

CAPITAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen

Volume 5 Nomor 2 Maret 2022

ISSN: 2598-9022 (Print) / ISSN: 2598-9618 (Online)

Doi: 10.25273/

The article is published with Open Access at: <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/capital/index>

EVALUASI SISTEM INFORMASI KEUANGAN UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG DENGAN PENDEKATAN *DELONE* DAN *MCLEAN*

Slamet Kafrawi, Universitas Negeri Semarang, email kafrawi@mail.unnes.ac.id

Riza Firmansyah, Universitas Negeri Semarang

Rudi Hartono, Universitas Negeri Semarang

Kholiq Budiman, Universitas Negeri Semarang

Abstract: *The Financial Information System (Sikeu) is an important system for financial managers in administering financial business processes and assisting UNNES in improving employee performance, accountability, management decision making, and financial disclosure. Sikeu is a very important and vital system for the sustainability of the financial management process at UNNES. The presentation of reliable financial statements is highly dependent on the successful use of Sikeu. It is necessary to measure and evaluate the information system that has been implemented, so that it can be seen how far the optimization of the use of Sikeu is. In addition, in order to obtain input for improving the quality of a better system. The population in this study were employees in the financial section/subsection as Sikeu users which included the Expenditure Treasurer, Assistant Expenditure Treasurer, Sikeu Operators and Financial Management Staff. This study uses primary data, which is research data, obtained directly from the original source through a questionnaire. The independent variables in this study are System Quality, Information Quality and Service Quality, while the dependent variable includes User Satisfaction and Individual Performance. This study uses a Partial Least Square (PLS) approach in the data analysis process. Based on the hypothesis test, of the four hypotheses, only three were accepted. The accepted hypotheses include information quality on Sikeu user satisfaction, service quality on Sikeu user satisfaction, and Sikeu user satisfaction on individual performance. The rejected hypothesis is that the quality of the system has no effect on the satisfaction of Sikeu users.*

Keywords: *Financial Information Systems, System Evaluation, Delone and McLean Models*

Abstrak: Sistem Informasi Keuangan (Sikeu) merupakan sistem yang penting bagi pengelola keuangan dalam menatausahakan proses bisnis keuangan serta membantu Unnes dalam meningkatkan kinerja pegawai, pertanggungjawaban, pengambilan keputusan manajemen, dan keterbukaan keuangan. Sikeu menjadi sistem sangat penting dan vital bagi keberlangsungan proses pengelolaan keuangan pada Unnes. Penyajian laporan keuangan yang reliabel sangat tergantung pada keberhasilan penggunaan Sikeu. Perlu adanya pengukuran dan evaluasi dari sistem informasi yang telah diterapkan, sehingga dapat diketahui sejauh mana optimalisasi dari penggunaan Sikeu tersebut. Selain itu agar memperoleh masukan untuk peningkatan kualitas sistem yang lebih baik. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada bagian/subbagian keuangan sebagai pengguna Sikeu yang meliputi Bendahara Pengeluaran, Bendahara Pengeluaran Pembantu Operator Sikeu dan Staf Pengelola Keuangan. Penelitian ini menggunakan data primer yang merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber aslinya melalui kuesioner. Variabel *independen* dalam penelitian ini yaitu variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan, sedangkan variabel *dependen* meliputi Kepuasan Pengguna dan Kinerja Individu. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dalam proses analisis data. Berdasarkan uji hipotesis, dari empat hipotesis hanya tiga yang diterima. Hipotesis yang diterima meliputi kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Sikeu, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Sikeu, dan kepuasan pengguna sikeu terhadap kinerja individu. Hipotesis yang ditolak adalah kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Sikeu.

Kata Kunci: *Sistem Informasi Keuangan, Evaluasi Sistem, Model Delone dan McLean*

Diajukan September; Disetujui Januari; Diterbitkan Maret 2022

Citation: Kafrawi, Slamet., Firmansyah, Riza., Hartono, Rudi & Budiman, Kholiq. (2022). Evaluasi Sistem Informasi Keuangan Universitas Negeri Semarang dengan Pendekatan *Delone* dan *McLean*. *CAPITAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 5(2), 86 – 102. Doi.org/10.25273/capital.v4i1.



Copyright ©2021 CAPITAL : Jurnal Ekonomi dan Manajemen

Published by Universitas PGRI Madiun. This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi dan sistem informasi sangat membantu organisasi dalam meningkatkan kualitas kerja, memberikan nilai lebih dan daya saing. Organisasi baik swasta maupun sektor publik memiliki ketergantungan terhadap penerapan teknologi dan sistem informasi dalam kegiatan operasionalnya. Dewasa ini, penggunaan teknologi juga mulai digunakan pada organisasi pemerintahan, tidak hanya pada organisasi yang berorientasi pada laba. Agar mewujudkan akuntabilitas, transparansi dan *good governance* maka sektor pemerintahan juga harus memaksimalkan pemanfaatan teknologi dan sistem informasi di segala lini.

Untuk mewujudkan akuntabilitas, transparansi dan *good governance*, Universitas Negeri Semarang (Unnes) sebagai organisasi sektor publik memanfaatkan peranan teknologi informasi dalam segala bidang pekerjaan termasuk bidang keuangan. Perubahan Unnes dari Satuan Kerja menjadi Badan Layanan Umum (BLU) turut mengubah pola pengelolaan keuangan. Hal ini mendorong pengembangan Sistem Informasi Keuangan (Sikeu). Sikeu adalah sistem yang berguna bagi pengelola keuangan dalam menatausahakan proses bisnis keuangan serta membantu Unnes dalam meningkatkan kinerja pegawai, pertanggungjawaban, pengambilan keputusan manajemen, dan keterbukaan keuangan.

Sikeu menjadi sistem sangat penting dan vital bagi keberlangsungan proses pengelolaan keuangan pada Unnes. Penyajian laporan keuangan yang reliabel sangat tergantung pada keberhasilan penggunaan Sikeu. Sikeu telah digunakan sejak 2009 namun belum pernah dilakukan kajian dan penelitian tentang pengukuran tingkat keberhasilan dan evaluasi atas penerapan sistem tersebut. Seringkali sistem informasi yang dibangun kurang memberikan dampak atau manfaat dalam meningkatkan kinerja, dikarenakan pengguna sistem kurang tepat atau tidak memanfaatkan sistem tersebut secara maksimal. Oleh karena itu perlu adanya pengukuran dan evaluasi dari sistem informasi yang telah diterapkan, sehingga dapat diketahui sejauh mana optimalisasi dari penggunaan sikeu tersebut. Selain itu agar memperoleh masukan untuk peningkatan kualitas sistem yang lebih baik. Hal ini mendorong penulis untuk dilakukan penelitian terhadap evaluasi keberhasilan Sikeu.

Penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992) diperbaharui dengan penelitian DeLone dan McLean (2003) merupakan penelitian yang sangat terkenal mengenai kesuksesan sistem informasi. Model kesuksesan sistem yang dikembangkan oleh DeLone and McLean (1992) melihat dari instrumen kesuksesan sistem informasi. Instrumen dari model ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan/pemakaian, kepuasan pengguna/pemakai, dampak individual, serta dampak organisasional.

Beberapa penelitian yang meneliti tentang evaluasi sistem dengan model DeLone dan McLean sudah banyak dilakukan diantaranya adalah Eka dan Yasa (2017), Rai dan Suardikha (2019), Xinli (2015), Ikhyannuddin (2017), Radiansyah, *et.,al* (2016), Kholis, *et.,al* (2020), Kurnianto, *et.,al* (2019) dan Rabiatul, *et al.* (2020). Hasil penelitian Eka dan Yasa (2017) tentang analisis sistem informasi manajemen daerah dengan mengadopsi model DeLone dan McLean menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas informasi pada penggunaan sistem, penggunaan sistem pada kinerja individu, serta kepuasan pengguna dengan kinerja individu. Sementara ditemukan bahwa tidak ada pengaruh antara variabel kualitas sistem pada penggunaan sistem, kualitas layanan pada penggunaan sistem, kualitas informasi pada kepuasan pengguna, kualitas sistem pada kepuasan pengguna, serta kualitas layanan pada kepuasan pengguna.

Rai dan Suardikha (2019) dalam penelitiannya tentang analisis kesuksesan SIPKD berdasarkan model Delone dan Mclean Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng. Hasilnya dari delapan hipotesis yang dibuat hanya ada empat hipotesis diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan sistem, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, penggunaan sistem terhadap kinerja individu dan kepuasan pengguna terhadap kinerja individu. Sementara itu, tidak ada pengaruh antara kualitas sistem terhadap penggunaan sistem, kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan terhadap penggunaan sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

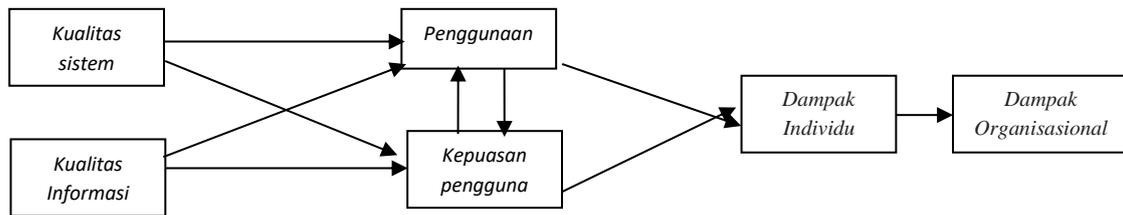
Beberapa penelitian yang telah dilakukan menggunakan berbagai variasi model. Para peneliti melakukan pengembangan model dengan menggabungkan variabel dari konstruk pengukuran yang berbeda. Pemakaian variabel dari setiap konstruk disesuaikan dengan karakter dan sifat dari sistem informasi maupun teknologi yang diteliti. Hal ini menghasilkan hasil penelitian yang beragam dan menunjukkan terdapat kesenjangan penelitian.

Fokus penelitian ini adalah mengukur bagaimana persepsi pengguna sistem informasi keuangan yang diterapkan Unnes serta memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pengelola keuangannya. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui keberhasilan Sikeu dengan meneliti menggunakan model DeLone dan McLean.

TINJAUAN PUSTAKA

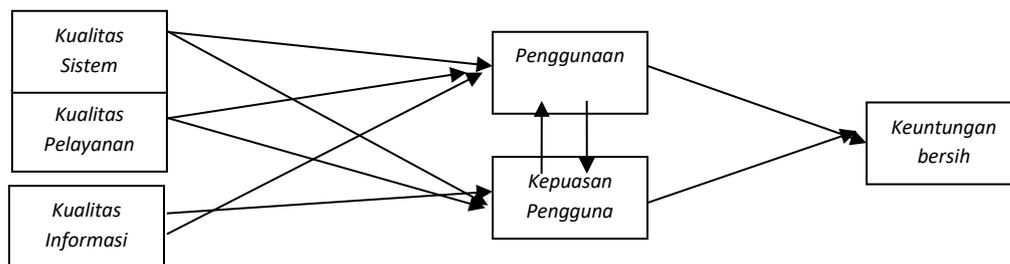
Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone McLean

Model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan Delone dan McLean telah banyak memberikan kontribusi dalam penelitian bidang sistem informasi. Model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) mewakili instrumen dari kesuksesan sistem informasi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasional. Model yang dikembangkan ini berperan penting dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi. Model ini memberikan cetak biru untuk keberhasilan pengembangan sistem informasi.



Gambar 1 Model DeLone dan McLean (1992)

Dalam perkembangannya, para peneliti sistem informasi mengajukan beberapa perubahan terhadap model tersebut. Untuk mengakomodasi perubahan yang diusulkan tersebut, DeLone dan McLean mengusulkan model yang diperbarui pada tahun 2003. Perbedaan utama model yang diperbarui adalah kualitas layanan ditambahkan untuk menunjukkan pentingnya layanan dan dukungan dalam sistem *e-commerce* yang sukses, penambahan maksud penggunaan dan penyederhanaan dampak pengaruh individu dan organisasi menjadi *net benefit* atau keuntungan bersih.



Gambar 2 Model Delone Mclean yang diperbaharui (2003)

Sumber: Delone Mclean (2003)

Kinerja Individu

Kinerja menggambarkan tingkat pencapaian suatu kegiatan/program/kebijakan untuk mencapai tujuan, sasaran, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategi perencanaan organisasi (Mahsun 2006). Sedangkan menurut Bastian (2001) kinerja merupakan gambaran terhadap tingkat ketercapaian pelaksanaan suatu program untuk mencapai sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi.

Kerangka Pemikiran

Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) menggambarkan enam faktor pengukuran kesuksesan sistem informasi. Pengukuran enam faktor tersebut dilakukan secara menyeluruh bukan secara independen. Keenam elemen tersebut adalah kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasional.

Pada dasarnya model pada penelitian ini merupakan pengembangan dari model kesuksesan DeLone dan McLean (1992), namun karena objek sistem yang diteliti merupakan sistem yang bersifat wajib/*mandatory* maka dibutuhkan berbagai pengembangan dan penyesuaian agar model yang digunakan sesuai.

Setelah sistem informasi diimplementasikan dalam organisasi, sistem informasi dapat dikategorikan menjadi penggunaan wajib (*mandatory*) atau sukarela. Perbedaan penggunaan wajib atau sukarela terletak pada kebebasan pemakaian oleh pengguna. Penggunaan wajib yaitu pengguna wajib menggunakan sistem karena dipaksa oleh organisasi. Sedangkan Penggunaan sukarela berarti bahwa pengguna sistem informasi dapat dengan bebas memutuskan apakah akan menggunakan sistem informasi atau tidak.

Keberhasilan menggunakan sistem informasi dalam penggunaan sukarela adalah frekwensi pengguna menggunakan sistem untuk mendukung pekerjaan mereka. Contoh program ini adalah: sistem email, pengolah kata, pengolah angka, program tampilan, dll. Pengguna mungkin menggunakan atau tidak menggunakannya.

Sementara itu, dalam lingkungan penggunaan wajib/*mandatory*, pengguna sistem harus menggunakan sistem untuk meningkatkan kinerja. Oleh karena itu, *intention to use/use* tidak dapat diimplementasikan dalam lingkungan penggunaan wajib. Contohnya adalah Sistem Informasi Keuangan (Sikeu) yang diterapkan di UNNES. Dalam pemakaian Sikeu, pengguna wajib memakai sistem informasi untuk menunjang pekerjaannya.

Tidak semua dimensi DeLone dan McLean (1992) digunakan dalam penelitian ini. Dimensi yang tidak digunakan dalam penelitian ini, antara lain, adalah penggunaan dan dampak organisasional. Lassila dan Brancheau (1999) telah mengidentifikasi kegunaan sistem berbasis pada penggunaan atau non-penggunaan kemampuan sistem dasar dan lanjutan. Lassila dan Brancheau (1999) menghilangkan dimensi *use* ketika sistem yang bersifat wajib. Jika dimensi ini masih digunakan, maka tidak mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem.

Dalam sistem informasi yang bersifat *mandatory* beberapa peneliti menyarankan penghapusan variabel *use* dari model delone mclean karena pengguna harus menggunakan sistem (Nah, *et.,al* 2004). Alasan ini masuk akal jika digunakan dan dioperasionalisasikan sebagai variabel dikotomi (menggunakan atau tidak menggunakan sama sekali). Hasil penelitian-penelitian terhadap sistem *mandatory* juga mendukung hasil bahwa variabel *use* atau penggunaan tidak sesuai jika diterapkan pada sistem informasi *mandatory*.

Seperti penelitian McGill *et.,al* (2003) menemukan dalam sistem *mandatory*, bukti empiris telah menunjukkan bahwa kualitas yang dirasakan dari sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Penggunaan tidak berpengaruh terhadap dampak individual. Roldan dan Leal (2003) melakukan penelitian pada bidang *Executive Information System* (EIS) yang bersifat *mandatory*. Dari hasil empiris dibuktikan bahwa tidak ada hubungan yang antara kualitas sistem dengan penggunaan begitu juga antara kualitas informasi dengan penggunaan.

Livari (2005) melakukan penelitian pada sistem informasi akuntansi di Dewan Kota

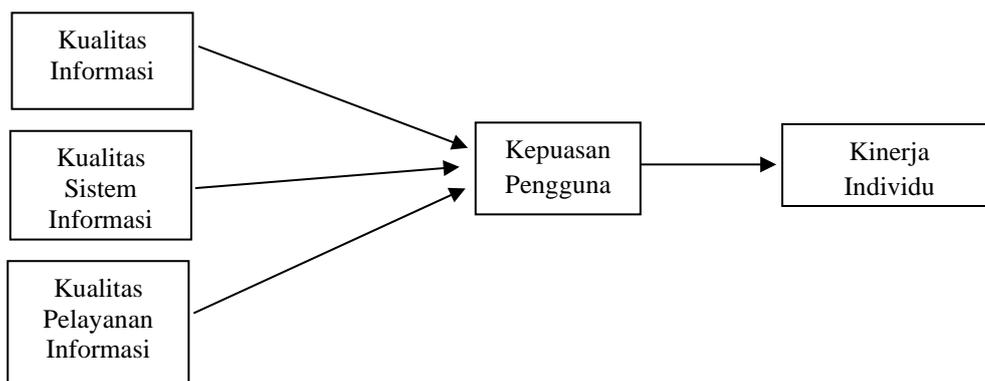
(City Council) Oulu, Finlandia. Ada pengaruh antara kualitas informasi persepsian terhadap kepuasan pemakai namun tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Sedangkan variabel penggunaan dengan kepuasan pemakai tidak saling berpengaruh. Dampak individu sangat dipengaruhi oleh kepuasan pengguna, tetapi berpengaruh terhadap penggunaan.

Ikhyanuddin (2017) melakukan penelitian atas model DeLone dan McLean atas SIKD Kabupaten Aceh Besar yang bersifat mandatori, menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Kholis, *et., al* (2020) melakukan penelitian terhadap Sistem Informasi Akuntansi Pemerintah Kota Medan, menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap variabel penggunaan. Variabel penggunaan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih. Oleh karena itu, variabel penggunaan tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Selain tidak memasukkan variabel penggunaan, penelitian ini juga tidak menyertakan variabel dampak organisasional. Variabel dampak organisasional tidak digunakan dalam penelitian ini karena penelitian ini hanya ingin melihat dampak individual (kinerja individu) saja sehingga lebih fokus pada satu organisasi dan akan lebih memberi manfaat dan saran pada organisasi tersebut dalam penggunaan sistem informasi akuntansi.

Sama halnya DeLone and McLean (2003) menambahkan variabel kualitas pelayanan dalam modelnya, model penelitian ini juga menambahkan variabel tersebut. Karena pentingnya kualitas layanan dalam kesuksesan sistem informasi maka model penelitian ini juga menggunakan variabel kualitas pelayanan.

Dari uraian di atas, maka kerangka pemikiran penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3 Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Informasi dikatakan berkualitas jika informasi tersebut mudah dipahami dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna sehingga tercipta kepuasan. Kualitas informasi, menurut DeLone and McLean (2003) meliputi relevansi dan ketepatan waktu. Kualitas informasi

yang dihasilkan semakin tinggi, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna (DeLone dan McLean, 1992).

Hasil penelitian Rai *et al.*, (2002), McGill *et.,al* (2003), Antong dan Usman (2017), Ikhyanuddin (2017), Manuhara dan Alfian (2016) dan Puspita dan Ritchi (2017) menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Pengguna akan merasa puas jika mereka percaya bahwa informasi yang dihasilkan sistem tersebut berkualitas. Berdasarkan penjelasan di atas maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

H1 : Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut McGill *et.,al* (2003) kualitas sistem informasi akan ditentukan oleh bagaimana seluruh komponen dalam sistem berkolaborasi dan menjalankan fungsinya dengan baik. Banyak peneliti telah melakukan pemeriksaan terkait dengan kualitas sistem dan kepuasan pengguna, Hasil penelitian McGill *et.,al* (2003), Antong dan Usman (2017), Ikhyanuddin (2017) dan Puspita dan Ritchi (2017) menemukan sistem yang berkualitas baik akan menghasilkan peningkatan kepuasan pengguna. Kualitas sistem dapat ditunjukkan dalam kemudahan penggunaan, *userfriendly*, tampilan yang menarik, memberikan informasi yang cepat, dan memungkinkan pengguna untuk memenuhi kebutuhan informasi. Berdasarkan penjelasan di atas maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

H2 : Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan merupakan kualitas bantuan yang diterima pemakai sistem dari penyedia layanan. Respon yang baik dan cepat, akurasi pemecahan masalah, dan empati dari pelayanan yang baik akan memuaskan pengguna sistem. Semakin baik kualitas layanan, semakin tinggi kepuasan pengguna. Tingkat kualitas pelayanan yang tinggi dan konsistensi pelayanan akan meningkatkan kepuasan kepada pemakai sistem.

Beberapa penelitian menemukan bahwa terdapat pengaruh positif antara antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna seperti penelitian Ikhyanuddin (2017), Kholis, *et.,al* (2020), Laksono (2017) dan Rabiatul dan Raharso (2020). Berdasarkan penjelasan di atas maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

H3 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna

Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Individu

Kepuasan pengguna sistem adalah tindakan atau aksi setelah pengguna menggunakan sistem informasi tersebut. Kriteria mengenai sejauh mana pengguna suka terhadap sistem yang digunakan merupakan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan. Pengguna sistem yang merasakan kepuasan terhadap keseluruhan sistem maka akan meningkatkan kinerja individual maupun meningkatkan produktifitas dan efektifitasnya. Kepuasan akan memberikan dampak positif terhadap kualitas pekerjaan, peningkatan kinerja, peningkatan produktifitas dan efektifitas pekerjaan.

Beberapa penelitian menemukan positif antara kepuasan pengguna dengan manfaat sistem seperti penelitian McGill *et.,al* (2003), Rai *et al.*, (2002), Puspita dan Ritchi

(2017), Antong dan Usman (2017) dan Yasa dan Ariyanto (2017). Berdasarkan penjelasan di atas maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

H4 : Kepuasan Pengguna berpengaruh positif terhadap Kinerja Individu

METODE PENELITIAN

Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada bagian/subbagian keuangan baik pada unit kerja maupun unit pusat sebagai pengguna Sikeu. Pegawai bagian Keuangan meliputi pengguna Sikeu meliputi Bendahara Pengeluaran, Bendahara Pengeluaran Pembantu Operator Sikeu dan Staf Pengelola Keuangan. Jumlah keseluruhan populasi sebanyak 63 orang. Dalam penelitian ini digunakan sampel dari semua populasi karena jumlah populasi kurang dari 100.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data penelitian langsung dari sumber utama melalui kuesioner pertanyaan penelitian. Objek penelitian adalah semua pengguna akhir sistem pada sistem informasi keuangan di Unnes. Pengguna akhir yang dimaksud merupakan pegawai bagian keuangan.

Variabel Penelitian

Variabel *independen* dalam penelitian ini yaitu variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan, sedangkan variabel *dependen* meliputi Kepuasan Pengguna dan Kinerja Individu.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS), yaitu *outer* dan *inner model*. Uji *outer model* terdiri atas uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas terdiri atas uji validitas konvergen dan diskriminan. Sedangkan reliabilitas diukur dengan *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Uji *inner model* terdiri atas dua yaitu R-Square dan koefisien determinan (path coefficient). Menurut

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji *Outer Model*

Uji *outer model* dilakukan untuk mengukur indikator yang digunakan apakah variabel penelitian tersebut valid dan reliabel. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan smartPLS versi 3.3.3. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan uji validitas konvergen dan validitas diskriminan. Selain uji validitas, dalam *outer model* juga harus melakukan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas Konvergen

Untuk melakukan uji validitas konvergen dapat dilihat dari nilai *outer loading* yang dihasilkan dari SmartPLS versi 3.3.3. Jika nilai *outer loading* di atas 0,7 maka dapat dikatakan bahwa semua indikator valid.

Tabel 1 Nilai *Outer Loading*

Variabel	Indikator	Nilai <i>Outer Loading</i>	Kesimpulan
Kualitas Informasi	KI1	0,827	Valid
	KI2	0,889	Valid
	KI3	0,894	Valid
	KI4	0,910	Valid
	KI5	0,939	Valid
	KI6	0,903	Valid
Kualitas Sistem Informasi	KSI1	0,800	Valid
	KSI2	0,824	Valid
	KSI3	0,840	Valid
	KSI4	0,759	Valid
	KSI5	0,799	Valid
	KSI6	0,787	Valid
Kualitas Pelayanan Informasi	KPP1	0,813	Valid
	KPP2	0,936	Valid
	KPP3	0,893	Valid
Kepuasan Pengguna	KP1	0,898	Valid
	KP2	0,906	Valid
	KP3	0,891	Valid
	KP4	0,949	Valid
Kinerja Individu	KIn1	0,922	Valid
	KIn2	0,930	Valid
	KIn3	0,944	Valid
	KIn4	0,952	Valid
	KIn5	0,920	Valid
	KIn6	0,949	Valid

Sumber : Hasil Olah Data, SmartPLS 3.3.3. , 2021

Berdasarkan tabel 1 di atas, semua indikator memiliki nilai *outer loading* di atas 0,7 sehingga bisa dinyatakan bahwa semua indikator dalam penelitian ini valid dan dapat diteruskan untuk pengujian selanjutnya. Validitas konvergen juga dapat dilihat dari nilai *average variance extracted* (AVE). Nilai AVE yang syatkan yaitu minimal 0,50. Berikut tabel nilai AVE :

Tabel 2 Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	<i>Average Variance Extracted</i>	Kesimpulan
Kualitas Informasi	0,800	Valid
Kualitas Sistem Informasi	0,643	Valid
Kualitas Pelayanan Informasi	0,778	Valid
Kepuasan Pengguna	0,831	Valid
Kinerja Individu	0,876	Valid

Sumber : Hasil Olah Data, SmartPLS 3.3.3. , 2021

Berdasarkan tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa semua variabel memenuhi syarat untuk pengujian selanjutnya dikarenakan semua variabel memiliki nilai *average variance extracted* (AVE) di atas 0,5.

2. Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dilihat dengan membandingkan antara akar kuadrat dari nilai AVE untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi atau hubungan antar konstruk dalam model penelitian. Hasil nilai validitas diskriminan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3 Nilai Korelasi Konstruk Variabel

Variabel	Kepuasan Pengguna	Kinerja Individu	Kualitas Informasi	Kualitas Pelayanan	Kualitas Sistem Informasi
Kepuasan Pengguna	0,911				
Kinerja Individu	0,850	0,936			
Kualitas Informasi	0,894	0,845	0,894		
Kualitas Pelayanan	0,792	0,741	0,742	0,882	
Kualitas Sistem Informasi	0,828	0,800	0,841	0,822	0,802

Sumber : Hasil Olah Data, SmartPLS 3.3.3. , 2021

Berdasarkan tabel 3 di atas, menunjukkan bahwa nilai konstruk variabel yang dituju dengan variabel lain sehingga tidak ada masalah dalam pengujian validitas diskriminan.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas suatu variabel dapat dilihat melalui nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability*, jika nilainya di atas 0,7 maka semua variabel adalah reliabel. Berikut nilai *cronbach's alpha* dari setiap variabel.

Tabel 4 Nilai Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepuasan Pengguna	0,932	0,951
Kinerja Individu	0,972	0,977
Kualitas Informasi	0,950	0,960
Kualitas Pelayanan	0,856	0,913
Kualitas Sistem Informasi	0,889	0,915

Sumber : Hasil Olah Data, SmartPLS 3.3.3. , 2021

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability*, di atas 0,7 yang artinya semua variabel reliabel sehingga dapat dilanjutkan proses selanjutnya.

Hasil Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Hasil uji model struktural bertujuan untuk melihat pengaruh langsung atau tidak langsung antar variabel dalam penelitian ini. Pengujian ini juga dilakukan untuk melihat apakah model yang digunakan telah mampu menjawab permasalahan yang ada. Uji model struktural dilihat pada nilai *R-Square* dan *Path Coefficient* (uji hipotesis).

R-Square

Nilai *R-Square* menunjukkan seberapa baik model penelitian yang dihasilkan. Berikut tabel 5 nilai *R-Square* dari penelitian ini.

Tabel 5 Nilai R-Square

Variabel	R Square
Kepuasan Pengguna	0,838
Kinerja Individu	0,722

Sumber : Hasil Olah Data, SmartPLS 3.3.3. , 2021

Berdasarkan tabel 5 di atas menunjukkan bahwa nilai *R-Square* sebesar 0,838. Artinya bahwa 83,8% variabel kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan. Sementara sisanya sebesar 16,2% dipengaruhi variabel lain di luar model penelitian. Sementara itu, untuk nilai *R-Square* variabel kinerja individu sebesar 0,722. Artinya bahwa sebesar 72,2% kinerja individu dipengaruhi oleh kepuasan pengguna. Sisanya sebesar 27,8% dipengaruhi variabel lain di luar model penelitian.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menjawab hipotesis penelitian yang telah dibuat di awal. Pengujian hipotesis penelitian menggunakan *bootstrapping* dengan SmartPLS 3.3.3. Hipotesis penelitian diterima jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel sebesar 2,00172. Berikut hasil uji hipotesis penelitian ini:

Tabel 6 Hasil Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values	Kesimpulan
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	0,633	0,632	0,155	4,082	0,000	H1 Diterima
Kualitas Sistem Informasi -> Kepuasan Pengguna	0,092	0,121	0,193	0,479	0,632	H2 Ditolak
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pengguna	0,247	0,222	0,121	2,037	0,042	H3 Diterima
Kepuasan Pengguna -> Kinerja Individu	0,850	0,850	0,050	17,160	0,000	H4 Diterima

Berdasarkan tabel 6 di atas, hipotesis pertama, ketiga dan keempat diterima karena memiliki nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Pengujian hipotesis juga bisa dilihat dari nilai *p value*. Jika nilai *p value* di bawah 0,05 berarti hipotesis diterima. Berdasarkan tabel 6 di atas, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu. Sementara itu, untuk hipotesis kedua dalam penelitian ini ditolak karena nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel dan nilai *p value* juga di atas 0,05 yang menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan pengujian hipotesis H1 pada tabel 6 di atas memperlihatkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel. Hasil dari nilai *p value* juga menunjukkan nilai di bawah 0,05 yaitu 0,000 sehingga kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Sikeu. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang baik

akan memberikan kepuasan pengguna seperti dalam hal tingkat akurasi, mudah dipahami dan *real time*. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya Rai *et al.*, (2002), McGill *et.,al* (2003), Antong dan Usman (2017), Ikhyanuddin (2017), Manuhara dan Alfian (2016) dan Puspita dan Ritchi (2017).

Hasil ini juga memperlihatkan bahwa Sikeu yang telah digunakan Unnes sejak 2009 telah diterima oleh pengguna. Kualitas informasi yang ada di Sikeu diantaranya adalah keakuratan informasi, kemudahan akses informasi, kemudahan memahami informasi, informasi yang sesuai kebutuhan pengguna, informasi yang cukup untuk pekerjaan, dan kecepatan informasi.

Menurut Utmary dan Agustin (2020) kualitas informasi akan memberikan kepuasan pengguna jika memiliki output yang lengkap. Kelengkapan disini berarti bahwa data yang dihasilkan sesuai kebutuhan dari pengguna baik secara individu atau organisasi. Hasil ini juga sesuai dengan model yang telah diterapkan oleh DeLone dan McLean (1992).

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan pengujian hipotesis H2 pada tabel 6 di atas memperlihatkan bahwa nilai t hitung lebih kecil dari t tabel sehingga hipotesis kedua ditolak. Hasil nilai p value juga di atas 0,05 yaitu sebesar 0,632 sehingga kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Sikeu. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan McGill *et.,al* (2003), Antong dan Usman (2017), Ikhyanuddin (2017) dan Puspita dan Ritchi (2017).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Kholis *et al.* (2020) yang menemukan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas Sistem Informasi Keuangan (Sikeu) yang ada di Unnes berarti belum mampu menjawab kebutuhan pengguna. Hal ini juga bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi dari pihak pengembang sistem agar ke depan Sistem Informasi Keuangan (Sikeu) dapat ditingkatkan dari sisi tingkat kesalahan dan keamanan.

Hasil ini menggambarkan bahwa Sistem Informasi Keuangan (Sikeu) yang telah diterapkan di Unnes belum memiliki kualitas sistem yang baik sesuai dengan keinginan pengguna. Kualitas sistem yang baik harus mencakup tingkat konsisten, dapat mengurangi tingkat kesalahan pengguna, memiliki respon yang baik, memiliki keandalan

dan ketahanan, dapat mengakomodir kebutuhan pengguna, dan mampu menjamin keamanan data pengguna.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan pengujian hipotesis H3 pada tabel 6 di atas memperlihatkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel. Hasil dari nilai p *value* juga menunjukkan nilai di bawah 0,05 yaitu 0,042 sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Sikeu. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi pengguna Sikeu. Hasil penelitian ini sejalan dengan Ikhyanuddin (2017), Kholis *et.,al* (2020), Laksono (2017) dan Rabiatul dan Raharso (2020).

Kualitas pelayanan Sistem Informasi Keuangan (Sikeu) yang diterapkan Unnes sudah cukup baik sehingga dapat diterima penggunanya. Kualitas pelayanan yang baik mencakup pelayanan yang diberikan pengembang sistem kepada pengguna seperti mampu menjawab pertanyaan pengguna, mementingkan kepentingan pengguna dan memberikan *feedback* atas permasalahan sistem kepada pengguna dalam hal ini pengelola keuangan.

Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Individu

Berdasarkan pengujian hipotesis H4 pada tabel 6 di atas memperlihatkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel. Hasil dari nilai p *value* juga menunjukkan nilai di bawah 0,05 yaitu 0,000 sehingga kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu. Jika pengguna puas dengan Sistem Informasi Keuangan (Sikeu) akan berdampak terhadap produktivitas kinerja individu. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian McGill *et.,al* (2003), Rai *et al.*, (2002), Puspita dan Ritchi (2017), Antong dan Usman (2017) dan Yasa dan Ariyanto (2017).

Kepuasan pengguna terhadap Sikeu akan memberikan kesan yang baik dan berdampak langsung terhadap kinerja individu. Suatu sistem akan memberikan kepuasan pengguna jika sistem dibuat sesuai dengan kebutuhan pengguna, efisien, dan efektif.

Menurut Yasa dan Ariyanto (2017) penggunaan suatu sistem yang dapat memuaskan penggunanya akan mendorong produktivitas dalam bekerja. Hasil kuesioner menunjukkan data bahwa pengguna merasakan kepuasan dalam menggunakan Sikeu dan mendorong produktivitas kerja.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dari empat hipotesis hanya tiga yang diterima. Hipotesis yang diterima adalah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Sikeu, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Sikeu dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu. Sedangkan, untuk hipotesis yang ditolak adalah kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Sikeu.

DAFTAR PUSTAKA

- Antong dan Halim Usman. 2017. “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).” *Jurnal Akuntansi* 03(01):12–23.
- Bastian, Indra. 2001. *Akuntansi Sektor Publik Di Indonesia*. Edisi Pert. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- DeLone, William H., dan Ephraim R. McLean. 1992. “Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable.” *Information System Research* 3(1):60–95. doi: 10.5267/j.uscm.2014.12.002.
- DeLone, William H., dan Ephraim R. McLean. 2003. “The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update.” *Journal of Management Information Systems* 19(4):9–30. doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- Ikhyanuddin. 2017. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Sistem Informasi Keuangan Daerah Berbasis Akrua Di Kabupaten Aceh Besar.” *Journal of Economic Management & Business* 18(1):25–50.
- Kholis, Azizul, Dedy Husrizalsyah, dan Anjas Pramana. 2020. “Analisis Model Delone and Mclean Pada Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pemerintah Kota Medan.” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)* 4(2):1–13.
- Kurnianto, Sigit, Deddy Kurniawansyah, dan Wulandari Fitri Ekasari. 2019. “Menilai Keberhasilan Sistem Keuangan Desa (Siskeudes): Validasi Model Keberhasilan Sistem Informasi Delone Dan Mclean.” *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga* 4(2):687–706. doi: 10.31093/jraba.v4i2.177.
- Laksono, Hari. 2017. “Evaluasi Kesuksesan SIMDA BMD Pada Kabupaten Grobogan

- Menggunakan Model Kombinasi Delone Mclean Dan Technology Acceptance Model.” *Jurnal Tata Kelola Dan Akuntabilitas Keuangan Negara* 151–68.
- Lassila, Kathy S., dan James C. Brancheau. 1999. “Adoption and Utilization of Commercial Software Packages: Exploring Utilization Equilibria, Transitions, Triggers, and Tracks.” *Journal of Management Information Systems* 16(2):63–90. doi: 10.1080/07421222.1999.11518246.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Edisi Pert. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Manuhara, Putra Wahyu, dan Muh. Alfian. 2016. “Pengujian Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Akuntansi Lembaga Keuangan Mikro: Modified Delone Mclean Model.” *Jurnal Akuntansi Dan Investasi* 17(1):53–65. doi: 10.18196/jai.2016.0044.53-65.
- McGill, Tanya, Valerie Hobbs, dan Jane Klobas. 2003. “User-Developed Applications and Information Systems Success: A Test of DeLone and McLean’s Model.” *Information Resources Management Journal* 16(1):24–45.
- Nah, Fiona Fui Hoon, Xin Tan, dan Soon Hing Teh. 2004. “An Empirical Investigation on End-Users’ Acceptance of Enterprise Systems.” *Information Resources Management Journal* 17(3):32–53. doi: 10.4018/irmj.2004070103.
- Puspita, Pinta Saras, dan Hamzah Ritchi. 2017. “Deduksi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and Mclean Pada Implementasi Di Lingkungan Pemerintah Daerah.” Pp. 148–57 in *Proceedings Profesionalisme Akuntan Menuju Sustainable Business Practice*.
- Rabiatul, Mariah Q., dan M. Raharso. 2020. “Evaluasi Kesuksesan Implementasi Sistem Pengelolaan Aset Desa (SIPADES).” *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas* 4(1):33–42.
- Radiansyah, Rino, Surachman Surachman, dan Sunaryo Sunaryo. 2016. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Penerimaan Teknologi Sistem Informasi Manajemen Pemerintah Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Direktorat Jenderal Perbendaharaan).” *Jurnal Aplikasi Manajemen* 14(4):683–96. doi: 10.18202/jam23026332.14.4.09.
- Rai, Arun, Sandra S. Lang, dan Robert B. Welker. 2002. “Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis.” *Information Systems*

Research 13(1):50–69. doi: 10.1287/isre.13.1.50.96.

- Rai, I. Putu G. Lanang Indra, dan I. Made Sadha Suardikha. 2019. “Analisis Kesuksesan SIPKD Berdasarkan Model Delone & Mclean Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng.” *E-Jurnal Akuntansi* 29(2):742–54. doi: 10.24843/eja.2019.v29.i02.p19.
- Roldan, Jose L., dan Antonio Leal. 2003. “A Validation Test of an Adaptation of the DeLone and McLean’s Model in the Spanish EIS Field.” *In Critical Reflections on Information Systems : A Systemic Approach* 66–84. doi: 10.4018/978-1-59140-040-0.
- Utmary, Nabilla, dan Henri Agustin. 2020. “Evaluasi Keberhasilan Sistem Keuangan Desa Menggunakan Delone & Mclean Is Success Model.” *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* 2(3):3216–35.
- Xinli, Hu. 2015. “Effectiveness of Information Technology in Reducing Corruption in China A Validation of the DeLone and McLean Information Systems Success Model.” *Electronic Library* 33(1):52–64.
- Yasa, I. Wayan Saputra, dan Dodik Ariyanto. 2017. “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah Dengan Mengadopsi Model Delone & Mclean.” *E-Jurnal Akuntansi* 18(3):2505–33.