

KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN INDIVIDUAL: PERAN MEDIASI KOORDINASI DAN OTONOMI KERJA

Frieska Aprianty
Cherly Elisabeth Tanamal*
cherylsiegers@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Atma Jaya Makassar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem informasi terhadap pengambilan keputusan individu yang dimediasi oleh koordinasi dan otonomi kerja. Populasi penelitian ini adalah perusahaan jasa perbankan di wilayah Makassar. Sampel penelitian ini adalah pegawai bank yang menggunakan sistem informasi dalam menjalankan tugasnya. Sumber data yang digunakan adalah data primer dari kuesioner. Data diperoleh dengan melakukan survei online terhadap 120 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan SPSS 20. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel koordinasi dan otonomi kerja dalam memediasi hubungan antara kualitas SI dengan pengambilan keputusan individu adalah jenis Mediasi Parsial, dapat disimpulkan bahwa kualitas SI memiliki pengaruh langsung pada pengambilan keputusan individu atau dengan kata lain, variabel koordinasi dan otonomi kerja berfungsi sebagai variabel intervening yang memediasi pengaruh kualitas SI pada pengambilan keputusan individu.

Kata kunci: kualitas sistem informasi, koordinasi, otonomi kerja, pengambilan keputusan individu

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of the quality of the information system on individual decision making mediated by coordination and work autonomy. The population of this study is a banking services company in the Makassar region. The sample of this study is bank employees who use information systems in carrying out their duties. The data source used is primary data from the questionnaire. Data was obtained by conducting an online survey of 120 respondents. Analysis of data in this study using SPSS 20. This study indicates that the variables of coordination and autonomy of work in mediating the relationship between the quality of SI to individual decision making is a type of Partial Mediation, it can be concluded that the quality of SI has a direct influence on individual decision making or with in other words, the coordination and work autonomy variables function as intervening variables which mediate the influence of SI quality on individual decision making.

Keywords: *information system quality, coordination, job autonomy, individual decision making*

PENDAHULUAN

Sistem informasi merupakan pemanfaatan informasi dan teknologi yang mengubah pengolahan data dari manual menjadi otomatis. Sistem informasi digunakan oleh organisasi untuk membantu operasi organisasi menjadi lebih efisien sampai dengan perannya sebagai alat untuk memenangkan kompetisi. Selain untuk membantu operasi rutin perusahaan agar menjadi lebih efisien, sistem informasi juga merupakan faktor pembeda kompetitif yang utama (O'Brien 2006).

Pengukuran kualitas sistem informasi sangat penting untuk organisasi demikian juga dengan penerapan *software* akuntansi sebagai suatu bagian dari sistem informasi. Goodhue dan Thompson (1995) menyatakan bahwa keberhasilan sistem informasi tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Komara (2005) menyimpulkan bahwa penggunaan sistem dan kepuasan pengguna informasi dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan sistem informasi.

*Corresponding

Jogiyanto (2007) membedakan penyebab kegagalan dalam implementasi sistem informasi menjadi dua aspek yaitu aspek teknis yang menyangkut kualitas sistem informasi dan aspek perilaku yang berkaitan dengan persepsi pengguna sistem informasi. Kesulitan dalam mengukur keberhasilan implementasi sistem informasi berbasis komputer menyebabkan banyak peneliti yang mencoba untuk mengembangkan model yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi berbasis komputer tersebut. Salah satunya model yang dikembangkan oleh Delone dan Mclean (1992) yang dikenal dengan istilah *Information System Success Model*.

Bagi industri perbankan dengan tingkat persaingan yang semakin kompetitif, kebutuhan akan sistem informasi yang dapat menyediakan informasi yang relevan, dapat diandalkan, dan tepat waktu sebagai komponen pengambilan keputusan secara cepat dan tepat merupakan suatu keharusan. Terlebih lagi sistem informasi juga telah menjadi salah satu bagian vital dalam menunjang operasional bank sehari-hari. Untuk mengolah data yang begitu banyak dan kompleks, memberikan informasi yang akurat, memudahkan nasabah dalam bertransaksi adalah beberapa fungsi operasional sistem informasi di dalam bank. Namun sekadar memiliki sistem informasi saja tidaklah cukup, sistem informasi yang diterapkan juga harus memiliki kinerja yang efektif dan efisien.

Nilai dari sebuah informasi dalam proses pengambilan keputusan adalah sangat berharga, karena hanya dengan informasi yang baik dan benar seorang manajer dapat mengambil keputusan yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan pada masa yang akan datang. Pada umumnya pengambilan keputusan akan lebih baik jika didasarkan atas analisa dan penilaian yang cermat dari pada keputusan yang hanya didasarkan atas instuisi.

Jika sistem informasi tidak memiliki kinerja yang efektif dan efisien maka proses pengambilan keputusan dan operasional bank akan terganggu, bahkan dampak kegagalan sistem

ini dapat membahayakan keberlangsungan perusahaan. Maka dari itu perlu diadakan penilaian kinerja sistem informasi dan analisis faktor-faktor yang mempengaruhinya. Melihat kualitas SI yang begitu penting dan krusial tersebut berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk menguji kualitas sistem informasi pada pengambilan keputusan individual melalui koordinasi dan otonomi kerja pada perusahaan jasa perbankan di kota Makassar.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas system informasi terhadap pengambilan keputusan individual yang diuji melalui peran mediasi koordinasi dan otonomi kerja.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Penelitian yang sifatnya mendukung adanya penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian yang terdahulu, Seddon (1997) salah satu tujuan utama penelitian di bidang sistem informasi adalah untuk membantu tingkat pemakai akhir dan organisasi agar dapat memanfaatkan sistem informasi secara efektif. DeLone dan McLean (1992) mengemukakan sebuah model kesuksesan sistem informasi. Model ini didasarkan pada proses hubungan kausal dari dimensi-dimensi kesuksesan sistem informasi seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pemakai, intensitas penggunaan, dampak individu, dan dampak organisasi.

Beberapa peneliti seperti Soegiharto (2001) Jen (2002); Komara (2005) telah menggunakan kepuasan pengguna (*user information system/UIS*) dan penggunaan sistem (*system user*) sebagai tolak ukur efektivitas atau keberhasilan kinerja sistem informasi. Efektivitas kinerja sistem informasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, kapabilitas personel sistem informasi, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, program pelatihan dan pendidikan bagi pengguna

sistem, keberadaan komite pengendali sistem informasi, lokasi departemen sistem informasi.

Model kesuksesan sistem informasi telah banyak dikembangkan oleh para peneliti (Bailey dan Person 1983, DeLone dan McLean 1992, Seddon 1997, Rai et al. 2002 dalam Sabherwal et al. 2004). Dari beberapa model kesuksesan sistem informasi tersebut, model DeLone dan McLean (1992) banyak mendapat perhatian dari para peneliti selanjutnya (Walstrom dan Hardgrave 1996, Walstrom dan Leonard 2000 dalam Mc Gill et al. 2003). Livari (2005) juga menguji secara empiris Model DeLone dan McLean tersebut, hasilnya membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang bersangkutan.

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

Penelitian empiris terhadap Model DeLone dan McLean (1992) yang dilakukan oleh McGill et al. (2003) menemukan bahwa *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Sedangkan *user satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use* dan *perceived individual impact*.

Di dalam penelitian sistem informasi, ada beberapa faktor yang digunakan dalam menilai kesuksesan sistem informasi. Hal tersebut menyebabkan beberapa penelitian menetapkan variabel yang berbeda pula. Belum adanya standar yang baku menjadikan pengukuran kesuksesan suatu sistem informasi menjadi tidak

mudah, harus ada beberapa aspek yang menjadi pertimbangan seperti faktor lingkungan di mana sistem tersebut diterapkan, jenis sistem apa yang akan diterapkan dan sebagainya

Ives et al (1983) menyatakan bahwa kepuasan pengguna informasi adalah suatu ukuran persepsi atau subjektif dari kesuksesan sistem. Penggunaan terhadap sistem dapat dijadikan sebagai suatu indikator kesuksesan sistem berdasarkan pada kondisi tertentu. Jika pengguna mempertimbangkan sistem tersebut tidak handal atau datanya tidak akurat, penggunaan mereka terhadap sistem tersebut akan menggambarkan keragu-raguan. Selain itu, Goodhue dan Thompson (1995) menyatakan kesuksesan sistem informasi suatu perusahaan tergantung pada bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para penggunanya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan.

Dari beberapa model pengujian kesuksesan atas penerapan suatu sistem informasi, model DeLone dan McLean (1992) banyak mendapat perhatian. Dalam kurun waktu dua dekade, sejak pertama kali dipublikasikan pada tahun 1992, model ini telah banyak divalidasi. Beberapa peneliti yang mencoba untuk menerapkan model tersebut, antara lain dalam bidang pendidikan (*e-learning*), perdagangan (*e-commerce*), maupun bidang-bidang lain termasuk sektor publik yang dilakukan oleh Livari (2005) dan Radityo dan Zulaikha (2007).

Pada tahun 2003 DeLone dan Mclean melakukan revisi modelnya menjadi *Information System (IS) Success Model Updated*. Model ini menggunakan enam dimensi yang menjadi dasar pengukuran keberhasilan sistem informasi yaitu *system quality*, *information quality*, *service quality*, *intention to use/use*, *user satisfaction* dan *net benefit*. *Information System (IS) Success Model Updated* menggambarkan hubungan *system quality*, *information quality* dan *service quality* yang secara independen dan bersama-sama mempengaruhi *intention to use/use* dan *user satisfaction* yang kemudian akan mempengaruhi *net benefit*. *System quality* merupakan karakteristik dari sistem informasi itu sendiri

sedangkan *information quality* merupakan karakteristik dari output sistem informasi tersebut. *Service quality* merupakan jaminan dan kepedulian yang diberikan oleh sistem dan penyedia sistem. *Use* adalah penggunaan sistem dan *intention to use* adalah niat pengguna untuk menggunakan sistem sedangkan *user satisfaction* merupakan tingkat kepuasan pengguna sistem. Kemudian *net benefit* adalah keuntungan yang dirasakan pengguna setelah menggunakan sistem informasi berbasis komputer. Dalam model Delone dan Mclean menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) yang baik, yang direpresentasikan oleh *usefulness* (kemanfaatan) dari output sistem yang diperoleh, dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem yang bersangkutan (*intended to use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Dengan merujuk pada definisi bahwa kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas sistem dan kualitas output sistem yang diberikan, misalnya dengan cepatnya waktu untuk mengakses; dan kegunaan dari output sistem, akan menyebabkan pengguna tidak merasa enggan untuk melakukan penggunaan kembali (*re-use*); dengan demikian intensitas penggunaan sistem akan meningkat. Penggunaan yang berulang-ulang ini dapat dimaknai bahwa penggunaan yang dilakukan bermanfaat bagi pengguna. Tingginya derajat manfaat yang diperoleh mengakibatkan pengguna akan lebih puas.

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

individual impact merupakan pengaruh dari keberadaan dan penggunaan sistem informasi terhadap kinerja, pengambilan keputusan, dan derajat pembelajaran individu dalam organisasi. Secara positif, keberadaan sistem informasi baru akan menjadi rangsangan (stimulus) dan tantangan bagi individu dalam organisasi untuk bekerja secara lebih baik, yang pada gilirannya berdampak pada kinerja organisasi.

Informasi merupakan hal yang sangat berguna dan berharga yang diperlukan oleh suatu organisasi di dalam mengurangi faktor ketidakpastian atau resiko yang tidak diinginkan. Informasi yang diperlukan organisasi perusahaan yang dikelola melalui suatu kerangka dasar, disebut sistem informasi. Sistem informasi merupakan suatu sistem, dari tugas, elemen dan sumber-sumber yang terkoordinasi yang mengumpulkan, memproses, mengelola, dan mengontrol data agar dapat menyajikan informasi kepada para pemakai untuk berbagai tujuan.

Beberapa situasi yang pada umumnya memerlukan perubahan sistem untuk menghindari resiko ketinggalan zaman akibat persaingan yang semakin ketat, antara lain: Akibat peningkatan persaingan, sistem informasi juga harus berubah seiring dengan perubahan kebutuhan pengguna, agar tetap selaras dan mampu menjawab setiap tantangan perusahaan. Perubahan teknologi penyempurnaan dalam proses bisnis, keunggulan kompetitif, meningkatnya kualitas, kuantitas dan kecepatan informasi akan dapat meningkatkan nilai produk dan jasa yang dihasilkan perusahaan bisa menurunkan daya saing.

Keuntungan produktivitas pertumbuhan usaha, perusahaan yang mengalami perkembangan pesat akan mengalami peningkatan kesibukan sehingga perlu perubahan sistem. Penciutan usaha untuk meningkatkan efisiensi, kadangkala perusahaan perlu menciutkan usahanya sehingga skala ekonominya cukup efisien. Apabila terjadi perubahan dalam organisasi perusahaan, para manajer di semua lini akan menghadapi bentuk-bentuk persoalan baru dan pola baru dalam pengambilan keputusan sesuai dengan perubahan tadi. Sistem organisasi

akuntansi juga harus mengikuti perubahan-perubahan tersebut. Pola perkembangan sistem akuntansi pada umumnya memiliki suatu pola yang lazim disebut daur pengembangan sistem.

Sistem informasi dapat menambah nilai bagi suatu perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu. Pada bidang akuntansi perkembangan teknologi informasi telah banyak membantu. Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk teknologi informasi telah mengubah pemrosesan data akuntansi dari secara manual menjadi secara otomatis. Program komputer untuk akuntansi biasanya dirancang dengan cermat sehingga operator yang melakukan pencatatan transaksi dapat melaksanakannya dengan mudah.

Pengukuran kesuksesan sistem informasi adalah langkah evaluasi yang panjang, karena terdiri dari berbagai macam langkah dan dimensi yang digunakan. Salah satu model yang biasa digunakan dalam mengukur tingkat kesuksesan suatu sistem informasi adalah model kesuksesan informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003). Pada penelitian ini membahas faktor yang mampu mempengaruhi kesuksesan teknologi informasi dilihat dari sudut pandang model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003).

Menurut Jogiyanto (2007:5) mengenai hubungan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sebagai berikut: Semakin tinggi kualitas sistem akan menyebabkan kepuasan pengguna dan penggunaan yang lebih tinggi, yang selanjutnya akan mempengaruhi secara positif produktivitas individual, dengan hasil peningkatan produktivitas organisasional. Pernyataan tersebut menyatakan semakin tinggi suatu sistem termasuk sistem informasi ataupun sistem lainnya akan menyebabkan kepuasan pengguna sistem informasi yang lebih tinggi dan mempengaruhi peningkatan produktivitas individu untuk meningkatkan produktivitas organisasi.

Adapun menurut Istianingsih dan Utami (2009) mengenai hubungan kualitas sistem

informasi dengan kepuasan pengguna sistem informasi adalah sebagai berikut: Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut.

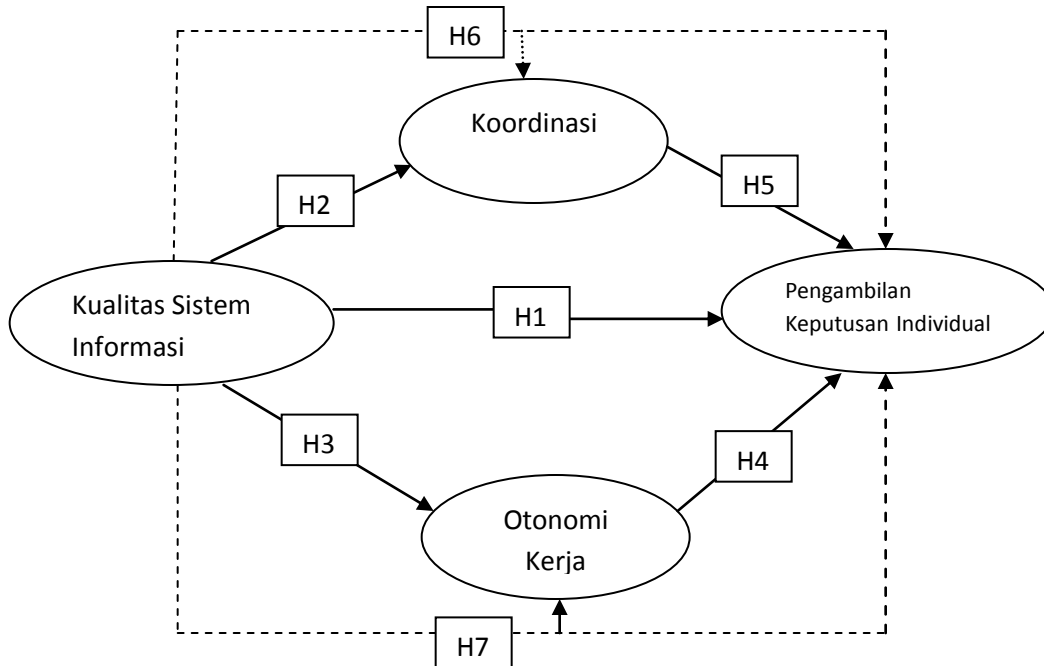
Keberhasilan suatu sistem dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi. Suatu sistem informasi dikatakan baik apabila sudah mampu menyediakan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh manajemen sebagai pengambil keputusan. Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui apabila penerepan sistem informasi baik, maka pengguna sistem informasi tersebut akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem informasi tersebut dan akan membantu dalam pengambilan keputusan.

Sistem informasi yang berkualitas yaitu informasi yang lebih tepat waktu, lebih akurat, dan lebih relevan dapat membantu memfasilitasi otonomi kerja serta koordinasi mereka pada pelaksanaan tugasnya. Kepercayaan pemakai terhadap sistem informasi yang digunakan, akan dapat meningkatkan kinerja bisnis, meningkatkan performa keputusan, hal-hal tersebut yang menunjukkan kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi.

Sistem informasi dalam sebuah perusahaan bertanggung jawab untuk menyiapkan informasi yang diperoleh dari pengumpulan dan pengolahan data transaksi yang berguna bagi semua pengguna baik di dalam (internal) maupun di luar (eksternal) perusahaan. *Perceived usefulness* atau persepsi kegunaan atau persepsi kemanfaatan mempunyai pengaruh pada niat para pengguna menggunakan sistem informasi.

Model alur kerangka pemikiran teoritis yang dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah menguji pengaruh kualitas sistem informasi melalui koordinasi dan otonomi kerja terhadap

pengambilan keputusan individual dalam perusahaan perbankan.



Model *D&M IS Succes Model* telah dikembangkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 2003, merupakan salah satu model untuk menguji kesuksesan sistem informasi. Banyak peneliti yang menguji kesuksesan sistem informasi dengan menggunakan model *D&M IS Succes Model* yang diterapkan diberbagai instansi. Model penelitian ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi pada *D&M IS Succes Model*.

Namun penelitian ini tidak mengukur dimensi kualitas informasi dan kualitas sistem secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan. Pertimbangan proses berargumentasi tersebut karena objek penelitian dilakukan pada perusahaan perbankan dimana dimensi kualitas informasi dan kualitas sistem merupakan satu hal yang tidak dapat dipisahkan.

Sistem yang akan di observasi tidak hanya sebagai suatu perangkat lunak atau suatu bentuk teknis saja atau suatu metode teoritis, akan tetapi sistem informasi dalam penelitian ini adalah suatu sistem yang dioperasikan. Sehingga, sangat tepat apabila menerapkan model *D&M IS Succes*

Model untuk menguji kesuksesan kualitas sistem informasi di perusahaan perbankan yang sangat mengandalkan sistem informasi dalam operasional perusahaannya.

Berdasarkan argumentasi-argumentasi di atas, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan individual

H2: Kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap koordinasi

H3: Kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap otonomi kerja

H4: Koordinasi berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan individual

H5: Otonomi kerja berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan individual

H6: Pengaruh koordinasi yang memediasi kualitas sistem informasi terhadap pengambilan keputusan individual

H7: Pengaruh otonomi kerja yang memediasi kualitas sistem informasi terhadap pengambilan keputusan individual

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah eksplanatori. Eksplanatori merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya (Sugiyono, 2008:11). Populasi pada penelitian ini ialah perusahaan jasa perbankan di kota Makassar. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan bank yang menggunakan sistem informasi dalam menjalankan tugasnya. Pola pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara *Purposive Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah karyawan yang menggunakan sistem informasi dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Sumber data yang digunakan yaitu data primer yang berasal dari kuesioner. Data

diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada setiap karyawan para pengguna sistem informasi di bank. Data yang diolah adalah jawaban responden terhadap kuesioner yang telah diberikan. Metode pengumpulan data dan informasi dalam penelitian diperoleh dengan menggunakan metode *onlinesurvey* yaitu data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Kuesioner didistribusikan sebanyak 120 eksemplar.

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Sampel dan tingkat pengembalian sampel

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada responden serta membagikan kuesioner secara online. Jumlah karyawan yang dipilih sebagai responden sebanyak 120 orang dengan identitas sebagai berikut : jenis kelamin, usia, pendidikan dan masa kerja.

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Tabel .1 Statistik Deskriptif

Variabel	Kisaran Teoritis	Kisaran Aktual	Mean	Standar Deviasi
Kualitas Sistem Informasi (KSI)	4-28	11-28	25,34	2,742
Koordinasi (KO)	4-28	11-28	24,09	2,910
Otonomi Kerja (OK)	4-28	4-28	22,07	3,936
Pengambilan Keputusan Individual (IDM)	4-28	7-28	24,61	3,022

Jawaban yang diberikan oleh responden untuk variabel kualitas sistem informasi (SI) berkisar 11 - 28, dimana kisaran teoritis sebesar 4 - 28. Nilai mean sebesar 25,34 dan standar deviasi sebesar 2,742. Hal ini mengindikasikan bahwa jawaban responden cenderung mengarah ke skor jawaban 5 dan 6 dimana kualitas sistem informasi (KSI) tergolong kategori tinggi.

Jawaban yang diberikan responden untuk variabel koordinasi (KO) berkisar 11 - 28, dimana kisaran teoritis sebesar 4 - 28. Nilai mean sebesar 24,09 dan standar deviasi 2,910. Hal ini menandakan bahwa jawaban responden cenderung mengarah ke skor jawaban antara 5 dan 6 dimana variabel koordinasi (KO) tergolong kategori tinggi.

Jawaban yang diberikan oleh responden untuk variabel otonomi kerja berkisar (OK) 4 -

28, dimana kisaran teoritis sebesar 4 - 28. Nilai mean sebesar 22,07 dan standar deviasi sebesar 3,936. Hal ini mengindikasikan bahwa jawaban responden cenderung mengarah ke skor jawaban 6 dan 7 dimana variabel otonomi kerja (OK) tergolong kategori sangat tinggi.

Jawaban yang diberikan responden untuk variabel pengambilan keputusan individual (IDM) berkisar 7 - 28, dimana kisaran teoritis 4 -

28. Nilai mean sebesar 24,61 dan standar deviasi 3,022. Hal ini menandakan bahwa jawaban responden cenderung mengarah ke skor jawaban 6 dan 7 dimana variabel pengambilan keputusan individual (IDM) pada perusahaan responden tergolong kategori sangat tinggi.

Uji Statistik F

Tabel .2 Uji F

Variabel Exogenous	Variabel Endogenous	F	Sig
Kualitas SI	Koordinasi	50,852	0,000
Kualitas SI	Otonomi Kerja	17,383	0,000
Kualitas SI	Pengambilan keputusan individual	53,468	0,000
Koordinasi			
Otonomi Kerja			

Hasil uji F pada Tabel 4.3 menunjukkan bahwa untuk persamaan substruktur 1 yang menguji pengaruh kualitas sistem informasi terhadap koordinasi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 dibawah nilai alpha 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel dan model yang dibangun dari kerangka pemikiran adalah tepat.

Persamaan substruktur 2 yang menguji pengaruh kualitas sistem informasi terhadap otonomi kerja, memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 di bawah nilai alpha 0,05. Hal ini dapat

disimpulkan bahwa variabel dan model yang dibangun dari kerangka pemikiran sudah tepat.

Persamaan substruktur 3 yang menguji pengaruh kualitas sistem informasi terhadap pengambilan keputusan individual memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 di bawah nilai alpha 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel dan model yang dibangun dari kerangka pemikiran adalah tepat.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel .3 Koefisien Determinasi (R^2)

Variabel Exogenous	Variabel Endogenous	R square (R^2)	Adjusted R square
Kualitas SI	Koordinasi	0,301	0,295
Kualitas SI	Otonomi Kerja	0,128	0,121
Kualitas SI	Pengambilan keputusan individual	0,580	0,569
Koordinasi			
Otonomi Kerja			

Hasil koefisien determinasi pada tabel 4.3 dalam hal ini uji pengaruh kualitas sistem

informasi terhadap koordinasi menunjukkan nilai *adjusted R square* sebesar 0,295, artinya variasi variabel koordinasi dapat dijelaskan oleh variasi variabel-variabel *exogenous* yaitu kualitas sistem informasi hanya sebesar 29,5% dan selebihnya

yaitu 70,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang tidak dimasukkan dalam analisis ini.

Koefisien determinasi dalam hal ini uji pengaruh kualitas sistem informasi terhadap otonomi kerja menunjukkan nilai *adjusted R square* sebesar 0,121, artinya variasi variabel *endogenous* dalam hal ini otonomi kerja dapat dijelaskan oleh variasi variabel-variabel *endogenous* hanya sebesar 12,1% dan selebihnya yaitu 87,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang tidak dimasukkan dalam analisis ini.

Koefisien determinasi dalam hal ini uji kualitas sistem informasi terhadap pengambilan

keputusan individual menunjukkan nilai *adjusted R square* sebesar 0,569, artinya variasi variabel *endogenous* dalam hal ini pengambilan keputusan individual dijelaskan oleh variasi variabel-variabel *endogenous* sebesar 56,9% dan selebihnya yaitu 43,1% dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang tidak dimasukkan dalam analisis ini.

Analisis Jalur

Tabel 4 Koefisien Jalur Model Struktural

Variabel <i>Exogenous</i>	Variabel <i>Endogenous</i>	Koefisien <i>Standardized Beta</i>	Sig.	Ket.
	Koordinasi	0,549	0,000	Signifikan
Kualitas SI	Otonomi Kerja	0,358	0,000	Signifikan
	Pengambilan keputusan individual	0,336	0,000	Signifikan
Kualitas SI Koordinasi	Pengambilan keputusan individual	0,378	0,000	Signifikan
Otonomi Kerja	individual	0,198	0,014	Signifikan

Persamaan substruktur 1 memiliki makna bahwa kualitas sistem informasi (KSI) menunjukkan arah pengaruh positif terhadap koordinasi. Artinya bahwa dengan meningkatnya kualitas sistem informasi maka secara statistik akan meningkatkan koordinasi.

Persamaan substruktur 2 memiliki makna bahwa kualitas sistem informasi (KSI) menunjukkan arah pengaruh positif terhadap otonomi kerja (OK). Artinya bahwa semakin baik kualitas sistem informasi (KSI) maka secara statistik akan meningkatkan otonomi kerja (OK).

Persamaan substruktur 3 memiliki makna bahwa kualitas sistem informasi, koordinasi dan otonomi kerja menunjukkan arah pengaruh positif

terhadap pengambilan keputusan individual. Artinya bahwa dengan meningkatnya kualitas sistem informasi (KSI), koordinasi dan otonomi kerja maka secara statistik akan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan.

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Pengambilan Keputusan Individual

Hasil penelitian ini, semakin efektif kualitas sistem informasi maka mendorong pengambilan keputusan semakin baik. Temuan ini mendukung uji empiris terhadap Model DeLone dan McLean (1992) yang dilakukan McGill et al. (2003)

menemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan prediktor yang signifikan bagi pengambilan keputusan individual. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian Livari (2005) pada sektor publik menemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi juga merupakan prediktor yang signifikan bagi pengambilan keputusan individual. Penelitian-penelitian kualitas sistem informasi yang selama ini telah dilakukan diantaranya oleh Goodhue (1995), adalah menganalisis hubungan antara sistem informasi dengan pengambilan keputusan individual yang merupakan gambaran keberhasilan implementasi sebuah sistem informasi.

Kualitas sistem informasi yang memberikan kemudahan akses dan kecepatan akses terbukti memberikan kepuasan dan nilai yang lebih dari para penggunanya terutama ketika para pengguna memiliki waktu yang terbatas dalam melakukan transaksi maka itu sangat membantu. Beberapa indikator penelitian ini dalam mengukur kualitas sistem pada bank yaitu kemudahan akses, sistem dapat memenuhi kebutuhan, kualitas sistem memberikan informasi dari berbagai sumber, kehandalan sistem dan respon sistem yang cepat.

Penelitian ini mengindikasikan bahwa suatu sistem informasi tergantung pada kemudahan dan pemanfaatan pemakai sistem terhadap informasi yang ada karena sistem informasi akan membantu karyawan bank dalam menyelesaikan dan melaksanakan tugasnya. Suatu hal yang amat penting diperhatikan oleh bank dalam menerapkan sistem informasi adalah sejauh mana kualitas sistem informasi dapat diandalkan dalam memenuhi informasi serta membawa dampak positif dalam peningkatan kinerja bank baik individual maupun organisasi secara keseluruhan.

Hal ini sejalan dengan teori kesuksesan model yang dikemukakan oleh Delone dan Mclean (2003) menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) yang baik, yang direpresentasikan oleh *usefulness* (kemanfaatan) dari output sistem yang diperoleh, dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem

yang bersangkutan (*intended to use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Koordinasi

Hasil penelitian ini menunjukkan semakin kompleks organisasi dan manajemen maka semakin kompleks juga proses koordinasi yang harus dilakukan. Bahkan, dalam konteks perusahaan perbankan, koordinasi tidak hanya dilakukan dalam ruang lingkup pada satu bank tetapi juga lintas bank. Dapat dibayangkan, betapa sulitnya proses manajemen sumber daya yang tersebar di berbagai kantor cabang bank tanpa adanya koordinasi. Tanpa koordinasi maka sumber daya yang tersebar tersebut tidak dapat dikelola secara efektif dan efisien.

Dengan sistem informasi proses koordinasi antar individu di bank menjadi lebih efektif. Sebagai contoh dalam proses kliring yang membutuhkan koordinasi antara kantor cabang utama dengan kantor cabang pembantu. Salah satu peran kualitas sistem informasi yaitu menyediakan informasi kepada kantor cabang pembantu apabila terjadi tolakan kliring pada saat proses kliring di kantor cabang utama, hal ini tentu saja dapat meningkatkan *service level* bank. Dari contoh tersebut jelas bahwa kualitas sistem informasi memiliki peran penting karena mempengaruhi koordinasi yang efektif antar fungsi dalam bank.

Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas sistem informasi mampu mengintegrasikan pekerjaan karyawan dengan rekan kerjanya. Hal ini membuat karyawan dapat berkomunikasi lebih efektif sehingga dapat meningkatkan koordinasi. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin berkualitas sistem informasi yang dimiliki oleh suatu organisasi maka akan semakin baik pula komunikasi yang terjadi didalamnya (Azhar Susanto 2013: 11).

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Otonomi Kerja

Dalam perusahaan perbankan yang sudah tersistem dengan baik semua hal telah terjabarkan dalam sistem kerja dan *job desc* seseorang, baik melalui prosedur kerja, formulir-formulir manual ataupun melalui sistem aplikasi perusahaan. Dalam kondisi ini, setiap karyawan secara otomatis harus patuh menjalani sistem yang sudah ada di bank tersebut dan bekerja secara mandiri sesuai ruang lingkup tugasnya. Dengan memiliki kesadaran ini, karyawan akan mencoba memaksimalkan potensi demi mewujudkan peran dan tanggungjawabnya.

Penerapan sistem informasi memiliki dampak yang cukup signifikan terhadap otonomi kerja karena industri perbankan merupakan salah satu industri yang paling tinggi tingkat ketergantungannya terhadap sistem informasi pada aktivitas-aktivitas operasionalnya (Roger dan Muthalib dalam Lindawati & Salamah, 2012). Contoh yang sering terjadi dalam kaitan hubungankualitas sistem informasi terhadap otonomi kerja yaitu apabila terjadi gangguan sistem (*offline*) akan mengakibatkan proses transaksi yang dilakukan menjadi lama dan menghambat otonomi kerja seorang karyawan.

Disisi lain, kualitas sistem informasi dapat mendorong terciptanya suatu kemandirian kerja yang mampu meningkatkan efisiensi dalam pekerjaan dan juga terciptanya suatu kinerja yang profesional melalui pengoperasian sistem informasi sebagai suatu media (Lindawati & Salamah, 2012). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas SI memiliki pengaruh yang positif terhadap otonomi kerja.

Semakin baik kualitas SI dalam perusahaan maka akan mendorong meningkatkan otonomi kerja. Penelitian ini mengindikasikan bahwa perusahaan dengan kualitas sistem informasi yang efektif dapat menunjang otonomi kerja dalam perusahaan yang dapat merangsang karyawan untuk bekerja secara produktif, mengurangi timbulnya rasa bosan dan dapat meningkatkan kepuasan kerja (Ryan dan Frederick, 1997).

Pengaruh Koordinasi terhadap Pengambilan Keputusan Individual.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan koordinasi memiliki pengaruh yang positif terhadap pengambilan keputusan individual. Semakin baik koordinasi antar pekerja dalam perusahaan maka akan mendorong meningkatkan pengambilan keputusan individual. Menurut Hoof (2004) bahwa koordinasi dan kolaborasi antar pekerja di dalam perusahaan akan memberikan efektivitas individu untuk menghasilkan pengetahuan baru. Tidak ada organisasi yang dapat mencapai tujuan tanpa karyawan (Drucker, 2002). Efektivitas individual yang dikemukakan oleh Hoof (2004) didukung oleh penelitian Cabrera & Cabrera (2005) bahwa kemampuan dan keahlian individu harus dapat di bagikan kepada individu lainnya dalam proses koordinasi untuk dapat memaksimalkan kinerja individual bagi perusahaan. Berbagi pengetahuan antara individual maupun antara departemen di dalam perusahaan merupakan suatu proses yang krusial, bila tidak ditata dengan baik (Osterloh & Frey, 2000).

Penelitian yang konsisten dengan temuan ini adalah yang dilakukan oleh Liao & Chuang (2004) menyatakan bahwa pengambilan keputusan individual ditentukan oleh faktor konsistensi dalam berkomitmen untuk melakukan koordinasi, komunikasi dan berelasi melalui berbagi pengetahuan. Wasko & Faraj (2005) bila individu dapat berkoordinasi dan berelasi dengan orang lain, sehingga individu tersebut memberikan kontribusi kepada sesamanya berdasarkan keahliannya maka dalam waktu yang lama akan terbentuk tim kerja yang handal serta meningkatkan kinerja individu.

Pengaruh Otonomi Kerja terhadap Pengambilan Keputusan Individual

Hasil analisis data menunjukkan bahwa otonomi kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan individual. Menurut Gellatly dan Irving (2001), Langfred dan Moye (2004) dalam Susanti Saragih (2011) menyatakan bahwa adanya efek positif

dari otonomi kerja terhadap kinerja individu. Pandangan ini berdampak positif terhadap efek motivasi intrinsik dan efektivitas dalam bekerja. Beberapa penelitian menemukan hubungan positif antara otonomi dan pengambilan keputusan individual menurut (DeCarlo dan Agarwal, 1999; Finn, 2001; Liu et al, 2005; Nguyen et al, 2003; Thompson dan Prottas, 2005) dalam Susanti Saragih (2011) menyatakan bahwa pekerja yang diberi otonomi yang tinggi akan tahu bahwa hasil pekerjaan mereka ditentukan oleh mereka, tindakan dan keputusan pekerja pun akan lebih baik.

Menurut Langfred dan Moye (2004) dalam Susanti Saragih (2011) menyatakan bahwa *job autonomy* dapat meningkatkan kinerja individu karena mereka menganggap diri mereka mampu dan lebih percaya diri dalam menjalankan tugas. Secara psikologis, karyawan akan lebih memotivasi untuk melakukan yang terbaik dan mengarah pada kinerja yang lebih tinggi.

Peran Koordinasi sebagai Variabel Mediasi antara Kualitas Sistem Informasi terhadap Pengambilan Keputusan Individual

Hasil analisis data menunjukkan pengaruh tidak langsung variabel kualitas sistem informasi terhadap variabel pengambilan keputusan individual melalui variabel koordinasi sebesar 0,207. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh kualitas sistem informasi yang dimediasi oleh koordinasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan individual. Pola hubungan variabel kualitas sistem informasi terhadap pengambilan keputusan individual melalui variabel mediasi koordinasi adalah positif.

Artinya kualitas sistem informasi melalui variabel mediasi koordinasi dapat meningkatkan pengambilan keputusan individual dan pengaruhnya kuat. Hasil uji sobel mengindikasikan bahwa variabel koordinasi yang memediasi hubungan antara kualitas sistem informasi dengan pengambilan keputusan

individual merupakan tipe *partial mediation*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem informasi memiliki pengaruh tidak langsung terhadap pengambilan keputusan individual.

Peran Otonomi Kerja sebagai Variabel Mediasi antara Kualitas Sistem Informasi terhadap Pengambilan Keputusan Individual

Hasil analisis data pada tabel 4.7 menunjukkan pengaruh tidak langsung variabel kualitas sistem informasi terhadap variabel pengambilan keputusan individual melalui variabel otonomi kerja sebesar 0,070. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas sistem informasi yang dimediasi oleh otonomi kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan individual. Pola hubungan variabel kualitas sistem informasi terhadap pengambilan keputusan individual melalui variabel mediasi otonomi kerja adalah positif.

Artinya pengaruh kualitas sistem informasi melalui variabel mediasi otonomi kerja dapat meningkatkan pengambilan keputusan individual dan pengaruhnya kuat. Hasil uji sobel mengindikasikan bahwa variabel otonomi kerja yang memediasi hubungan antara kualitas sistem informasi dengan pengambilan keputusan individual merupakan tipe *partial mediation*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem informasi memiliki pengaruh tidak langsung terhadap pengambilan keputusan individual.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

Sistem Informasi telah menjadi suatu kebutuhan bagi bank dalam menghadapi kompetitor dalam persaingan dengan bank lain dalam bisnis yang sama. Sistem informasi dapat membantu bank dalam mengembangkan strategi

bisnis, proses bisnis, serta mendukung proses pengambilan keputusan yang efektif bagi seluruh elemen internal maupun eksternal sehingga dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan, serta sistem informasi dapat memberikan informasi portofolio yang dibutuhkan nasabah. Karena pengambilan keputusan adalah instrumen manajemen yang sangat penting, untuk menentukan suatu keputusan yang optimal diperlukan sumber informasi yang reliabel yang menjadi kunci bagi pembuatan keputusan manajemen.

Pengaruh kualitas sistem informasi bagi dunia perbankan sangatlah penting karena hampir dari setiap aspek perbankan mengandalkan sistem informasi. Kualitas sistem informasi mampu memperkuat daya saing perusahaan dengan cara meningkatkan efisiensi dan efektivitas pada proses koordinasi, serta otonomi kerja yang akan mempengaruhi pengambilan keputusan individual dalam perusahaan.

Kualitas sistem informasi memudahkan individu untuk berkoordinasi dan menciptakan kemandirian kerja. Sistem informasi yang menyimpan banyak informasi mengenai perusahaan dari sektor manapun, pastinya juga akan membantu semua karyawan pada segala level baik itu *middle*, *lower*, ataupun *high*. Dari sisi *lower level* atau *operational sector* berarti membantu mereka bekerja sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Dari sisi *middle* bisa membantu mereka membuat keputusan yang tepat karena sistem informasi sudah menyediakan data-data yang dibutuhkan untuk pertimbangan saat pengambilan keputusan. Dan dari sisi *high level*, informasi yang ada pada sistem informasi hasil dari kerja level-level dibawahnya bisa berfungsi sebagai monitoring terhadap jalannya perusahaan.

Implikasi Teoritis

Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang dimodifikasi oleh Mc Gill, et al (2003) telah sesuai diterapkan pada bank umum di Kota Makassar. Kualitas sistem informasi dalam suatu organisasi tak lepas pada kebutuhan pengguna akhir sistem.

Implikasi Praktis

Penelitian ini berhasil mendapatkan hasil bahwa variabel kualitas sistem informasi dan kualitas informasi pada akhirnya berpengaruh secara signifikan terhadap pengambilan keputusan individual. Untuk itu upaya untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan pengguna sistem informasi harus lebih ditingkatkan salah satunya melalui pendidikan formal penguasaan sistem.

Keterbatasan

Adapun keterbatasan yang muncul dari penelitian ini adalah:

1. Setiap bank mempunyai tingkat kompleksitas sistem yang berbeda-beda. Penelitian ini mengasumsikan bahwa semua bank umum mempunyai tingkat kompleksitas yang sama.
2. Dari aspek objek penelitian, penelitian ini hanya menggunakan satu fokus bisnis yaitu perusahaan jasa perbankan di kota Makassar.

Rekomendasi penelitian yang akan datang

Beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh peneliti berikutnya di masa yang akan datang agar diperoleh hasil yang lebih baik adalah masalah yang berhubungan dengan kebutuhan pengguna akhir sistem dapat dijadikan variabel tambahan sebagai pengembangan model kesuksesan sistem informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N.J. dan J.P. Meyer (1991). *The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organizational*. Journal of Occupational Psychology. 63 (1): 1- 18.
- Anderson, S.W., Baggett, L.S., dan Widener, S.K., (2009). *“The Impact of Service Operations Failure on Customer Satisfaction: Evidence on How Failure and Their Source Effect What Matters to*

- Customers*”, *Manufacturing and Service Operation Management* 11(1): 55-69.
- Argyris, C. (1999). *On Organizational Learning*, Cambridge: Blackwell Publishers
- A, O’Brien, James. (2006) *Introducing to Information System*, Jakarta: Salemba Empat.
- Bailey, J.E. dan S.W Pearson. (1983) *Development of a Tool for Measuring and Analysing Computer Satisfaction*, *Management Science* 29 May.
- Barki, H dan J., Hatrwick.March. (1994). *Measuring User Participation, User Involvement, and User Attitude*. *MIS Quarterly*.
- B, Marshall Romney, dan Steinbart, Paul J. (2005). *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi Sembilan, Buku Satu, diterjemahkan: Deny Arnos Kwary dan Dewi Fitriyani. Salemba Empat, Jakarta.
- Breaugh, J. A. (1981). *Relationships between recruiting sources and employee performance, absenteeism, and work attitudes*. *Academy of Management Journal*, 24, 142-147.
- Brynjolfsson, E., Malone, T.W, Gurbaxani, J. (1994). *An Empirical Analysis of The Relationship Between information Technology and Firm Size*. [http://ccs/mit/edu/CCSWP123.html](http://ccs.mit.edu/CCSWP123.html).
- Cash, James, I, Jr. Mc Farlan, F Warren. Dan Mc Kenney, James, L (1996). *Corporate Information Systems management*. Third Edition. Richard D Irwin, Inc.
- Clark, T. D., M. C. Jones, and C. P. Armstrong. (2007). *The Dynamic Structure of Management Support Systems: Theory Development, Research Focus, and Direction*, *MIS Quarterly*
- Delone, W.H dan McLean, E.R. (1992). *Information System Success: The Quest for Dependent Variabel*, *Information System Research* 3.
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. (2003). *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. *Information Systems Research*, pp. 60-95.
- Dennis, et al., (1996) *System Analysis and Design With the Unified Modeling Language*, McGraw-Hill Companies, New York.
- Ditkaew, N. (2013). *The Effect of Accounting Information System Quality in the Effectiveness of Internal Control and Reliable Decision Making to Enhance the Performance of the Industrial Firms*, *Journal of International Business & Economics*
- El Sawy, O A dan Pavlou, P. A. (2008). *IT-Enabled Business Capabilities for Turbulent Environments*. *MIS Quarterly Executive*, 7 (3), 139–150.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2011). “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grover, V and Teng, J., (1995). *The Implementation of Business Process reengineering*, *Journal of Management Information System*, Vol. 12, No. 1, pp. 109-120.
- Goodhue & Thompson. (1995). *Task-Technology Fit and Individual Performance*, *McGraw-Hill*, New York.
- Guimaraes, Tor, et al. (2008). *Empirically testing some main user-related factors for systems development quality*. *Quality Management Journal*, 10 (4), p. 317-330.
- Hartono, J., (2001). *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*, Andi Offset, Yogyakarta
- Handyaningrat, Soewarno, Drs. (1989). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta : Haji Masagung.
- Hendra, Ronaldi. (2012). “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi*”. *Berkala Ilmiah*

- Mahasiswa Akuntansi- Vol. 1, No.3, Mei 2012).
- Huber, G. P. (1990). *A Theory of the Effects of Advanced Information Technologies on Organizational Design, Intelligence, and Decision Making*, Academy of Management Review
- Husein, M. Fakhri dan Wibowo Amin, (2000). *Sistem Informasi Manajemen*, UPP AMP YKPN Yogyakarta
- Istianingsih dan Wijanto, Setyo Hari. (2008). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi *Perceived Usefulness*, dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi, Vol SNA XI. Pontianak: Simposium Nasional Akuntansi
- Istianingsih dan Utami, Wiwik. (2009). Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu, Vol SNA XII. Palembang: Simposium Nasional Akuntansi
- Iverson, R.D, (1996). *Employee Acceptance of Organization Change: The Role of Organizational Commitment*, *The International Journal of Human Resources Management*. Vol 7 No 1: 49-122
- Ives, et al, (1983) "The measurement of user information satisfaction," *Communications of the ACM*, vol. 26, no. 10, pp. 785-793.
- Jogiyanto, H. M (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kadek Wahyu Indralaksana dan I.G.N. Agung Suaryana, Penerapan Sistem Informasi Akuntansi dan Kinerja Individu pada Usaha Kecil dan Menengah di Nusa Penida, E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 7.2 (2014) 345- 356.
- Kenneth Price. (1997). *Differential Evolution – A Simple and Efficient Heuristic for Global Optimization over Continuous Spaces*. *Journal of Global Optimization* (Vol. 11). Hlm. 341–359.
- Komara, Acep. (2005). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (SIA)*, Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon Vol. 6 No. 2 Agustus 2006: 143 – 160.
- Kreitner, Robert. Angelo Kinicki. (2005). *Perilaku Organisasi 2* (Edisi 5). Salemba Empat, Jakarta.
- Kurnia, Indra. (2013). Pengaruh Sistem Akuntansi Keuangan Daerah dan Kualitas Aparatur Pemerintah terhadap Akuntabilitas Keuangan. *Jurnal akuntansi*.
- Laudon. Kenneth C., dan Laudon. Jane P. (2007), "Management Information System", 10th ed, Jakarta: Salemba Empat.
- Leidner, D. E dan Elam, J.J. (1995). *The Impact of Executive Information System on Organizational Design, Intelligence, and Decision making*, *Organization Science*, (6), pp. 645-664.
- Livari, Juhani. (2005). *An empirical Test of Delone and McLean Model of Information System Success: Database for Advance in Information System*, Proquest Company.
- Lucas, H. C. (1987). Analisis, desain & Implementasi sistem Informasi (Edisi Ketiga ed.). Jakarta: Erlangga.
- Magdalena, H. (2012). Sistem Pendukung Keputusan, Prosiding Seminar Nasional teknologi Informasi dan Komunikasi 2012 (SENTIKA 2012), Yogyakarta.
- Mahmood, MA. and GJ. Mann. (2000). *Measuring the Organizational Impact of Information Technology Investment: An Exploratory Study*, *Journal of Management Information Systems*, Summer, 97-122
- Markus, M. Lynne dan Mark Keil. (1994). *If We Build It, They Will Come: Designing Information Systems That People Want to Use*. *Sloan Management Review*
- McKeen D. J. G. Tor dan C. W. James. (2003) "The Relationship of User Participation and User Satisfaction: An Investigation of Four Contingency Factors. *MIS Quarterly*
- McGill, T, Hobs Valerie and Klobas J. (2003) *User Developed Applications and Information System Success :A test of Delone and McLean Model*.

- Melville, N., Kraemer, K., & Gurbaxani, V. (2004). Review: *Information technology and organizational performance: An integrative model of it business value*. *MIS Quarterly*, 28(2), 283-322.
- Mintzberg, H., D. Raisinghani, and A. Theoret. (1976). *The Structure of Unstructured Decision Processes*. *Administrative Science Quarterly* 21 (2): 246–275.
- Mulyadi (2001). *Auditing*, Edisi Enam. Jakarta: Salemba Empat.
- Nash, John F. (1995). *Pengertian Sistem Informasi*. Jakarta: Informatika
- Nelson, R. R., Todd, P. A., and Wixom, B. H. (2005). *Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination Within The Context of Data Warehousing*.
- Nunnally, J. (1960). *The Place of Statistics in Psychology*. *Educational and Psychological Measurement*. 641-650.
- Radityo, Dody dan Zulaikha. (2007). *Pengujian Model Delone and McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus)*, Simposium Nasional Akuntansi (SNA) ke X. Unhas Makasar.
- Rai, A., and Patnayakuni, R. (1996). *A structural model for CASE adoption behaviour*. *Journal of Management Information System*, 13 (2), pp. 205-234.
- Rio Kurnia. (2008) *Audit Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 Pada Domain DSS (Delivery, Service, And Support)*, Studi Kasus :Igracias Telkom University).
- Sanders, G. L and Courtney, J.F. (2008). *A Field Study of Organizational Factor Influencing DSS Success*, *MIS Quarterly*
- Seddon, P. B. (1997). *A Respecification and Extention of The Delone and Mc Lean Model of IS Success*. *Information System Research*, 8, 240-254.
- Simon, Herbert. (1960). *Decision Making and Organizational Design*. In D.S. Pugh (Eds.). *Organization Theory*. Great Britain: Pinguin Education.
- Soegiharto. (2001). *Influence Factors Affecting The Performance Of Accounting Information System*, Gajah Mada International Journal of Business Volume III No. 2.
- Sun, J., & Teng, J. T. (2012). *Information Systems Use: Construct conceptualization and scale development*. *Computers in Human Behavior*, 28(5), 1564-1574.
- Sun, J. (2017). *The effect of information technology on IT-facilitated coordination, IT-facilitated autonomy, and decision-makings at the individual level*. *Applied Economics*, 49(2), 138-155.
- Tata Sutabri. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Andi. Yogyakarta
- Tjhai Fung Jen. (2002). *Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi*, Dalam *Jurnal Bisnis dan Akuntansi* 4 (2), hal : 135 – 154.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta. Andy Offset