

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KINERJA INDIVIDU DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA UNIVERSITAS CIPUTRA SURABAYA)

Dominicus Leonard Prabowo

dominicus.leonard@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi pada kepuasan pengguna, menganalisis pengaruh kepuasan pengguna pada kinerja individu, dan menganalisis pengaruh sistem informasi akuntansi pada kinerja individu.

Penelitian ini menggunakan model persamaan struktural (SEM) dengan menerapkan model DeLone dan McLean (1992) yang telah dimodifikasi. Penelitian ini juga menguji validitas dan reliabilitas indikator kualitas layanan dan kepuasan pengguna dengan menambahkan *second order - confirmatory factor analysis (CFA)*. Penelitian ini menganalisis data dari kuesioner yang diperoleh dari 166 responden yang bekerja di Universitas Ciputra dengan kriteria yang telah ditentukan yaitu pengguna CIS dan turunannya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja individu, dan yang terakhir bahwa penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja individu.

Kata Kunci : Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kepuasan Pengguna, Kinerja Individu

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the influence of the quality of accounting information system on user satisfaction, analyze the influence user satisfaction on individual performance, and analyze the effect of accounting information system on the performance of individuals.

The study of structural equation model (SEM) by applying a model of DeLone and McLean (1992) have been modified. The study also test the validity and reliability of indicators of service quality and user satisfaction by adding a second order - confirmatory factor analysis (CFA). This study analyze data from questionnaires obtained from 166 respondents who work in Ciputra University with specified criteria user CIS and its derivatives.

Result of this study shows that the quality of the accounting information system have significant positive influence on the user satisfaction. The study also shows that the quality of the accounting information system have significant positive influence on the individual performance, and the last that this study also shows that user satisfaction have significant positive influence on the individual performance.

Keywords : Quality of accounting information system, user satisfaction, individual performance

PENDAHULUAN

Di era *digital* saat ini, suatu informasi yang cepat merupakan suatu keharusan didalam suatu sistem pendidikan di Indonesia khususnya Perguruan Tinggi, dimana

teknologi sangat berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Sistem Informasi Akuntansi dapat menambah nilai bagi suatu Universitas dengan menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu. Perkembangan teknologi informasi telah banyak membantu meningkatkan Sistem Informasi Akuntansi dan pemanfaatannya dalam kehidupan masyarakat secara luas juga mengalami peningkatan yang sangat besar. Universitas Ciputra, sebagai salah satu bagian dari Group Ciputra yang bergerak dalam bidang Properti dan bidang bisnis yang lain juga telah memiliki Sistem Informasi. Sistem yang dikembangkan di Universitas Ciputra adalah CIS (*Ciputra Information System*), yang dipakai untuk mengoperasionalkan sistem akademik yang didalamnya memuat sytem perkuliahan, KRS, KHS, *Room Booking* yang dimanfaatkan untuk reservasi ruang kuliah. *Software Inventory* yang digunakan untuk pendataan sistem pembelian dan inventaris oleh bagian *Purchasing*, PMB Online yang diterapkan untuk penerimaan mahasiswa baru dengan tujuan kemudahan akses bagi para calon mahasiswa untuk melakukan registrasi, HRD sistem yang dikembangkan dan diimplementasikan untuk sistem kepegawaian, *Finance* sistem dipergunakan serta masih dikembangkan sampai saat ini yaitu untuk sistem keuangan dan *Library* sistem yang dikembangkan untuk sirkulasi buku dan *online catalogue*.

Pemanfaatan teknologi informasi dapat dilihat pada sebagian besar transaksi yang dilakukan pada organisasi tidak lagi dilakukan melalui kertas, namun dilakukan *paperless* (mengurangi pemakaian kertas) seperti *Room Booking* (Reservasi Ruang Perkuliahan), HRD *leave Permission* (Pengajuan Cuti Karyawan), RF *Online* (Transaksi permintaan barang ke bagian pembelian). Semua transaksi tersebut dapat dilakukan melalui akses internet.

Sistem Informasi Akuntansi dapat dinilai kinerjanya, agar tidak membawa kegagalan dalam organisasi. Investasi yang terkait dengan teknologi informasi seperti pembuatan program sistem informasi akuntansi sangat mahal sehingga perlu dipertimbangkan apakah investasi ini benar-benar memberikan lebih banyak manfaat yang dihasilkan dibandingkan dengan biaya yang telah dikeluarkan. Mengingat bahwa investasi di bidang teknologi informasi membutuhkan dana relatif besar dan akan membawa perubahan mendasar bagi organisasi, maka suatu organisasi perlu memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi individu untuk menggunakan teknologi informasi secara efektif. Pemahaman mengenai faktor-faktor tersebut dapat membantu organisasi untuk mengetahui hal-hal apa saja yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi, sehingga akan dapat meningkatkan kinerja individu.

Kinerja sistem informasi akuntansi dapat dilihat melalui kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi dan pemakaian dari sistem informasi akuntansi itu sendiri. Rokart, (1995), (dalam Kurniawan, 2008) menyatakan bahwa di era 1990 an teknologi informasi merupakan sumber daya keempat setelah sumber daya manusia, uang dan mesin yang digunakan oleh manajer untuk membentuk dan mengoperasikan perusahaan. Penelitian Leavitt dan Whistler (1958) (dalam Sunarta, 2005) menyatakan bahwa teknologi informasi akan membawa perubahan mendasar bagi organisasi. Seddon (1997) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Perilaku yang muncul setelah penggunaan sistem informasi ini dalam proses selanjutnya mampu untuk memberikan dampak dan manfaat terhadap kinerja individu. Beberapa peneliti seperti Soegiharto (2001), dan Komara (2005) telah menggunakan kepuasan pemakai sistem informasi dan penggunaan dari sistem informasi itu sendiri sebagai tolok ukur keberhasilan kinerja sistem informasi akuntansi.

Ada beberapa faktor yang berpengaruh pada kinerja sistem informasi akuntansi, faktor tersebut antara lain keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, kemampuan teknik personil sistem informasi, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem informasi, program pelatihan dan pendidikan pemakai, serta lokasi departemen sistem informasi. Namun juga keberhasilan sistem informasi suatu

organisasi tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para penggunanya dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue, 1995).

Teknologi informasi suatu organisasi digunakan untuk meningkatkan kinerja para individu didalam suatu organisasi yang diharapkan mampu untuk meningkatkan kinerja organisasi. Burton, et al (2003) (dalam Agustiani, 2010) menyatakan bahwa pentingnya pemakaian sistem informasi sebagai mata rantai kinerja dan hasilnya secara luas dikenali pada tingkat analisis (Goodhue dan Thompson, 1995b), kelompok maupun organisasi (Devaraj dan Kohli, 2003). Oleh sebab itu, penerapan sistem informasi berbasis teknologi informasi perlu untuk memperhatikan sejauh mana keberhasilan sistem tersebut membawa dampak positif dalam peningkatan kinerja individu.

Kepuasan pengguna digunakan sebagai variabel intervening bertujuan untuk melihat sejauh mana kepuasan pengguna yang diharapkan dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja individu dan apakah mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja individu dan pada akhirnya dapat membawa dampak yang positif dalam peningkatan kinerja individu. Penelitian ini akan menggunakan modifikasi sebagian taksonomi yang terdapat dalam model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean (1992a) dan model Myers (1997). Modifikasi ini dilakukan dengan menambahkan *second order – confirmatory factor analysis* (CFA) terhadap variabel intervening yaitu kepuasan pengguna. Analisis atas data penelitian akan dilakukan dengan menggunakan *structural equation model* (SEM).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas dengan beberapa indikatornya yaitu kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem informasi terhadap kinerja individu dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening.

TINJAUAN TEORITIS

Peranan Sistem Informasi Akuntansi

Aplikasi sistem informasi akuntansi dipandang sebagai pusat strategi bisnis (Farlan, 1983) dalam Jarvenpaa dan Ives, (1991). Rockart (1988) memandang bahwa sistem informasi akuntansi sebagai senjata strategik, yang mengusulkan bahwa penyebaran sistem informasi akuntansi adalah sesuatu yang penting. Rockart dan Ciencenzi (1984) menyatakan bahwa para eksekutif saat ini sedang menyadari bahwa informasi merupakan sumber daya strategis dan meningkatkan suatu perasaan butuh informasi, dan sibuk dengan sistem informasi akuntansi.

Kemajuan teknologi sangat mempengaruhi banyak aspek dalam manajemen, struktur, dan aktifitas tugas dalam organisasi. Dalam banyak industri, sistem informasi akuntansi telah memungkinkan perusahaan dalam mentransformasikan secara besar-besaran berbagai aspek operasional perusahaan yang membentuk rantai nilai. Mengaplikasikan teknologi dalam produk, *computer-aided design and manufacturing* (CAD/CAM), otomatisasi pabrik dan logistik, menyebabkan kualitas kinerja lebih baik, dan penurunan biaya yang cukup signifikan telah mengubah standar kompetisi industri dalam memproduksi barang dan jasa. Rockart (1988) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan senjata strategik, dan memanfaatkan sistem informasi akuntansi menjadi amat penting.

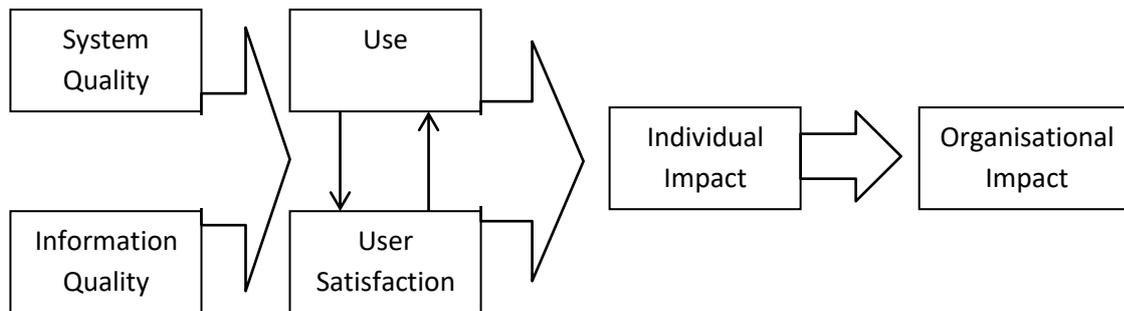
Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kinerja

Pemanfaatan teknologi menggunakan *Technology to Performance Chain* (TPC) merupakan sebuah model yang mana peran penting teknologi berpengaruh terhadap kinerja pada tingkat individual. Inti dari model ini adalah agar teknologi informasi memberikan dampak positif terhadap kinerja individual maka teknologi tersebut harus dimanfaatkan dan teknologi tersebut harus sesuai dengan jenis pekerjaan yang dilakukan.

Karakteristik-karakteristik dari individual (*Individual Characteristics*) (pelatihan, pengalaman komputer, motivasi) akan mempengaruhi kemudahan dan kualitas menggunakan teknologinya. Kesesuaian tugas-teknologi (*task-technology fit*) atau *TTF* adalah seberapa besar suatu teknologi membantu seorang individual dalam melakukan kumpulan dari tugas-tugasnya (Jogiyanto, 2007).

Information System Success Model

Information System Success Model dikembangkan oleh William DeLone dan Epharaim R McLean tahun 1992a, yang diilustrasikan sebagai berikut :



Source: DeLone and McLean (1992)

Gambar 1

Information System Success Model

Gambar 1 menggambarkan bahwa kesuksesan pengembangan sistem yang diprosi dengan 2 (dua) variabel yaitu intensitas penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sistem informasi yang bersangkutan. Variabel-variabel yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas informasi (sebagai output sistem) dan kualitas sistem informasi yang bersangkutan. Dua variabel ini masing-masing mempengaruhi variabel kualitas informasi, dan kualitas sistem informasi (DeLone and Mc Lean 1992a). Selanjutnya variabel intensitas penggunaan sistem juga mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi yang bersangkutan. Markus dan Keil (dalam Radityo dan Zulaikha 2007), menyatakan bahwa sebuah kesuksesan sistem akan berdampak pada individu dan organisasi penggunaannya, dan pada selanjutnya dampak individual tersebut berpengaruh terhadap kinerja organisasional.

Ukuran Organisasi dan Dukungan Manajemen Puncak

Para peneliti berpendapat bahwa ukuran organisasi secara positif berhubungan dengan keberhasilan SI, karena dana atau dukungan sumber daya lebih memadai dalam organisasi yang lebih besar (Ein-Dor dan Segev 1978; Raymond 1990) dalam Choe (1996). Jika sumber daya tidak memadai, akan memungkinkan perancang sistem tidak dapat mengikuti prosedur pengembangan normal dengan memadai, dengan demikian meningkatkan resiko kegagalan sistem.

DeLone (1988), dan Choe (1996) telah mengajukan dan secara empiris menguji bahwa dukungan top manajemen mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja SI melalui berbagai macam kegiatan. Top manajemen bertanggung jawab atas penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi. Tingkat dukungan yang diberikan oleh top manajemen bagi sistem informasi organisasi dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi (Ragunathan dan Ragunathan, 1988).

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan merupakan persepsi organisasi atas jasa yang diberikan oleh penyedia sistem informasi. Pada awalnya ukuran kualitas layanan ini didesain untuk mengukur kepuasan pelanggan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Watson, Pitt, dan Kavan (1998) merupakan peneliti pertama yang menerapkan kualitas layanan ini dalam riset sistem informasi.

Perubahan lingkungan bisnis menimbulkan beberapa kebutuhan baru seperti kecepatan, ketepatan, integrasi proses dan pengolahan data secara simultan dan jumlah besar, direspon oleh organisasi bisnis dengan merancang bentuk arsitektur sistem informasi akuntansi yang lebih baik. Salah satu pertimbangan penting dalam memilih desain suatu sistem adalah kegunaan sistem tersebut dalam mendukung kebutuhan organisasi.

Pada tingkat kapabilitas sistem informasi akuntansi yang tinggi maka dapat dikatakan bahwa sistem tersebut berhasil, dan ini jelas akan meningkatkan pemakaian sistem tersebut. Ini sejalan dengan teori tindakan yang beralasan (*theory of reasoned action*) bahwa seseorang akan menggunakan teknologi jika ia merasa teknologi tersebut berguna baginya.

Parasuraman et al (1985) menyatakan bahwa kualitas jasa sebenarnya adalah perbandingan antara kualitas jasa yang dirasakan oleh pengguna dengan kualitas yang seharusnya disediakan oleh departemen informasi. Ia menyatakan bahwa kualitas jasa tergantung atas perbedaan antara pelayanan yang diekspektasikan dengan yang dirasakan. Jika ekspektasi pelayanan lebih tinggi dibandingkan dengan yang dirasakan maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut tidak memuaskan. Jika ekspektasinya lebih rendah dibanding yang dirasakan maka dapat dikatakan bahwa kualitas jasa berada pada tingkat yang memuaskan.

Dapat dikatakan bahwa sebenarnya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas informasi, pengetahuan dan keterlibatan pengguna sistem informasi akuntansi dan sikap terhadap departemen informasi tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor reliabilitas, tanggungjawab, kepercayaan dan empati terhadap sistem informasi akuntansi tersebut. Tingkat kepuasan ini pada akhirnya akan mengarah kepada peningkatan kinerja pengguna dan juga akan diiringi dengan kerelaan menggunakan sistem informasi akuntansi yang implementasikan.

H1 : Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Individu

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi mempunyai 3 indikator yang dijadikan dasar pengukuran yaitu kualitas layanan, kualitas sistem informasi, dan kualitas informasi. Dalam taksonomi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (1992b) bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi termasuk dalam faktor-faktor yang menjadi dasar pengukuran keberhasilan sistem informasi. Sedangkan kualitas layanan merupakan persepsi dasar pengguna atas layanan yang diberikan oleh penyedia (*provider*) dan lebih banyak dipergunakan untuk mengukur hubungan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Dalam analisis penelitian yang dilakukan oleh Purwaningsih (2010), menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem terhadap kinerja individual. Hasil ini mendukung penelitian-penelitian sebelumnya yang menyimpulkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap dampak individual, dan ini sesuai menurut

penelitian Amoli dan Farhoomand (1996), penelitian Theo dan Wong (1998) serta penelitian Wixom dan Watson (2001)(dalam Purwaningsih, 2010).

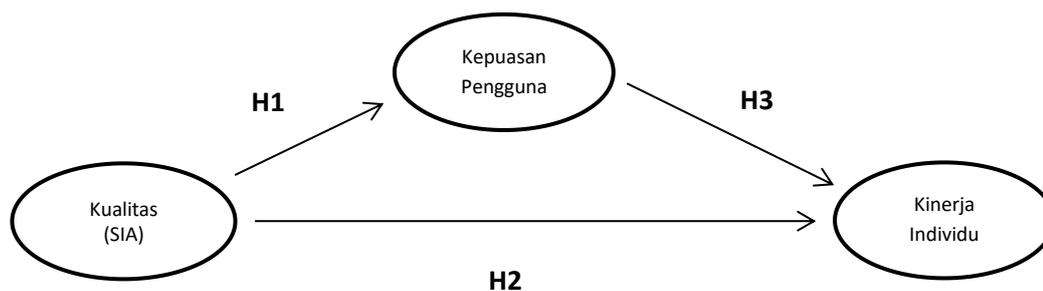
H2: Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja individu

Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Individu

Hubungan antara kepuasan pengguna akhir sistem informasi dengan kinerja individu ini telah diuji oleh DeLone dan McLean (1992a) dalam model keberhasilan sistem informasi yang mereka buat. Mereka menyatakan bahwa antara dampak penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individual dengan tingkat kepuasan pemakai (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang sifatnya timbal balik (*reciprocal*). Sementara menurut Seddon (1997) dalam model keberhasilan sistem informasi yang diajukan sebagai sanggahan atas model DeLone dan McLean (1992a), tidak menyebutkan bahwa kedua variabel ini berhubungan timbal balik. Seddon (1997) menyatakan bahwa dampak dari penggunaan sistem informasi yang berupa meningkatnya kinerja individu, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai. Rai et al., (2002) meneliti hubungan antara peningkatan kinerja pengguna akhir sistem informasi dan kepuasan pengguna dan hasil penelitiannya menunjukkan manfaat atau dampak penggunaan sistem informasi ini berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Livari (2005), juga melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi yang baru diterapkan terhadap pengguna sistem informasi di satu organisasi yang bersifat *mandatory*. Hasil penelitiannya untuk hubungan variabel *individual impact* dengan *user satisfaction* menunjukkan adanya pengaruh positif dari kedua variabel tersebut.

Penelitian ini akan difokuskan untuk melihat sejauh mana dampak dari kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja mereka. Jika seseorang merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan, maka mereka akan cenderung untuk merasa nyaman dan aman selama bekerja dengan menggunakan sistem tersebut sehingga mereka akan merasa terbantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Diprediksi bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan individu akan suatu sistem informasi, maka akan semakin tinggi juga kinerja mereka.

H3: Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu



Gambar 2
Diagram Rerangka Penelitian

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah semua individu yang menggunakan CIS (*Ciputra Information System*) dan turunannya, di mana responden adalah seluruh staf yang menggunakan *software* aplikasi baik itu di sektor keuangan maupun non keuangan Universitas Ciputra.

Populasi dalam penelitian ini akan kami batasi pada karyawan yang menggunakan jasa sistem informasi akuntansi dengan jumlah populasi sebesar 150 - 200. Besarnya sampel ditentukan berdasarkan jumlah responden yang mengembalikan kuesioner, namun diharapkan seluruh responden dapat mengembalikan kuesioner sehingga 100 persen populasi dapat tercapai. Secara umum jumlah sampel yang diperlukan dalam SEM adalah 100 - 150 data dengan setiap konstruk dijelaskan oleh tiga atau lebih indikator (Santoso, 2007). Periode penelitian ini adalah kurun waktu selama penyebaran kuesioner sampai dengan ketika kuesioner yang terkumpul sudah memenuhi syarat untuk diolah.

Definisi Operasional dan pengukuran Variabel

Variabel Laten

Variabel laten dalam penelitian ini ada 2 yang terdiri dari kualitas sistem informasi akuntansi dan kinerja individu.

Kualitas mempunyai 3 indikator yaitu kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem informasi. Kualitas layanan yang dimaksudkan adalah sejauh mana persepsi pengguna CIS dan turunannya atas kualitas layanan yang diberikan oleh vendor atau penyedia program tersebut dengan memodifikasi instrumen yang diambil dari penelitian Istianingsih dan Utami (2009).

Kualitas sistem informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas CIS (Ciputra Information System) dan turunannya. Instrumen untuk mengukur variabel ini diadopsi dari Istianingsih dan Utami (2009) dengan melakukan modifikasi pertanyaan kuesioner.

Kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas keluaran (output) yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (DeLone dan McLean 1992b).

Kinerja individu yang digunakan untuk mengukur sejauh mana dampak penggunaan CIS dan turunannya dalam meningkatkan kinerjanya. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kinerja individu ini diambil dari penelitian Davis et al, (1988), dengan modifikasi yang sesuai dan relevan terhadap penelitian ini yaitu penggunaan CIS.

Variabel Intervening

Variabel intervening, yang dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi terhadap sistem dan output yang dihasilkan. Kuesioner untuk mengukur kepuasan pengguna dalam penelitian ini diadopsi dan dimodifikasi dari kuesioner yang disusun oleh Doll dan Torkzadeh (1988).

Pengujian Hipotesis

Pada penelitian ini digunakan dua teknik analisis data, yaitu :

1. *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*

Teknik analisis yang digunakan untuk mengkonfirmasi faktor-faktor yang paling dominan dalam kelompok variabel.

2. *Multiple Regresion Analysis*

Teknik analisis yang digunakan untuk meneliti seberapa besar hubungan antar variabel.

Ghozali, (2011) menyatakan terdapat 7 tahapan yang harus dilakukan untuk membuat SEM lengkap. Berikut ini adalah penjelasan dari masing-masing tahapan tersebut :

1. Pengembangan model berbasis teori

Pada tahap ini dilakukan pengembangan sebuah model yang diperoleh dari telaah pustaka untuk mendapatkan justifikasi dari model teoritis yang dikembangkan. SEM tidak digunakan untuk membentuk model baru, tetapi untuk mengkonfirmasi model tersebut melalui data empiris.

2. Pengembangan diagram alur

Dalam penggambaran diagram alur, hubungan antar faktor (variabel) dinyatakan dalam anak panah. Anak panah lurus menunjukkan hubungan kausal antar faktor dan anak panah lengkung menunjukkan hubungan korelasional antar faktor. Dalam penelitian ini hanya terdapat hubungan kausal antar faktor.

Konstruk atau faktor dibagi menjadi dua kelompok, yaitu:

a. *Exogenous Construct*

Merupakan faktor yang ditinggalkan oleh anak panah, dengan satu ujung anak panah. Sering disebut *independent variable*, yaitu variabel yang tidak diprediksi oleh variabel lain dalam model.

b. *Endogenous Construct*

Merupakan faktor yang diprediksi oleh satu atau beberapa konstruk. Dalam diagram (gambar) terlihat sebagai faktor yang dituju anak panah. Konstruk endogen ini dapat memprediksi satu atau beberapa konstruk endogen lainnya, akan tetapi konstruk endogen hanya dapat berhubungan kausal dengan konstruk endogen.

3. Konversi diagram alur ke persamaan struktural dan spesifikasi model pengukuran

Konversi diagram ke persamaan dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

a. Persamaan Struktural (*Structural Equation*)

Dirumuskan untuk menyatakan hubungan kausalitas antara berbagai faktor yang ada. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut :

$$\text{Kinerja Individu} = \text{Kualitas SIA} + \text{Kepuasan Pengguna} + \text{Error}$$

b. Persamaan Spesifikasi Model Pengukuran

Digunakan untuk menentukan indikator (*manifest variable*) dan serangkaian matriks yang menunjukkan korelasi antar konstruk (variabel).

4. Memilih matrik input dan estimasi model

Ghozali, (2011) menyatakan bahwa terdapat lima teknik estimasi yang tersedia dalam AMOS, yaitu :

a. *Maximum Likelihood Estimation (ML)*

b. *Generalized Squares Estimation (GLS)*

c. *Weighted Least Squares Estimation (WLS)*

d. *Generalized Least Squares Estimation (GLS)*

e. *Asymptotically Distribution Free Estimation (ADF)*

Pada penelitian ini digunakan *Maximum Likelihood Estimation (ML)* karena ukuran sampelnya kecil (100-200) dan asumsi normalitas dipenuhi. SEM hanya menggunakan varians/ kovarians atau matriks korelasi untuk keseluruhan estimasi yang digunakan. Matriks kovarian digunakan karena memiliki keunggulan dalam menyajikan perbandingan valid antara populasi atau sampel yang berbeda yang tidak dapat disajikan oleh korelasi.

5. Kemungkinan muncul masalah identifikasi

Masalah yang biasanya timbul ialah identifikasi yang pada prinsipnya mengenai ketidakmampuan model yang dikembangkan untuk menghasilkan estimasi unik. Jika setiap kali estimasi dilakukan muncul problem identifikasi, maka sebaiknya model dipertimbangkan ulang dengan mengembangkan lebih banyak konstruk.

6. Evaluasi kriteria *Goodness of Fit*

Pengujian terhadap kesesuaian model melalui telaah terhadap berbagai kriteria *goodness of fit*. Berikut ini disajikan beberapa indek kesesuaian dan *cut off value* yang digunakan untuk menguji sebuah model apakah dapat diterima atau ditolak. Adapun indeks kesesuaian tersebut adalah :

a. Probabilitas

Probabilitas yang digunakan dalam analisis data penelitian ini adalah 5%.

- b. RMSEA (*Root Mean Square Error of Approximation*)
 Nilai RMSEA merupakan indeks untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan *close fit* dari model berdasarkan DF
- c. GFI (*Goodness of Fit Index*)
 Merupakan ukuran *non statistical* yang mempunyai rentang nilai 0 (*poor fit*) sampai dengan 1,0 (*perfect fit*). Nilai yang lebih tinggi dari 1,0 menunjukkan "*better fit*"
- d. AGFI (*Adjusted Goodness of Fit Index*)
 Tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah $AGFI \geq 0,9$
- e. CMIN/DF
 Merupakan *the minimum sample discrepancy function* yang dibagi dengan DF, yaitu *statistic chi square* dibagi dengan X^2 nya yang disebut X^2 relatif. Nilainya kurang dari 2,0 atau kurang dari 3,0 yang merupakan indikasi *acceptable fit* antara model dan data.
- f. TLI (*Tucker Lewis Index*)
 Merupakan *incremental fit index* yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah *baseline model*. Nilai yang direkomendasikan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model adalah $\geq 0,9$. Nilai yang mendekati 1 menunjukkan "*very good fit*"
- g. CFI (*Comparative Fit Index*)
 Besaran indeks ini adalah pada rentang nilai 0 sampai dengan 1. Apabila mendekati 1 mengindikasikan tingkat *fit* yang paling tinggi. Nilai yang direkomendasikan adalah $\geq 0,9$.

Untuk menentukan model struktural sesuai (*fit*) atau tidak, dapat menggunakan indikator justifikasi statistik yang ada pada Tabel 1.

Tabel 1
Indikator Justifikasi Statistik dalam AMOS

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut-off Value</i>
<i>Significance Probability</i>	$\geq 0,05$
RMSEA	$\leq 0,08$
GFI	$\geq 0,90$
AGFI	$\geq 0,90$
CMIN/DF	$\leq 2,00$
TLI	$\geq 0,90$
CFI	$\geq 0,90$

Sumber : Ghozali (2011)

Langkah pertama sebelum pengambilan data adalah uji kebaikan pengukuran yang meliputi uji reliabilitas dan validitas. Evaluasi yang harus dilakukan terhadap kuesioner adalah :

- a. Reliabilitas
 Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel (konstruk). Suatu kuesioner dikatakan dapat dipercaya/ andal, jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai α *Cronbach* $> 0,7$ (Ghozali, 2011).
- b. Validitas
 Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukurinya. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai r positif, maka pernyataan tersebut dikatakan valid.

7. Interpretasi dan modifikasi model

Jika jumlah residual lebih besar dari 1% dari residual kovarians yang dihasilkan model, maka sebuah modifikasi perlu dipertimbangkan. Akan tetapi jika ditemukan bahwa nilai residual model cukup besar ($\geq 2,58$) maka cara lain dalam memodifikasinya adalah dengan menambah alur baru terhadap model yang diestimasi signifikan secara statistik pada tingkat 1%

1. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas digunakan untuk menguji apakah indikator-indikator yang ada merupakan indikator yang valid sebagai pengukur suatu konstruk laten. Artinya pengukuran konstruk menyangkut tingkat akurasi atau ketepatan yang dicapai oleh indikator-indikator dalam menilai sesuatu pengukuran atas apa yang seharusnya diukur. Alat ukur validitas yang tinggi berarti mempunyai varian kesalahan yang kecil, sehingga memberikan keyakinan bahwa data yang terkumpul merupakan data yang dapat dipercaya.

Hasil perhitungan dengan CFA terlihat pada tabel 2, untuk Kualitas dengan 36 indikator yaitu antara X1.1 sampai dengan X1.36 nilai *factor loadings* > 0.5 , Artinya semua indikator kualitas mampu mengukur atas apa yang seharusnya diukur atau membentuk model yang baik. Untuk melihat indikator mana yang dominan dengan menggunakan nilai *Square Multiple Correlation* (R^2), yaitu dengan mengkuadratkan nilai faktor loadingnya, Widarjono (2010:290). Sesuai dengan nilai *Square Multiple Correlation* terlihat bahwa nilai indikator X1.2 yang dominan yaitu sebesar $(0,825^2 = 0,681)$ atau sebesar 68,1%. Untuk kepuasan pengguna dengan 12 indikator yaitu antara X2.1 sampai dengan X2.12 nilai *factor loadings* > 0.5 , Artinya semua indikator kepuasan pengguna mampu mengukur apa yang seharusnya diukur atau membentuk model yang baik. Untuk melihat indikator mana yang dominan dengan menggunakan nilai *Square Multiple Correlation* (R^2), Sesuai dengan nilai *Square Multiple Correlation* terlihat bahwa nilai indikator X2.9 yang dominan yaitu $(0,841^2 = 0,707)$ atau sebesar 70,7%. Artinya indikator X2.9 yang dominan dalam membentuk model kepuasan pengguna.

Untuk kinerja individu dengan 6 indikator yaitu antara X3.1 sampai dengan X3.6 nilai *factor loadings* > 0.5 , Artinya semua indikator kinerja individu mampu mengukur apa yang seharusnya diukur atau membentuk model yang baik. Untuk melihat indikator mana yang dominan dengan menggunakan nilai *Square Multiple Correlation* (R^2), Sesuai dengan nilai *Square Multiple Correlation* terlihat bahwa nilai indikator X3.5 yang dominan yaitu $(0,744^2 = 0,553)$ atau sebesar 55,3%. Artinya indikator X3.5 yang dominan dalam membentuk model.

Tabel 2
Pengujian Validitas dengan Confirmatory Factor Analysis

		Standardize Faktor Loading dan Construct dengan Confirmatory Factor Analysis		
Konstrak	Indikator	Faktor Loading		
		1	2	3
Kualitas Informasi	x1.1	0,654		
	x1.2	0,825		
	x1.3	0,741		
	x1.4	0,653		
	x1.5	0,677		
	x1.6	0,658		
	x1.7	0,637		
	x1.8	0,645		
	x1.9	0,641		
	x1.10	0,630		
	x1.11	0,621		
	x1.12	0,628		
	x1.13	0,636		

	x1.14	0,665	
	x1.15	0,618	
	x1.16	0,630	
	x1.17	0,647	
	x1.18	0,640	
	x1.19	0,641	
	x1.20	0,606	
	x1.21	0,785	
	x1.22	0,793	
	x1.23	0,781	
	x1.24	0,770	
	x1.25	0,780	
	x1.26	0,778	
	x1.27	0,787	
	x1.28	0,780	
	x1.29	0,785	
	x1.30	0,780	
	x1.31	0,785	
	x1.32	0,778	
	x1.33	0,776	
	x1.34	0,652	
	x1.35	0,694	
	x1.36	0,654	
	x2.1		0,609
	x2.2		0,699
	x2.3		0,703
	x2.4		0,654
	x2.5		0,569
Kepuasan Pengguna	x2.6		0,673
	x2.7		0,661
	x2.8		0,644
	x2.9		0,841
	x2.10		0,741
	x2.11		0,814
	x2.12		0,659
	x3.1		0,683
	x3.2		0,664
Kinerja Individu	x3.3		0,739
	x3.4		0,633
	x3.5		0,744
	x3.6		0,655

Sumber : Diolah, lampiran 4

Sedangkan reliabilitas adalah ukuran konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah konstruk yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah variabel bentukan yang umum. Untuk mengetahui reliabilitas dapat dilihat dari nilai Koefisien *Cronbach's Alpha*. Nilai Koefisien *Cronbach's Alpha* harus lebih besar dari 0,70 (Ghozali, 2008:135). Hasil pengujian reliabilitas dengan *Consistency Internal* dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3
Pengujian Reliability Consistency Internal

Konstrak	Indikator	Item to Total Correlation	Koefisien Cronbach's Alpha
	x1.1	0,626	0,762
	x1.2	0,618	
	x1.3	0,642	
	x1.4	0,588	
	x1.5	0,603	
	x1.6	0,729	
	x1.7	0,802	
	x1.8	0,718	
	x1.9	0,751	
	x1.10	0,748	
	x1.11	0,558	
	x1.12	0,782	

	x1.13	0,746	
	x1.14	0,822	
	x1.15	0,453	
	x1.16	0,784	
	x1.17	0,775	
	x1.18	0,744	
	x1.19	0,844	
	x1.20	0,786	
	x1.21	0,658	
	x1.22	0,729	
	x1.23	0,862	
	x1.24	0,794	
	x1.25	0,869	
	x1.26	0,661	
	x1.27	0,763	
	x1.28	0,739	
	x1.29	0,655	
	x1.30	0,672	
	x1.31	0,616	
	x1.32	0,753	
	x1.33	0,581	
	x1.34	0,647	
	x1.35	0,619	
	x1.36	0,757	
Kepuasan Pengguna	x2.1	0,600	0,710
	x2.2	0,673	
	x2.3	0,660	
	x2.4	0,651	
	x2.5	0,695	
	x2.6	0,657	
	x2.7	0,669	
	x2.8	0,708	
	x2.9	0,729	
	x2.10	0,727	
	x2.11	0,653	
	x2.12	0,637	
Kinerja Individu	x3.1	0,739	0,823
	x3.2	0,801	
	x3.3	0,794	
	x3.4	0,833	
	x3.5	0,615	
	x3.6	0,774	

Sumber : Diolah, lampiran 4

Evaluasi atas *Outlier*

Deteksi terhadap *Multivariate Outlier* dilakukan dengan memperhatikan nilai *Mahalanobis distance*. Kriteria yang digunakan adalah berdasarkan nilai *Chi-square* dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) 163 yaitu jumlah indikator pada tingkat signifikan $p < 0,001$. Nilai *mahalanobis distance* $\chi^2 (163,0,001) = 224,535$. Hal ini berarti semua kasus yang mempunyai *mahalanobis distance* yang lebih besar dari 224,535 adalah *Multivariate outlier*.

Tabel 4
Pengujian *Multivariate Outlier*

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	5,595034	25,46719	21,40881	2,607227	166
Std. Predicted Value	-6,06536	1,556591	5,85E-16	1	166
Standard Error of Predicted Value	0,061876	0,551406	0,121694	0,049403	166
Adjusted Predicted Value	3,844402	25,48459	21,39916	2,67639	166
Residual	-2,16875	2,813547	-1,2E-15	0,730881	166
Std. Residual	-2,9295	3,800486	-1,7E-15	0,987261	166
Stud. Residual	-2,96975	3,853493	0,005045	1,01385	166
Deleted Residual	-2,22874	3,155598	0,009643	0,782463	166
Stud. Deleted Residual	-3,04867	4,040711	0,006677	1,028805	166
Mahalanobis Distance [MD]	0,110025	78,66	3,974843	7,229367	166
Cook's Distance	2,93E-10	2,015935	0,017761	0,159881	166
Centered Leverage Value	0,000696	0,548481	0,025157	0,045755	166

(a) Dependent Variable : NO. RESP

Terdapat Outlier Apabila Mahalanobis Distance : > **224,535** =CHIINV(0,001.163)
 Sumber : Diolah , lampiran 5

Diketahui nilai *Mahalanobis distance* (MD) maksimum adalah 76.66 lebih kecil dari 224,535, maka dapat disimpulkan tidak ada outlier pada data.

Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas ditekankan pada data multivariat secara statistik dapat dilihat dari nilai *Critical Rasio* (CR). Evaluasi normalitas data dilakukan dengan menggunakan kriteria *critical ratio kurtosis value* sebesar $\pm 2,54$ pada tingkat signifikan 5%. Data dapat disimpulkan mempunyai distribusi normal jika nilai *critical ratio kurtosis value* di bawah harga mutlak $\pm 2,54$. Hasil pengujian Normalitas pada penelitian ini akan ditampilkan pada tabel 5 berikut:

Tabel 5
Pengujian Normalitas Data

Assessment of normality						
	min	max	Skew	c.r.	kurtosis	c.r.
x1.1	1	5	-1,312	0,854	1,129	0,956
x1.2	2	5	-0,712	0,900	-0,442	1,012
x1.3	2	5	-0,585	0,777	-1,008	0,870
x1.4	4	5	2,268	0,958	1,181	1,073
x1.5	4	5	2,444	0,902	1,022	1,010
x1.6	2	5	-0,875	0,776	-0,289	0,869
x1.7	2	5	-1,633	0,919	1,532	1,029
x1.8	4	5	0,320	0,775	-1,921	0,867
x1.9	4	5	2,353	0,853	1,580	0,956
x1.10	4	5	0,666	0,746	-1,576	0,835
x1.11	2	5	-1,396	0,870	1,431	0,975
x1.12	2	5	-1,318	1,018	1,913	1,140
x1.13	4	5	1,622	0,749	0,639	0,838
x1.14	2	5	-0,682	0,882	-0,927	0,988
x1.15	2	5	-0,952	0,815	-0,067	0,913
x1.16	2	5	-1,231	0,779	0,514	0,872
x1.17	4	5	1,622	0,736	0,639	0,824
x1.18	1	5	-2,689	0,662	0,072	0,741
x1.19	2	5	-0,600	0,923	-1,258	1,033
x1.20	2	5	-1,295	0,768	0,601	0,860
x1.21	2	5	-1,092	0,857	0,199	0,960
x1.22	2	5	-1,291	0,840	1,204	0,941
x1.23	2	5	-1,435	0,749	1,736	0,839
x1.24	2	5	-1,318	0,869	1,913	1,723
x1.25	2	5	-1,318	0,838	1,913	0,749
x1.26	2	5	-0,690	0,988	-1,133	0,882
x1.27	4	5	-0,528	0,913	-1,743	0,815
x1.28	2	5	-1,083	0,872	0,536	0,779
x1.29	2	5	0,090	0,824	-1,645	0,736
x1.30	1	5	-1,862	0,741	1,424	0,662
x1.31	4	5	2,444	1,574	1,022	0,766
x1.32	3	5	0,000	0,867	1,448	0,646
x1.33	4	5	1,622	0,974	0,639	0,866
x1.34	2	5	-1,268	0,855	1,690	0,757
x1.35	2	5	-0,967	0,774	0,137	0,847
x1.36	1	4	-1,142	0,723	-0,131	0,824
x2.1	2	5	-1,690	0,784	1,798	0,813
x2.2	2	5	-1,467	0,857	1,296	0,960
x2.3	3	5	-0,129	0,840	7,005	0,941
x2.4	2	5	-1,062	0,749	0,222	0,839

x2.5	2	5	-1,315	0,869	1,862	1,723
x2.6	2	5	-1,062	0,568	0,222	0,543
x2.7	4	5	1,845	0,782	1,421	0,652
x2.8	2	5	-1,436	0,256	1,130	0,951
x2.9	4	5	1,262	0,456	-0,413	0,623
x2.10	2	5	-1,416	0,954	1,840	0,742
x2.11	2	5	-0,582	0,752	-1,011	0,651
x2.12	2	5	-0,534	1,018	-1,101	0,453
x3.1	2	5	-1,286	0,749	1,165	1,485
x3.2	3	5	-0,022	0,882	-0,149	1,751
x3.3	2	5	-0,666	0,815	-0,487	1,617
x3.4	2	5	-1,634	0,779	1,853	1,545
x3.5	2	5	-1,300	0,736	1,729	1,254
x3.6	2	5	-1,384	0,736	1,709	1,460
Multivariate					5,615	1,475

Sumber : Diolah, Lampiran 7

Dari nilai *critical ratio kurtosis value* semua indikator menunjukkan distribusi normal, karena nilainya dibawah $\pm 2,54$, Sedangkan uji normalitas multivariate memberikan nilai c.r = 1,475 yang berada dibawah 2,54. Jadi secara multivariate data berdistribusi normal.

Evaluasi Multikolinieritas

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan program AMOS diperoleh hasil *Determinant of Sample Covariance Matrix* adalah 864,74 (lampiran 8) > 0, karena nilainya lebih besar dari nol, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah mutikolinieritas dan singularitas pada data.

Pengujian Model Dengan *First Order Confirmatory Factor Analysis*

Variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Kualitas sistem informasi akuntansi yang diukur dengan 3 indikator dan 36 item pertanyaan yang terkait dengan kualitas informasi, kualitas layanan dan kualitas sistem informasi, artinya persepsi organisasi atas jasa yang diberikan oleh penyedia sistem informasi.

Dari hasil evaluasi terhadap model *First Order CFA* base model ternyata dari semua kriteria *goodness of fit* yang digunakan, seluruhnya menunjukkan hasil evaluasi model yang baik, berarti model sudah sesuai dengan data. Artinya model konseptual yang dikembangkan dan dilandasi oleh teori sepenuhnya didukung oleh fakta. Dengan demikian model ini yang terkait dengan dengan persepsi organisasi atas jasa yang diberikan oleh penyedia sistem informasi sesuai dalam mendukung konstruk kualitas sistem informasi.

Hasil *Goodness a Fit Indices* terlihat nilai *chi square* = 46,43 < nilai kritis (197,064) dan semua nilai kriteria *Goodness a Fit Indices* memenuhi syaratkan dalam model ini, sehingga model yang dibentuk oleh indikator sistem informasi, ukuran kesuksesan sistem informasi dan pengendalian faktor risiko dalam mendukung konstruk kualitas sistem informasi, artinya model yang dibentuk mempunyai persamaan struktur yang baik.

Variabel Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna yang diukur dengan 12 indikator yang terkait dengan kepuasan perasaan user dalam menerima dan menghayati proses serta hasil kerja dari sistem tersebut.

Evaluasi terhadap model *First Order CFA* ternyata dari semua kriteria *goodness of fit* yang digunakan, seluruhnya menunjukkan hasil evaluasi model yang baik, berarti model telah sesuai dengan data. Model konseptual yang dikembangkan dan dilandasi oleh teori telah sepenuhnya didukung oleh fakta. Dengan demikian model ini adalah model yang terbaik untuk menjelaskan keterkaitan antar indikator dalam konstruk model. Artinya model yang dibentuk dalam persamaan struktur model adalah baik.

Hasil *Goodness a Fit Indices* terlihat nilai *chi square* = 30,95 < nilai kritis (197,064) dan semua nilai memenuhi kriteria yang syaratkan dalam model ini, sehingga model yang dibentuk oleh mempunyai persamaan struktur yang baik.

Variabel Kinerja Individu

Kinerja individu yang diukur dengan 6 indikator yang terkait dengan mengukur sejauh mana dampak penggunaan CIS dan turunannya dalam meningkatkan kinerjanya.

Dari analisis konfirmatori base model terhadap model *First Order CFA* ternyata dari semua kriteria *goodness of fit* yang digunakan, seluruhnya menunjukkan hasil evaluasi model yang baik, berarti model telah sesuai dengan data. Artinya model konseptual yang dikembangkan dan dilandasi oleh teori telah sepenuhnya didukung oleh fakta. Dengan demikian kinerja individu yang di ukur dengan 6 indikator yang terkait dengan mengukur sejauh mana dampak penggunaan CIS dan turunannya dalam meningkatkan kinerjanya adalah model yang terbaik untuk menjelaskan keterkaitan antara indikator dalam konstruk. Artinya model yang dibentuk mempunyai persamaan struktur model yang terbaik.

Hasil *Goodness a Fit Indices* semua nilai memenuhi kriteria yang syaratkan dalam model ini, sehingga model yang dibentuk oleh 6 indikator tersebut mampu dalam mendukung konstruk kinerja individu, artinya model yang dibentuk mempunyai persamaan struktur yang baik.

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna

Sesuai dengan analisis CFA didapat hasil kualitas sistem informasi akuntansi dengan nilai sig sebesar 0,024 < 0,05, yang diukur dengan 36 indikator. Artinya model yang dibuat sudah sesuai dengan data. Dimana pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Karakteristik informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi tertentu, dapat saja berbeda dengan informasi dari sistem informasi yang lain. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi. Berdasarkan pengujian model dengan melihat nilai Chi Square = 46,43 < nilai kritis (197,064) dan nilai CMIN/Df sebesar 0,802 > nilai kritis (2,00), artinya model yang terbentuk mempunyai tingkat fit model yang baik dan mempunyai persamaan struktur yang baik, model mampu mendukung konstruk kepuasan pengguna.

Hasil ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992a), Rai et al., (2002), serta Livari (2007) dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi yang digunakan, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai, menurut persepsi mereka. Menurut Jogiyanto (2001) menyatakan dari segi kualitas, informasi harus memenuhi syarat sebagai berikut: (a) Akurat, berarti informasi harus bebas dari kesalahan - kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan karena dari sumber informasi sampai ke penerima mungkin banyak gangguan yang dapat merubah informasi tersebut. (b) Relevan, berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakai. Informasi dikatakan bernilai bila manfaat lebih efektif dibanding dengan biaya mendapatkannya. Suatu informasi tidak dapat ditaksir keuntungannya dengan satuan nilai uang tetapi dapat ditaksir efektifitasnya. (c) Tepat pada waktunya, berarti informasi yang datang penerima tidak boleh terlambat informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan.

Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan waktu banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain

yang kemungkinan akan meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan. Sehingga akan membuat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah dibandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya, artinya kepuasan pengguna ditunjukkan oleh terpenuhinya kebutuhan pemakai dan kemudahan pemakai dalam mengoperasikan sistem informasi. Semakin terpenuhi kepuasan pemakai, maka pemakai akan semakin efektif dalam penggunaan sistem informasi, sehingga kinerja sistem informasi semakin tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa H1 terbukti signifikan.

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Individu

Sesuai dengan analisis CFA didapat nilai signifikan sebesar $0,034 < 0,05$, artinya peran kualitas sistem informasi akuntansi mempunyai hubungan terhadap Kinerja individu, kualitas suatu informasi haruslah akurat, artinya informasi harus bebas dari kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti bahwa informasi harus mencerminkan maksudnya, Informasi haruslah tepat waktu, artinya informasi yang sampai kepada sipenerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah lama tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Informasi haruslah relevan, artinya informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk setiap orang berbeda.

Sesuai dengan pendapat Indarti (2001), menyatakan pemakai akan menggunakan sistem informasi apabila informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut adalah berkualitas yaitu akurat, tepat waktu, dan relevan sehingga berguna sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan. Kualitas informasi dapat ditingkatkan dengan cara melibatkan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Ini sesuai juga dengan pendapat Rusli (2001), menyatakan kualitas layanan merupakan komponen nilai penting yang dapat membawa perusahaan pada suatu keberhasilan dengan dimensinya antara lain *availability, responsiveness, timeliness, completeness, dan pleasantness*. Hal ini dimungkinkan terjadi karena pemakai dapat memberikan penilaian yang lebih lengkap dan akurat tentang kebutuhan informasi pemakai. Pemahaman dan keterlibatan pemakai seharusnya ada pada semua tahap pengembangan sistem informasi yang biasa disebut perencanaan, analisis, perancangan, implementasi dan post implementasi. Partisipasi dalam pengembangan sistem informasi dapat meningkatkan kepuasan pemakai, dalam hal ini peningkatan kepuasan pemakai dalam menggunakan sistem informasi akan dapat meningkatkan kinerja sistem tersebut.

Berdasarkan analisis diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas informasi dapat meningkat kinerja individu terutama yang terkait dengan CIS dapat membantu penyelesaian tugas lebih cepat, CIS mampu meningkatkan produktivitas, CIS mampu meningkatkan efektifitas kerja, dan CIS memudahkan setiap pekerjaan yang menjadi tanggung jawab, artinya tingkat keberhasilan seseorang dalam melakukan kinerja, pencapaian kinerja individu dinyatakan berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi dan kualitas informasi yang ada. Pengukuran kinerja ini melihat dampak sistem terhadap efektifitas penyelesaian tugas. Kinerja yang semakin tinggi melibatkan kombinasi dari peningkatan kualitas, peningkatan efektifitas, peningkatan produktivitas dan peningkatan efisiensi. Kinerja yang lebih baik akan tercapai jika individu dapat memenuhi kebutuhan individu dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas. Hasil ini menunjukkan bahwa H2 terbukti signifikan.

Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Individu

Sesuai dengan analisis CFA didapat hasil nilai *GFI, AGFI, CMIN* memenuhi syarat dalam membentuk model fit, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna mempunyai pengaruh terhadap kinerja individu dengan nilai signifikan sebesar $0,023 < 0,05$. Artinya

kepuasan pengguna yang terkait dengan *content* , *accuracy* , *format* , *ease of use* , *timeliness* dapat meningkatkan kinerja individu. Kepuasan juga dapat diketahui sampai seberapa jauh informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan, yang nantinya akan dapat meningkatkan kinerja secara individu.

Dari hasil perhitungan SEM menunjukkan bahwa hipotesa ini mendukung model Seddon (1997), Rai et al., (2002) dan juga Livari (2007) dinyatakan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, akan semakin meningkatkan kinerja individu berdasarkan persepsi mereka. Sesuai dengan pendapat Astuti (2003) adalah seberapa jauh informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan pengguna. Jika kinerja yang diterima pengguna itu tidak memenuhi harapan maka ia tidak merasa puas, sebaliknya bila kinerja memenuhi harapan/ kepuasan pengguna, maka pengguna akan merasa puas, sedangkan jika kinerja melebihi harapan, maka pengguna akan merasa sangat puas/senang. Pencapaian kinerja individu dinyatakan berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada. Pengukuran kinerja ini melihat dampak sistem terhadap efektifitas penyelesaian tugas.

Berdasarkan dari hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna dapat meningkatkan kinerja individu, artinya tingkat kepuasan pemakai diperoleh dari pemakai yang mempunyai partisipasi dalam pengembangan system yang ada pada suatu organisasi. Hal itu akan dapat meningkatkan kinerja individu, artinya apabila pemakai diberi kesempatan untuk memberikan pendapat dan usulan dalam peningkatan yang terkait dengan kinerja, maka pemakai akan secara psikologis merasa bahwa kinerja tersebut merupakan tanggungjawabnya. Rasa tanggungjawab itu menyebabkan pemakai akan lebih baik dalam meningkatkan dan mengembangkan kinerjanya, lebih perhatian dalam pemeliharaan sehingga dengan penggunaan yang seperti itu diharapkan kinerja akan meningkat. Hasil ini menunjukkan bahwa H3 terbukti signifikan.

SIMPULAN DAN KETERBATASAN

Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis CFA didapat hasil kualitas informasi dengan nilai sig sebesar $0,024 < 0,05$, berarti kualitas sistem informasi akuntansi mempunyai hubungan terhadap kepuasan pengguna. Artinya kepuasan pengguna ditunjukkan oleh terpenuhinya kebutuhannya dan kemudahan dalam mengoperasikan sistem informasi. Semakin terpenuhi kepuasan pengguna, maka pengguna akan semakin efektif dalam penggunaan sistem informasi, sehingga akan berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis CFA dari kualitas sistem informasi akuntansi dengan nilai sig sebesar $0,034 < 0,05$, berarti pembahasan kualitas sistem informasi akuntansi mempunyai hubungan terhadap kinerja individu. Artinya kualitas sistem informasi akuntansi harus akurat bahwa informasi harus mencerminkan maksudnya, Informasi harus tepat waktu artinya informasi yang sampai kepada sipenerima tidak boleh terlambat. Informasi harus relevan artinya informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna berpengaruh nyata positif terhadap kinerja individu terbukti kebenarannya. Dengan nilai probabilitasnya sebesar $0,023 < 0,05$. Artinya tingkat kepuasan pemakai diperoleh dari pemakai yang mempunyai partisipasi dalam pengembangan system yang ada pada suatu organisasi, karena itu akan meningkatkan kinerja individu dan apabila pemakai diberi kesempatan untuk memberikan pendapat dan usulan dalam peningkatan yang terkait dengan kinerja, maka pemakai secara psikologis merasa bahwa kinerja tersebut merupakan

tanggungjawabnya. Rasa tanggungjawab itu menyebabkan pemakai akan lebih baik dalam meningkatkan dan mengembangkan kinerjanya.

Saran dan Keterbatasan

Penelitian ini belum mempertimbangkan seluruh variabel yang mungkin mempengaruhi kinerja individu. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya diteliti kemungkinan pengaruh variabel-variabel lain yang kemungkinan mempunyai pengaruh terhadap kinerja individu.

Indikator tentang kualitas sistem informasi akuntansi, kepuasan pengguna dan kinerja individu menggunakan kuesioner berskala non metrik (skala likert), sehingga tidak dapat diketahui dengan pasti penilaian keseluruhan secara kuantitatif, seperti apakah ada komplain karyawan, hasil ketidakesuaian laporan, kesalahan terhadap sistem, dan kesalahan terhadap komputer. Untuk itu disarankan dalam penelitian selanjutnya menyertakan pengukuran secara kuantitatif berskala metrik.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang kemungkinan dapat melemahkan hasil pengujiannya. Adapun keterbatasan dan kelemahan dari hasil penelitian yaitu penelitian ini menggunakan metode survey melalui penyebaran kuesioner dalam memperoleh data yang dijadikan dasar analisis. Kelemahan model ini adalah responden mungkin tidak serius dalam memberikan jawaban atau tanggapan yang diberikan tidak jujur. Hal ini dapat menimbulkan bias terhadap hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiani, N.H. 2010. "Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) Terhadap Kinerja Individual Dengan Kemudahan Penggunaan Sebagai Variabel Moderating". UNNES.
- Alpar, P. dan M., Kim. 1990. "A Microeconomic Approach to The Measurement of Information Technology Value." *Journal of Management Information System*, pp. 55-56
- Andy, C.P. 2013. "Pengaruh Kualitas Jasa Billing System Terhadap Kepuasan Pengguna di RSUD Nganjuk". UNBRA.
- Astuti, S. 2003, "Pengaruh Diversitas Kemanfaatan dan Lingkup Pengembangan Kemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pemakai", Kompak, Jan-April, hal 94 - 117
- Barua, A., C., Kriebel, and T., Mukhopadhyay. (1995). *Information Technologies and Business Value: An Analytic and Empirical Investigation. Information Systems Research*, 6(1), 3-23.
- Brynjolfsson, E. and L.M. Hitt. 1996. "Productivity, Business Profitability, and Consumer Surplus: Three Different Measures of Information Technology Value, *MIS Quarterly*, Volume 20, Issue 2, p.121-142.
- Chin, W.W., and P. A. Tood. 1995. *On the Use, Usefulness, and Ease of Use A Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution*, *MIS Quarterly*, 19: 237-346.
- _____, and M.K.O. Lee. 2000. "A Proposed Model and Measurement Instrument For The Formation of Is Satisfaction: The Case of end-user Computing Satisfaction". Brisbane, Australia.

- Davis, F.D. 1988. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*, 13(30): 319- 340.
- DeLone, W.H., dan E.R. McLean. 1992a. "Information System Success ; The Quest For The Dependent Variable." *Information System Research*, March 1992
- _____, dan _____. 1992b. *The DeLone McLean Model Of Information, System Success: A ten-Year Update*, *Journal of Management Information*, Vol. 19, No. 4: 9-30.
- Devaraj, S. dan R. Kohli. 2003. "Performance Impacts of Information Technology : Is Actual Usage The Missing Link ?." *Management Science*. Pp. 273 - 289.
- Doll, W.J., and G. Torkzadeh. 1988. *The Measurement of End User Computing Satisfaction*, *MIS Quarterly*, 12(2): 159-174.
- Evy, S. 2010. Pengaruh Kinerja Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT. Bank Muamalat Indonesia (Tbk). Universitas Gunadarma.
- Ferguson, M. Daniel, N.C. Hill, dan J.V. Hansen. 1998. *Electronic Data Interchange: foundation and Survey Evidence on Current Use*. *Journal of Information Systems*. Vol. 4
- Ghozali, I. 2006a. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. UNDIP
- _____. 2006b, *Statistik non Parametrik*, UNDIP Press, Semarang.
- _____. 2011. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square PLS Edisi 3*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Goodhue, D.L. 1995a. "Understanding User Evaluation of Information Systems.", *Management Sciences*. December 1995.
- _____, dan R.L. Thompson. 1995b. "Task-Technology Fit and Individual Performance." *MIS Quarterly* (19:2), pp.213-236
- Indarti, K. 2001, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Intensitas Penggunaan System Informasi Akuntansi, *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Desember, hal. 83- 93
- Istianingsih dan W. Utami., 2009. "Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris Pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di Indonesia)". *Simposium Nasional Akuntansi XII*, Palembang.
- Jiang, J.J., G. Klein, dan S.M. Crampton. 2000. "A Note on SERVQUAL Reliability and Validity in Information System Service Quality Measurement", *Decision Sciences*; Summer 31,3:725-744
- Jogiyanto, H. M. 2001, *Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset
- _____. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta : Andi
- Kettinger, W.J., and C.C. Lee. 1994. "Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Service Function", *Decision Science*, 25 (5,6): 737-776.

- Kurniawan, R, 2008. "Analisis Pengaruh Teknologi Informasi Pada Kinerja Organisasi Study Empiris PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Unit Kantor Cabang Tegal, Kantor Wilayah Semarang." UNDIP.
- Komara, A., 2005. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi." Universitas Swadaya Gunung Jati. Cirebon.
- Kustono, A.S., 2009. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Langgan Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi". Universitas Jember. Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Organisasi. Vol. 6. No.2.
- Lederer, A.L., and H. Salmela. 1996a. "Toward a theory of strategic information systems planning". *Journal of Strategic Information Systems*, 5, 237-253.
- _____, and V. Sethi. 1996b. "Key Prescriptions for Strategic Information Systems Planning." *Journal of MIS* 13(1)
- Livari, J., 2005. "An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success, *Database for Advances in Information Systems, Spring*", 36(2): 8-27.
- Myers, L. Barry, Kappelman, A. Leon, dan Prybutok, R. Victor, 2007. *A Comprehensive Model for Assessing the Quality of the Information System Function: Toward a Theory for Information System Assessment, Information Resource Management Journal, Winter*, 10(1): 6-25.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan L.L. Berry. 1985. "A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Reseach." *Journal of Marketing*, 49 (4): 41-50.
- Radityo, D dan Zulaikha. 2007. Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus). Simposium Nasional Akuntansi X.
- Rai, A., S.S. Lang, and R.B. Welker. 2002. "Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis, *Information System Research*", Vol.13 (1): 29-34.
- Rusli, R. 2001. "Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Industri Mebel Jepara". UNDIP.
- Santoso, S. 2007. *Structural Equation Modelling Konsep dan Aplikasi dengan AMOS*. Elex Media Komputindo.
- Seddon, P.B. 1997. "A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success". *Information Systems Research*, Vol. 8, No. 3, September 1997, pp.240-253.
- Sekaran, U. 2003. *Research Methods for Business : A Skill-Building Approach*, Fourth Edition, John Willey & Sons, Inc, New York.
- Soegiharto, 2001. "Influence Factors Affecting The Performance of Accounting Information Systems". *Gajah Mada International Journal of Business*. May. Vol. 3 No. 2
- Somers, T. M.K. Nelson, and J. Karimi. (2003). "Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument: Replication within an ERP Domain," *Decision Sciences* (34:3), pp. 595-621.

Sugeng dan N. Indriantoro. 1998. "Peran Faktor Kecocokan Tugas Teknologi Dalam Memperoleh Pengaruh Positif Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* . Vol. 13. No. 3

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, C.V ALFABETA, Bandung

Sunarta, I N, 2005. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual". UNDIP

Watson, R.T., L.F. Pitt, dan C.B. Kavan. 1998. "*Measuring Information System Service Quality: Lessons from Two Longitudinal Case Studies.*" *MIS Quarterly*, 22(1): 61-79

Widaryono, Agus, 2010, *Analisis Statistika Multivariat Terapan*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.

Wilkinson, J.W dan M.J. Cerullo. 1997. "*Accounting Information Systems. Essential Concepts and Applications.*" 3rd Edition. John Wiley & Sons Inc. Printed in United States of America.