2 = \lambda_3 X_1 + \lambda_4 X_2 + \beta Y_1 + \epsilon$$

Dimana :

1.  $Y_1$  = Penggunaan Nyata
2.  $Y_2$  = Kepuasan Pemakai
3.  $X_1$  = Kualitas Sistem
4.  $X_2$  = Kualitas Informasi
5.  $\gamma$  (gama) = Koefisien jalur yang menjelaskan pengaruh dari variabel eksogen ke variable endogen.
6.  $\beta$  (beta) = Koefisien jalur yang menjelaskan pengaruh dari variabel endogen ke variable endogen lainnya.
7.  $\epsilon$  (error) = *Error team* yang berkaitan dengan *latent variable* endogen.

Bila digambarkan dalam model, pengukuran kontruks eksogen kualitas sistem ini akan nampak sebagai berikut :

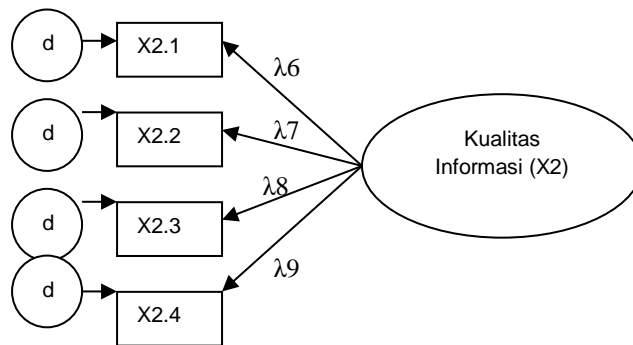


**Gambar. 3 : Pengukuran Konstruksi Kualitas Sistem**

Gambar diatas didapat dikonversikan ke dalam persamaan sebagai berikut :

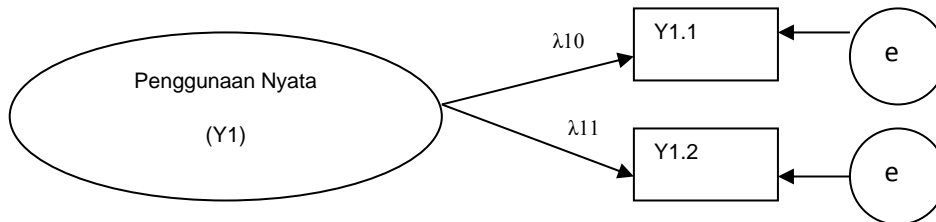
$$\begin{aligned} X_{1.1} &= \lambda_1 + X_1 + e_1 \\ X_{1.2} &= \lambda_2 + X_1 + e_2 \\ X_{1.3} &= \lambda_3 + X_1 + e_3 \\ X_{1.4} &= \lambda_4 + X_1 + e_4 \\ X_{1.5} &= \lambda_5 + X_1 + e_5 \end{aligned}$$

Bila digambarkan dalam model, pengukuran kontruks eksogen kualitas informasi ini akan nampak sebagai berikut :



**Gambar. 4 : Pengukuran Konstruks Kualitas Infomasi**

Bila digambarkan dalam model, pengukuran kontruks eksogen Penggunaan Nyata ini akan nampak sebagai berikut :

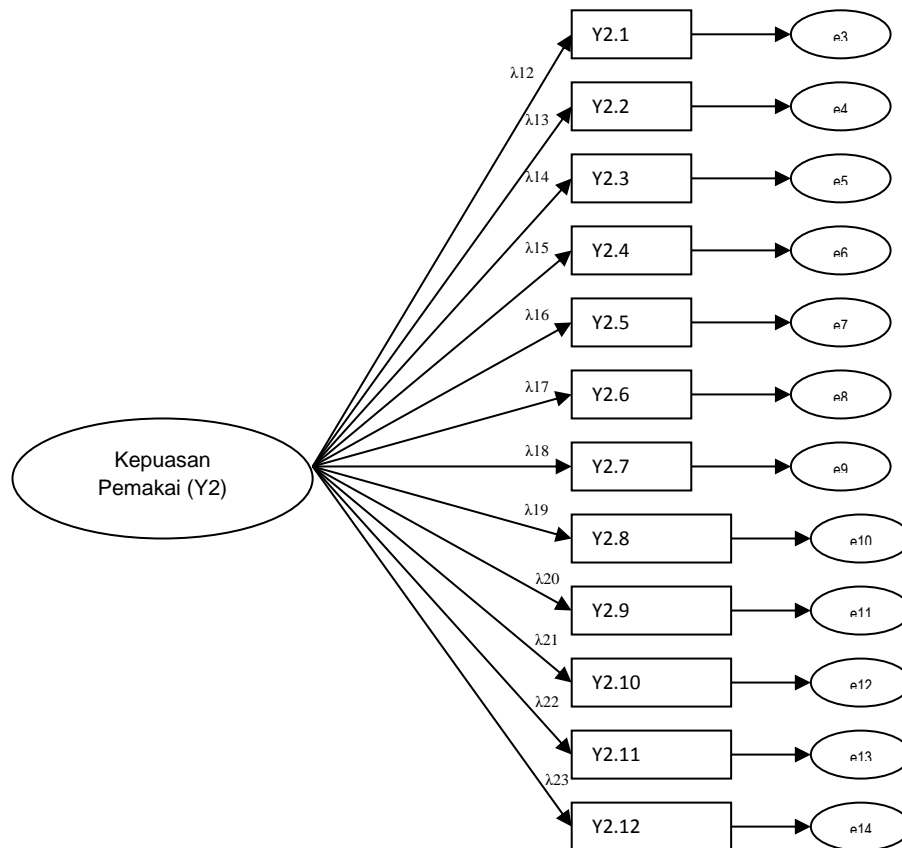


**Gambar. 5 : Pengukuran Konstruk Penggunaan Nyata**

Gambar di atas dapat dikonversikan kedalam persamaan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} Y_{1.1} &= \lambda_{10} + Y_1 + e_{10} \\ Y_{1.2} &= \lambda_{11} + Y_1 + e_{11} \end{aligned}$$

Bila digambarkan dalam model, pengukuran kontruks eksogen Kepuasan Pemakai ini akan nampak sebagai berikut :



**Gambar. 6 : Pengukuran Konstruk Kepuasan Pemakai**

Gambar diatas dapat dikonversikan ke dalam persamaan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 Y_{2.1} &= \lambda_{12} + Y_2 + e_{12} \\
 Y_{2.2} &= \lambda_{13} + Y_2 + e_{13} \\
 Y_{2.3} &= \lambda_{14} + Y_2 + e_{14} \\
 Y_{2.4} &= \lambda_{15} + Y_2 + e_{15} \\
 Y_{2.5} &= \lambda_{16} + Y_2 + e_{16} \\
 Y_{2.6} &= \lambda_{17} + Y_2 + e_{17} \\
 Y_{2.7} &= \lambda_{18} + Y_2 + e_{18} \\
 Y_{2.8} &= \lambda_{19} + Y_2 + e_{19} \\
 Y_{2.9} &= \lambda_{20} + Y_2 + e_{20} \\
 Y_{2.10} &= \lambda_{21} + Y_2 + e_{21} \\
 Y_{2.11} &= \lambda_{22} + Y_2 + e_{22} \\
 Y_{2.12} &= \lambda_{23} + Y_2 + e_{23}
 \end{aligned}$$

Persoalan yang sering dihadapi dalam model kausal adalah masalah identifikasi (*identification problem*). *Identification problem* pada prinsipnya adalah mengatasi *identification problem* ini dengan memberikan konstrain pada model yang di analisis. Konsekwensi dari pemberian konstrain ini akan mengeliminasi *estimated coefficient* yang berarti nilai *critical ratio* dan *probability* tidak muncul. Pemilihan letak konstrain dilakukan dengan mempertimbangkan dukungan teori dan nilai koefisien regresi melalui beberapa kali pengujian sehingga menghasilkan model estimasi yang baik (Hair, 1998 : 608).

Melakukan Interpretasi terhadap hasil pengukuran konstruk dengan berpedoman pada tingkat signifikansi loading factor Koefisien lama ( $\lambda$ ) yang berpatokan pada nilai probability (p) dan dianggap signifikan apabila nilai  $p \leq 0.05$ .

Selanjutnya menguji model lengkap yang berasal dari seluruh konstruk dan indikator yang signifikan untuk mengkaji pengaruh kualitas system dan kualitas informasi terhadap penggunaan nyata, pengaruh kualitas system dan kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai, serta pengaruh penggunaan nyata terhadap kepuasan pemakai dengan mengamati koefisien jalur (regresi terstandar), baik arah, besaran, maupun signifikansi. Penilaian signifikansi berpedoman pada nilai probability (p), batas signifikansi yang digunakan adalah  $p \leq 0.05$ .

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner ke masing-masing SKPD untuk diserahkan pada responden yang terpilih sebagai sampel dan dilakukan secara langsung oleh peneliti. Pengisian kuesioner oleh responden membutuhkan waktu antara tiga sampai dengan enam hari, sehingga peneliti membutuhkan waktu empat Minggu dalam pengumpulan data. Hal ini disebabkan karena proses penyebaran kuesioner tidak dilakukan secara bersama-sama untuk semua SKPD melainkan dilakukan dengan cara acak.

Jumlah kuesioner yang didistribusikan adalah sebanyak 135 sesuai dengan hasil penentuan jumlah sampel berdasarkan metode kriteria yang ditentukan. Kemudian dari 135 kuesioner yang didistribusikan sebanyak 11 tidak dikembalikan, sedangkan yang kembali sebanyak 124 dan 3 diantaranya rusak sehingga tidak dapat diolah. Dengan demikian jumlah kuesioner yang diolah adalah 121.

Karakteristik responden yang dipandang perlu untuk diuraikan dalam penelitian ini terdiri atas : Status Pegawai, Jenjang Pendidikan, Jabatan dan Lamanya bertugas di bagian keuangan khususnya yang terlibat langsung dengan Aplikasi Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah.

##### 4.1 Variabel Kualitas Sistem

Variabel Kualitas Sistem mengukur kemampuan dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sebuah sistem informasi agar dapat menyediakan informasi bagi kebutuhan pengguna. Untuk mengukur variabel kualitas sistem digunakan 5 item pertanyaan yang dijawab oleh 121 responden dengan jawaban mulai dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju sehingga menghasilkan jawaban sebanyak 605 kali. Semakin tinggi skor variabel ini, berarti kualitas sistem yang melekat pada sistem informasi yang digunakan semakin tinggi. Sebaliknya jika skor variabel ini semakin rendah, menunjukkan bahwa kualitas sistemnya semakin rendah. Jawaban responden tersebut perlu diringkas agar lebih jelas.

Dari 5 item pertanyaan yang dijawab oleh 121 responden jawaban sangat tidak setuju sebanyak 14 kali atau 2%, tidak setuju 38 kali atau 6%,agak tidak setuju sebanyak 65 kali atau 11%, netral 92 kali atau 15%, agak setuju 140 kali atau 23%, setuju 215 kali atau 35%, sangat setuju 41 kali atau 7% . Jika dilihat dari jawaban responden jawaban setuju memiliki frekuensi tertinggi maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas sistem yang digunakan adalah baik menurut pemakai. Pemakai sistem akan memperhatikan kualitas dari sebuah sistem yang digunakan. Artinya jika sistem memiliki kualitas yang tinggi maka pemakai akan terus menggunakan sistem tersebut.

##### 4.2 Variabel Kualitas Informasi

Variabel Kualitas Informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi yang digunakan oleh pemakai yaitu menyangkut dengan nilai, manfaat, relevansi dan urgensi dari informasi yang dihasilkan dari sebuah sistem informasi. Untuk mengukur kualitas informasi dipergunakan empat item pertanyaan yang dijawab oleh 121 responden dengan jawaban mulai dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju sehingga menghasilkan frekuensi jawaban sebanyak 484 kali. Semakin tinggi skor variabel ini, berarti kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi yang digunakan semakin tinggi. Sebaliknya jika skor variabel ini semakin rendah, menunjukkan bahwa kualitas informasinya semakin rendah. Jawaban responden tersebut perlu diringkas agar lebih jelas.

Dari 4 item pertanyaan yang dijawab oleh 121 responden jawaban sangat tidak setuju sebanyak 7 kali atau 1%, tidak setuju 19 kali atau 4%, agak tidak setuju sebanyak 46 kali atau 10%, netral 65 kali atau 13%, agak setuju 93 kali atau 19%, setuju 204 kali atau 42%, sangat setuju 50 kali atau 10% . Jika dilihat dari jawaban responden jawaban setuju memiliki frekuensi tertinggi maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas informasi dari hasil atau output dari sistem informasi yang digunakan adalah semakin baik. Pemakai sistem akan mengutamakan hasil atau output dari sebuah sistem yang digunakan. Jika output dari sebuah sistem memiliki kualitas yang tinggi maka pemakai sistem akan terus menggunakan sistem tersebut dan mereka akan merasa puas dengan hasil keluaran dari sistem yang digunakan.

##### 4.3 Variabel Penggunaan Nyata

Variabel Penggunaan Nyata yaitu mengukur tindakan berapa lama pemakai sistem menggunakan suatu sistem teknologi informasi. Variabel penggunaan nyata akan diukur dengan dua item pertanyaan yang dijawab oleh 121 responden sehingga menghasilkan frekuensi jawaban sebanyak 242 kali. Jawaban responden akan diringkas agar lebih jelas. Berikut ini akan disajikan distribusi jawaban responden untuk variabel penggunaan nyata.

Dari 2 item pertanyaan yang dijawab oleh 121 responden tidak ada yang menjawab tidak pernah/kurang dari 1 jam, Jarang atau 1-5 jam sebanyak 11 kali atau 5%, kadang-kadang atau 5 sampai 10 jam 26 kali atau 11%, biasa atau 10 sampai dengan 15 jam adalah 44 kali atau 18%, agak sering atau 15 sampai dengan 20 jam adalah 50 kali atau 21%, sering atau 20 sampai dengan 25 jam adalah 76 kali atau 32% , sering sekali atau lebih dari 25 jam seminggu adalah 35 kali atau 15%. Dari jawaban responden frekuensi tertinggi adalah sering menggunakan sistem atau antara 20

sampai dengan 25 jam dalam waktu satu minggu, atau dalam waktu lima hari kerja. Pemakai sistem akan senang menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut memberikan kepuasan bagi pemakainya.

#### 4.4 Variabel Kepuasan Pemakai

Variabel Kepuasan Pemakai yaitu mengukur evaluasi pemakai atau respon efektif terhadap pengalaman dalam penggunaan teknologi informasi oleh pengguna dalam hal ini adalah pegawai Pemerintah Daerah. Untuk mengukur kepuasan pemakai dalam penelitian ini digunakan 12 pertanyaan atau frekuensi jawaban dari 121 responden adalah sebanyak 1452 dengan jawaban mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Semakin tinggi skor jawaban atas variabel ini, berarti kepuasan pemakai atas sistem informasi yang digunakan semakin tinggi. Sebaliknya semakin rendah skor variabel ini, menunjukkan bahwa kepuasan pemakai atas sistem informasi yang digunakan semakin rendah. Jawaban responden tersebut perlu diringkas agar pengukuran terhadap variabel kepuasan pemakai lebih jelas.

Dari 12 item pertanyaan yang dijawab oleh 121 responden, jawaban sangat tidak setuju frekuensinya sebanyak 22 kali atau 2%, tidak setuju sebanyak 86 kali atau 6%, agak tidak setuju sebanyak 114 kali atau 8 %, netral sebanyak 234 kali atau 16%, agak setuju sebanyak 236 kali atau 16%, setuju sebanyak 589 kali atau 41%, dan sangat setuju sebanyak 171 kali atau 12%. Dari jawaban responden diatas untuk variabel kepuasan pemakai dengan jawaban setuju memiliki frekuensi tertinggi dan jawaban sangat tidak setuju memiliki frekuensi terendah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pemakai dalam hal ini pegawai yang terlibat dalam SIKD melalui penggunaan teknologi informasi berhasil diterapkan, sebab kepuasan pemakai adalah satu tolok ukur dari keberhasilan sebuah sistem.

#### 4.5 Uji Instrumen Penelitian

##### 4.5.1 Uji Validitas & Reliabilitas

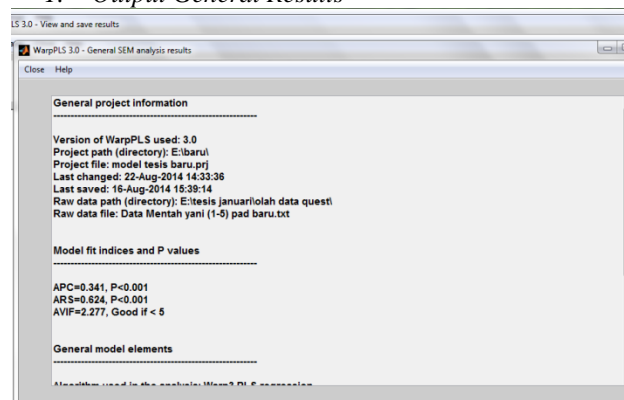
Uji validitas dimaksudkan untuk menguji apakah alat ukur yang digunakan benar-benar dapat mengukur variabel yang akan diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data ( mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono,2008 : 172)

Uji Reliabilitas digunakan untuk melihat korelasi antara item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner. Selain itu, uji ini juga digunakan untuk melihat konsistensi pertanyaan yang digunakan dari waktu ke waktu. Instrumen dikatakan reliabel atau andal jika alat-alat tersebut mendapatkan hasil yang konsisten, instrument ini

dapat dipakai dengan aman karena dapat bekerja dengan baik pada waktu yang berbeda dan kondisi yang berbeda (Copper and Emory,1996). Reliabilitas menunjukkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner secara konsisten dapat digunakan dalam mengukur variabel, sehingga jika akan digunakan untuk penelitian dalam kondisi yang sama maka variabel tersebut masih dapat diandalkan.

##### 4.5.2 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas

###### 1. Output General Results



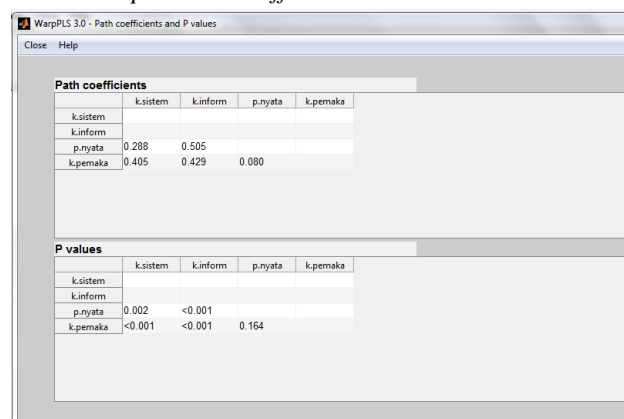
Gambar. 7 : Hasil Output General Results

Pada hasil output tersebut diatas dapat uji reliabilitas bagian model fit indices and P Values terdapat 3 indikator fit yaitu Average Path Coefficient (APC), Average R-Squared (ARS) dan Average Variance Inflation Factor (AVIF). Adapun hasil output dapat terlihat dalam tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel. 2  
Hasil Uji Reliabilitas Model Fit Indices and P-Values

No	Uraian	Angka	P-Values	Hasil	Kesimpulan
1.	Average Path Coefficient (APC)	0,341	< 0,001	Signifikan	Reliabel
2.	Average R-Squared (ARS)	0,624	< 0,001	Signifikan	Reliabel
3.	AVIF	2,277	< 5	Memenuhi criteria	Reliabel

###### 2. Output Path Coefficients and P Values



Gambar. 8 : Hasil Output General Results

Dari hasil output diatas dapat diperoleh hasil antara lain :

1. Koefisiensi Jalur Pengaruh Langsung Kualitas Sistem terhadap Penggunaan Nyata adalah 0,288 dan signifikan dengan nilai  $p = 0,002$ .
  2. Koefisiensi Jalur Pengaruh Langsung Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pemakai adalah 0,405 dan signifikan dengan nilai  $p < 0,001$ .
  3. Koefisiensi Jalur Pengaruh Langsung Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Nyata adalah 0,505 dan signifikan dengan nilai  $p < 0,001$ .
  4. Koefisiensi Jalur Pengaruh Langsung Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pemakai adalah 0,429 dan signifikan dengan nilai  $p < 0,001$ .
  5. Pengaruh Langsung Penggunaan Nyata terhadap Kepuasan Pemakai adalah 0,080 dan tidak signifikan dengan nilai  $p = 0,164$ .
3. *Output Standard Errors and Effect Size for Path Coefficient*

Standard errors for path coefficients				
	k.sistem	k.inform	p.nyata	k.pemaka
k.sistem				
k.inform				
p.nyata	0.096	0.088		
k.pemaka	0.087	0.095	0.081	

Effect sizes for path coefficients				
	k.sistem	k.inform	p.nyata	k.pemaka
k.sistem				
k.inform				
p.nyata	0.188	0.360		
k.pemaka	0.313	0.335	0.052	

**Gambar . 9**  
**Hasil Output Standard Errors and Effect Size for Path Coefficient**

Effect Size dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu lemah (0,02), medium (0,15) dan besar (0,35) (Kock,2013 : Hair,dkk 2013). Hasil Estimasi pada output penelitian antara lain sebagai berikut :

**Tabel. 3**  
**Hasil Uji Reliabilitas Standard Errors and Effect Size fot Path Coefficient**

No	Uraian	Angka	Hasil
1.	Jalur Koefisien Kualitas Sistem – Penggunaan Nyata	0,188	Memenuhi kategori effect size medium
2.	Jalur Koefisien Kualitas Sistem – Kepuasan Pemakai	0,313	Memenuhi kategori effect size besar
3.	Jalur Koefisien Kualitas Informasi – Penggunaan Nyata.	0,360	Memenuhi kategori effect size besar
4.	Jalur Koefisien Kualitas Informasi – Kepuasan Pemakai.	0,335	Memenuhi kategori effect size besar
5.	Jalur Koefisien Penggunaan Nyata – Kepuasan Pemakai.	0,052	Memenuhi kategori effect size lemah

4. *Output Combined loadings and cross-loadings*

Item	k.sistem	k.inform	p.nyata	k.pemaka	SE	P-value
Item 1	(0.795)	0.001	0.147	0.052	0.089	<0.001
Item 2	(0.876)	0.038	0.081	-0.104	0.078	<0.001
Item 3	(0.795)	-0.164	-0.212	-0.002	0.069	<0.001
Item 4	(0.756)	-0.191	-0.120	-0.038	0.068	<0.001
Item 5	(0.843)	0.287	0.085	0.096	0.093	<0.001
Item 6	0.211	(0.834)	0.036	-0.133	0.075	<0.001
Item 7	-0.006	(0.830)	0.225	-0.038	0.098	<0.001
Item 8	-0.261	(0.829)	-0.046	0.235	0.070	<0.001
Item 9	0.071	(0.651)	-0.274	-0.081	0.095	<0.001
Item 10	0.107	0.137	(0.836)	0.106	0.095	<0.001
Item 11	-0.107	-0.137	(0.836)	-0.106	0.091	<0.001
Item 12	-0.303	0.275	-0.056	(0.615)	0.085	<0.001
Item 13	-0.048	-0.231	0.006	(0.629)	0.095	<0.001
Item 14	-0.050	0.288	-0.303	(0.771)	0.078	<0.001
Item 15	0.021	0.216	-0.112	(0.729)	0.098	<0.001
Item 16	0.144	-0.012	-0.144	(0.709)	0.107	<0.001
Item 17	-0.006	-0.187	0.216	(0.615)	0.083	<0.001
Item 18	-0.192	0.063	-0.051	(0.767)	0.092	<0.001
Item 19	-0.169	0.048	-0.194	(0.129)	0.113	0.127

Note: P values < 0.05 are desirable for reflective indicators

**Gambar. 10**  
**Hasil Output Combined loadings and cross-loadings**

Output ini biasanya digunakan peneliti untuk melaporkan hasil pengujian validitas konvergen dari instrument pengukuran (kuesioner). Validitas konvergen merupakan bagian dari measurement model yang dalam SEM-PLS disebut sebagai outer model. Terdapat 2 kriteria untuk menilai apakah outer model memenuhi syarat validitas konvergen yaitu (1) loading harus diatas 0,70 dan (2) nilai p signifikan (<0,05) (Hair,dkk.2013).

Dari hasil gambar output Combined loadings and cross-loadings diatas dapat terlihat bahwa dari instrument pengukuran yaitu kuesioner yang diinput kedalam program Warp PLS terlihat bahwa telah terpenuhinya kriteria validitas konvergen.

5. *Output Latent Variable Coefficients*

	k.sistem	k.inform	p.nyata	k.pemaka
R-squared			0.548	0.700
Composite reliab.	0.907	0.868	0.921	0.981
Cronbach's alpha	0.872	0.796	0.565	0.850
Avg. var. extrac.	0.663	0.624	0.697	0.404
Full collin. VIF	2.967	3.050	2.059	3.009
Q-squared			0.545	0.701

**Gambar. 11**  
**Hasil Output Latent Variable Coefficients**

Secara parsial dari hasil output di atas dapat diperoleh hasil antara lain :

**Tabel. 4**  
**Hasil Output Latent Variable Coefficients (Variabel Eksogen)**

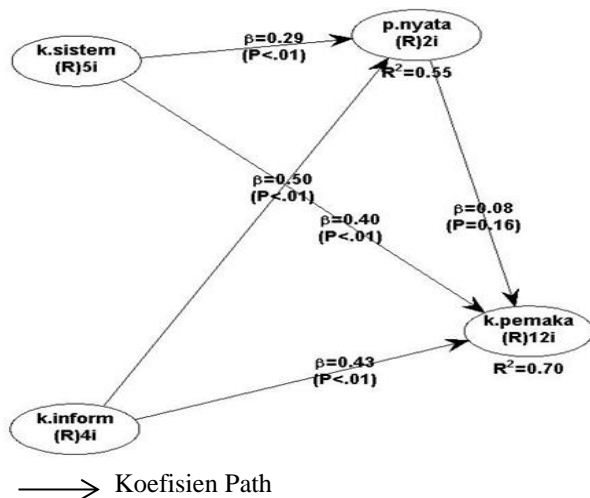
Uraian	Composite reab		Cronbach's alpha		Avg.Var.Extrac		Full Collin.VIF		Kesimpulan
	Hasil	Std	Hasil	Std	Hasil	Std	Hasil	Std	
Kualitas Sistem	0.907	> 0,50	0,872	> 0,70	0,663	> 0,50	2,967	< 3,3	Memenuhi unsur validitas dan reabilitas
Kualitas Informasi	0.886	> 0,50	0,795	> 0,70	0,624	> 0,50	3,050	< 3,3	Memenuhi unsur validitas dan reabilitas

**Tabel. 5**  
**Hasil Output Latent Variable Coefficients ( Variabel Endogen)**

Uraian	R-Squared		Composite reab		Composite alpha		Avg.Var. Extrac		Full Collin.VIF		Q-Squared		Kesimpulan
	Hasil	Std	Hasil	Std	Hasil	Std	Hasil	Std	Hasil	Std	Hasil	Std	
Penggunaan Nyata	0,548	>0,50	0,821	> 0,70	0,565	> 0,70	0,697	> 0,50	2.059	< 3,3	0,545	0,5	Memenuhi unsur validitas dan reabilitas
Kepuasan Pemakai	0,7	>0,50	0,881	>0,70	0,85	> 0,70	0,404	>0,50	3.009	< 3,3	0,701	0,7	Memenuhi unsur validitas dan reabilitas

#### 4.5.3 Pembuktian Hipotesis

Variabel penelitian ini terdiri dari Variabel Eksogen : Kualitas Sistem (*System Quality*) (X1) dan Kualitas Informasi (*Information Quality*) (X2). Sedangkan Variabel Endogen yaitu Penggunaan Nyata (*Actual Use*) (Y1) dan Kepuasan pegawai (*User Satisfaction*) (Y2). Adapun Hipotesis penelitian terdiri atas lima hipotesis dan diuji dengan menggunakan Metode Structural Equation Model, berikut bagan hasil pengujian hipotesis.



**Gambar. 12**  
**Hasil Output Combined loadings and cross-loadings**

Dari hasil output diatas dapat diperoleh hasil antara lain :

1. Koefisiensi Jalur Pengaruh Langsung Kualitas Sistem terhadap Penggunaan Nyata adalah 0,288 dan signifikan dengan nilai  $p < 0,001$ .
2. Koefisiensi Jalur Pengaruh Langsung Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pemakai adalah 0,405 dan signifikan dengan nilai  $p < 0,001$ .
3. Koefisiensi Jalur Pengaruh Langsung Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Nyata adalah 0,505 dan signifikan dengan nilai  $p < 0,001$ .
4. Koefisiensi Jalur Pengaruh Langsung Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pemakai adalah 0,429 dan signifikan dengan nilai  $p < 0,001$ .
5. Pengaruh Langsung Penggunaan Nyata terhadap Kepuasan Pemakai adalah 0,080 dan signifikan dengan nilai  $p = 0,016$ .

#### 1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan Nyata

Menguji hipotesis (H1) yang menyatakan : kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan nyata. Hasil pengolahan data pada lampiran 3 menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan nyata, yang ditunjukkan dengan nilai koefisien standardized regression sebesar 0,288 dan p-value  $< 0,001$ . Hasil ini sesuai dengan hipotesis (H1) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh



terhadap penggunaan nyata. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas dari sebuah sistem yang digunakan oleh pegawai dibagian keuangan, maka semakin sering pengguna akan menggunakan sistem tersebut.

## 2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Nyata

Menguji hipotesis (H2) yang menyatakan : kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan nyata. Hasil pengolahan data pada lampiran 3 menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan nyata, yang ditunjukkan dengan nilai koefisien standardized regression sebesar 0,505 dan p-value < 0,001. Hasil ini sesuai dengan hipotesis (H2) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan nyata. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas informasi dari sebuah sistem yang digunakan oleh pegawai dibagian keuangan, maka semakin sering pengguna akan menggunakan sistem tersebut.

## 3. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pemakai

Menguji hipotesis (H3) yang menyatakan : kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Hasil pengolahan data pada lampiran 3 menunjukkan bahwa kualitas sistem belum memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemakai, yang ditunjukkan dengan nilai koefisien standardized regression sebesar 0,405 dan p-value < 0,001. Hasil ini sesuai dengan hipotesis (H3) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Hal ini berarti bahwa tingginya derajat kualitas dari sebuah sistem yang digunakan akan memberikan kepuasan kepada penggunanya yang dalam penelitian ini adalah pegawai pemerintah daerah yang terlibat SIKD.

## 4. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pemakai

Menguji hipotesis (H4) yang menyatakan : kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Hasil pengolahan data pada lampiran 3 menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemakai, yang ditunjukkan dengan nilai koefisien standardized regression sebesar 0,429 dan p-value < 0,001. Hasil ini sesuai dengan hipotesis (H4) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Hal ini berarti bahwa tingginya derajat kualitas dari sebuah informasi yang digunakan akan memberikan kepuasan kepada penggunanya yang dalam penelitian ini adalah pegawai pemerintah daerah yang terlibat SIKD.

## 5. Pengaruh Penggunaan nyata terhadap Kepuasan Pemakai

Menguji hipotesis (H5) yang menyatakan : Penggunaan Nyata berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Hasil pengolahan data pada lampiran 3 menunjukkan bahwa penggunaan nyata belum memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemakai, yang ditunjukkan dengan nilai koefisien standardized regression sebesar 0,080 (lemah) dan p-value = 0,016. Sebelum membahas hasil penelitian, berikut ini akan ditampilkan tabel Hasil pengujian ke-lima hipotesis penelitian sebagai berikut :

**Tabel. 6**  
**Koefisien Standarized Regression dan P-Value**  
**untuk menguji hipotesis**

No	Hipotesis	Koefisien Standarized Regression	P-Value	Kesimpulan
1	Kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan nyata	0,288	< 0,001	Diterima
2	Kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan nyata	0,505	< 0,001	Diterima
3	Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pemakai	0,405	< 0,001	Diterima
4	Kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan nyata	0,429	< 0,001	Diterima
5	Penggunaan nyata berpengaruh terhadap kepuasan pemakai	0,080	0,016	Diterima

## 4.6 Pembahasan

### 4.6.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan Nyata

Kualitas sistem mempunyai pengaruh signifikan terhadap penggunaan nyata. Hasil ini sesuai dengan hipotesis (H1) yang memprediksi bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan nyata. Hipotesis ini dikembangkan berdasarkan teori pengaruh informasi oleh Shannon dan Weaver (1949) dan model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean (1992), yang menyatakan bahwa seseorang akan menggunakan sebuah sistem informasi akan bergantung pada kualitas dari sebuah sistem tersebut.

Arah koefisien standardized regression yang signifikan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas yang melekat pada sebuah sistem yang digunakan adalah merupakan faktor penentu seseorang untuk menggunakan sistem tersebut. Hal ini berarti bahwa tingkat kualitas sistem yang baik akan berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem yang bersangkutan. Temuan ini mendukung

penelitian yang dilakukan oleh DeLone and McLone (2002) yang menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem maka semakin sistem tersebut digunakan.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Livari (2005) yang menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan predictor yang signifikan terhadap penggunaan sistem, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wang (2007) menemukan bahwa niat untuk menggunakan sebuah sistem dipengaruhi oleh kualitas sistem. Bahwa kualitas sistem yang berarti kualitas dari software atau hardware dari sebuah sistem yang digunakan, misalnya kecepatan mengakses data, akurat atau mudah, merupakan pertimbangan untuk menggunakan sebuah sistem informasi. Pengguna sistem dalam penelitian ini adalah pegawai pemerintah daerah yang bertugas dibagian SIKD. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa mereka menggunakan sistem informasi untuk membantu menyelesaikan tugas yang berhubungan dengan keuangan.

#### 4.6.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Nyata

Kualitas Informasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap penggunaan nyata. Hasil ini sesuai dengan hipotesis (H2) yang memprediksi bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan nyata. Temuan ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Livari (2005) yang menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan predictor signifikan terhadap penggunaan nyata. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Holsapple and Post Lee (2006) menemukan bahwa kualitas informasi akan mempengaruhi user untuk menggunakan sistem. Sedangkan Wang (2007) menemukan hasil yang menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi akan mempengaruhi penggunaan terhadap sebuah sistem informasi.

Arah koefisien standardized regression yang signifikan menunjukkan bahwa pengguna sistem informasi akan memperhatikan kualitas dari output yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut. Salah satu yang menjadi fokus utama dari sebuah sistem informasi untuk digunakan oleh pengguna adalah kontribusinya dalam menghasilkan output yang lebih akurat. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem semakin tinggi pula tingkat frekuensi penggunaan terhadap sistem tersebut. Dimensi ketepatan dan kecepatan sebuah sistem dalam menghasilkan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai, kemudian informasi yang dihasilkan adalah informasi yang up to date, lengkap dan relevan adalah faktor yang memberikan andil dalam kualitas informasi.

Kualitas keluaran yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi misalnya laporan keuangan akan lebih akurat dan akuntabel jika dikerjakan dengan

bantuan sebuah sistem informasi yang berkualitas, sehingga hal ini juga akan mempengaruhi setiap pengambilan keputusan. Laporan keuangan yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi tersebut nantinya akan digunakan sebagai bentuk pertanggungjawaban pemerintah daerah kepada masyarakat. Laporan Keuangan yang lebih akurat berarti laporan keuangan tersebut lebih dapat dipercaya karena dikerjakan dengan bantuan teknologi berupa komputer yang diharapkan dapat meminimalisasi segala bentuk kecurangan. Akuntabel berarti laporan keuangan yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat luas sebagai bentuk tanggungjawab pemerintah dalam mengelola dana masyarakat.

Demikian pula dengan Pemerintah Provinsi Jambi pegawai yang terlibat langsung dengan aplikasi keuangan daerah yang menangani proses keuangan daerah sampai menghasilkan laporan keuangan telah merasakan manfaat dalam penggunaan sistem informasi dengan bantuan teknologi computer.

#### 4.6.3 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pemakai

Pengguna sistem tentu akan memperhatikan keefektifan terhadap penggunaan sistem informasi itu sendiri. Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa dengan menggunakan sistem informasi dapat meningkatkan kinerja mereka dan kualitas sistem serta kualitas informasi yang dihasilkan adalah baik, maka mereka akan merasakan kepuasan dengan menggunakan sistem tersebut. Arah koefisien standarized regression yang signifikan membuktikan bahwa semakin tinggi kualitas dari sebuah sistem, maka semakin sistem tersebut memberikan kepuasan bagi penggunanya. Hasil ini sesuai dengan hipotesis (H3) yang menyatakan bahwa kualitas sistem akan mempengaruhi kepuasan pemakai. Temuan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh DeLone and McLean (1992) yang menyatakan bahwa kualitas sistem yang melekat pada sistem itu sendiri akan mempengaruhi kepuasan pemakai. Dalam penelitian ini kualitas dari sebuah sistem adalah kecepatan dalam proses pengerjaan transaksi, kemudahan dalam penggunaan, fleksibilitas dan kegunaan dari sistem tersebut. Penelitian lainnya yang mendukung penelitian ini adalah McGill et.al (2003) yang menemukan bahwa kualitas sistem akan mempengaruhi kesuksesan sebuah sistem informasi yang dikembangkan. Sistem informasi yang diimplementasikan dan dikembangkan dalam sebuah organisasi akan berhasil jika sistem informasi tersebut dapat diterima oleh pemakainya dan membawa keefektifan dalam penyelesaian pekerjaannya. Jika sebuah sistem informasi tersebut sukses maka yang terjadi adalah kepuasan bagi pemakainya yang dalam hal ini adalah pegawai pemerintah daerah yang terlibat langsung dalam

SIKD. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Almutairi and Subramanian (2005) yang melakukan penelitian disektor swasta di Kuwait, yang menemukan bahwa seiring kualitas sistem meningkat, maka kepuasan pengguna juga akan meningkat. Livari (2005) juga menemukan bahwa kualitas sistem merupakan prediktor signifikan terhadap kepuasan pemakai. Hakkinen dan Himola (2007), Chiu,et.al (2007) menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan efek positif signifikan terhadap kepuasan pemakai. Wang (2007) menyatakan bahwa kualitas sistem akan mempengaruhi kepuasan pemakai.

#### 4.6.4 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pemakai

Tingginya derajat manfaat yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi mengindikasikan bahwa pengguna sistem informasi merasa puas. Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi berupa laporan keuangan diharapkan akan lebih akurat. Pengguna sistem informasi tentu menginginkan kualitas dari informasi yang dihasilkan dari sebuah sistem. Kualitas informasi akan lebih bernilai bagi pengguna informasi tersebut. Kualitas informasi yang baik tentu akan menghasilkan keputusan yang baik pula (Baridwan dan Latifah,2007)

Arah koefisien standarized regression yang signifikan membuktikan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan, maka semakin sistem tersebut memberikan kepuasan bagi penggunanya. Informasi merupakan suatu hal yang sangat diperlukan dari berbagai elemen organisasi termasuk pemerintah daerah, sebab dalam proses kegiatannya informasi diperlukan untuk berbagai pengambilan keputusan. Oleh karena itu informasi yang tersedia harus berkualitas agar proses kegiatan dapat berjalan efektif dan efisien. Untuk mendapatkan informasi yang berkualitas tersebut dibutuhkan sebuah sistem yang memadai. Jika kedua kualitas sistem dan kualitas informasi dapat dipenuhi oleh sebuah sistem informasi maka tingkat kepuasan pemakai dalam hal ini pegawai pemerintah daerah yang terlibat dalam proses keuangan daerah akan semakin meningkat.

DeLone and McLean (1992) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai. Dengan demikian jika pemakai sistem percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sebuah sistem yang digunakan adalah baik, maka mereka akan merasa senang menggunakan sistem tersebut. Akan tetapi jika pengguna sistem merasa bahwa kedua kualitas tersebut tidak dapat dipenuhi oleh sistem yang dikembangkan, maka yang akan terjadi adalah penolakan terhadap sistem tersebut.

#### 4.6.5 Pengaruh Penggunaan Nyata terhadap Kepuasan Pemakai

Penggunaan terhadap suatu sistem informasi mengacu kepada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi tersebut. Semakin sering pengguna memakai sistem tersebut mengindikasikan bahwa pemakai merasa puas dengan sistem yang dikembangkan. Sebaliknya jika pengguna merasa bahwa sistem yang dikembangkan membuat mereka merasa tidak senang untuk menggunakannya, maka hal ini mengindikasikan bahwa pengembangan sistem tersebut tidak efektif yang berarti tidak mencapai keberhasilan.

Penggunaan nyata dalam penelitian ini adalah frekuensi pengguna sistem informasi dalam hal ini adalah pegawai pemerintah daerah dalam menggunakan sistem informasi tersebut untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas mereka khususnya dalam penyelesaian proses aplikasi keuangan daerah untuk menghasilkan laporan keuangan.

Konstruk penggunaan dalam penelitian merupakan salah satu tolok ukur dari keberhasilan sebuah sistem yang berarti jika sebuah sistem diterapkan itu berhasil maka kepuasan pengguna sistem akan tercapai. Dapat dikatakan bahwa penggunaan dan kepuasan adalah dua hal yang saling berhubungan. Semakin tinggi tingkat penggunaan terhadap sebuah sistem informasi yang dalam penelitian ini adalah penggunaan teknologi komputer untuk membantu menyelesaikan tugas pegawainya khususnya dalam menghasilkan laporan keuangan, maka mengindikasikan kepuasan pemakai akan meningkat juga. Hal ini berarti bahwa ketika seseorang berinteraksi dengan suatu sistem informasi akan merasa senang jika sistem yang digunakan mempunyai kualitas yang baik sehingga pada gilirannya akan mempengaruhi lamanya mereka menggunakan sistem informasi tersebut. Antara penggunaan sistem dan kepuasan pemakai mempunyai hubungan atau pengaruh diantara keduanya.

Penelitian ini membuktikan bahwa penggunaan nyata mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemakai. Hasil ini didukung oleh penelitian Otieno et.al (2007) yang menyatakan bahwa penggunaan sistem (EMR) mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan pemakai.

## 5. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas sistem mempunyai pengaruh signifikan terhadap penggunaan nyata. Hasil

ini sesuai dengan hipotesis (H1) yang memprediksi bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan nyata. Temuan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh DeLone and McLone (2002) yang menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem maka semakin sistem tersebut digunakan. Pengguna sistem dalam penelitian ini adalah pegawai pemerintah daerah yang bertugas dibagian SIKD. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa mereka menggunakan sistem informasi untuk membantu menyelesaikan tugas yang berhubungan dengan keuangan.

2. Kualitas Informasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap penggunaan nyata. Hasil ini sesuai dengan hipotesis (H2) yang memprediksi bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan nyata. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem semakin tinggi pula tingkat frekuensi penggunaan terhadap sistem tersebut. Pegawai SKPD Pemerintah Provinsi Jambi yang terlibat langsung dengan aplikasi keuangan daerah yang menangani proses keuangan daerah sampai menghasilkan laporan keuangan telah merasakan manfaat dalam penggunaan sistem informasi dengan bantuan teknologi komputer.
3. Kualitas sistem mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemakai. Hasil ini sesuai dengan hipotesis (H3) yang menyatakan bahwa kualitas sistem akan mempengaruhi kepuasan pemakai. Dalam penelitian ini kualitas dari sebuah sistem adalah kecepatan dalam proses pengerjaan transaksi, kemudahan dalam penggunaan, fleksibilitas dan kegunaan dari sistem tersebut.
4. Kualitas Informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemakai. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan, maka semakin sistem tersebut memberikan kepuasan bagi penggunanya. Tingginya derajat manfaat yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi mengindikasikan bahwa pengguna sistem informasi merasa puas. Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi berupa laporan keuangan diharapkan akan lebih akurat. Pengguna sistem informasi tentu menginginkan kualitas dari informasi yang dihasilkan dari sebuah sistem.
5. Penggunaan nyata mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai. Penggunaan terhadap suatu sistem informasi mengacu kepada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi tersebut. Semakin sering pengguna memakai sistem tersebut mengindikasikan bahwa pemakai merasa puas dengan sistem yang dikembangkan. Sebaliknya

jika pengguna merasa bahwa sistem yang dikembangkan membuat mereka merasa tidak senang untuk menggunakannya, maka hal ini mengindikasikan bahwa pengembangan sistem tersebut tidak efektif yang berarti tidak mencapai keberhasilan. Penggunaan nyata dalam penelitian ini adalah frekuensi pengguna sistem informasi dalam hal ini adalah pegawai pemerintah daerah dalam menggunakan sistem informasi tersebut untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas mereka khususnya dalam penyelesaian proses aplikasi keuangan daerah untuk menghasilkan laporan keuangan.

6. Hasil penelitian ini membuktikan secara empiris adanya pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap penggunaan nyata, demikian pula hasil olah data membuktikan adanya pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan penggunaan nyata terhadap kepuasan pemakai. Temuan ini mengindikasikan bahwa setiap pengguna sistem tidak sekedar mengetahui secara teknis belaka dalam penggunaan sistem, akan tetapi lebih daripada itu bahwa setiap pengguna akan mempertimbangkan kualitas dari sistem yang diimplementasikan.

## 5.2 Saran

Penelitian ini mengandung beberapa kekurangan dan keterbatasan sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan responden yang bersifat wajib dalam menggunakan sistem informasi, sehingga variabel penggunaan nyata tidak mencerminkan pengukuran yang sebenarnya, sebab dalam hal ini pegawai yang terlibat langsung dengan SIKD mau tidak mau akan tetap menggunakan akan tetap menggunakan sistem yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Disarankan untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan responden yang bersifat sukarela dalam menggunakan sistem informasi.
2. Dalam penelitian ini hanya melihat kinerja SIKD yang diukur dari kepuasan pemakai. Sehingga disarankan untuk penelitian selanjutnya agar memasukkan hasil pemeriksaan Laporan Keuangan berdasarkan penerapan sistem teknologi oleh auditor pemerintah sebagai salah satu tolok ukur keberhasilan penggunaan teknologi informasi.

## DAFTAR REFERENSI

- Almutairi, Helail dan Subramanian G. (2005). An Empirical Application Of The DeLone And McLean Model In The Kuwaiti Private Sector, *The Journal Of Computer Information System*, pp 113-122

- Alemayehu Molla Department of Information Systems, University of Cape Town & Faculty of Business and Economics, Addis Ababa University, E-Commerce Systems Success : An Attempt To Extend And Respecify The Delone and McLean Model Of Success.
- Apionia, Lau Elfreda. 2004. *Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Dengan Lima Variabel Moderating*, Jurnal Riset Akuntansi Indonesia, Vol. 7 No. 1
- Ariana, Made. 2006. *Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi Untuk Meningkatkan Kinerja Operasional Sistem Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) "X" Di Denpasar Bali*, Tesis, Universitas Airlangga, Tidak Dipublikasikan
- Bandwan, Zaki, dan Latifah Hanum. 2007. Kualitas Dan Efektifitas Sistem Informasi Berbasis Komputer, *TEMA*, Vol. 8, No. 2, September
- Beach, LR. and Mitchell, TR. 1978. A Contingency Model For The Selection Of Decision Strategies, *Academy Of Management Review*, July
- Bodriar, George and Hopwood, William. 2006. *Sistem Informasi Akuntansi*, Penerbit: Andy Jogjakarta, Edisi 9
- Davis, F.D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Tecnology, *MIS Quarterly* (13), pp. 319-340
- Davis, Fred D. *MIS Quarterly*; Sep 1989; 13, 3 Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use. And User Accept; ABI/INFORM Global
- DeLone, W.H., dan McLean. 1992. E.R. Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable, *Information Systems Research*, (3:1), pp. 60-95
- Gozali, Imam. 2005. *Model Persamaan Struktural-Konsep Dan Aplikasi Dengan Program Amos Ver. 5.0*, Penerbit: Badan Penerbit - UNDI P
- Gujarati, Damodar. 1995. *Ekonometrika Dasar*, Alih bahasa : Sumarmo Zain, Erlangga, Jakarta
- Hakkien, Lotta and Himola. 2007. ERP Evaluating During The Shakedown Phase: Lessons From An After-Sales Division, *Information System Journal* 18, pp. 73-100
- Halim, Abdul. 2007. *Akuntansi Sektor Publik .- Akuntansi Keuangan Daerah*, Penerbit: Salemba Empat, Edisi 3 2007. *Akuntansi dan Pengendalian Pengelolaan Keuangan Daerah*, Penerbit: UPP STIM YKPN Yogyakarta
- Hartono, M. Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*, Penerbit: Andi, Yogyakarta 2007. Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi, Penerbit: Andi Yogyakarta
- Holspple, W and Lee-Post Anita. 2006. Defining, Assesing, And Promoting E-Learning Success. An Information System Perspective, *Decision Sciencen Journal Of Innovative Education*, Vol. 4 No. 1
- Ihwan Kema, Penyajian Laporan Keuangan Daerah Berdasarkan Standar Akuntansi Pemerintahan pada Pemerintahan Kota Manado.
- Indahwati, D.L. 2005. Examining Information Teknologi Acceptance By Individual Professional, *Gajah Mada International Journal Of Bisnis, May-August, Vol. 7 No. 2, pp 155-178*
- Kertahadi. 1995. *Sistem Informasi Manajemen*. Penerbit: IKIP, Malang
- Komara, Ace p. 2005. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi*, SNA IX Solo
- Laksmana, Arsono. 2002. *Pengaruh Teknologi Informasi, Saling Ketergantungan, Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen Terhadap Kineja Manajerial*, Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 4. No. 2
- Latifah, Lyna dan Arifin Sabeni. 2007. *Faktor Keprilakuan Organisasi Dalam Implementasi Sistem Akuntansi Keuangan Daerah*, SNA X Makassar
- Livari, J. dan Koskela, E. 1987. The PICO Model for Information System Design, *MIS Quarteny*, (11:3), 1987, pp. 401-419.
- Livari, J. 2005. An Empirical Test Of The DeLone-McLean Model Of Information System Sucsces, *THE DATA BASE For Advences In Information System*, (36:2)

Mardiasmo. 2005. *Akuntansi Sektor Publik*,  
Penerbit: Andi, Yogyakarta

Measuring e-Commerce Success:  
Applying the DeLone & McLean  
Information Systems Success Model  
William H. DeLone and Ephraim R.  
McLean

Restuningdiah, Nurika dan Nur Indriantoro.  
2000. Pengaruh Partisipasi Pemakai  
Dalam Pengembangan Sistem  
Informasi Dengan Kompleksitas  
Tugas. Kompleksitas Sistem dan  
Pengaruh Pemakai sebagai Variabel  
Moderating. *Jurnal Riset Akuntansi  
Indonesia*, Vol.3 No. 2

Romney, Marshall and Steinbert, Paul  
(2003). *Accounting Information System*,  
Penerbit Salemba Empat, Buku 1

Sulaiman, Agus, 2006 Analisis Tingkat  
Kepuasan Pengguna Langsung Dan  
Tidak Langsung Terhadap Aplikasi  
Suatu Sistem Informasi, *Business &  
Manajemen Journal Bunda Mulia* Vol.2  
No.1

William H. DeLone and Ephraim R. McLean, The  
DeLone and McLean Model of Information  
Systems Success : A Ten-Year Update,  
*Journal of Journal of Electronic Commerce  
Research*, VOL. 2, NO. 4, 2001 Page 131

Wang, Shun. 2007 *Assesing E-  
Commerce System Success : A  
Respication And Validation Of The  
DeLone and McLean Model Of Is  
Success*, *System Information Journal*  
Blackwell Publishing Ltd, pp.1-29.