

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA
INDIVIDU PENGGUNA SISTEM INFORMASI DENGAN
MENGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN**

**(Studi Kasus pada Pemakai Aplikasi *Accounting Information System* PT
Pegadaian (persero) Cabang Pembantu Singosari)**

Oleh

Imfita Nur Rosidah¹, Anik Malikah², Junaidi²

¹Mahasiswa Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Islam Malang

²Dosen Program Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam
Malang

Email : vittadavied@gmail.com

Jalan Mt Haryono 193, Malang, 65144, Indonesia

ABSTRACT

The study aimed to analyze of the Factors Affecting the Individual Performance of Information System Users Using the DeLone and McLean Model (Case Study on Accounting Information System Users at PT Pegadaian (persero) Singosari Auxiliary Branch). The method used is Partial Least Square (PLS). The results of the study found that the quality of information systems does not affect but the quality of information, service quality, and conditions that facilitate proven jointly affect the performance of individual users of information systems through information system user satisfaction. The quality of information systems has no significant positive effect on the satisfaction of information system users. Information quality, service quality, and facilitating conditions have a significant positive effect on information system user satisfaction. Information system user satisfaction has a significant positive effect on the performance of individual information system users.

Keywords: *Model D & M, Information System and Individual Performance.*

PENDAHULUAN

Di era informasi dan globalisasi, lingkungan bisnis sedang mengalami perubahan cepat dengan persaingan yang ketat. Oleh karena itu, perusahaan harus melakukan operasi mereka secara efektif dan efisien untuk mempertahankan kehadiran mereka, sehingga pengetahuan adalah kekuatan yang sangat penting untuk membantu para manajer membuat keputusan.

Accounting Information System memberikan informasi kepada manajemen melalui pelaksanaan operasi tertentu dari semua sumber data yang diterima dan mempengaruhi hubungan organisasi perusahaan dengan lingkungan sekitarnya. *Accounting Information System* adalah sistem untuk mengumpulkan data yang mendefinisikan kegiatan perusahaan dengan mengubah data menjadi informasi yang memberikan informasi kepada pengguna baik didalam maupun diluar perusahaan. Selain itu, *accounting information system* adalah sistem informasi berbasis komputer (CBIS) hanya bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan informasi di luar perusahaan.

Pengguna sistem tidak puas dengan kinerja sistem informasi di perusahaan, dan mungkin menjadi alasan bahwa pengguna sistem informasi tidak memahami cara mengoperasikan sistem, atau mereka tidak berpartisipasi dalam pengembangan sistem sehingga mereka tidak memiliki pengetahuan yang cukup dan sistem informasi sering mengalami kesulitan sehingga menghambat pekerjaan. Dapat dikatakan bahwa *accounting information system* efektif jika informasi yang dihasilkan berkualitas dan terkait dengan output sistem informasi, semakin efisien *accounting information system* semakin tinggi kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti ini dilakukan dengan mengambil judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA INDIVIDU PENGGUNA SISTEM INFORMASI DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN (Studi Kasus pada Pemakai Aplikasi *Accounting Information System* di PT Pegadaian (persero) Cabang Pembantu Singosari)”**.

METODOLOGI PENELITIAN

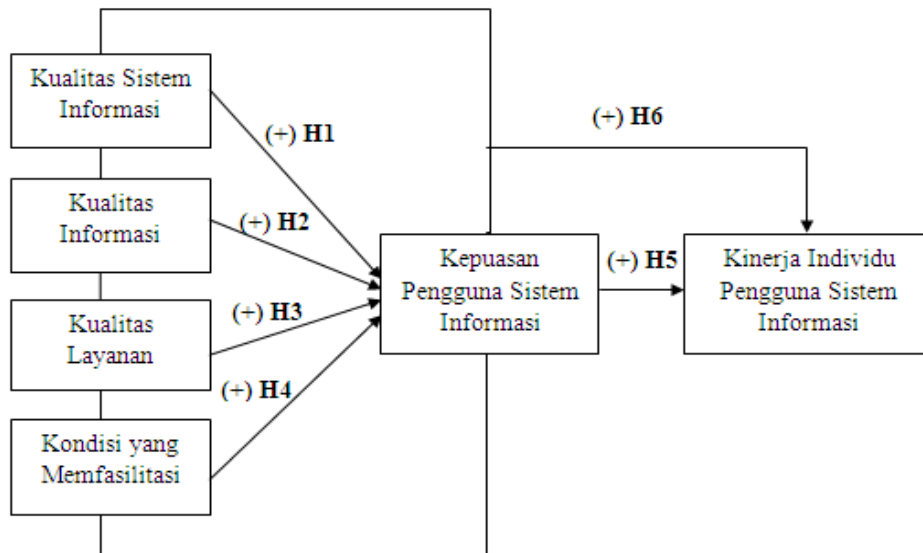
Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan rumusan masalah penelitian yang bersifat hubungan kausal antar variabelnya. Sugiyono (2015) menyebutkan hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi).

Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan di PT Pegadaian (persero) Cabang Pembantu Singosari. Sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah karyawan yang menggunakan *accounting information system* secara komputerisasi.

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas data, *alpha cronbach* digunakan untuk mengetahui konsisten internal data, jika *alpha cronbach* lebih besar 0,50 maka data bisa diandalkan, sedangkan uji validitas dengan

menggunakan *construct reliability* jika lebih dari 0,70 maka pernyataan setiap pertanyaannya valid.

Model Penelitian



HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan dengan PLS diperoleh hasil analisis data meliputi :

1. Hasil *Outer Model* (Model Pengukuran)

Tabel 1 Hasil Analisis *Convergent validity*,

	X1	X2	X3	X4	Y	Z
X1.1	0.868339					
X1.2	0.8396					
X1.3	0.844163					
X1.4	0.802245					
X2.3		0.864765				
X2.5		0.831663				
X2.6		0.813717				
X3.4			0.894103			
X3.5			0.885577			
X4.1				0.84391		
X4.2				0.840489		
X4.3				0.860727		
X4.5				0.770345		

	X1	X2	X3	X4	Y	Z
Y.3					0.975345	
Y.4					0.929849	
Y.5					0.966172	
Z.3						0.842606
Z.4						0.86537
Z.5						0.821002
Z.6						0.792032

Pengujian *convergent validity* digunakan mengukur validitas indikator sebagai pengukur variabel yang dapat dilihat dari *outer loading* dari masing-masing indikator variabel. Suatu indikator dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik jika nilai *outer loading* untuk masing-masing indikator > 0.70 . berdasarkan tabel 1 bahwa nilai *outer loading* masing-masing indikator > 0.70 maka artinya valid secara *convergent validity*.

Tabel 2. Hasil Analisis *Construct Reliability*

Composite Reliability	
X1	0.904728
X2	0.875211
X3	0.883822
X4	0.898107
Y	0.970502
Z	0.898948

Berdasarkan hasil analisis *Construct Reliability*, dapat diketahui bahwa semua konstruk memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,7$ maka dapat disimpulkan bahwa semua konstruk telah *reliable*.

Tabel 3. Hasil Analisis *Average Variance Extracted (AVE)*

	AVE
X1	0.703787
X2	0.700539
X3	0.791833
X4	0.688222
Y	0.916468
Z	0.690052

Berdasarkan tabel 3 diatas bahwa nilai *Average Variance Extracted (AVE)* telah memenuhi syarat validitas diskriminan sebab nilai AVE > 0.50 , maka dapat disimpulkan bahwa nilai AVE (*Average Variance Extracted*) dinyatakan valid.

Tabel 4. Hasil Analisis *Cross Loading*

	X1	X2	X3	X4	Y	Z
X1.1	0.868339	0.65606	0.549436	0.389051	0.460374	0.502738
X1.2	0.8396	0.573083	0.620384	0.508086	0.418642	0.539963
X1.3	0.844163	0.628038	0.595227	0.64684	0.623246	0.680643
X1.4	0.802245	0.725743	0.570864	0.578598	0.643094	0.686121
X2.3	0.780073	0.864765	0.68648	0.595258	0.672805	0.736151
X2.5	0.652005	0.831663	0.571638	0.457542	0.511638	0.541304
X2.6	0.50527	0.813717	0.485186	0.535333	0.613263	0.602074
X3.4	0.647966	0.656047	0.894103	0.674905	0.696581	0.775576
X3.5	0.593742	0.589072	0.885577	0.727025	0.729105	0.692064
X4.1	0.571486	0.669335	0.556535	0.84391	0.682458	0.748204
X4.2	0.46858	0.449837	0.699212	0.840489	0.628598	0.70923
X4.3	0.522929	0.431917	0.715146	0.860727	0.726506	0.734951
X4.5	0.603781	0.579671	0.647331	0.770345	0.494635	0.690397
Y.3	0.601917	0.68373	0.73049	0.699251	0.975345	0.818914
Y.4	0.662486	0.694297	0.860893	0.801715	0.929849	0.867576
Y.5	0.624905	0.698998	0.696093	0.699971	0.966172	0.798065
Z.3	0.589223	0.610909	0.70339	0.775632	0.700805	0.842606
Z.4	0.68221	0.652557	0.73478	0.729712	0.791733	0.86537
Z.5	0.619842	0.61353	0.620384	0.687906	0.737789	0.821002
Z.6	0.54641	0.645558	0.682332	0.693099	0.64555	0.79203

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa semua loading indikator terhadap konstruk > *Cross Loading*nya, maka dapat disimpulkan bahwa model ini telah memenuhi syarat validitas diskriminan.

2. Model Struktural atau *Inner Model* dengan Menggunakan *Bootstrapping*

Tabel 5. Hasil Analisis *R-Square*

	<i>R-Square</i>
Y	0.782065
Z	0.844739

Nilai *R-Square* terhadap Z sebesar 0,844739, dapat dijelaskan bahwa pengaruh variabel X1, X2, X3 dan X4 terhadap Z memberi nilai sebesar 0,844739, yang dapat diinterpretasikan bahwa variabel konstruk Z dapat dijelaskan oleh variabel konstruk X1, X2, X3 dan X4 sebesar 84,47%. Sedangkan sisanya 15,53% dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti.

Nilai *R-Square* terhadap Y sebesar 0,782065, dapat dijelaskan bahwa pengaruh variabel X1, X2, X3, X4 dan Z terhadap Y memberi nilai sebesar 0,782065, yang dapat diinterpretasikan bahwa variabel konstruk Y dapat dijelaskan oleh variabel konstruk X1, X2, X3, X4 dan Z sebesar 78,21%. Sedangkan sisanya 21,79% dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti.

PENGUJIAN HIPOTESIS

Tabel 6. *Path Coefficient*

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV R)</i>	Kesimpulan
X1 -> Y	-0.075624	- 0.074466	0.07644 4	0.989275	Terima H0
X1 -> Z	0.090359	0.094421	0.06980 2	1.294503	Terima H0
X2 -> Y	0.151267	0.147687	0.09016 6	1.677659	Terima H0
X2 -> Z	0.216302	0.212293	0.07685 8	2.814306	Terima H1
X3 -> Y	0.250437	0.237013	0.10953 8	2.286312	Terima H1
X3 -> Z	0.215842	0.22124	0.07757 9	2.782224	Terima H1
X4 -> Y	0.008423	0.017167	0.11199 9	0.075203	Terima H0
X4 -> Z	0.501881	0.495524	0.07495 7	6.695607	Terima H1
Z -> Y	0.59422	0.598434	0.10623 6	5.593396	Terima H1

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.

Nilai variabel X1 mempunyai hubungan positif (koefisien parameter 0.090359) dengan t statistik 1.294503 < 1.96. H1 yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi terbukti kebenarannya.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.

Nilai variabel X2 mempunyai hubungan positif (koefisien parameter 0.216302) dengan t statistik 2.814306 > 1.96. H2 mengatakan kualitas informasi berdampak positif signifikan kepada keadaan pemakai sistem informasi terbukti kebenarannya.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.

Nilai variabel X3 mempunyai hubungan positif (koefisien parameter 0.215842) dengan t statistik 22.782224 > 1.96. H3 menyatakan kualitas layanan berdampak positif signifikan kepada keadaan pemakai sistem informasi.

Pengaruh Keadaan yang Memfasilitasi terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi

Nilai variabel X4 mempunyai hubungan positif (koefisien parameter 0.501881) dengan t statistik 6.695607 > 1.96. H4 yang menyatakan bahwa keadaan yang memfasilitasi berdampak signifikan kepada kepuasan tingkat pemakai sistem informasi terbukti kebenarannya.

Pengaruh Kepuasan Pemakai *Information Systems* terhadap Kinerja Individu Pemakai *Information Systems*.

Nilai variabel Z mempunyai hubungan positif (koefisien parameter 0.59422) dengan t statistik 5.593396 > 1.96. H5 yang memperlihatkan kepuasan pemakai sistem informasi berdampak positif signifikan kepada kinerja individu pemakai sistem informasi terbukti kebenarannya.

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Keadaan yang Memfasilitasi kepada Kinerja Individu Pemakai *Information System* dengan Kepuasan Pemakai *Information Systems*.

Nilai variabel X1, X2, X3, X4 dan Z mempunyai hubungan positif (koefisien parameter 0.090359, 0.216302, 0.215842, 0.501881 dan 0.59422) dengan t statistik X1 1.294503 < 1.96, X2 2.814306 > 1.96, X3 2.782224 > 1.96, X4 6.695607 > 1.96 dan Z 5.593396 > 1.96. H6 yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh akan tetapi kualitas informasi, kualitas layanan dan keadaan yang memfasilitasi secara simultan berpengaruh kepada

kinerja individu pemakai *information systems* melalui kepuasan pemakai *information systems* terbukti kebenarannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas sistem tidak berdampak, tetapi kualitas informasi, kualitas layanan dan kondisi yang memfasilitasi dibuktikan mempengaruhi secara bersamaan kinerja individu pengguna dari *information systems* melalui kepuasan pengguna *information systems*. Kualitas sistem tidak memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna *information systems* dan untuk kepuasan pengguna *information systems* dengan dampak positif yang signifikan terhadap kinerja individual pengguna *information systems*. Sedangkan kualitas informasi, kualitas layanan dan kondisi yang memfasilitasi sebagian memiliki dampak yang positif terhadap kepuasan pemakai *information systems*.

Dalam penelitian terdapat beberapa keterbatasan antara lain peneliti dalam melakukan penelitian hanya berfokus pada PT. Pegadaian (persero) Cabang Pembantu Singosari, metode yang digunakan hanyalah penyebaran kuesioner dan jumlah responden yang digunakan < 50. Saran bagi peneliti selanjutnya sebaiknya diharapkan melakukan penelitian pada kantor cabang di PT Pegadaian, metode yang digunakan sebaiknya juga dilakukan wawancara secara langsung dengan pihak yang bersangkutan dan penambahan jumlah responden, sehingga memberikan hasil lebih optimal dan perlu melakukan pengujian variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi seperti dampak organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., dan J. Hartono. 2015. *Partial Least Square (PLS)*. penerbit Andi: Yogyakarta.
- DeLone, W.H., and McLean, E.R. 1992. Information System Success: The Quest for the Dependent Variable, *Information System Research*, 3(1): 60-95.
- DeLone, W.H., and McLean, E.R. 2003. The DeLone McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. *Journal of Management Information*, Vol. 19, No. 4: 9-30.
- Dita, Made Ambara, dan I Wayan Putra. 2016. *Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Integritas Karyawan Sebagai Variabel Pemoderasi*. E-Journal Akuntansi Universitas Udayana. Vol. 15 No. 01 April 2016:614-640
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi Ketujuh. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- McGill, Tanya, Hobbs, Valerie, dan Klobas, Jane. 2003. User-Developed Applications and Information System Success: a Test of DeLone and McLean's Model. *Information Resource Management Journal*, Vol. 16, No. 1, h. 24-45.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyu, Meiranto dan Nurul Laksmiyati. 2015. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi Dengan Menggunakan Model DeLone dan McLean (Studi Empiris pada Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di BNI)*. *Diponegoro Journal Of Accounting*. Vol. 4 No. 2, hal 1-14.