

## DAMPAK IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN (SIM) PADA PRODUKTIVITAS KARYAWAN

Lidia Olga<sup>1</sup>, Faiq Nurraihan<sup>2</sup>, M Ferdiansyah<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Program Studi Teknik Industri, Sekolah Tinggi Teknologi Nusantara Lampung, Bandar Lampung, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Teknik Elektro, Sekolah Tinggi Teknologi Nusantara Lampung, Bandar Lampung, Indonesia

Email: <sup>1</sup>mom.of2inCESS@gmail.com, <sup>2</sup>faiq.nurraihan29@gmail.com, <sup>3</sup>ferdiverd@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: mom.of2inCESS@gmail.com

**Abstrak**– Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) terhadap kinerja karyawan di warung internet (warnet) yang menerapkan sistem informasi billing yang bersifat wajib di kota Bandar Lampung. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 57 warnet. Metode analisis data yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS), yang merupakan salah satu alternatif dari Structured Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap penggunaan dan kinerja individu. Selain itu, kualitas sistem juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan secara tidak langsung mempengaruhi kinerja individu melalui penggunaan dan kepuasan pengguna. Kualitas sistem juga memiliki pengaruh positif yang tidak signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja organisasi melalui penggunaan, kepuasan pengguna, dan kinerja individu. Di sisi lain, kualitas informasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja individu, dan pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan. Kualitas informasi juga memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kinerja individu melalui penggunaan dan kepuasan pengguna. Selain itu, kualitas informasi mempengaruhi kinerja organisasi secara langsung maupun tidak langsung melalui penggunaan, kepuasan pengguna, dan kinerja individu. Penggunaan memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap variabel kinerja organisasi melalui kinerja individu. Kepuasan pengguna juga memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kinerja organisasi melalui variabel kinerja individu.

**Kata Kunci:** Warnet, Sistem Informasi Manajemen, Kualitas Sistem

### 1. PENDAHULUAN

Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di dalam sebuah organisasi telah menjadi elemen kunci dalam meningkatkan kemampuan sumber daya manusia. Saat ini, SIM telah menjadi bagian tak terpisahkan dalam menjalankan tugas-tugas karyawan. Meskipun SIM memberikan manfaat dalam membantu karyawan menyelesaikan tugas mereka, namun bagi mereka yang kurang menguasai teknologi informasi, SIM juga dapat menjadi hambatan.

Mengukur efektivitas aplikasi SIM merupakan tugas yang kompleks karena sulitnya melacak dan mengukur dampak dari SIM. Ada berbagai metode pengukuran yang digunakan untuk menilai pengaruh dari aplikasi sistem informasi, dan tidak ada yang dapat dikatakan lebih baik daripada yang lain. Oleh karena itu, para peneliti di bidang SIM menciptakan berbagai metode pengukuran yang mewakili aplikasi SIM, seperti kepuasan pengguna informasi, penggunaan sistem, dan nilai informasi. Kepuasan pengguna informasi merujuk pada respons pengguna terhadap penggunaan output dari sistem informasi. Beberapa peneliti, seperti EinDor dan Segev (1978), Hamilton dan Chervany (1981) (sebagaimana dijelaskan dalam Jogiyanto, 2007), merekomendasikan penggunaan kepuasan pengguna informasi sebagai indikator penggunaan sistem informasi. Banyak penelitian juga menganggap kepuasan pengguna informasi sebagai indikator penting dari pengaruh sistem informasi, seperti dalam penelitian DeLone and McLean (1992), yang menyatakan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh persepsi kualitas informasi dan persepsi kualitas sistem, yang keduanya menjadi prediktor signifikan bagi kepuasan pengguna. Selain itu, kepuasan pengguna juga menjadi prediktor signifikan bagi niat penggunaan dan dampak individu yang dirasakan.

Menurut studi sebelumnya yang dilakukan oleh Davis (1989), DeLone & McLean (1992), Seddon & YIP (1992), Seddon & Kiew (1993), McGill et.al (2003), Livary (2005), disimpulkan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa para peneliti sering menggunakan kepuasan pengguna (user satisfaction) sebagai indikator keberhasilan sistem informasi, dan hal ini sulit untuk diperdebatkan.

Jika pengguna sistem informasi merasa puas, maka sistem informasi dianggap berhasil. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Dody dan Zulaikha (2007) mengindikasikan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan tingkat penggunaan. Hal ini memberikan alasan yang cukup kuat untuk melakukan penelitian ulang dengan mempertimbangkan variabel-variabel yang banyak digunakan oleh peneliti sebelumnya, seperti kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), penggunaan (use), kepuasan pengguna (user satisfaction), dampak individu (individual impact), dan dampak organisasi (organizational impact) sebagaimana dijelaskan dalam kerangka kerja kesuksesan sistem informasi oleh DeLone dan McLean (1992).

#### 1.1 KAJIAN PUSTAKA

McLeod dan Schell (2008) mengemukakan bahwa sistem informasi manajemen adalah suatu sistem berbasis komputer yang memastikan ketersediaan informasi bagi pengguna dengan kebutuhan serupa. Pengguna SIM umumnya terdiri dari entitas-entitas organisasi formal seperti perusahaan atau sub-unit anak perusahaan. Proses perancangan sistem informasi

memerlukan berbagai pendekatan, termasuk pendekatan teknis, pendekatan perilaku, serta pendekatan gabungan atau sosioteknis (Laudon dan Laudon, 2005).

1. Pendekatan teknis menitikberatkan pada penggunaan model normatif yang berbasis matematika dalam analisis sistem informasi. Selain itu, pendekatan ini juga menyoroti kemampuan teknologi secara fisik dan formal dari suatu sistem.
2. Pendekatan perilaku menjadi penting karena adanya isu-isu terkait perilaku, seperti penggunaan sistem, implementasi, dan inovasi desain yang berpengaruh terhadap perubahan perilaku dan sikap. Reaksi individu terhadap sistem informasi seringkali memicu munculnya masalah-masalah perilaku.
3. Pendekatan Sosioteknis melibatkan penggabungan pengetahuan dalam bidang komputer, manajemen, dan penelitian operasional yang berorientasi pada solusi praktis untuk menangani masalah nyata dalam pengembangan sistem dan mengelola sumber daya teknologi informasi. Pendekatan ini juga mempertimbangkan aspek perilaku, termasuk penggunaan dan dampak dari sistem informasi yang dipengaruhi oleh faktor-faktor sosiologis, ekonomis, dan psikologis. Studi mengenai sistem informasi telah memberikan dampak pada disiplin lainnya (Baskerville dan Myers, 2002), terutama dalam hal perspektif perusahaan terhadap manajemen informasi.

### 1.1.1 Sistem Informasi Perilaku (Behavioral Information System)

Sistem Informasi Keperilakuan (Behavioral Information System) merupakan studi mengenai upaya organisasi dalam mengembangkan sistem informasi yang mengarahkan perilaku individu saat berinteraksi dengan teknologi informasi tersebut, dengan tujuan membantu mereka mencapai target mereka (Jogiyanto, 2007). Ini muncul karena individu dan sistem informasi adalah dua komponen yang tak dapat dipisahkan dan keduanya saling berinteraksi di dalam organisasi. Sistem informasi keperilakuan memeriksa interaksi antara individu-individu dan sistem informasi di dalam organisasi untuk meningkatkan kinerja individual maupun kinerja keseluruhan organisasi.

Penelitian-penelitian dalam bidang sistem informasi yang menginvestigasi cara dan alasan mengapa individu menggunakan teknologi informasi dapat diklasifikasikan ke dalam dua aliran penelitian, sebagaimana diuraikan oleh Jogiyanto (2007).

Ada dua aliran utama dalam penelitian sistem informasi yang mempertimbangkan perilaku individu terkait dengan penggunaan teknologi informasi. Aliran pertama memusatkan perhatian pada penerimaan, adopsi, dan penggunaan sistem teknologi informasi, dengan fokus pada faktor-faktor yang memengaruhi perilaku, yang dapat dibagi menjadi:

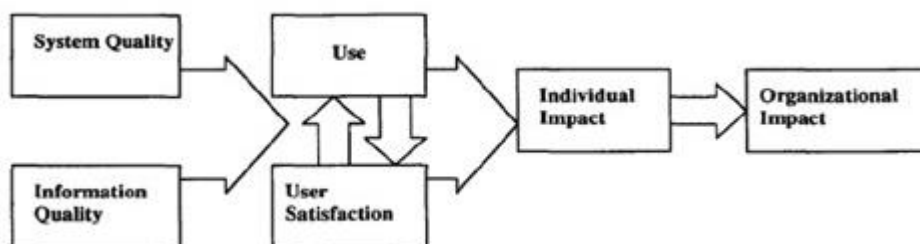
- a. Faktor-faktor emosional (affect) dan kognitif (cognitive) yang mempengaruhi perilaku, seperti sikap, norma-norma, dan persepsi.
- b. Proses-proses yang memengaruhi perilaku, seperti proses penilaian, partisipasi, keterlibatan, dan pencocokan tugas dan teknologi.

Aliran kedua lebih memfokuskan pada keberhasilan implementasi sistem teknologi informasi di tingkat organisasi, dengan meneliti dampak dari perilaku penggunaan sistem teknologi informasi pada tingkat individual dan dampaknya pada tingkat organisasi.

Diskusi teoritis dalam penelitian ini terfokus pada aliran kedua, yaitu keberhasilan implementasi sistem teknologi informasi. Kerangka dasar penelitian ini mengacu pada Model Keberhasilan Sistem Informasi oleh DeLone & McLean (1992) serta Model Keberhasilan Sistem Informasi yang Diperbarui oleh DeLone & McLean (2003).

### 1.1.2 Model Keberhasilan Sistem Informasi (Information System Success Model)

Mengacu pada teori-teori dan penelitian terdahulu, DeLone & McLean (1992) merumuskan sebuah model parsimoni, yang dikenal sebagai Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (D&M IS Success Model). Model ini dirancang dengan tujuan menyediakan kerangka yang lengkap namun sederhana untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi.



Gambar 1. The DeLone and McLean Model for Information System (IS) Success

Model yang menggambarkan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi meliputi:

1. Kualitas Sistem (System Quality),
2. Kualitas Informasi (Information Quality),
3. Penggunaan (Use),
4. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction),

- 5. Dampak Individual (Individual Impact),
- 6. Dampak Organisasi (Organizational Impact).

Model kesuksesan sistem informasi di atas didasarkan pada proses dan hubungan kausal. Pertimbangan proses digunakan karena sistem terdiri dari berbagai proses yang saling terkait. Sementara itu, model kausal, atau sering disebut sebagai model varian, bertujuan untuk menjelaskan kovarian antara elemen-elemen model untuk menentukan apakah variasi dari satu elemen dapat dijelaskan oleh variasi dari elemen-elemen lainnya atau untuk menentukan apakah terdapat hubungan kausal di antara mereka.

Model proses dan kausal di atas menjelaskan bahwa kualitas sistem (System Quality) dan kualitas informasi (Information Quality), baik secara individu maupun bersama-sama, memiliki pengaruh terhadap penggunaan (Use) dan kepuasan pengguna (User Satisfaction). Tingkat penggunaan (Use) dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, baik secara positif maupun negatif. Penggunaan (Use) dan kepuasan pengguna (User Satisfaction) juga mempengaruhi dampak individual (Individual Impact) dan selanjutnya berdampak pada dampak organisasional (Organizational Impact). Kualitas sistem mencerminkan tingkat keunggulan produksi, sementara kualitas informasi mencerminkan kualitas dari hasil produknya (Mason, 1978). Kedua kualitas ini mempengaruhi sikap dan pandangan pengguna sistem terhadap informasi, tergantung pada kualitas sistem atau informasi tersebut, apakah akan digunakan atau tidak oleh pengguna sistem (Mason, 1978). Dampak dari penggunaan sistem dan informasi akan mempengaruhi pengguna dan sistemnya (Mason, 1978). Pengaruh dari pengguna akan memengaruhi tingkat kepuasan dan dampak individual, sementara pengaruh pada sistem akan memengaruhi dampak organisasional.

## 2.2 KERANGKA BERFIKIR

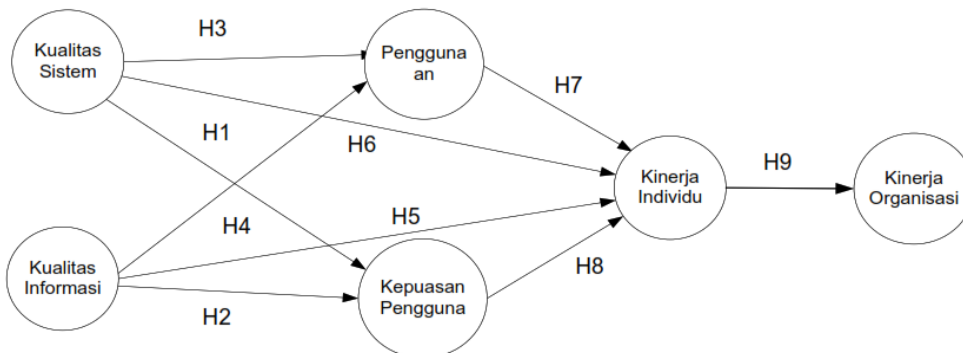
Model Kesuksesan Sistem Informasi yang diusulkan oleh DeLone dan McLean (1992) mencerminkan ketergantungan antara enam elemen atau faktor pengukuran kesuksesan sistem informasi. Model ini tidak memeriksa keenam faktor tersebut secara terpisah, tetapi mengakui bahwa pengukuran menyeluruh satu faktor memengaruhi faktor lainnya. Enam elemen ini termasuk kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), penggunaan (use), kepuasan pengguna (user satisfaction), dampak individu (individual impact), dan dampak organisasional (organization impact).

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (1992) ini berasaskan pada proses dan hubungan kausal antar dimensi dalam model tersebut. Dari model ini, dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi, baik secara bersama-sama maupun secara individual, memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Besarnya penggunaan juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, baik secara positif maupun negatif. Di sisi lain, penggunaan dan kepuasan pengguna juga memengaruhi dampak individu, yang pada gilirannya memengaruhi dampak organisasional.

Seddon (1997) mengulas model DeLone & McLean dengan menyoroti campur aduknya model proses dan model kausal di dalamnya. Alter (1999) juga memberikan kritik, menyatakan bahwa mengukur efektivitas sistem informasi tidak selalu mewakili efektivitas sistem informasi itu sendiri, karena sistem informasi tidak dapat dipisahkan dari sistem kerja yang menjadi pendukungnya. Dengan demikian, pengukuran efektivitas sistem informasi dapat bercampur dengan efektivitas sistem kerjanya. Ia menggambarkan hubungan antara sistem kerja dan sistem informasi sebagai kembar siam.

Menurut Alter (1999), terdapat kesulitan dalam menginterpretasikan model DeLone & McLean, terutama terkait dengan dampak individual dan dampak organisasional. Banyak sistem informasi merupakan bagian integral dari sistem kerja, sehingga membahas dampak organisasi dari integrasi sistem informasi mungkin tidak bermakna membahas dampak organisasi dari sistem kerja itu sendiri (Alter, 1999 seperti yang dijelaskan dalam Jogiyanto, 2007).

Dalam konteks ini, Livari (2005) melakukan penelitian yang mengkhususkan pada pengukuran keberhasilan sistem informasi dengan menggunakan model DeLone & McLean (1992) dengan fokus pada dampak atau pengaruh sistem informasi terhadap kinerja individu pengguna maupun kinerja organisasi, yang diukur dengan perceived usefulness.



Gambar 2. Konsep Penelitian

### 2.2.1 Pengembangan Hipotesa

Delone dan McLean (1992) menegaskan bahwa kepuasan pengguna (user satisfaction) dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem (system quality). Temuan serupa juga diungkapkan oleh Seddon dan Yip (1992), yang menyatakan bahwa kualitas sistem (system quality) memiliki dampak terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1995) juga mendukung bahwa kepuasan pengguna (user satisfaction) dipengaruhi oleh kualitas sistem (system quality). Hasil penelitian Livari (2005) juga memperlihatkan bahwa kualitas sistem (system quality) berperan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna (user satisfaction). Namun, penelitian yang dilakukan oleh Dody dan Zulaikha menyimpulkan bahwa kualitas sistem (system quality) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem memiliki potensi untuk memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kualitas sistem di UMKM, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem di UMKM tersebut. Berdasarkan uraian ini, maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

**a) Hipotesis pertama (H1) menyatakan bahwa kualitas sistem (system quality) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).**

Menurut DeLone dan McLean (1992), kualitas informasi (information quality) dari suatu sistem memiliki potensi untuk memengaruhi tingkat kepuasan pengguna (user satisfaction). Penelitian Livari (2005) juga mendukung bahwa kualitas informasi (information quality) mempengaruhi kepuasan pengguna (user satisfaction), sebagaimana yang disimpulkan dalam penelitian oleh Seddon & Kiew (1995) bahwa tingkat kepuasan pengguna (user satisfaction) dipengaruhi oleh kualitas informasi (information quality). Temuan yang sejalan juga diungkapkan dalam penelitian oleh Seddon & Yip (1992), yang menyatakan bahwa kualitas informasi (information quality) memiliki dampak terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). Namun, penelitian yang berbeda oleh Dody dan Zulaikha (2007) menyimpulkan bahwa kualitas informasi (information quality) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah:

**b) Hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa kualitas informasi (information quality) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).**

Menurut DeLone dan McLean (1992), (2003), kualitas sistem (system quality) memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat penggunaan (use). Namun, penelitian yang dilakukan oleh Livari (2005) menyatakan bahwa kualitas sistem (system quality) tidak memiliki pengaruh terhadap intensitas penggunaan (use), hasil penelitian Subramanian (2005) juga menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara kualitas sistem (system quality) dan tingkat intensitas penggunaan (intensitas of use). Dody dan Zulaikha (2007) juga menyimpulkan bahwa kualitas sistem (system quality) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat intensitas penggunaan (use).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpotensi memengaruhi tingkat penggunaan sistem. Apabila kualitas sistem dianggap baik, maka pengguna akan merasa lebih nyaman dalam menggunakan sistem. Berdasarkan uraian ini, maka diajukan hipotesis bahwa:

**c) Hipotesis ketiga (H3) menyatakan bahwa kualitas sistem (system quality) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat penggunaan (use).**

Menurut penelitian DeLone & McLean (2003), kualitas informasi (information quality) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat penggunaan (use). Subramanian (2005) juga menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas informasi (information quality) dan penggunaan sistem (use). Sementara Livari (2005) berpendapat bahwa kualitas informasi (information quality) yang dihasilkan oleh sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat intensitas penggunaan (use). Temuan serupa juga diungkapkan dalam penelitian oleh Dody dan Zulaikha (2007), yang menyimpulkan bahwa kualitas informasi (information quality) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat penggunaan (use). Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah:

**d) Hipotesis keempat (H4) menyatakan bahwa kualitas informasi (information system) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan sistem (use).**

Empat penelitian yang telah dilakukan oleh Ezadi-Amoli dan Farhoomand (1996), Seddon, PB dan Kiew M Y (1994), Teo TSH dan Wong PK (1998), serta Wixon BH dan Watson HJ (2001) telah menguji hubungan antara kualitas informasi (information quality) dengan dampak individual (individual impact), dan hasilnya menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah:

**e) Hipotesis kelima (H5) menyatakan bahwa Kualitas Informasi (Information Quality) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Individu (Individual Impact).**

Peneliti Thomson RL (1995), Seddon, PB dan Kiew M Y (1994), Teo TSH dan Wong PK (1998), serta Wixon BH dan Watson HJ (2001) telah menyelidiki pengaruh langsung antara kualitas sistem (system quality) dan dampak individu (individual impact). Hasil dari masing-masing penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap dampak individu. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

**f) Hipotesis keenam (H6) menyatakan bahwa Kualitas Sistem (System Quality) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Individu (Individual Impact).**

Dampak atau "impact" berkaitan erat dengan peningkatan kinerja individu pengguna sistem. DeLone & McLean (1992) menyatakan bahwa tingkat penggunaan sistem (use) memiliki pengaruh signifikan terhadap dampak individual (individual impact). Dody dan Zulaikha (2007) juga menemukan hubungan positif antara tingkat penggunaan (use) dan dampak individual (individual impact). Subramanian (2005) mencatat adanya hubungan signifikan antara tingkat penggunaan (intention of use) dan dampak individu (individual impact). Sementara Livari (2005) tidak menemukan hubungan signifikan antara tingkat penggunaan sistem (intention of use) dan dampak individual (individual impact).

Jika penggunaan sistem oleh pengguna tinggi, maka tingkat pembelajaran juga tinggi. Peningkatan tingkat pembelajaran ini berdampak pada kualitas pengguna (individual impact). Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah:

**g) Hipotesis ketujuh (H7) menyatakan bahwa Penggunaan sistem (use) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap dampak individu (individual impact) atau kinerja individu.**

DeLone & McLean (1992) dan Livari (2005) mengemukakan bahwa kepuasan pengguna (user satisfaction) merupakan faktor penting yang memengaruhi persepsi terhadap dampak individu. Namun, hasil penelitian Subramanian (2005) dan Dody dan Zulaikha (2007) menunjukkan perspektif yang berbeda, yaitu tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pengguna (user satisfaction) dan dampak individu.

Kepuasan pengguna terhadap sistem yang mampu memenuhi kebutuhan kerja dapat mempengaruhi kinerja individu dalam organisasi. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, maka dampak individu atau kinerja individu yang dihasilkan juga akan semakin tinggi. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

**h) Hipotesis kedelapan (H8) menyatakan bahwa Kepuasan Pengguna Sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja individu.**

Menurut penelitian Dody dan Zulaikha (2007), terdapat hubungan yang signifikan antara dampak individu dan dampak organisasional. Dampak individu dapat berpengaruh terhadap dampak organisasional. Jika kinerja individu baik, maka akan meningkatkan kinerja organisasional, karena keduanya saling terkait. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja individu yang baik secara kolektif akan berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasional. Berdasarkan uraian di atas, hipotesis yang dapat diambil adalah:

**i) Hipotesis kesembilan (H9) menyatakan bahwa kinerja individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja organisasi.**

## 2. METODE PENELITIAN

Model konseptual seperti yang tergambar akan diuji menggunakan sampel dari Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), khususnya UMKM yang beroperasi di bidang Internet Cafe (warnet) di Kota Bandar Lampung. Jumlah sampel akan ditentukan menggunakan metode statistik tradisional seperti yang diusulkan oleh Taro Yamane atau Slovin. Pengambilan sampel akan dilakukan dengan menggunakan probability sampling dan teknik simple random sampling. Data akan dikumpulkan melalui distribusi kuesioner tertutup, yang akan berisi pertanyaan terkait dengan pengaruh praktik sistem informasi manajemen dan dampaknya terhadap kinerja, baik dari individu maupun organisasi.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Penilaian pada Model Eksternal untuk Menguji Keabsahan dan Keandalan

Model luar adalah penilaian yang dilakukan untuk mengukur keabsahan dan keandalan model. Perangkat lunak SmartPLS menjalankan serangkaian iterasi algoritma untuk menguji validitas dan keandalan.

### 3.2 Uji Validitas

#### 3.2.1 Pengujian Validitas Konvergen

Pada pengukuran validitas indikator kuesioner, digunakan pengujian validitas konvergen (convergent validity). Hasil uji validitas konvergen menunjukkan bahwa indikator dinyatakan valid jika memenuhi standar nilai loading factor  $> 0,7$ , Communalities  $> 0,5$ , dan Average Variance Extracted (AVE)  $> 0,5$  (Jogiyanto, 2009).

Dalam penelitian ini, terdapat enam variabel konstruk. Hasil pengujian model pengukuran menunjukkan hal berikut:

- Konstruk Kualitas Sistem diukur menggunakan indikator KS1-KS5, namun hanya KS1, KS2, dan KS3 yang memenuhi kriteria faktor loading di atas 0,5, AVE > 0,5, dan Communalities > 0,5. Oleh karena itu, indikator KS4 dan KS5 perlu dihapus dari konstruk ini karena tidak memenuhi kriteria.
- Konstruk Kualitas Informasi diukur menggunakan indikator KI1-KI4. Semua indikator memenuhi kriteria faktor loading di atas 0,5, AVE > 0,5, dan Communalities > 0,5.
- Konstruk Penggunaan Sistem diukur dengan indikator tunggal PE1. Indikator ini memenuhi kriteria faktor loading di atas 0,5, AVE > 0,5, dan Communalities > 0,5.
- Konstruk Kepuasan Pengguna diukur dengan indikator KP1-KP4. Semua indikator memenuhi kriteria faktor loading di atas 0,5, AVE > 0,5, dan Communalities > 0,5.
- Konstruk Kinerja Individu diukur dengan indikator II1-II6, namun hanya II1, II3, II4, II5, dan II6 yang memenuhi kriteria faktor loading di atas 0,5, AVE > 0,5, dan Communalities > 0,5. Indikator II2 perlu dihapus dari konstruk ini karena tidak memenuhi kriteria.
- Konstruk Kinerja Organisasi diukur dengan indikator OI1-OI5, namun hanya OI4 dan OI5 yang memenuhi kriteria faktor loading di atas 0,5, AVE > 0,5, dan Communalities > 0,5. Indikator OI1, OI2, dan OI3 perlu dihapus dari konstruk ini karena tidak memenuhi kriteria.

Terdapat enam nilai faktor loading yang kurang dari 0,55, yaitu KS4 (0,452), KS5 (0,451), II2 (0,263), OI1 (0,137), OI2 (0,418), dan OI3 (0,418). Oleh karena itu, keenam indikator ini perlu dihapus dari model dan diuji kembali. Setelah mengeliminasi enam indikator, semua nilai faktor loading memenuhi kriteria di atas.

Pengukuran konstruk multidimensional reflektif menunjukkan bahwa semua konstruk telah lulus uji validitas konvergen, dengan AVE dan Communalities di atas 0,5. Selain itu, terdapat empat nilai R<sup>2</sup> karena konstruk higher order Penggunaan Sistem (Use) dan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) terdiri dari dimensi konstruk di bawahnya. Ini mengakibatkan masing-masing memiliki nilai R<sup>2</sup>, selain dari variabel dependen Kinerja Individu (Individual Impact) dan Kinerja Organisasi (Organizational Impact).

### 3.2.2 Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dapat dievaluasi dengan memeriksa pengukuran silang antara konstruk dan membandingkan akar dari Average Variance Extracted (AVE) dengan korelasi antara konstruk. Jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antar konstruk dalam model, maka validitas diskriminan dianggap memadai. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa semua nilai akar AVE lebih tinggi daripada nilai korelasi antar konstruk, menegaskan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi kriteria validitas diskriminan.

### 3.2.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas variabel diukur dengan menggunakan Cronbach's alpha dan Composite Reliability. Cronbach's alpha menilai batas bawah reliabilitas suatu variabel, sementara Composite Reliability mengukur reliabilitas sebenarnya dari variabel tersebut. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan Composite Reliability untuk menguji konsistensi internal variabel.

Hasil dari analisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS menunjukkan bahwa nilai Cronbach's alpha (CA) untuk Kepuasan Pengguna adalah 0,741119, sedangkan Composite Reliability (CR) untuk Kepuasan Pengguna adalah 0,835911. Untuk Kinerja Individu, CA adalah 0,792829 dan CR adalah 0,855714. CA untuk Kinerja Organisasi adalah 0,576479, sementara CR untuk Kinerja Organisasi adalah 0,819210. Selanjutnya, CA untuk Kualitas Informasi adalah 0,720246, dan CR untuk Kualitas Informasi adalah 0,821224. Terakhir, CA untuk Kualitas Sistem adalah 0,568733, dan CR untuk Kualitas Sistem adalah 0,781331. Hasil dari program tersebut menunjukkan bahwa semua nilai Composite Reliability dari variabel-variabel tersebut melebihi 0,7, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan.

### 3.2.4 Pengujian Model Struktural

Inner model dievaluasi dengan memeriksa R<sup>2</sup> untuk variabel dependen dan memeriksa nilai koefisien jalur ( $\beta$ ) untuk variabel independen. Selanjutnya, signifikansi dari setiap jalur ditentukan berdasarkan nilai statistik T untuk masing-masing jalur. Hasil dari analisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS 2.0 M3 adalah sebagai berikut:

1. R Square untuk variabel Kepuasan Pengguna adalah 0,216432, untuk Kinerja Individual adalah 0,350344, untuk Kinerja Organisasi adalah 0,328225, dan untuk Penggunaan adalah 0,030677.
2. Hasil dari R Square menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi memberikan kontribusi sebesar 21,64% terhadap Kepuasan Pengguna. Sebagai hasilnya, 78,36% dari variasi dalam Kepuasan Pengguna dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

3. Variabel Kinerja Individual dapat dijelaskan sebesar 35,03% oleh Kepuasan Pengguna, Penggunaan, Kualitas Sistem, dan Kualitas Informasi. Sebesar 64,97% sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.
4. Variabel Kinerja Organisasi dapat dijelaskan sebesar 32,82% oleh Kinerja Individu, sedangkan 67,18% sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Selain itu, variabel Penggunaan dapat dijelaskan sebesar 3,06% oleh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi, sedangkan 96,94% sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil Beta koefisien dan nilai uji T-statistic, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 menyatakan bahwa Kualitas Sistem e-biling berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna e-biling. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai koefisien beta sebesar 0,387910 dan t-value sebesar 3,020774, yang berarti hipotesis 1 terdukung.
2. Hipotesis 2 menyatakan bahwa Kualitas Informasi e-biling berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna e-biling. Namun, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa koefisien beta sebesar 0,146816 dan t-value sebesar 1,099498, yang menunjukkan bahwa Kualitas Informasi e-biling tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan kata lain, hipotesis 2 tidak terdukung.
3. Hipotesis 3 menyatakan bahwa Kualitas Sistem e-biling berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem e-biling. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem e-biling, dengan nilai koefisien beta sebesar 0,161628 dan t-value sebesar 1,528667. Artinya, hipotesis 3 tidak terdukung.
4. Hipotesis 4 menyatakan bahwa Kualitas Informasi e-biling berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem e-biling. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa koefisien beta sebesar 0,020721 dan t-value sebesar 0,169215. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem e-biling, sehingga hipotesis 4 tidak terdukung.
5. Hipotesis 5 menyatakan bahwa Kualitas Informasi e-biling berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Individu. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa Kualitas Informasi e-biling berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu, dengan nilai koefisien beta sebesar 0,353997 dan t-value sebesar 2,415534. Artinya, hipotesis 5 terdukung.
6. Hipotesis 6 menyatakan bahwa Kualitas Sistem e-biling berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Individu. Namun, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem e-biling tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu, dengan nilai koefisien beta sebesar 0,034397 dan t-value sebesar 0,281088. Artinya, hipotesis 6 tidak terdukung.
7. Hipotesis 7 menyatakan bahwa Penggunaan sistem e-biling berpengaruh signifikan terhadap dampak individu atau kinerja individu. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Penggunaan sistem e-biling tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu, dengan nilai koefisien beta sebesar 0,002569 dan t-value sebesar 0,027869. Artinya, hipotesis 7 tidak terdukung.
8. Hipotesis 8 menyatakan bahwa Kepuasan Pengguna Sistem e-biling berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Individu, dengan nilai koefisien beta sebesar 0,357262 dan t-value sebesar 3,027837. Artinya, hipotesis 8 terdukung.

Hipotesis 9 menyatakan bahwa kinerja individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa Kinerja Individu berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi, dengan nilai koefisien beta sebesar 0,572909 dan t-value sebesar 7,930750. Artinya, hipotesis 9 terdukung.

### 3.2.5 Analisis Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tak Langsung

Berdasarkan hasil perhitungan software Smart PLS 2.0 M3 mengenai Total Effects (Mean, STDEV, T-Values), terlihat bahwa semua koefisien dari setiap hubungan memiliki nilai positif. Namun, tidak semua nilai t statistik dari hubungan variabel melebihi nilai t tabel (1,96), menunjukkan bahwa sementara hubungan tersebut berpengaruh positif, tidak semuanya signifikan. Hasil analisis selanjutnya adalah sebagai berikut:

Variabel Kualitas Sistem memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan secara langsung terhadap variabel Penggunaan dan Kinerja Individu. Sementara itu, variabel ini memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap variabel Kepuasan Pengguna. Variabel Kualitas Sistem juga memiliki pengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Individu melalui variabel perantara Penggunaan dan Kepuasan Pengguna.

Variabel Kepuasan Pengguna dipengaruhi oleh Kualitas Sistem dan memiliki pengaruh signifikan pada Kinerja Individu. Total pengaruhnya adalah 0,1734 dengan nilai t statistik 1,1429.

Variabel Kualitas Sistem memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan secara langsung terhadap variabel Kinerja Organisasi. Pengaruhnya terjadi melalui variabel perantara Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Kinerja Individu. Kualitas Sistem, Penggunaan, dan Kepuasan Pengguna turut menentukan kinerja individu dan mempengaruhi kinerja organisasi. Total pengaruh variabel Kualitas Sistem terhadap Kinerja Organisasi adalah sebesar 0,0993 dengan nilai t statistik 1,0302.

Variabel Kualitas Informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap variabel Kinerja Individu. Selain itu, variabel ini memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan secara langsung terhadap variabel Kepuasan Pengguna dan Penggunaan. Pengaruh Kualitas Informasi juga terjadi melalui variabel perantara Penggunaan dan Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Individu. Total pengaruh variabel Kualitas Informasi terhadap Kinerja Individu adalah 0,4065 dengan t statistik 2,7484.

Variabel Kualitas Informasi juga memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap variabel Kinerja Organisasi melalui variabel perantara Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Kinerja Individu. Kualitas Informasi, Penggunaan, dan Kepuasan Pengguna berkontribusi terhadap kinerja individu dan memengaruhi kinerja organisasi. Total pengaruhnya adalah 0,2328 dengan t statistik sebesar 2,6604.

Variabel Penggunaan memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap variabel Kinerja Organisasi melalui variabel perantara Kinerja Individu. Tingkat penggunaan yang tinggi akan meningkatkan derajat pembelajaran, memengaruhi kualitas individu, dan pada gilirannya memengaruhi kinerja organisasi. Pengaruh variabel Penggunaan terhadap Kinerja Organisasi adalah sebesar 0,0014 dengan t statistik 0,0279.

Variabel Kepuasan Pengguna juga memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap variabel Kinerja Organisasi melalui variabel Kinerja Individu. Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang dapat memenuhi kebutuhan pekerjaan akan memengaruhi kinerja individu dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Total pengaruhnya adalah sebesar 0,2046 dengan t statistik sebesar 2,8366.

### 3.3 Pembahasan

Pada pengujian model pengukuran (outer model) untuk memverifikasi indikator dan variabel laten, langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitas. Dalam pengujian ini, terdapat enam indikator dari tiga konstruk yang perlu dieliminasi karena faktor loading-nya kurang dari 0,55. Misalnya, konstruk Kualitas Sistem dengan indikator KS4 memiliki faktor loading sebesar (0,452), indikator KS5 dengan faktor loading (0,451), dan konstruk Kinerja Individu dengan indikator II2 faktor loading (0,263), serta konstruk Kinerja Organisasi dengan indikator OI1 faktor loading (0,137), indikator OI2 faktor loading (0,418), dan indikator OI3 faktor loading (0,418).

Indikator-indikator dengan nilai faktor loading di bawah 0,5 dianggap kurang signifikan dalam menginterpretasikan matriks faktor. Sebaliknya, indikator dengan faktor loading lebih dari 0,50 dianggap penting secara praktis. Indikator dengan faktor loading di kisaran 0,5 hingga 0,7 seperti Konstruk Kualitas Sistem dengan indikator KS3 faktor loading 0,55, Konstruk Kualitas Informasi dengan indikator KI 3 faktor loading 0,60, dan Konstruk Kinerja Individu dengan indikator II3 faktor loading 0,61 tetap dipertahankan karena masih dianggap penting dalam menginterpretasikan matriks faktor.

Pada pengujian model struktural (inner model) untuk memprediksi hubungan kausal antar variabel atau menguji hipotesis, terdapat serangkaian pengujian yang dilakukan.

#### 1. Pengaruh Kualitas Sistem (System Quality) e-biling terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction):

Hasil uji hipotesis 1 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien sebesar 0,3879. Hal ini mengindikasikan bahwa performa dari sistem e-biling warnet, yang mencakup kemampuan hardware dan software, dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Semakin baik kualitas sistemnya, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna karena pengguna mengakui kemudahan dan fleksibilitas sistem dalam memenuhi kebutuhan mereka. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya (DeLone McLean, 1992; Seddon & Yip, 1992; Peter B. Seddon & Min Yen Kiew, 1995; Mc. Gill et al, 2003; Juhani Livari, 2005).

#### 2. Pengaruh Kualitas Informasi (Information Quality) e-biling terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction):

Hasil uji hipotesis 2 menunjukkan bahwa pengaruh dari variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna tidak signifikan, dengan koefisien sebesar 0,1408. Operator warnet umumnya menyatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi e-biling warnet tidak memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Perbedaan dalam jenis software e-biling yang digunakan oleh warnet juga dapat mempengaruhi persepsi terhadap kualitas informasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Dody dan Zulaikha (2007), yang menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.



### 3. Pengaruh Kualitas Sistem (System Quality) e-biling terhadap Penggunaan (Use):

Hasil uji hipotesis 3 menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem e-biling. Penggunaan sistem e-biling diwarnet bersifat wajib (mandatory) sebagai pelayanan terhadap pelanggan. Pengukuran pemakaian sistem e-biling menggunakan waktu nyata, namun hasilnya menunjukkan bahwa jumlah waktu pemakaian tidak mempengaruhi tingkat penggunaan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem lebih dipengaruhi oleh kewajiban daripada faktor kualitas sistem. Temuan ini sejalan dengan penelitian Livari (2005), Dody dan Zulaikha (2007), dan Subramanian (2005) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap intensitas penggunaan.

### 4. Pengaruh Kualitas Informasi (Information Quality) e-biling terhadap Penggunaan Sistem (Use):

Hasil uji hipotesis 4 menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem e-biling. Penggunaan sistem e-biling diwarnet bersifat wajib (mandatory), sehingga kualitas informasi tidak menjadi faktor utama dalam mempengaruhi tingkat penggunaan. Meskipun kualitas informasi dinilai baik, tidak dapat meningkatkan intensitas penggunaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Livari (2005) dan Dody dan Zulaikha (2007), yang menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan.

### 5. Pengaruh Variabel Kualitas Informasi (Information Quality) e-biling terhadap variabel Kinerja Individu (Individual Impact):

Hasil uji hipotesis 5 menunjukkan adanya pengaruh variabel kualitas informasi terhadap kinerja individu, dengan koefisien sebesar 0,3539. Meskipun terdapat perbedaan dalam jenis software e-biling yang digunakan oleh warnet, kualitas informasi yang mencakup akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan, dan format penyajian dapat memengaruhi kinerja individu. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya (Ezadi-Amoli dan Farhoomand, 1996; Seddon, PB dan Kiew M Y, 1994; Teo TSH dan Wong PK, 1998; Wixon BH dan Watson HJ, 2001) yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan.

### 6. Pengaruh Variabel Kualitas Sistem (System Quality) e-biling terhadap variabel Kinerja Individu (Individual Impact):

Hasil uji hipotesis 6 menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem e-biling warnet tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Meskipun kualitas sistem e-biling yang tinggi dapat memengaruhi kepercayaan operator terhadap kemudahan penggunaan sistem, apabila penggunaan sistem bersifat wajib dan operator tidak memiliki pilihan lain, maka kepercayaan pada teknologi tersebut akan menurun. Kepercayaan operator terhadap sistem e-biling akan meningkat apabila keinginan mereka terpenuhi sesuai dengan pilihan mereka. Temuan ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya (Ezadi-Amoli dan Farhoomand, 1996; Goodhue, DL dan Thomson RL, 1995; Seddon, PB dan Kiew M Y, 1994; Teo TSH dan Wong PK, 1998; Wixon BH dan Watson HJ, 2001) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap dampak individu.

### 7. Pengaruh Variabel Penggunaan (Use) e-biling terhadap Variabel Kinerja Individu (Individual Impact):

Hasil uji hipotesis 7 menunjukkan bahwa variabel penggunaan sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Meskipun beberapa penelitian sebelumnya menemukan bahwa intensitas penggunaan sistem berpengaruh signifikan terhadap dampak individu (DeLone McLean, 1992; Dody dan Zulaikha, 2007; Subramanian, 2005), temuan ini menunjukkan bahwa intensitas penggunaan sistem oleh operator e-biling warnet tidak memengaruhi tingkat pembelajaran operator e-biling atau kualitas penggunaan (individual impact). Temuan ini sejalan dengan penelitian Livari (2005) yang tidak menemukan hubungan yang signifikan antara intensitas penggunaan sistem dengan kinerja individu.

### 8. Pengaruh Variabel Kepuasan Pengguna Sistem (User Satisfaction) e-biling terhadap Variabel Kinerja Individu (Individual Impact):

Hasil uji hipotesis 8 menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna sistem berpengaruh terhadap kinerja individu, dengan koefisien sebesar 0,3572. Operator e-biling warnet mempercayai dan merasakan pengaruh dari keberadaan dan penggunaan sistem informasi terhadap kualitas kinerja mereka secara individual, termasuk produktivitas, efisiensi, dan efektivitas kinerja.

Penelitian ini mendukung temuan dari DeLone McLean (1992) dan Livari (2005) yang menegaskan bahwa kepuasan pengguna (user satisfaction) merupakan faktor penting dalam memprediksi dampak individu yang dirasakan.

Hasil pengujian hipotesis ke-9 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari kinerja individu terhadap kinerja organisasi (organizational impact) sebesar 0,5729. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja individu yang baik akan berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasional, karena keduanya saling terkait dan membentuk sebuah kesatuan.

Variabel kinerja organisasi (organizational impact) mencerminkan perilaku pengguna sistem informasi dalam mendukung teknologi tersebut. Output yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan dan kinerja individu, serta berdampak pada kepuasan dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Dody dan Zulaikha (2007) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara dampak individu dan dampak organisasi, yang mempengaruhi penggunaan sistem e-biling di warnet.

## 4. KESIMPULAN

Variabel Kualitas Sistem (System Quality) di e-biling warnet memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction), sementara variabel Kualitas Informasi (Information Quality) di e-biling warnet memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem di e-biling warnet, semakin puas pengguna dengan sistem tersebut. Di sisi lain, peningkatan kualitas informasi hanya sedikit mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem. Sikap pengguna terhadap penggunaan sistem tergantung pada kedua kualitas ini.

Variabel Kualitas Sistem (System Quality) dan variabel Kualitas Informasi (Information Quality) di e-biling warnet berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan sistem (use of system) e-biling. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem dan kualitas informasi hanya sedikit mempengaruhi penggunaan sistem e-biling.

Variabel Kualitas Informasi (Information Quality) di e-biling warnet memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu (Individual Impact), sementara variabel Kualitas Sistem (System Quality) di e-biling warnet memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja individu. Ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas informasi di e-biling warnet, semakin baik kinerja individu. Di sisi lain, peningkatan kualitas sistem hanya memberikan sedikit peningkatan terhadap kinerja individu.

Variabel Penggunaan Sistem (Use of System) di e-biling warnet memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kinerja Individu (Individual Impact). Ini berarti semakin lama atau sering penggunaan sistem, akan sedikit meningkatkan kinerja individu.

Variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) di e-biling warnet memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu (individual impact). Ini berarti semakin puas pengguna dengan sistem, semakin meningkatkan kinerja individu.

Variabel dampak individu (individual impact) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap dampak organisasi (organizational impact). Ini berarti semakin tinggi kinerja individu secara kolektif, akan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

## REFERENCES

- Mayasari, A., Supriani, Y., & Arifudin, O. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(5), 340-345.
- HERTIWI, H. (2020). *PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN UNTUK PENINGKATAN PRODUKTIVITAS KERJA PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KABUPATEN LOMBOK UTARA* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- Kaleb, B. J., Lengkong, V. P., & Taroreh, R. N. (2019). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Pengawasannya Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1).
- Machmud, R. (2014). Peranan penerapan sistem informasi manajemen terhadap efektivitas kerja pegawai lembaga pemsayarakatan narkotika (lapastika) bollangi kabupaten gowa. *ARTIKEL*, 1(233).
- Antoni, A., & Novriasyah, Y. (2018). Peranan Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pada Universitas Muara Bungo. *Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora*, 2(2), 197-204.
- Rusdiyanti, W., Ruliani, S. N., & Herliani, I. (2022). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang dilakukan dengan Kinerja Cukup Baik dapat menambah Beban Kerja Perawat. *Journal of Management Nursing*, 1(3), 87-96.
- Iswandi, A., & Rahmadani, I. (2022). Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Meulaboh. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(5), 3703-3711.
- Jati, W. P. (2010). *Peranan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja pada PT Jamsostek Cabang Belawan Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Musdalifah, M., Mahmud, N., & Kasmawati, K. (2019). Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 1 Barru. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 4(1), 19-34.
- Sariani, N. L. P., & Utami, N. M. S. U. S. (2021). Pelatihan Dan Pendampingan Sistem Informasi Manajemen Di Era New Normal. *Community Development Journal*, 5(1), 205-212.
- Mayasari, A., Supriani, Y., & Arifudin, O. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(5), 340-345.
- Maulana, A., Sadikin, M., & Izzuddin, A. (2018). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Inventaris Berbasis Web Di Pusat Teknologi Informasi Dan Komunikasi-BPPT. *Setrum: Sistem Kendali-Tenaga-Elektronika-Telekomunikasi-Komputer*, 7(1), 182-196.

- Sonia, N. R. (2020). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (Simdik) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 1(1), 94-104.
- Hambali, I. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Meningkatkan Mutu Proses Pembelajaran. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 5(1), 124-134.
- Pasi, N., Kadir, A., & Isnaini, I. (2017). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah Keuangan Berbasis Akrual pada Pemerintah Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 7(1), 49-63.
- Alfaini, A. U. H., Wulandari, U. F., & Nadlir, N. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Guna Meningkatkan Kinerja Sekolah Pada Masa Pandemi Covid-19 di SMAN 1 Gondang Mojokerto. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, 11(2), 202-214.
- Igiany, P. D. (2019, December). Systematic Review: Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). In *Prosiding Seminar Nasional INAHCO 2019* (Vol. 1).
- Wijaya, W. M., & Risdiansyah, D. (2020). Dampak Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan pada Kegiatan Akademik di Sekolah The Impact of the Implementation of Education Management Information Systems on Academic Activities in Schools. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 20(1), 129-135.
- Wahyudi, A., Sowiyah, S., & Ambarita, A. (2015). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Web. *Jurnal Manajemen Mutu Pendidikan*, 3(1).
- Ole, H. R. (2014). Analisis implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) terhadap kualitas laporan keuangan SKPD (studi kasus pada dinas PPKAD kabupaten Minahasa Tenggara). *Accountability*, 3(2), 1-15.
- Herfandi, H., & Hamdani, F. (2022). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Masjid Berbasis Web. *INFORMAL: Informatics Journal*, 7(3), 167-177.
- Khasanah, L., & Imani, F. F. (2022). Literature Review Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Dengan Metode Hot-Fit. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, 10(1), 1-8.