

## PENGARUH KEAHLIAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI DENGAN VARIABEL INTERVENING PARTISIPASI, KECEMASAN, KEPUASAN, DERAJAT PENERIMAAN, DAN KETIDAKPASTIAN KERJA

**Alwan Sri Kustono**

Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember  
([alwankustono@yahoo.com](mailto:alwankustono@yahoo.com))

### *Abstract*

*Development of information system (IS) is crucial action in the organization. Different contextual variables have been found to affect various aspects of the information system project. The purposes of this research are to study the impact of implementation of computer based system information in banks. User participation, user skills, computer anxiety, user satisfaction to use IS, user acceptance, and job uncertainty classified as variables exogenous. Endogenous variable is performance of information systems.*

*There were fourteen hypothesis would be examined. Data for the study were collected from 100 banks in East Java through questionnaire responses. Results indicate user skills affect to user participation of IS implementation and level of computer anxiety. Also, users participation affect to motivation, user acceptance, and job satisfaction. The performance of IS was influenced job satisfaction, and user acceptance*

**Keywords:** *information systems, user participation, user skills, computer anxiety, user satisfaction to use IS, user acceptance, and job uncertainty, performance.*

### **PENDAHULUAN**

P erencanaan dan pengembangan sistem informasi merupakan sistem informasi utama dari manajemen sistem informasi (Ball dan Haris, 1982; Hartog dan Herbert, 1986; Leithiser dan Wetherbe, 1986; dan Dicson et al., 1984). Menurut McLeod (2001) penggunaan sistem informasi akan memberikan *competitive advantage* bagi perusahaan karena lebih mampu menangkap fenomena pasar dan

keinginan pelanggan. Perusahaan harus mengimplementasi sistem informasi jika tidak berharap untuk tersisih dari persaingan.

Meskipun demikian perlu diwaspadai adanya masalah yang muncul dalam pengembangan system (Gefen dan Straub, 1997; Taylor dan Todd, 1995; Venkatesh dan Morris, 2000; Veiga dkk., 2001; Lederer dan Salmela, 2001; Davis dan Venkatesh, 2004; Schepers dan Wetzel, 2007; Seeman dan Gibson,

2008). Kegagalan pengembangan sistem menyebabkan hilangnya kesempatan, adanya duplikasi pekerjaan, sistem yang tidak kompatibel, dan pembuangan sumberdaya.

Salah satu faktor penting yang berkontribusi terhadap kegagalan pengembangan sistem informasi adalah *user acceptance* (Malhotra dan D.F. Galletta, 1999; Moon dan Kim, 2001). Sehingga menurut Jiang et. al. (2000) memahami dan mengelola resistensi secara efektif adalah determinan penting bagi keberhasilan implemmentasi sistem informasi.

Dua konsideran utama dalam pengembangan sistem informasi adalah partisipasi pemakai dan faktor kontijensi. Temuan Ives dan Olson (1984) menunjukkan bahwa partisipasi pemakai yang memiliki kemampuan dalam penggunaan sistem informasi akan menghasilkan kualitas sistem yang berkualitas baik. Sementara sejumlah peneliti (Boland, 1978; Doll dan Torkzadeh, 1989; Leonard dan Sinha, 1999) menyimpulkan bahwa terdapat faktor kontijensi dalam pengembangan sistem informasi. Keberhasilan suatu sistem tergantung atas bangun komunikasi antar pengguna. Sedangkan partisipasi pengguna tergantung atas beberapa faktor yakni tingkat keahlian (Newman, 1990), kompleksitas sistem (Tait dan Vessey, 1975), keinginan pengguna (Doll dan Torkzadeh, 1989) dan tahap pengembangan sistem (Edstrom, 1977).

## Perumusan Masalah

Pertanyaan penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah apakah:

1. tingkat keahlian pengguna akan mempengaruhi partisipasi dalam pengembangan sistem informasi,
2. tingkat keahlian pengguna akan mempengaruhi kecemasan yang dirasakan,
3. kecemasan pengguna mempengaruhi penerimaan dan kepuasan kerja,
4. partisipasi pengguna mempengaruhi ketidakpastian kerja,
5. partisipasi pengguna mempengaruhi penerimaan sistem informasi,
6. partisipasi pengguna mempengaruhi kepuasan dalam bekerja,
7. ketidakpastian kerja, penerimaan sistem, kepuasan kerja merupakan variabel intervening terhadap hubungan partisipasi pengguna dengan kinerja sistem informasi.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Keahlian

Perkembangan dari kemampuan menggunakan komputer akan menyebabkan perubahan pada methaphora karyawan dalam memandang dan beriteraksi dengan komputer. Hal ini akan menggeser karyawan dari apa yang disebut sebagai *user* menjadi *end user computing*.

Tingkat penerimaan karyawan terhadap penerapan suatu sistem informasi baru juga akan dipengaruhi oleh kemampuan karyawan tersebut berada pada lingkungan sistem informasi yang diimplementasi. Penelitian yang dilakukan oleh Igarria (1990), Nelson dan Cheney (1987), menunjukkan

adanya hubungan yang kuat antara kemampuan dan keberhasilan implementasi sistem informasi. Peningkatan kemampuan berpengaruh positif terhadap keberhasilan pengembangan sistem informasi (Mc Keen et al,1994).

### **Kecemasan**

Beberapa studi menunjukkan adanya pengaruh variabel *computer anxiety* terhadap *perceived usefulness* dan penerimaan (Igarria & Chakrabarti, 1990; Gilroy & Desai, 1989). *Computer anxiety* didefinisikan sebagai kecenderungan individual untuk menjadi tidak mudah, atau takut terhadap penggunaan komputer. Sejalan dengan hal itu, Davis et. al (1989) menyarankan bahwa *computer anxiety* signifikan dalam pengujian penerimaan teknologi.

Igarria dan Pasuraman (1989) menyimpulkan bahwa *computer anxiety* adalah prediktor atas *perceived usefulness* dan mengindikasikan bahwa kebermanfaatan adalah variabel intervening antara *computer anxiety* dengan penerimaan. Setianingsih dan Indriantoro (1998) memperlihatkan bahwa jika karyawan merasa cemas dan merasa tidak berhasil dalam implementasi suatu sistem akan menyebabkan kegagalan pengembangan sistem informasi.

### **Partisipasi**

Keikutsertaan karyawan merupakan suatu cara efektif untuk menciptakan keselarasan tujuan setiap pusat pertanggungjawaban dengan tujuan

perusahaan secara menyeluruh. Partisipasi juga merupakan suatu proses pengambilan keputusan bersama antara dua pihak atau lebih dalam suatu organisasi, yang akan membawa pengaruh di masa depan bagi para pembuat keputusan (Becker dan Green, 1978).

Baiman (1982), menyatakan bahwa bawahan yang berpartisipasi dalam penyusunan tujuan organisasi akan termotivasi untuk membantu atasan dengan cara memberi informasi yang spesifik sehingga anggaran akan lebih akurat.

### **Motivasi**

Marconi dan Siegel (1995) mengemukakan bahwa keefektifan organisasional tergantung pada orang-orang yang melaksanakan pekerjaan seperti yang diekspektasi. Karyawan harus dimotivasi pada level kinerja yang diharapkan agar tujuan organisasi dapat tercapai. Lucyanda (2001) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi akan memperbaiki kesalahan atau merasa kuatir, jika kinerja mereka di bawah tingkat yang diharapkan.

Trisnarningsih (2002) menyimpulkan bahwa motivasi karyawan yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi pula. Menurutnya, individu bekerja pada suatu institusi ataupun perusahaan mempunyai berbagai harapan, kebutuhan, hasrat dan cita-cita yang diharapkan dapat dipenuhi oleh institusi ataupun perusahaan tempatnya bekerja. Jika di dalam menjalani pekerjaan tersebut ada kesesuaian antara harapan

dan kenyataan, maka akan timbul motivasi dalam diri karyawan tersebut.

### **Ketidakpastian Kerja (*Task Uncertainty*)**

Hirst (1981) menyatakan bahwa ketidakpastian kerja sebagai variabel yang mempengaruhi perilaku karyawan. Dalam kondisi ketidakpastian kerja yang rendah, informasi akuntansi merupakan ukuran yang cukup baik untuk mengetahui hasil pekerjaan seseorang dan kecil kemungkinan perilaku negative bawahan.

Penelitian Lindrianasari (2001) menyimpulkan bahwa tingkat partisipasi pengguna yang tinggi akan menghasilkan suatu desain sistem yang sesuai dengan keahlian pengguna. Sedangkan Debrabandar dan Theirs (2000) mengatakan bahwa partisipasi pengguna menghindarkan ketidakpastian yang tinggi.

### **Penerimaan Sistem**

Igbaria memasukkan variabel *normative beliefs dan motivation to comply* dalam mengukur penerimaan sistem informasi. Hasilnya menunjukkan bahwa adanya pengaruh variabel tersebut terhadap keberterimaan penggunaan komputer. Davis et al. (1989), Igbaria (1994), Setianingsih dan Indriantoro (1998) serta Kustono (2000, 2003) menunjukkan adanya variabel-variabel yang mempengaruhi penerimaan penggunaan teknologi komputer.

Ginzberg (1981), Szajna dan Scammel (2000), Lawrence dan Low (1993), Choe (1996) menyatakan bahwa

partisipas pengguna khususnya pada kasus dalam proses pengambilan keputusan memiliki hubungan positif dengan penerimaan desain sistem informasi tersebut.

### **Kepuasan Kerja**

Candrarin dan Indriantoro (1997) menemukan bahwa partisipasi dalam pendesainan sistem akan mempengaruhi kepuasan kerja. Hasil ini sejalan dengan temuan Ives dan Olson (1984).

Sugeng dan Indriantoro (1998) menunjukkan bahwa bahwa kepuasan teknologi informasi berkaitan dengan variabel kecocokan dan manfaat teknologi tersebut. Penelitian tersebut berhasil mengukur hubungan antara teknologi informasi dan kinerja individu dengan suatu model TPC (*Technology to Performance Chain*), yang diadopsi dari Goodhue dan Thompson (1995).

### **Hipotesis**

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah

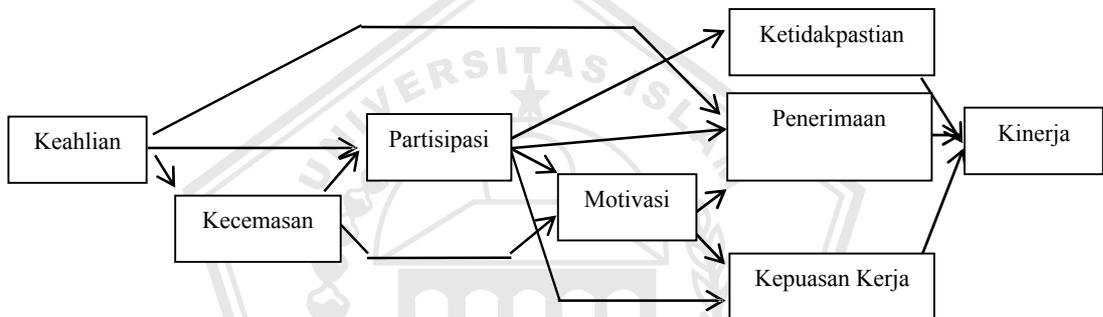
- Hipotesis 1** : Tingkat keahlian pengguna mempengaruhi partisipasi pengguna
- Hipotesis 2** : Tingkat keahlian pengguna mempengaruhi kecemasan yang dirasakan
- Hipotesis 3** : Tingkat keahlian mempengaruhi penerimaan *software* sistem informasi akuntansi

- Hipotesis 4** : Kecemasan mempengaruhi partisipasi kinerja sistem informasi
- Hipotesis 5** : Partisipasi pengguna mempengaruhi motivasi pengguna
- Hipotesis 6** : Partisipasi pengguna akan mempengaruhi ketidakpastian kerja
- Hipotesis 7** : Partisipasi pengguna mempengaruhi penerimaan desain sistem informasi
- Hipotesis 14** : Kepuasan pengguna akan meningkatkan kinerja sistem informasi

## METODE PENELITIAN

### Konseptual Model

Berdasarkan telaah bahasan di atas model yang diusulkan adalah seperti pada bagian di bawah.



- Hipotesis 8** : Partisipasi pengguna mempengaruhi kepuasan kerja
- Hipotesis 9** : Kecemasan mempengaruhi motivasi pengguna
- Hipotesis 10** : Motivasi pengguna mempengaruhi kepuasan kerja
- Hipotesis 11** : Motivasi pengguna mempengaruhi penerimaan sistem
- Hipotesis 12** : Ketidakpastian yang dirasakan akan menurunkan kinerja sistem informasi
- Hipotesis 13** : Penerimaan pengguna akan meningkatkan
- Dalam persamaan regresi linier dapat digambarkan sebagai berikut:
- Cemas =  $\beta_0 + \beta_1 \text{ Ahli} + e \dots (1)$
- Part =  $\beta_0 + \beta_2 \text{ Ahli} + \beta_3 \text{ Cemas} + e \dots (2)$
- Pterima =  $\beta_0 + \beta_4 \text{ Part} + \beta_5 \text{ Motiv} + \beta_6 \text{ Ahli} + e \dots (3)$
- Motiv =  $\beta_0 + \beta_7 \text{ Part} + \beta_8 \text{ Cemas} + e \dots (4)$
- Kpasti =  $\beta_0 + \beta_9 \text{ Part} + e \dots (5)$
- KKerja =  $\beta_0 + \beta_{10} \text{ Part} + \beta_{11} \text{ Motiv} + e \dots (6)$
- Kkerja =  $\beta_0 + \beta_{12} \text{ Part} + \beta_{13} \text{ Motiv} + e \dots (7)$
- Kinerja =  $\beta_0 + \beta_{14} \text{ Pterima} + \beta_{15} \text{ Kkerja} + \beta_{16} \text{ Kpasti} + e \dots (8)$

Dengan,  
Cemas adalah Kecemasan Yang Dirasakan  
Part adalah Partisipasi Karyawan  
Motiv adalah Motivasi karyawan  
Kpasti adalah Ketidakpastian Kerja  
Pterima adalah Penerimaan Sistem  
Kkerja adalah Kepuasan Kerja Karyawan  
Kinerja adalah Kinerja Sistem Informasi

hubungan kausalitas seperti digambarkan dalam model semuanya dapat diterima. Untuk Hubungan kecemasan mempengaruhi partisipasi, partisipasi mempengaruhi penerimaan, dan ketidakpastian mempengaruhi kinerja skor C.R.nya kurang dari 2,0 dengan skor p lebih dari 0,05. Hasil pengujian tersebut mengindikasikan bahwa tidak semua hipotesis null dapat ditolak.

### Data Dan Sampel

Jumlah keseluruhan kuesioner yang disebarakan adalah sebanyak 500 eksemplar. Alamat yang dituju adalah 50 bank yang ada di wilayah Jawa Timur dengan konsentrasi di Surabaya, Jember, Banyuwangi, Situbondo, Lumajang, Jombang, Madiun dan Bondowoso.

Penggunaan metode tersebut ternyata tidak berjalan dengan efektif karena tingkat *respon ratenya* rendah. Penyebaran tahap kedua dengan jumlah yang sama tetapi bank sasaran berbeda.

Metode yang digunakan metode *snowball*. Respon rate yang dihasilkan cukup tinggi. Dari kedua tahap tersebut kuesioner yang kembali dan dapat digunakan sebanyak 163 eksemplar.

### HASIL PENELITIAN

#### Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan *structural equation modelling* (SEM). Hasil pengujian tampak pada tabel 1.

Nilai C.R. pada tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh koefisien regresi secara signifikan tidak sama dengan nol. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis mengenai

Hipotesis 1 (satu) menyatakan bahwa tingkat keahlian pengguna mempengaruhi partisipasi pengguna. Tabel 1 menunjukkan bahwa tingkat keahlian pengguna mempengaruhi partisipasi pengguna pada signifikansi  $p=0,000$ . Hal ini berarti bahwa **hipotesis null satu berhasil ditolak**.

Hipotesis 2 (dua) menyatakan bahwa tingkat keahlian pengguna mempengaruhi kecemasan yang dirasakan. Tabel 1 memperlihatkan bahwa level signifikansi untuk Tingkat keahlian pengguna mempengaruhi kecemasan yang dirasakan adalah  $p=0,000$ . Hal ini berarti **hipotesis null dua berhasil ditolak**.

Hipotesis 3 menyatakan keahlian mempengaruhi penerimaan system informasi akuntansi. Hasil pengujian menunjukkan level signifikansi 0,3731. Hal ini berarti **hipotesis null tiga gagal ditolak**.

Hipotesis 4 (empat) menyatakan bahwa kecemasan mempengaruhi partisipasi. Hasil pengujian pada tabel 1 memperlihatkan bahwa hubungan tersebut signifikan pada  $p=0,2036$ . Dengan kata lain **hipotesis null empat gagal ditolak**.

Hipotesis 5 (lima) menyatakan bahwa partisipasi pengguna mempengaruhi motivasi pengguna. Hasil pengujian menunjukkan skor  $p=0,0057$ . Dapat disimpulkan bahwa **hipotesis null lima berhasil ditolak**.

Hipotesis 8 (delapan) yang diusulkan adalah partisipasi pengguna mempengaruhi kepuasan kerja. Hasil pengujian menunjukkan signifikansi pengaruh partisipasi pengguna mempengaruhi kepuasan kerja pada  $p=$

**Tabel 1**  
**Hasil Pengujian Hipotesis**

	Estimate	S.E.	C.R.	P
Keahlian → Kecemasan	0.4648430	0.0990769	4.6917385	0.0000027
Keahlian → Partisipasi	0.4829257	0.0563985	8.5627475	0.0000000
Keahlian → Penerimaan	0.0769429	0.0863941	0.8906038	0.3731417
Kecemasan → Partisipasi	0.0539521	0.0424271	1.2716425	0.2035002
Kecemasan → Motivasi	0.0236478	0.0360561	0.6558615	0.5119133
Partisipasi → Motivasi	0.1516112	0.0548102	2.7661141	0.0056729
Partisipasi → Ketidakpastian	0.1250937	0.0606530	2.0624498	0.0391649
Partisipasi → Penerimaan	-0.1499814	0.0841223	-1.7828961	0.0746032
Motivasi → Penerimaan	0.5940028	0.1192484	4.9812227	0.0000006
Partisipasi → Kepuasan	-0.0651660	0.0499647	-1.3042416	0.1921512
Motivasi → Kepuasan	0.5168140	0.0695442	7.4314478	0.0000000
Kepuasan → Kinerja	0.3819182	0.0439132	8.6971103	0.0000000
Penerimaan → Kinerja	0.2171101	0.0282753	7.6784333	0.0000000
Ketidakpastian → Kinerja	0.0186770	0.0400769	0.4660278	0.6411956

Hipotesis 6 (enam) yang diusulkan adalah Partisipasi pengguna akan mempengaruhi ketidakpastian kerja. Hasil pengujian menunjukkan signifikansi pengaruh Partisipasi pengguna akan mempengaruhi ketidakpastian kerja pada  $p= 0,039$ . Dengan kata lain **hipotesis null enam berhasil ditolak**.

Hipotesis 7 (tujuh) yang diusulkan adalah partisipasi pengguna mempengaruhi penerimaan desain sistem informasi. Hasil pengujian menunjukkan signifikansi pengaruh partisipasi pengguna mempengaruhi penerimaan desain sistem informasi pada  $p= 0,07$ . Dengan kata lain **hipotesis null tujuh gagal ditolak**.

0,1921. Dengan kata lain **hipotesis null delapan gagal ditolak**.

Hipotesis 9 (sembilan) yang diusulkan kecemasan mempengaruhi motivasi pengguna. Hasil pengujian menunjukkan signifikansi kecemasan mempengaruhi motivasi pengguna pada  $p= 0,5119$ . Dengan kata lain **hipotesis null sembilan gagal ditolak**.

Hipotesis 10 (sepuluh) yang diusulkan adalah motivasi pengguna mempengaruhi kepuasan kerja. Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi hubungan motivasi pengguna mempengaruhi kepuasan kerja berada pada 0,000. Hal ini berarti bahwa **hipotesis null sepuluh berhasil ditolak**.

Hipotesis 11 (sebelas) yang diusulkan adalah motivasi pengguna mempengaruhi penerimaan sistem. Hasil pengujian menunjukkan level signifikansi 0,000. Ini berarti bahwa **hipotesis null sebelas berhasil ditolak**. Dengan kata lain, motivasi pengguna mempengaruhi penerimaan sistem

Hipotesis 12 (dua belas) yang diusulkan adalah ketidakpastian yang dirasakan akan menurunkan kinerja sistem informasi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa skor signifikansi berada pada level 0,641. Ini berarti bahwa **hipotesis null dua belas gagal ditolak**.

Hipotesis 13 (tiga belas) yang diusulkan adalah penerimaan pengguna akan meningkatkan kinerja sistem informasi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa skor signifikansi berada pada level 0,000. Ini berarti bahwa **hipotesis null tiga belas berhasil ditolak**.

Hipotesis 14 (empat belas) yang diusulkan adalah kepuasan pengguna akan meningkatkan kinerja sistem informasi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa skor signifikansi berada pada level 0,000. Ini berarti bahwa **hipotesis null empat belas berhasil ditolak**.

### **Pembahasan**

Beberapa dari empat belas hipotesis yang diuji berhasil didukung pada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi baru perlu mempertimbangkan faktor-faktor tertentu. Keahlian dan Motivasi karyawan merupakan variabel penting atas keberhasilan implementasi sistem

baru. Keahlian dan motivasi akan mendorong munculnya tingkat partisipasi, kepuasan terhadap sistem, mengurangi ketidakpastian yang dihadapi, dan pada akhirnya akan meningkatkan kinerja penggunaan sistem informasi.

Berbeda dengan dugaan awal, ternyata kecemasan tidak berkaitan dengan partisipasi. Karyawan yang merasa cemas dengan implementasi sistem informasi ternyata tidak berpengaruh terhadap partisipasi yang dilakukan. Hal ini kemungkinan disebabkan bahwa implementasi sistem baru merupakan kebijakan bank, sehingga mau tidak mau karyawan harus ikut terlibat dalam pengembangan sistem tersebut. Apalagi karyawan yang merasa cemas mungkin merasa harus terlibat dalam pengembangan sistem yang ada sehingga kecemasan terhadap sistem tersebut dapat diminimalisasi sementara karyawan yang tidak cemas akan dengan sukarela terlibat dalam pengembangan tersebut. Temuan-temuan ini mendukung temuan Kustono (2000), Igbaria (1989), serta Adam et. al. (1992).

Variabel penerimaan terhadap sistem informasi tidak dipengaruhi oleh tingkat partisipasi karyawan dan keahlian, tetapi oleh motivasi karyawan. Baik karyawan yang berpartisipasi dalam pengembangan sistem, maupun yang tidak, baik karyawan yang ahli maupun belum ahli, akan menerima sistem informasi baru sepanjang karyawan tersebut memiliki motivasi yang tinggi. Ini menunjukkan pentingnya variabel motivasi dalam pengembangan sistem informasi. Teori tindakan yang

beralasan (*theory of reasoned action*) mengatakan bahwa seseorang akan menggunakan teknologi jika ia merasa teknologi tersebut berguna baginya. Pada kasus pengembangan system maka sikap penerimaan didefinisi sebagai seberapa sukarela seberapa sering seseorang menggunakan sistem tersebut (Igbaria, 1994).

Variabel ketidakpastian yang dirasakan tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi. Hirst (1981) menyatakan bahwa ketidakpastian kerja sebagai variabel yang mempengaruhi perilaku karyawan. Ia menyatakan bahwa dengan kondisi yang stabil, seseorang akan dapat mengetahui dengan baik prestasi yang hendak dicapai, dan sebaliknya seseorang sulit sekali mengetahui prestasi yang dicapai bila berada dalam kondisi yang tidak stabil. Dalam kondisi ketidakpastian kerja yang rendah, informasi akuntansi merupakan ukuran yang cukup baik untuk mengetahui hasil pekerjaan seseorang dan kecil kemungkinan perilaku negative bawahan. Kinerja system diukur dengan seberapa sering software atau kinerja tersebut dipergunakan dan seberapa tinggi software tersebut memberikan peningkatan kinerja karyawan.

Pada bank yang menjadi sampel ketidakpastian dipengaruhi oleh tingkat partisipasi. Semakin tinggi tingkat partisipasi, responden merasa semakin rendah ketidakpastian yang dihadapi.

Implementasi system informasi akuntansi merupakan kebijakan bank yang harus ditaati oleh karyawan. Sehingga ketidakpastian tersebut tidak

mempengaruhi kinerja system secara keseluruhan karena adanya kesadaran bahwa hal tersebut sudah merupakan kebijakan yang diambil bank

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Perencanaan dan pengembangan sistem informasi merupakan sistem informasi utama dari manajemen sistem informasi (Ball dan Haris, 1982; Hartog dan Herbert, 1986; Leisthiser dan Wetherbe, 1986; dan Dicson et al., 1984). Sistem informasi menjadi salah satu kunci untuk memenangkan persaingan. Menurut McLeod (2001) penggunaan sistem informasi akan memberikan *competitive advantage* bagi perusahaan karena lebih mampu menangkap fenomena pasar dan keinginan pelanggan.

Perkembangan dari kemampuan menggunakan komputer akan menyebabkan perubahan pada methapora karyawan dalam memandang dan beriteraksi dengan komputer. Hal ini akan menggeser karyawan dari apa yang disebut sebagai *user* menjadi *end user computing*. Kedua definisi ini mencakup rentangan nosi yang berbeda. Pengguna adalah orang yang menggunakan komputer sebatas hanya sebagai pemakai (Cotterman dan Kumar, 1989) atau orang yang membutuhkan perangkat lunak untuk menyelesaikan pekerjaannya (Parker, 1989). Sementara *end user computing* didefinisikan sebagai orang yang menggunakan komputer untuk menyelesaikan tanggung jawab dengan bantuan instrumen komputer secara tepat (Doll dan Torkzadech, 1989; Harrison dan Rainer, 1992).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji variabel keahlian pengguna terhadap kinerja sistem informasi,

Membuktikan adanya variabel-variabel intervening (kecemasan, partisipasi, ketidakpastian kerja, penerimaan sistem, kepuasan kerja) yang mempengaruhi hubungan kinerja sistem informasi.

Hipotesis 1 (satu) menyatakan bahwa tingkat keahlian pengguna mempengaruhi partisipasi pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat keahlian pengguna mempengaruhi partisipasi pengguna.. Hipotesis 2 (dua) menyatakan bahwa tingkat keahlian pengguna mempengaruhi kecemasan yang dirasakan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa tingkat keahlian pengguna mempengaruhi kecemasan yang dirasakan. Hipotesis 3 menyatakan keahlian mempengaruhi penerimaan system informasi akuntansi. Hasil pengujian menunjukkan kegagalan menolak hipotesis null tiga.

Hipotesis 4 (empat) menyatakan bahwa kecemasan mempengaruhi partisipasi. Hasil pengujian memperlihatkan bahwa hubungan tersebut tidak cukup signifikan. Hipotesis 5 (lima) menyatakan bahwa partisipasi pengguna mempengaruhi motivasi pengguna. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis tersebut terbukti. Hipotesis 6 (enam) yang diusulkan adalah partisipasi pengguna akan mempengaruhi ketidakpastian kerja. Hasil pengujian menunjukkan dukungan yang signifikan bahwa partisipasi pengguna akan mempengaruhi ketidakpastian kerja.

Hipotesis 7 (tujuh) yang diusulkan adalah partisipasi pengguna mempengaruhi penerimaan desain sistem informasi. Hasil pengujian menunjukkan signifikansi pengaruh partisipasi pengguna mempengaruhi penerimaan desain sistem informasi. Hipotesis 8 (delapan) yang diusulkan adalah partisipasi pengguna

mempengaruhi kepuasan kerja. Hasil pengujian menunjukkan signifikansi pengaruh partisipasi pengguna mempengaruhi kepuasan kerja.

Hipotesis 9 (sembilan) yang diusulkan kecemasan mempengaruhi motivasi pengguna. Hasil pengujian menunjukkan signifikansi kecemasan mempengaruhi motivasi pengguna. Hipotesis 10 (sepuluh) yang diusulkan adalah motivasi pengguna mempengaruhi kepuasan kerja. Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi hubungan motivasi pengguna mempengaruhi kepuasan kerja.

Hipotesis 11 (sebelas) yang diusulkan adalah motivasi pengguna mempengaruhi penerimaan sistem. Hasil pengujian menunjukkan motivasi pengguna mempengaruhi penerimaan sistem.

Hipotesis 12 (dua belas) yang diusulkan adalah ketidakpastian yang dirasakan akan menurunkan kinerja sistem informasi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan keduanya tidak signifikan. Hipotesis 13 (tiga belas) yang diusulkan adalah penerimaan pengguna akan meningkatkan kinerja sistem informasi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel tersebut signifikan. Hipotesis 14 (empatbelas) yang diusulkan adalah kepuasan pengguna akan meningkatkan kinerja sistem informasi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan keduanya signifikan.

### **Keterbatasan dan Saran**

Penelitian ini merupakan penelitian pendahuluan yang hasilnya dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian lanjutan. Kelemahan penelitian ini adalah pada pemilihan

sampel yang tidak menggunakan metoda random sehingga sample sebenarnya tidak merepresentasikan populasi langganan system informasi yang sebenar-benarnya. Kriteria sampel dengan menyamakan jenjang jabatan dan meniadakan variabel pengalaman, usia, pendidikan, dan keahlian juga menyebabkan kelemahan validitas jawaban. Penelitian mendatang sebaiknya memperhatikan hal ini.

Metoda penentuan target sample juga tidak begitu baik, karena pertimbangan yang digunakan adalah kemudahan dan kehematan. Sehingga sample tidak meniadakan pengaruh ukuran-ukuran bank yang mungkin merupakan *compounding factor* yang signifikan.

Faktor kematangan system informasi yang diaplikasikan di masing-masing Bank juga tidak dipertimbangkan. Faktor ini dapat diduga berpengaruh terhadap tingkat penggunaan dan kualitas system informasi tersebut. Bagaimana pun system informasi yang mature tentu lebih memberikan kemudahan dalam penggunaan dan implementasinya.

Temuan-temuan penelitian ini cukup membantu dalam melihat faktor-faktor dimensi kualitas dalam pengembangan system informasi. Bagaimanapun baiknya sebuah system informasi, tentu tergantung pada manusia yang menggunakannya. Selain dimensi-dimensi tersebut, dalam penelitian mendatang perlu kiranya diukur pula secara simultan dengan variabel-variabel pengguna atau langganan. Hasilnya tentu akan lebih komprehensif dan memberikan penjelasan yang lebih baik.

## REFERENSI

- Adams, D.A., Nelson, R.R., dan Todd, P.A. 1992. *Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: A replication*. MIS Quarterly 16 (2).
- Ball, L., dan Harris. 1982. *SMIS Members: a membership analysis*. MIS Quarterly.
- Boroudi, J.J. dan W.J. Orlikowski. 1998. *A short form measure of user information satisfaction: a psychometric evaluation of notes on USA*. Journal of MIS. Vol 4.
- Chandrarini, Grahita dan Nur Indriantoro. 1997. *Hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem berbasis komputer: suatu tinjauan dua faktor kontijensi*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia. 13
- Chau, P.Y.K., dan K.Y. Tam. 2000. *Organizational adoption of open systems: a "technology-push, need-pull" perspective*. Information & Management 37
- Davis, F.D., and Venkatesh, V. 2004. *Toward preprototype user acceptance testing of new information systems: implications for software project management*. Engineering Management, IEEE Transactions on Volume 5: 31 – 46.
- Debrabander, B. dan G.Theirs. 2000. *Successful information system development in reaction to situation factors which affect effective communication between MIDS-user and EDP Specialist*. Management Science. 30
- Delone, W.H., dan E.R. McLean. 1992. *Information of success: The quest for the dependent variable*. Information System Restructuring. Maret
- Dickson, G.W., R.L. Leitheiser, J.C. Wetherbe, dan M Nechis. 1984. *Key information system issues for the 1980s*. MIS Quarterly. September
- Dittman, Kevin C.2000. *Presentation form*, untuk Whitten dan L.D. Bentley, System analysis & desain methods. 4<sup>th</sup> edition
- Doll, G. dan G. Torkzadeh. 1999. *Discrepancy model of end user computing involment*. Management Science 35.
- Ferguson, Daniel M., Ned C. Hill, dan James V Hansen. 1998. *Electronic data interchange: foundation and survey Evidence on current use*. Journal of Information Systems. Vol. 4

- Gefen, D. & Straub, D. (1997). *Gender Differences in the Perception and Use of E-Mail: An Extension to the Technology Acceptance Model*. *MIS Quarterly*, 21(4), 389-400.
- Goodhue, Dale L., dan Ronald L. Thompson. 1995. *Task-technology fit and individual performance*. *MIS Quarterly*. Juni
- Gottschalk, Peter. 1999. *Implementation predictors of strategic information systems plans*. *Information & Management* 36
- Igbaria, Magid. 1990. *Job performance of MIS professionals: an examination of the antecedent and consequence*. *Journal of Engineering and Technology Management*. Vol.8.
- Igbaria, Magid. 1994. *An examination of the factors contributing to microcomputer technology acceptance*. *Accounting, Management, and Technology*. Vol 4. No. 4
- Ives, B., M. Olson, dan J.J. Boroudi. 1984. *The measurement of user information satisfaction*. *Communication of the ACM*. 26
- Jiang, James J., Waleed A. Muhanna, dan Gary Klein. 2000. *User resistance and strategies for promoting acceptance across system types*. *Information & Management* 37
- Kustono, Alwan Sri. 2000. *Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi sistem akuntansi*. *Media Akuntansi*. Juni
- Lawrence, Michel dan Graham Low. 1993. *Exploring individual user satisfaction within user-led development*. *Management Information System Quarterly*. 7/2. June
- Lederer, A.L., dan V. Sethi. 1996. *Key prescriptions for strategic information systems planning*. *Journal of MIS* 13(1)
- Leonard-Barton, D. dan S.K. Sinha. 1999. *Developer-user interaction and user satisfaction in technology transfer*. *Academy of management Journal*.36.5
- Lindrianansari. 2001. *Pengaruh keahlian terhadap partisipasi pemakai serta pengaruh partisipasi dengan variabel lain dalam pengembangan sistem informasi*. Thesis. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Lucas. H.C., Jr. 1978. *The evolution of an information system: From Key-Man to Every Person*. *Sloan Management review*.
- Malhotra, Y., D.F. Galletta. 1999. *Extending the technology acceptance model for social influence: theoretical bases and empirical validation*. *Proceedings of the 32th ICSS*.
- McKeen, D.j., dan J.C. Wetherbe. 1994. *The relationship user participation and user satisfaction: an investigation of four contingent factors*. *MIS Quarterly*. Desember.
- McLeod. 2001. *System Information Management*. McGraw-Hill. USA
- Moon, Ji-Won dan Young-Gul Kim. 2001. *Extending the TAM for a World-Wide-Web context*. *Information & Management* 38.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithami dan L.L. Berry. 1988. *A conceptual model of service quality and its implication for future research*. *Journal of Marketing*.
- Ponemon, Lawrence Andrew dan Robert John Nagoda JJ. 1990. *Perceptual variation and the implementation of accounting information systems: an empirical investigation*. *Journal of Information Systems*. Spring
- Ragunathan, Bhanu dan T.S. Ragunathan. 1998. *Impact of top management support on IS planning*. *The Journal of Information System*. Vol 2.
- Sacks, C., Y. Bellisimo, J. Mergendoller. 1993. *Attitudes toward computers and computer use: the issue of gender*. *Journal of Research on Computing Education* 26
- Saleem, Naveed. 1996. *An empirical test of the contingency approach to user participation systems development*. *Journal of Manegement Systems*. Summer. Vol. 13.
- Seeman, E. and Gibson, S. (2008). *The theory of planned behavior and its role in technology acceptance of electronic medical records implementation*. *Proceedings of the 2008 SE DSI Annual Conference, Orlando, FL*.
- Setianingsih, S. dan Nur Indriantoro. 1998. *Pengaruh dukungan manajemen puncak dan komunikasi pemakai-pengembang terhadap hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi*. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Vol. 1. No. 2. Juli
- Shneiderman, B. 1997. *Designing the User Interface: Strategies for Effective Human-Computer Interaction*. Addison-Wesley Publishing, Reading, MA.

- Sugeng dan Nur Indriantoro. 1998. *Peran faktor kecocokan tugas teknologi dalam memperoleh pengaruh positif teknologi informasi terhadap kinerja individual*. Jurnal ekonomi dan Bisnis. Vol. 13. No. 3
- Szajna, Benerdette dan Richard W. Scammel. 2000. *The effect of information systems user expectation on their performance and pervception*. *Management Information Systems Quarterly*. March
- Veiga, J., Floyd, S., & Dechant, K. (2001). *Towards Modeling the Effects of National Culture on IT Implementation and Acceptance*. *Journal of Information Technology*, 16, 145-158.
- Venkatesh, V. & Morris, M. (2000). *Why Don't Men Ever Stop to Ask for Directions? Gender, Social Influence, and their Role in Technology Acceptance and Usage Behavior*. *MIS Quarterly*, 24(1), 115-139.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Wilkinson, J.W., and Michael J. Cerullo. 1996. *Accounting information systems: essential concepts and applications*. 3<sup>rd</sup> Edition. John Wiley and Sons Inc., USA.
- Wu, Jen-Her, Wen Shen Shen, Li Min Lin, Roberta Greenes, and David W. Bates. 2008. *Testing the technology acceptance model for evaluating healthcare professionals.intention to use an adverse event reporting system* *International Journal for Quality in Health Care* 2008; Volume 20, Number 2: pp.123–129.

