

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMAKAI DAN DAMPAK INDIVIDU: PERSPEKTIF MODEL
KESUKSESAN DELONE & MCLEAN
(Studi Empirik Sistem Informasi Keuangan Pemerintah Kota Palopo)**

Antong¹, Halim Usman²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah Palopo

¹E-Mail: antong.cib@gmail.com

Abstrak: Penerapan sistem di dalam organisasi pemerintahan untuk mendukung informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen dalam rangka mengambil keputusan. Intinya suatu alat yang digunakan untuk mencapai tujuan pemerintah dalam memberikan informasi keuangan sebagai bagian dari sistem informasi manajemen pemerintah daerah, sehingga dalam penelitian ini memfokuskan peran Sistem Informasi Daerah terhadap organisasi pemerintah adalah bagaimana SI tersebut sukses diterapkan dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi apakah SI dapat dikatakan berhasil atau sukses dan mempunyai dampak positif terhadap Kepuasan pemakaidan berdampak terhadap individu dengan menggunakan Model DeLone dan McLean (1992). Penelitian ini menggunakan bentuk Analisis jalur. Dengan metode penentuan sampel yaitu purposive random sampling yang merupakan metode penarikan sampel yang didasarkan pada kriteria tertentu. Sedangkan dalam melakukan pengujian validitas dan reliabilitas atas hasil pengujian pendahuluan, dilakukan dengan program Warp PLS 4.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kelima hipotesis yang dibangun didalam penelitian ini ada empat hipotesis yang dapat diterima yaitu (1) Kualitas system berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemakai. (2) Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai; (3) Kualitas informasi berpengaruh langsung dan tidak langsung secara positif signifikan terhadap Dampak Individu; (4) Kepuasan pemakai berpengaruh positif signifikan terhadap Dampak Individu. Sedangkan satu hipotesis ditolak yaitu Kualitas Sistem berpengaruh tidak signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap Dampak Individu. Kualitas sIstem, oleh para pegawai tidak memberikan efek motivasi karena mereka lebih mentiberatkan pada kualitas informasi yang dihasilkan tanpa melihat bentuk dari kualitas system yang ada.

Kata kunci : Sistem Informasi Daerah (SI), Model kesuksesan DeLone dan McLean, Dampak Individu, Kepuasan pemakai

PENDAHULUAN

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*.

Studi lain yang dilakukan Livari (2005) menunjukkan hasil bahwa *perceived system quality* dan *perceived information quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*, namun tidak signifikan terhadap intensitas penggunaan system tersebut, dan *User satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *individual impact*. Hasil studi

Livari (2005) tersebut berbeda dengan temuan McGill et al. (2003) hanya pengaruh dua variabel anteseden tersebut pada intensitas penggunaan sistem yang bersangkutan. Hal ini dapat menjadikan argumentasi *research gap* yang mendorong dilakukannya pengujian empiris terhadap Model DeLone dan McLean (1992) pada objek yang berbeda. Penelitian Livari (2005) menggunakan obyek pada penggunaan sistem yang bersifat *mandatory*, sehingga intensitas penggunaan sistem bukan merupakan indikator kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan.

Model DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Sedangkan *user satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use* dan *perceived individual impact*.

Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi, salah satu penelitian yang sangat terkenal adalah penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992) yaitu sebuah model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh mereka. Sejak dikenalkan tahun 1992 dan diperbaharui tahun 2003, model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (*D&M IS Success Model*), telah banyak diterapkan di beberapa penelitian empiris untuk menjelaskan kesuksesan dari suatu sistem informasi. Pada tahun 2005 *D&M IS Success Model* dikembangkan di sektor publik oleh Livari (2005), untuk melihat model kesuksesan implementasi sistem informasi

keuangan dan akuntansinya di kota Oulu, Finlandia, sebagai hasil dari reformasi secara nasional sistem keuangan dan akuntansi kota praja. Livari mengusulkan tujuh hipotesis untuk menguji hubungan-hubungan konstruk di dalam model.

Mengacu penelitian Livari (2005) dan masih belum banyak penelitian di bidang sistem informasi dalam domain akuntansi sektor publik di Indonesia, peneliti akan melakukan pengujian *D&M IS Success Model* terhadap user Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) pemerintah Kota Palopo .

Penerapan sistem di dalam organisasi pemerintahan untuk mendukung informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen dalam rangka mengambil keputusan. Intinya suatu alat yang digunakan untuk mencapai tujuan pemerintah dalam memberikan informasi keuangan sebagai bagian dari sistem informasi manajemen pemerintah daerah, sehingga dalam penelitian ini memfokuskan peran SI terhadap organisasi pemerintah adalah bagaimana SI tersebut sukses diterapkan dalam pelaksanaannya. Dengan kata lain, apa yang dimaksud kesuksesan dari sistem informasi tersebut dan bagaimana membuat sistem informasi menjadi sukses (Jogiyanto, 2007:1).

KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Model yang diuji pada penelitian ini, merupakan model yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean dalam penelitian mereka: *Information Sistem Success: The Quest for the Dependent Variable*,

pada tahun 1992. DeLone dan McLean mencoba untuk membangun suatu taksonomi yang terdiri atas enam dimensi keberhasilan sistem informasi, yakni : *System Quality, Information Quality, Use, User Satisfaction, Individual Impact, Dan Organizational Impact*. Hasil penelitian dari DeLone dan McLean menunjukkan bahwa, di antara enam kategori yang membangun keberhasilan sistem informasi ini, terdapat suatu keterkaitan dan ketergantungan yang kemudian menentukan berhasil atau tidaknya penerapan suatu sistem informasi. Model DeLone dan McLean tersaji sebagai berikut:

Gambar 1. Model Kesuksesan Sistem informasi DeLone dan McLean



Dalam riset yang dilakukan oleh Shannon dan Weaver (1949, dalam DeLone dan McLean 1992), mereka mengelompokkan keberhasilan sistem informasi menjadi tiga bagian, yakni pada level teknikal, level semantik, dan level efektivitas. Pada level teknikal, keberhasilan suatu sistem dinilai dari keakurasian dan keefisiensannya dalam menghasilkan suatu informasi. Pada level semantik, keberhasilan suatu sistem dinilai dari kemampuannya untuk menyampaikan maksud yang dituju dari penyampainya. Sedangkan pada level efektivitas keberhasilan suatu sistem dinilai dari sejauh mana dampak yang ditimbulkannya terhadap si penerima *output*.

Sedangkan Mason (1978, dalam DeLone dan McLean 1992) mengartikan keberhasilan sistem informasi sebagai suatu sebagai serangkaian peristiwa hierarkis yang muncul atas pengaruh dari penggunaan sistem informasi tersebut. Jadi, Mason mengartikan keberhasilan suatu sistem informasi dalam bentuk pengaruh yang dihasilkan sistem tersebut pada setiap level penerima informasinya. Zmud (1979, dalam DeLone dan McLean 1992) dalam penelitiannya atas keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen mengelompokkan tiga kategori keberhasilan sistem informasi, yakni *user performance, usage, serta user satisfaction*. Ivan dan Olson (1984, dalam DeLone dan McLean 1992) juga melakukan penelitian atas keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen, dalam penelitiannya Ivan dan Olson mengemukakan dua kategori keberhasilan sistem informasi, yakni *system quality* serta *system acceptance* (yang terdiri dari *system use, system impact on user behaviour, dan information satisfaction*).

Berdasarkan penelitian yang sudah ada pada masanya, DeLone dan McLean mengemukakan model keberhasilan sistem informasinya pada tahun 1992 . Seperti yang telah dibahas sebelumnya model ini mengkategorikan keberhasilan sistem informasi menjadi enam aspek yang saling terkait, yakni kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan sistem, kepuasan pemakai akhir, dampak individual, serta dampak organisasional. Edberg dan Bowman (1996), mengemukakan dalam penelitiannya bahwa kontrak kualitas sistem dalam model DeLone dan McLean menyatukan pengukuran objektif dan subjektif terkait dengan kemampuan pengguna

software untuk mengembangkan dan menggunakan sistem, oleh karenanya konstruk kualitas sistem dipecah menjadi kualitas sistem dan persepsi kualitas sistem.

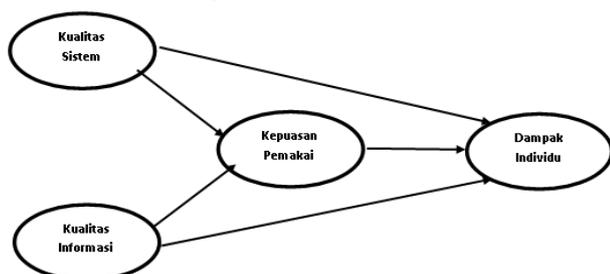
Penerapan di Sektor Publik

Livari (2005) Menggunakan model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean untuk melakukan studi lapangan dari sistem informasi yang diwajibkan untuk digunakan. Livari mengusulkan tujuh hipotesis untuk menguji hubungan-hubungan konstruk didalam model menggunakan data *longitudinal* dari studi lapangan di dewan kota Oulu, Finlandia yang merupakan sebuah organisasi kotapraja dengan jumlah pegawai sebanyak 7.500 orang.

Studi lapang ini menargetkan sekitar 100 orang pemakai utama dari sistem yang sudah dilatih oleh penyedia dan 78 orang setuju untuk berpartisipasi. Penelitian dilakukan tahun 1997, data dikumpulkan melalui kuesioner.

Berdasarkan riset Livari (2005) maka dalam penelitian ini penulis menggunakan model yang menilai kinerja individu/pegawai pemerintah Kota Palopo, mengadopsi model Livari yang menguji dampak individual. Model yang digunakan dalam riset ini hanya menguji kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap dampak individu dengan kepuasan pemakai sebagai intervening, dengan model sebagai berikut:

Gambar 2. Kerangka Pikir



METODE DAN BAHAN

Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel adalah *purposive random sampling* yang merupakan metode penarikan sampel yang didasarkan pada kriteria tertentu. Kriteria penarikan sampel responden adalah mereka yang berpendidikan minimal Strata 1 jurusan akuntansi dan telah bekerja menggunakan software administrasi dan keuangan, minimal satu jenis software selama paling tidak satu tahun.

Besarnya sampel ditentukan berdasarkan jumlah responden yang mengembalikan daftar pertanyaan. Periode penelitian ini mulai terhitung semenjak kuesioner mulai disebar, yakni pada Desember 2015 dan batas pengembalian kuesioner, yang ditetapkan sebagai batas akhir penelitian, tertanggal 28 April 2016.

Teknik Pengolahan data

Penelitian ini menggunakan bentuk *Analisis jalur*. Sedangkan dalam melakukan pengujian validitas dan reliabilitas atas hasil pengujian pendahuluan, dilakukan dengan program Warp PLS 4.0. Data yang telah terkumpul dientry ke untuk dilakukan pengujian reliabilitas dan validitas.

Responden penelitian ini adalah para pengguna akhir (*end user*) yang memakai SI pada sektor sektor publik di Pemerintah Kota Palopo. Sejumlah 60 kuesioner yang dikirim.

Sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan kepuasan dan pengawasan dalam organisasi (Laudon dan Laudon, 2000).

Perkembangan teknologi informasi direspon oleh organisasi dengan mendesain sistem informasi berbasis teknologi komputer atau *website*. Bodnar dan Hopwood (2000) menyatakan bahwa sistem informasi berbasis komputer merupakan sekelompok perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang bermanfaat. Penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak tersebut dimaksudkan untuk menghasilkan informasi secara cepat dan akurat.

Proses desain sistem informasi membutuhkan beberapa pendekatan, yaitu pendekatan teknis, pendekatan perilaku, dan gabungan (Laudon dan Laudon, 2000). Pendekatan teknis meliputi penekanan pada model normatif yang bersifat matematis untuk mempelajari sistem informasi. Selain itu pendekatan teknis juga menekankan pada kecakapan teknologi secara fisik dan formal dari sebuah sistem.

Pendekatan perilaku diperlukan karena adanya masalah-masalah perilaku seperti utilisasi sistem, implementasi, dan rancangan kreatif yang berdampak pada perubahan perilaku dan sikap. Respon individu terhadap sistem informasi sering menjadi pendorong munculnya masalah perilaku. Proses pengembangan sistem informasi selain memperhatikan pendekatan-pendekatan di atas juga memperhatikan beberapa faktor seperti faktor ekonomi. King et al. (1994) dan Laudon (1985) mengungkapkan bahwa proses pengembangan sistem informasi mempertimbangan faktor internal yang mempengaruhi pengadopsian dan desain sistem informasi, antara lain sistem nilai individu dan organisasi, norma, serta kepentingan strategik

dan kebutuhan organisasi; dan faktor eksternal yang berasal dari lingkungan di luar organisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) dengan Konstruk Refleksif

Outer Model adalah model pengukuran yang menghubungkan indikator dengan variabel latennya. Model ini digunakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas yang menghubungkan indikator dengan variabel latennya. Indikator dalam penelitian ini adalah reflektif karena indikator variabel laten mempengaruhi indikatornya.

Nilai *Loading Factor*

Dari hasil pengujian validitas convergent dengan parameter *nilai loading factor* dapat disajikan pada tabel 1 sebagai berikut:

	<i>Kualitas Sistem</i>	<i>Kualitas Informasi</i>	<i>Kepuasan Pemakai</i>	<i>Dampak Individu</i>
KS.1	0.708			
KS.3	0.709			
KS.5	0.773			
KS.7	0.718			
KS.9	0.624			
KI.2		0.687		
KI.3		0.750		
KI.4		0.791		
KI.5		0.780		
KI.6		0.605		
KP.1			0.644	
KP.3			0.925	
KP.4			0.758	
KP.5			0.875	
KP.6			0.851	
KP.7			0.635	
DI.2				0.657
DI.3				0.828
DI.5				0.804
DI.6				0.728
DI.7				0.667

Dari tabel 1 terlihat bahwa nilai *loading factor* untuk masing – masing indikator memiliki nilai diatas 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator pembentuk konstruk *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, dan Dampak Individu* terkategori valid. Adapun indicator yang memiliki nilai dibawah 0,60, maka dinyatakan didrop dari model. Untuk konstruk *Kualitas Sistem* terdiri dari sembilan indikator, terdapat empat indicator yang dinilai tidak valid sehingga di drop yaitu KS.2, KS.4, KS.6 dan KS.8. Kemudian untuk konstruk *Kualitas Informasi* yang terdiri dari enam, hanya satu indikator yang berada dibawah 0,60 yaitu KI.1. Selanjutnya konstruk *Kepuasan Pemakai* terdiri dari delapan indikator yang dinyatakan dibawah 0,60 yaitu KP.2 dan KP.8. Sementara Konstruk *Dampak Individu* terdiri dari sepuluh indikator, hanya lima yang diatas 0,60 dan selebihnya $\leq 0,60$ sehingga indikator ini di droop dari model yaitu DI.1, DI.4, DI.8, DI.9 dan DI.10.

Dari table diatas dapat diperoleh nilai *loading factor* untuk masing – masing konstruk yaitu sudah berada diatas 0,60.

Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Dari hasil pengujian validitas convergent dengan parameter nilai *Average Variance Extracted (AVE)* dapat disajikan pada tabel 5.2 sebagai berikut:

Tabel 2
Average Variance Extracted (AVE)

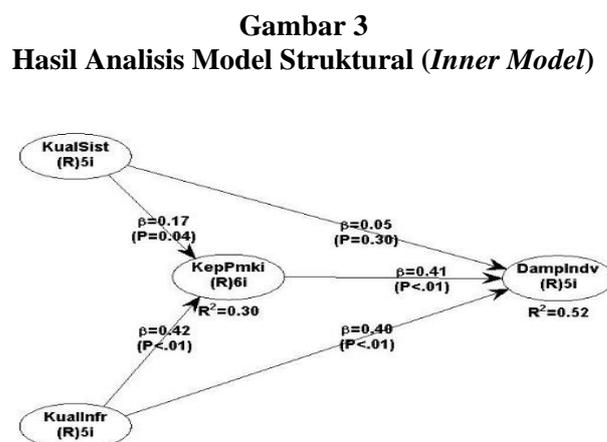
	<i>Kualitas Sistem</i>	<i>Kualitas Informasi</i>	<i>Kepuasan Pemakai</i>	<i>Dampak Individu</i>
Average Variance Extracted (AVE)	0.501	0.527	0.623	0.547

Dari table 2 diatas terlihat bahwa nilai *Average Variance Extracted (AVE)* untuk masing – masing konstruk yaitu memiliki nilai diatas dari 0,50, artinya keempat konstruk tersebut terkategori valid. Dengan demikian untuk uji Validitas convergent yang terdiri dari parameter yaitu nilai *cross loading* dan *Average Variance Extracted (AVE)* sudah terkategori valid.

Merancang Model Struktural (Inner Model)

Dalam menilai model structural atau *inner model* dengan WarpPLS 4.0 dapat dilakukan dengan melihat *Rule of Thumb* Model struktural yaitu sebagai berikut:

Adapaun hasil pengujian model structural atau *inner model* pada penelitian ini dapat disajikan pada gambar berikut:



Direct Effect dan Indirect Effect

Analisis pengaruh langsung (*direct effect*), pengaruh tidak langsung (*indirect effect*), dan pengaruh total (*total effect*) antar variabel dalam model, digunakan untuk membandingkan besarnya pengaruh setiap konstruk variabel. Pengaruh langsung adalah koefisien dari semua garis koefisien dengan anak panah satu ujung, sedangkan pengaruh tidak langsung adalah efek yang muncul melalui sebuah variabel antara

(intervening variabel) sedangkan pengaruh total adalah pengaruh dari berbagai hubungan. Hasil uji pengaruh disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3
Hasil Path Coefficients Direct and Indirect

Path		Effect			P-Value		
		Direct	Indirect	Total	Direct	Indirect	
Kualitas Sistem	→	Kepuasan Pemakai	0,170	-	0,170	0,042	-
Kualitas Informasi	→	Kepuasan Pemakai	0,419	-	0,419	0,001	-
Kualitas Sistem	→	Dampak Individu	0,051	0,070	0,121	0,298	0,154
Kualitas Informasi	→	Dampak Individu	0,399	0,173	0,572	0,001	0,007
Kepuasan Pemakai	→	Dampak Individu	0,412	-	0,412	0,001	-

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa besarnya nilai probabilitas pada level 5% disimpulkan lima jalur signifikan dan dua jalur tidak signifikan. Adapun interpretasi dari tabel 5.29 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Kualitas Sistem* mempunyai pengaruh secara langsung positif dan signifikan terhadap *Kepuasan Pemakai* dengan $P = 0,042 (< 0,05)$, koefisien ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya *Kualitas sistem* akan diikuti dengan peningkatan *kepuasan pemakai* secara signifikan.
- Kualitas Informasi* mempunyai pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap *Kepuasan pemakai* dengan $P = 0,001 (> 0,05)$, koefisien ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya *Kualitas informasi* secara langsung maka diikuti dengan peningkatan *kepuasan Pemakai* secara signifikan.
- Kualitas Sistem* tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap *Dampak Individu* dengan $P = 0,2987 (> 0,05)$, koefisien ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya *kualitas sistem*, maka secara langsung tidak berpengaruh terhadap *dampak individu* secara signifikan.
- Kualitas Sistem* memiliki pengaruh tidak langsung positif dan tidak signifikan terhadap *dampak individu* melalui *kepuasan pemakai* sebagai intervening dengan $P = 0,154 (> 0,05)$, koefisien ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya *kualitas sistem* secara tidak langsung maka tidak berpengaruh terhadap *dampak individu* secara signifikan.
- Kualitas informasi* berpengaruh langsung secara signifikan terhadap *Dampak Individu* dengan $P = 0,001 (< 0,05)$, koefisien ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya *kualitas sistem*,

maka secara langsung berpengaruh terhadap *dampak individu* secara signifikan.

- f. *Kualitas Informasi* memiliki pengaruh tidak langsung positif dan signifikan terhadap *dampak individu* melalui *kepuasan pemakai* sebagai intervening dengan $P = 0,007 (< 0,05)$, koefisien ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya *kualitas informasi* secara tidak langsung maka berpengaruh terhadap *dampak individu* secara signifikan.
- g. *Kepuasan Pemakai* mempunyai pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap *Dampak Individu* dengan $P = 0,001 (< 0,05)$, koefisien ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya *kepuasan pemakai* secara langsung maka akan berdampak terhadap *individu* secara signifikan.

Nilai Adjusted R-Squared

Adapun nilai Adjusted R-Squared pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 4
R-Squared Coefficient

Variabel Endogen	Nilai R-Squared
<i>Kepuasan Pemakai</i>	0,305
<i>Dampak Individu</i>	0,522

Berdasarkan tabel 4 diatas diperoleh nilai R-Squared untuk konstruk *Kepuasan Pemakai* yaitu sebesar 0,305 yang memiliki arti bahwa pengaruh konstruk *kualitas sistem* dan *kualitas informasi* dalam menjelaskan konstruk *kepuasan pemakai* adalah sebesar 30,5% dan sisanya 69,5% dipengaruhi oleh konstruk lain diluar model penelitian ini. Nilai R-Squared ini termasuk dalam kategori lemah. Selanjutnya nilai R-Squared untuk konstruk *Dampak Individu* yaitu sebesar 0,522 yang memiliki arti bahwa pengaruh konstruk *kualitas sistem*, *kualitas informasi* dan *kepuasan pengguna* dalam menjelaskan konstruk *dampak individu* adalah sebesar 52,2% dan sisanya 47,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian. Nilai R-Squared ini kategori moderate.

Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis

Adapun hasil dan pembahasan pengujian hipotesis penelitian dapat dirangkum pada tabel 5 dibawah ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 5
Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis

Path		Hipotesis	P-Value	Hasil	
<i>Kualitas Sistem</i>	↘ <i>Kepuasan Pemakai</i>	H1	0,042	Diterima	
<i>Kualitas Informasi</i>	↘ <i>Kepuasan Pemakai</i>	H2	0,001	Diterima	
<i>Kualitas Sistem</i>	↘ <i>Dampak Individu</i>	H3	<i>Direct</i>	0,298	Ditolak
			<i>Indirect</i>	0,154	
<i>Kualitas Informasi</i>	↘ <i>Dampak Individu</i>	H4	<i>Direct</i>	0,001	Diterima
			<i>Indirect</i>	0,007	
<i>Kepuasan Pemakai</i>	↘ <i>Dampak Individu</i>	H5	0,001	Diterima	

Hasil pengujian hipotesis didalam penelitian ini dapat dijelaskan secara terperinci sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Sistem dan kualitas Informasiterhadap Kepuasan Pemakai

Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi berpengaruh secara langsung positif dan signifikan terhadap *Kepuasan Pemakai*, artinya dengan meningkatnya *Kualitas Sistem* dan *kualitas informasi* diikuti dengan peningkatan *Kepuasan Pemakai*. Artinya responden memiliki persepsi positif terhadap kesuksesan sistem informasi. Artinya responden menganggap bahwa setiap fitur dan aplikasi yang dimiliki oleh *sistem informasi manajemen daerah* (SIMDA) kota Palopo yang mereka gunakan baik berupa kemudahan, kegunaan, dan berdaya banding tinggi sehingga dipersepsikan dengan baik karena dianggap memiliki manfaat terhadap aktivitas pelaporan keuangan dan manajemen di Kota Palopo. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 1 dan 2 yang menyatakan bahwa *Kualitas Sistem* dan *kualitas informasi* berpengaruh positif terhadap *Kepuasan Pemakai* dapat diterima.

Pengaruh Secara Langsung dan Tidak Langsung Kualitas Sistem terhadap Dampak Individu

Kualitas Sistem berpengaruh positif tidak signifikan secara langsung terhadap *dampak individu*, artinya dengan meningkatnya *Kualitas Sistem* maka tidak diikuti dengan peningkatan *User Satisfaction*. Artinya sebagian responden beranggapan bahwa walaupun SIMDA menawarkan berbagai fitur dan fasilitas yang mudah untuk digunakan oleh kalangan pegawai di Kota Palopo, namun responden beranggapan bahwa mereka harus sesuaikan

dengan tingkat kemanfaatan SIMDA terhadap motivasi pegawai.

Kualitas Sistem berpengaruh positif dan tidak signifikan secara tidak langsung terhadap *Dampak Individu* melalui *Kepuasan Pemakai*, artinya konstruk *Kepuasan Pemakai* tidak mampu berperan dalam memediasi antara *Kualitas Sistem* terhadap *Daampak Individu*.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 3 yang menyatakan bahwa *Kualitas Sistem* berpengaruh positif terhadap *Dampak Individu* tidak dapat diterima.

Pengaruh Secara Langsung dan Tidak Langsung Kualitas Informasi terhadap Dampak Individu

Kualitas Informasi berpengaruh positif signifikan secara langsung terhadap *Dampak Individu*, artinya dengan peningkatan kualitas informasi maka akan meningkatkan *dampak individu*. Artinya responden beranggapan bahwa manfaat yang didapatkan dari penggunaan SIMDA dirasakan sangat berpengaruh positif terhadap semangat dan motivasi kerja para pegawai.

Kepuasan Pemakai berpengaruh positif signifikan secara tidak langsung terhadap *Dampak Individu* melalui *kepuasan Pemakai*, artinya konstruk *kepuasan pemakai* mampu berperan dengan baik dalam memediasi antara konstruk *kualitas informasi* terhadap dampak individu. Dimana responden beranggapan bahwa manfaat yang telah mereka peroleh dari penggunaan SIMDA dalam mendukung perkembangan kebutuhan informasi pegawai ternyata dipersepsikan baik, hal ini tergambar dari semakin termotivasinya mereka karena informasi yang dihasilkan dari sistem sangat akurat dalam

memberikan informasi bagi pihak yang berkepentingan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 4 yang menyatakan bahwa *sistem informasi* berpengaruh positif terhadap *dampak individu* dapat diterima. Diterimanya hipotesis penelitian ini sejalan dengan model Livari (2005)

Pengaruh Kepuasan Pemakai terhadap Dampak Individu

Kepuasan Pemakai berpengaruh secara langsung positif dan signifikan terhadap *Dampak Individu* artinya dengan meningkatnya *Kepuasan Pemakai* maka diikuti dengan peningkatan *Dampak Individu*. Artinya pengaruh dari keberadaan dan pemakaian sistem informasi akan berpengaruh terhadap kinerja, pengambilan keputusan, dan derajat pembelajaran individu dalam organisasi. keberadaan sistem informasi baru akan menjadi motivasi dan tantangan bagi individu dalam organisasi untuk bekerja secara lebih baik, yang pada gilirannya berdampak pada kinerja organisasi. Dengan demikian hipotesis 5 dapat diterima/terbukti.

SIMPULAN

Berdasarkan pokok permasalahan, tujuan penelitian dan pembahasannya, dapat dikemukakan kesimpulan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kelima hipotesis yang dibangun didalam peneltian ini ada empat hipotesis yang dapat diterima yaitu (1) *Kualitas system* berpengaruh positif signifikan terhadap *kepuasan pemakai*. (2) *Kualitas Informasi* berpengaruh signifikan terhadap *Kepuasan Pemakai*; (3) *Kualitas informasi* berpengaruh langsung dan tidak langsung secara positif

signifikan terhadap *Dampak Individu*; (4) *Kepuasan pemakai* berpengaruh positif signifikan terhadap *Dampak Individu*. Sedangkan satu hipotesis ditolak yaitu *Kualitas Sistem* berpengaruh tidak signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap *Dampak Individu*. Kualitas system, oleh para pegawai tidak memberikan efek motivasi karena mereka lebih mentiberatkan pada kualitas informasi yang dihasilkan tanpa melihat bentuk dari kualitas system yang ada. Temuan dalam studi ini memberikan kontribusi penting dalam studi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan Mclean di sektor publik.

Studi ini juga memberikan dukungan empiris pada model kesuksesan sistem informasi dalam konteks penerapan sistem informasi di pemerintah daerah oleh pegawai di Kota Palopo dalam mendukung aktivitas pelayanan publik. Namun demikian masalah yang ada terletak pada konsistensi untuk menjadikan informasi sebagai output dari sistem ini benar-benar dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengambilan keputusan atas kemudahan yang telah diberikan.

Kesuksesan sistem informasi sangat ditentukan oleh sumberdaya manusia yang mengoperasikannya bukan sekedar kualitas sistem, sehingga pengembangan sumberdaya tersebut perlu menjadi perhatian agar kinerja sistem betul-betul dapat memberi manfaat informatif. Jadikanlah output infromasi dari sistem tersebut sebagai informasi dalam penentuan keputusan atau kebijakan dalam rangka pengendalian manajemen SKPD.

DAFTAR PUSTAKA

- Baile, J. E. and S.W. Pearson. 1983. "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction" *Management Science* 29 (May)
- Bodnar, George, dan Hopwood, W. 2006. Sistem Informasi Akuntansi, Penerbit: Andy Jogjakarta, Edisi 9. Diterjemahkan oleh Julianto Agung Saputra dan Lilis Setrowati.
- DeLone, WH., dan McLean, ER. (1992). *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. Information System Research, 3(1), 60-95.
- Doll, WJ, and G.Torkzadeh. 1988. "The Measurement of End-user Computing Satisfaction" *MIS Quarterly* 12, June.
- Edberg, DT., dan Bowman, BJ. (1996). *User-Developed Applications: An Empirical Study of Application Quality and Developer Productivity*. Journal of MIS, 13(1), 167-185.
- McGill, T., Hobbs, V., dan Klobas, J. (2003). *Users Developed Application and Information System Success: A Test of Delone and McLean's Model*. Information Resource Management Journal, 16 (1), 24 – 45.
- Livari, J. (2005). *An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information Systems Success*. The Database for Advances in Information Systems, 26(2), 8-27.
- Istianingsih, dan S.H. Wijayanto. 2008. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan pemakai Akhir Software Akuntansi*. Pontianak: Simposium Nasional Akuntansi XI, Hal: 1-51.
- Ives, B., M. Olson, and S. Baroudi. 1983. "The Measurement of User Information Satisfaction" *Communications of the ACM*, October.
- Jogiyanto. 2007a. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- King, J.L., V.Gurbaxani, K.L.Kraemer, F. W. McFarlan, K. S. Raman, and C.S.Yap. 1994. "Institutional Factors in Information Technology Innovation." *Information System Research* 5: 2 (June).
- Laudon, Kenneth C., 1985. "Environment and Institutional Models of Systems Development" *Communcation of the ACM* 28 Number 7 (July)
- Laudon, Kenneth C., and Jane P. Laudon, 2000. "Organization and Technology in The Networked Enterprise" *Management Information System*, Six Edition, International Edition. www.prenhall.com/laudon.
- Landrum, Hollis, and Victor R. Prybutok. 2004. "A Service Quality and Success Model for the Information Service Industry." *European Journal of Operational Research (EJO)*. ISSN: 0377-2217. Volume 156. August. ProQuest Company. 2005.
- Livary, Juhani. 2005. "An Empirical Test of The DeLone-McLean Model of Information System Success" *Dataabase for Advance in Information System (DFA)*. ISSN: 1532-0936 .Volume 36. ProQuest Company.
- Mahmood, M.A., J.M. Burn, L.A. Geomoets, and C. Jacquez. 2000. "Variable Affecting Information Technology End-user Satisfaction: A Meta-Analysis of the Empirical of the Empirical Literature." *International Journal of Human Computer Studies*, 52: 4.
- Markus, M.Lynne, and Mark Keil. 1994. "If We Build It, They Will Come: Designing Information Systems That People Want To Use." *Sloan Management Review* (Summer)
- Seddon, Peter, and Siew-Kee Yip. 1992. "An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction (UIS) Measures for Use with General Ledger Accounting Software", *The*

Journal Information Systems, Volume Six,
Number one, Spring.

Sitinjak, Tumpal JR., dan Sugiarto. (2006). *Lisrel*.
Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.