

# **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI**

(Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur Skala Menengah dan Besar  
di Kabupaten dan Kota Cirebon)

## **TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
memperoleh derajat S-2 Magister Sains Akuntansi



7 BLP NO H

Diajukan oleh

Nama : Acep Komara  
NIM : C4C001136

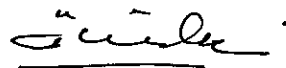
Kepada

**PROGRAM STUDI MAGISTER SAINS AKUNTANSI  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2004**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah karya sendiri, dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi lain. Dan sepanjang pengetahuan saya, di dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali dirujuk secara tertulis dan disebutkan dalam daftar pustaka

Semarang, Februari 2004



**Acep Komara**

Tesis berjudul

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA  
SISTEM INFORMASI AKUNTANSI**

(Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur Skala Menengah dan Besar di  
Kabupaten dan Kota Cirebon)

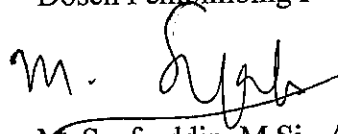
yang disiapkan dan disusun oleh

**Acep Komara**

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 27 Februari 2004  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Tim Penguji

Dosen Pembimbing I




Drs. M. Syafruddin, M.Si., Akt.

Dosen Pembimbing II

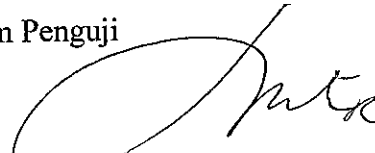


Drs. Daljono, M.Si., Akt.

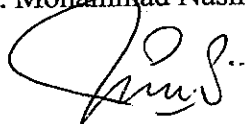
Anggota Tim Penguji



Drs. Mohammad Nasir, M.Si., Akt.



Drs. Sugeng Pamudji, M.Si., Akt.



Dra. Zulaikha, M.Si., Akt.

Semarang, Februari 2004

Universitas Diponegoro

Program Pascasarjana

Program Studi Magister Sains Akuntansi

Ketua Program



Drs. Mohammad Nasir, M.Si., Akt.

**MOTTO :**

- ❑ *Allah akan meningkatkan derajat orang yang berilmu dan beramal saleh (Alqur'an)*
- ❑ *Ilmu yang tidak diamalkan, laksana pohon tak berbuah (Alhadits)*

*Tesis ini dipersembahkan kepada :*

- *Istriku tercinta Ineng, dan ketiga putri kami : Zahra, dan Yasmin, untuk semua pengorbanan, doa dan pengertian. Juga Adhwa, cahaya baru yang akan menerangi kehidupan kami.*
- *Ayahanda Mukid Priadi (Alm.) dan Ibunda Salamah Ramli (Alm.) sebagai sembah bakti atas terkabulnya doa dan harapan yang tak pernah disaksikan.*

## **AN ANALYSIS OF INFLUENCE FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM**

### **ABSTRACT**

This study is meant to test the effect of involvement variable, capability of personnel Information System (IS), organization size, top management support and formalization to the satisfaction of Accounting Information System (AIS) users as the surrogate of AIS performance. Besides, it is also meant to test the differences of AIS performance in relation to the users education and training program, steering committee of IS and the independence of IS department location. This study is based on Sugiharto's study (2001) with the change that lies on research focus i.e. at general ledger sub-system, research object, data processing analysis, and the instrument used to measure the satisfaction of AIS users.

The research data are obtained by means of mail survey, enumerator service, and walk-in done by the researcher, directly to the respondents. There are 83 manufacturing business involved in this research showing the level of 24.93 % response out of 333 population. The analysis method of research comprises influence test using multiple regression analysis, t-test, F-test, coefficient of determination. Meanwhile, differential test uses Mann Whitney U-test.

The result of partial regression test shows that involvement variable, organization size, top management support, and formalization have a significant effect to the users' satisfaction. Besides, involvement variable, capability, and top management support affect significantly to the user of AIS. Meanwhile, on the simultaneity test, all independent variables perceived to have an effect on the AIS performance. Furthermore, coefficient of determination for users' satisfaction variable (Y 1) and the system use (Y2) is 41.2% and 32.4% accordingly. On difference test using Mann Whitney U-test is to be found evidence that there is no difference of AIS performance in line with whether or not there is a steering committee, user training and education program, and the independence or dependence of the IS department. The result of the research heralds three implications for the hereinafter research. First, some variables of organizational context and moderating variables require to be entangled. Second, it needs exploration and definition of techniques and approaches for user training and education program. Third, it needs elaboration of special purpose of the software developed by the respondents.

**Keyword :** User Accounting Information System Satisfaction, User Accounting Information Use, User Involvement, Capability of Information System Personnel, Top Management Support, Formalization of Information System Development, Organization Size.

## **Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

### **Abstrak**

Studi ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel keterlibatan, kapabilitas personal Sistem Informasi (SI), ukuran organisasi, dukungan top manajemen, dan formalisasi terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dan penggunaan SIA sebagai wakil dari kinerja SIA. Selain itu juga menguji perbedaan kinerja SIA kaitannya dengan program pelatihan dan pendidikan pengguna, komite pengendali SI dan independensi lokasi departemen SI. Penelitian ini berdasar kepada penelitian Soegiharto (2001) dengan perubahan terletak pada fokus penelitian yakni pada subsistem *general ledger*, obyek penelitian, alat analisis, dan instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna SIA.

Data penelitian diperoleh dengan mail survey, jasa enumerator, dan walk-in oleh peneliti langsung kepada responden. Delapan puluh tiga perusahaan manufaktur terlibat dalam penelitian ini yang menunjukkan tingkat respon sebesar 24,92% dari populasi sejumlah 333. Metode analisis penelitian terdiri dari : uji pengaruh menggunakan analisis regresi berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi. Sedangkan uji beda menggunakan Mann Whitney U-Test.

Hasil uji regresi secara parsial menunjukkan bahwa variabel keterlibatan, ukuran organisasi, dukungan top manajemen, dan formalisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, variabel keterlibatan, kapabilitas, dan dukungan top manajemen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel penggunaan SIA. Sedangkan pada uji simultan, seluruh variabel independen yang diamati berpengaruh terhadap kinerja SIA. Selanjutnya, koefisien determinasi untuk variabel Y1 (kepuasan pengguna) dan Y2 (penggunaan sistem) masing-masing sebesar 41,2% dan 32,4%. Pada uji beda dengan Mann-Whitney U-test mendapati bukti tidak terdapat perbedaan kinerja SIA berkaitan dengan ada atau tidaknya komite pengendali SI, program diklat pengguna SI atau independen tidaknya lokasi departemen SI. Hasil penelitian ini memberikan tiga implikasi bagi penelitian selanjutnya. Pertama, beberapa variabel konteks organisasional dan variabel moderating perlu dilibatkan. Kedua, diperlukan eksplorasi dan pendefinisian mengenai teknik dan pendekatan program diklat yang dilakukan responden. Ketiga, diperlukan elaborasi mengenai *special purpose* dari *software* yang dikembangkan responden.

**Kata kunci** : Kepuasan Pengguna SIA, Penggunaan SIA, Keterlibatan Pengguna, Kapabilitas Personil SI, Dukungan Top Manajemen, Formalisasi Pengembangan SI, Ukuran Organisasi.

## KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang

Puji dan syukur penulis panjatkan karena atas berkat rahmat, hidayah, dan inayahNya penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang merupakan salah satu syarat mencapai derajat S-2 pada program Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini tidak terlepas dari arahan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya khususnya kepada :

1. Bapak Drs. Mohamad Nasir, Msi. Akt selaku Ketua Program Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
2. Deputi Bidang Akademik, Bapak Dr. Jaka Isgiyarta, Msi, Akt.
3. Deputi Bidang Administrasi dan Keuangan, Bapak Drs. Daljono, Msi., Akt.
4. Bapak Drs. M. Syafruddin, MSi., Akt., selaku Pembimbing I.
5. Bapak Drs. Daljono. Msi, Akt., selaku Pembimbing II.
6. Seluruh Dosen pada Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, atas ilmu pengetahuan dan pengalaman yang telah disampaikan kepada penulis.
7. Para responden atas kerja sama yang baik dan kesediaan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
8. Para pegawai Admisi yang dikomandani Mas Kartono, SE, Akt. atas segala keramahan dan pelayanan yang baik selama penulis mengikuti kegiatan akademik hingga penyelesaian tesis ini.

9. Alumni Pendidikan Akuntansi Unswagati (Amad, Ice, Iis, Siti, Mala, Heni S, Heni I, Daeny, Yudi, Hartono, Yayah, Novi, Mai, Wiwit) begitu pula para aktivis mahasiswa (Uki, Didi, Lilis) yang telah membantu penyebaran kuesioner penelitian ini.
10. Istriku tercinta Dra. Salminingsih Mustafa Kamal dan buah cinta kami : Zahra dan Yasmin, atas segala pengertian, pengorbanan dan doa sepenuh hati. Tak lupa pula kepada keluarga besar Bapak Hj. Mustafa Kamal dan Bapak Mukid Priadi (Alm) untuk doa dan dukungan semangat.
11. Para peserta program Maksi Angkatan V/Pagi secara keseluruhan atas persahabatan dan dukungan terutama Fajar, Imron, Dewi, Diana, Retno, Surya, Sayid, Moko, Salim, Jantje, Gun, Rosa, dan Eko.

Kiranya hanya Alloh Subhanahu Wata'ala yang akan membalas budi baik Bapak/Ibu/Saudara sekalian.

Dengan segala keterbatasan yang ada, penulis senantiasa berharap kiranya para pembaca sudi memberikan saran dan kritik untuk penyempurnaan tesis ini. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi khazanah riset di bidang sistem informasi akuntansi dan pembaca sekalian, amin.

Penulis,

Acep Komara

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
ABSTRACTION/ABSTRAKSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II    TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Telaah Pustaka .....	7
2.1.1 Teori Pengharapan ( <i>Expectancy Theory</i> ) Victor Vroom .....	7
2.1.2 Teori Kebutuhan McClelland .....	9
2.1.3 Teori Perubahan Organisasi.....	11
2.1.4 Informasi Akuntansi .....	13

2.1.5	Sistem Informasi Akuntansi .....	14
2.1.6	Kinerja Sistem Informasi Akuntansi .....	18
2.1.7	Kepuasan Pengguna Informasi .....	19
2.1.8	Penggunaan Sistem Informasi .....	21
2.1.9	Keterlibatan Pengguna dalam Pengembangan Sistem...	22
2.1.10	Kapabilitas Personal SI .....	24
2.1.11	Ukuran Organisasi .....	24
2.1.12	Dukungan Top Manajemen .....	26
2.1.13	Formalisasi Pengembangan Sistem .....	28
2.1.14	Pelatihan dan Pendidikan Pengguna .....	29
2.1.15	Komite Pengendalian SI .....	30
2.1.16	Lokasi Departemen SI .....	31
2.2	Penelitian Terdahulu .....	32
2.3	Kerangka Pemikiran Teoretis .....	35
2.4	Perumusan Hipotesis .....	36

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis dan Sumber Data.....	41
3.1.1	Jenis Data.....	41
3.1.2	Sumber Data .....	41
3.2	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.2.1	Populasi Penelitian .....	41
3.2.2	Teknik Pengambilan Sampel .....	43
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	43
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	44

3.5	Teknik Analisis .....	47
3.3.1	Statistik Deskriptif.....	47
3.3.2	Uji Kualitas Data .....	47
3.3.3	Teknik Pengujian.....	47
3.3.4	Pengujian Hipotesis .....	48
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Analisis Deskriptif .....	49
4.2	Pengujian Instrumen Data .....	54
4.3	Uji Asumsi Klasik .....	60
4.4	Pengujian Hipotesis .....	68
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1	Kesimpulan .....	96
5.2	Implikasi Hasil Penelitian.....	105
5.3	Saran .....	106
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>107</b>
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Tipe Informasi Akuntansi .....	14
Tabel 2.2 : Rangkuman Hasil Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 4.1 : Tingkat Respon .....	50
Tabel 4.2 : Umur Perusahaan .....	50
Tabel 4.3 : Lama Komputerisasi .....	51
Tabel 4.4 : Lama Penggunaan SIA .....	52
Tabel 4.5 : Ukuran Organisasi .....	52
Tabel 4.6 : Jenis Produk yang Dihasilkan .....	53
Tabel 4.7 : Statistik Deskriptif .....	53
Tabel 4.8 : Rekapitulasi Hasil Perhitungan Koefisien Validitas Variabel Keterlibatan (X1) .....	55
Tabel 4.9 : Rekapitulasi Hasil Perhitungan Koefisien Validitas Variabel Dukungan Top Manajemen (X4) .....	55
Tabel 4.10 : Rekapitulasi Hasil Perhitungan Koefisien Validitas Variabel Formalisasi (X5) .....	56
Tabel 4.11 : Rekapitulasi Hasil Perhitungan Koefisien Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y1).....	56
Tabel 4.12 : Rekapitulasi Hasil Perhitungan Koefisien Validitas Variabel Penggunaan Sistem (Y2).....	57
Tabel 4.13 : Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4.14 : Uji Multikolinearitas untuk Regresi Variabel Y1 .....	63

Tabel 4.15	: Uji Multikolinearitas untuk Regresi Variabel Y2 .....	64
Tabel 4.16	: Uji Autokorelasi untuk Regresi Variabel Y1 .....	66
Tabel 4.17	: Uji Autokorelasi untuk Regresi Variabel Y2 .....	66
Tabel 4.18	: Rekapitulasi nilai t untuk Regresi Variabel Y1 .....	69
Tabel 4.19	: F- Test .....	74
Tabel 4.20	: Rekapitulasi nilai t untuk Regresi Variabel Y2 .....	79
Tabel 4.21	: F – Test .....	84
Tabel 4.22	: Uji Mann Whitney U-Test 1 .....	87
Tabel 4.23	: Uji Mann Whitney U-Test 2 .....	89
Tabel 4.24	: Uji Mann Whitney U-Test 3 .....	90
Tabel 4.25	: Uji Mann Whitney U-Test 4 .....	91
Tabel 4.26	: Uji Mann Whitney U-Test 5 .....	92
Tabel 4.27	: Uji Mann Whitney U-Test 6 .....	93

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Tahap Pemrosesan Informasi .....	16
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Teoritis .....	35
Gambar 4.1 : Normal P-Plot Regresi Variabel Y1.....	61
Gambar 4.2 : Normal P-Plot Regresi Variabel Y2 .....	61
Gambar 4.3 : Scaterplot untuk Regresi Variabel Y1 .....	67
Gambar 4.4 : Scaterplot untuk Regresi Variabel Y2 .....	67
Gambar 4.5 : Pengujian Hipotesis Variabel X1 dengan Variabel Y1 .....	69
Gambar 4.6 : Pengujian Hipotesis Variabel X2 dengan Variabel Y1 .....	70
Gambar 4.7 : Pengujian Hipotesis Variabel X3 dengan Variabel Y1 .....	71
Gambar 4.8 : Pengujian Hipotesis Variabel X4 dengan Variabel Y1 .....	71
Gambar 4.9 : Pengujian Hipotesis Variabel X5 dengan Variabel Y1 .....	72
Gambar 4.10 : Pengujian F untuk Regresi Variabel Y1 .....	75
Gambar 4.11 : Pengujian Hipotesis Variabel X1 dengan Variabel Y2.....	79
Gambar 4.12 : Pengujian Hipotesis Variabel X2 dengan Variabel Y2 .....	80
Gambar 4.13 : Pengujian Hipotesis Variabel X3 dengan Variabel Y2 .....	81
Gambar 4.14 : Pengujian Hipotesis Variabel X4 dengan Variabel Y2 .....	81
Gambar 4.15 : Pengujian Hipotesis Variabel X5 dengan Variabel Y2 .....	82
Gambar 4.16 : Pengujian F untuk Regresi Variabel Y2 .....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Tabel Induk
- Lampiran 2 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3 : Pengujian Hipotesis Penelitian
- Lampiran 4 : Instrumen Penelitian
- Lampiran 5 : Tabel R Product Moment (Pearson)
- Lampiran 6 : Distribusi Normal (Tabel Z)
- Lampiran 7 : Tabel Distribusi t
- Lampiran 8 : Tabel F
- Lampiran 9 : Daftar Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sistem informasi (SI) berbasis komputer (*computerized-based information system/CBIS*) yang dikembangkan di perusahaan dipandang oleh manajemen sebagai sumber daya dan investasi yang diharapkan memiliki kinerja yang baik agar dapat memberikan manfaat yang besar bagi pencapaian tujuan organisasi. Selain itu SI telah dipandang sebagai senjata strategik yang harus dikelola dengan baik untuk memperoleh keunggulan kompetitif bagi perusahaan.

McLeod, R. Jr., (1996) mengungkapkan bahwa *CBIS* terdiri dari lima sub-sub sistem yakni : Sistem Informasi Akuntansi, Sistem Informasi Manajemen, Sistem Pendukung Keputusan, Sistem Otomatisasi Kantor, dan Sistem Pakar. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan aplikasi berbasis komputer yang mengolah data perusahaan menjadi informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan untuk memecahkan masalah yang dihadapi perusahaan. Menurut Soegiharto (2001), SIA merupakan sistem yang sering digunakan secara luas dan yang paling besar dari subsistem informasi dalam suatu organisasi bisnis, bahkan dalam beberapa organisasi, SIA adalah satu-satunya sistem informasi yang ditunjuk secara formal, dan karenanya mempengaruhi sistem informasi manajemen.

Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem, (DeLone dan Raymond dalam Montazemi, 1988).

UPT - PUSTAKA - UNIMP

Tait & Vessey (1988) mengemukakan bahwa ada beberapa cara dalam memandang keberhasilan pengembangan sistem. Secara tipikal, suatu sistem dikatakan berhasil jika dipenuhi tiga kondisi yakni : penggunaan dari sistem tersebut meningkat, persepsi pengguna atas mutu sistem lebih baik, atau kepuasan pengguna informasi meningkat. Pendapat ini menegaskan pendapat para peneliti terdahulu seperti Baroudi, Olson, dan Ives (1986), Lucas (1975), Robey (1979), Schewe (1976) dalam Tait & Vessey (1988); juga Cerullo (1980), Ginzberg (1981), King & Rodriguez (1978), Lucas (1975, 1978), Zmud (1979), dalam DeLone (1992); dan Montazemi (1988) yang sepakat mengarahkan penggunaan sistem (*system use*) sebagai tolok ukur keberhasilan sistem.

Para peneliti yang lain seperti Montazemy (1988); atau Bailey & Pearson (1983), Edstrom (1977), Ives, Olson & Baroudi (1983), Pearson (1977), dan Treacy (1985) dalam Tait & Vessey (1988) menyatakan kepuasan pengguna informasi (*User Information Satisfaction/UIS*) dijadikan sebagai tolok ukur keberhasilan sistem. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem (*system use*) dan kepuasan pengguna informasi (*User Information Satisfaction/UIS*) adalah tolok ukur keberhasilan sistem informasi. Kedua konstruk tersebut (Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna) telah digunakan dalam riset sistem informasi sebagai pengganti (*surrogate*) untuk mengukur kinerja (*performance*) SIA (Montazemi, 1988; Choe, 1996; Soegiharto, 2001).

Kinerja SIA telah diuji hubungannya dengan beberapa faktor *influence*, seperti *User Involvement in Development* (Keterlibatan Pengguna dalam Pengembangan SIA), *User Training and Education* (Pendidikan dan Pelatihan Pengguna), *Top Management Support* (Dukungan Top Manajemen), *IS Steering Committees* (Komite Pengendali SI),

*Formalization of IS Development* (Formalisasi Pengembangan SI), *Location of IS Department* (Lokasi Departemen SI), *Technical Capability of IS Personnel* (Kapabilitas Teknis Personal SI), dan *Organization Size* (Ukuran Organisasi), (Choe (1996) dan Soegiharto (2001)).

Penelitian ini berdasarkan kepada penelitian yang telah dilakukan Soegiharto (2001) terhadap 45 perusahaan manufaktur di Australia dengan menggunakan analisis korelasi *product moment Pearson* dan *Mann Withney U-test* untuk menguji hubungan faktor-faktor pengaruh tersebut dengan Kinerja SIA. Hasil pengujian hubungan secara parsial terhadap kinerja SIA antara variabel Keterlibatan Pengguna dalam Pengembangan SIA, Kapabilitas Teknis Personal SI, Ukuran Organisasi, Dukungan top manajemen, dan Formalisasi Pengembangan SI, menunjukkan bahwa satu-satunya hubungan yang positif signifikan adalah antara Keterlibatan Pengguna dengan Penggunaan Sistem, variabel-variabel lainnya tidak menunjukkan hubungan dengan kinerja SIA. Selain itu didapatkan hubungan signifikan negatif antara ukuran organisasi dengan kinerja SIA, dan hubungan signifikan negatif antara formalisasi pengembangan SI dengan penggunaan sistem. Temuannya tersebut sebagian mendukung dan sebagian kontradiktif dengan dengan hasil-hasil penelitian sejenis oleh King & Rodriguez (1978), Robey & Zeller (1978), Choe (1996), Nelson & Cheney (1987), Sanders & Courtney (1985), Raymond (1985), Hirscheim (1985) dan Frans & Robey (1986), Yap (1990), De Lone (1988, 1992), Tait & Vessey (1988), Gremillion (1984), dan Olson & Ives (1981) sebagaimana diuraikan dalam Choe (1996) dan Soegiharto (2001).

Pengujian perbedaan tingkat kinerja SIA antara perusahaan yang memiliki dengan yang tidak memiliki Pendidikan dan Pelatihan Pengguna, Komite Pengendali SI, dan Lokasi Departemen SI, menunjukkan terdapat hubungan terbalik dimana kinerja

SIA lebih tinggi dalam organisasi yang tidak mempunyai komite pengendali dibandingkan dengan organisasi yang mempunyai komite pengendali SI.

Hasil-hasil lainnya tidak signifikan, artinya tidak ada perbedaan signifikan dalam kepuasan pengguna dan penggunaan sistem antara perusahaan yang mempunyai dan tidak mempunyai program pendidikan dan pelatihan pengguna, dan departemen SI yang independen. Hasil-hasil ini konsisten dengan studi oleh DeLone (1988) dan Choe (1996), akan tetapi tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nelson & Cheney (1987) dan Sanders & Courtney (1985) sebagaimana diuraikan dalam Soegiharto (2001).

Berdasarkan pemaparan tersebut diperoleh gambaran bahwa pada penelitian Soegiharto (2001) didapati hasil-hasil yang mendukung maupun berlawanan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, atau dengan kata lain terdapat hubungan antara faktor-faktor pengaruh dengan keberhasilan implementasi dan kinerja SIA, akan tetapi pada beberapa hasil tidak dapat dikonklusikan dan terdapat hasil yang kontradiktif. Sehingga dengan demikian akan mempersulit untuk menarik kesimpulan yang berarti tentang hubungan antara variabel-variabel (Soegiharto, 2001).

Terdapatnya kontradiksi dan hasil yang inkonklusif ini menarik peneliti untuk menguji kembali pengaruh faktor-faktor *influence* sebagaimana digunakan dalam penelitian Soegiharto (2001) terhadap kinerja SIA dengan melakukan pengujian pada perusahaan manufaktur di kabupaten dan kota Cirebon dengan fokus penelitian dan alat analisis yang berbeda.

Salah satu keterbatasan penelitian Soegiharto (2001) sebagaimana diungkapkannya terletak pada fokus penelitian yang belum spesifik, mengingat bahwa dalam perusahaan terdapat berbagai subsistem sehingga jika fokus itu diubah akan

memungkinkan memperoleh hasil kesimpulan yang berbeda. Oleh karena itu peneliti menetapkan fokus penelitian secara spesifik pada subsistem *general ledger* yang menghasilkan laporan laba-rugi. Alasan pemilihan fokus pada subsistem ini dikarenakan laporan laba-rugi merupakan *statutory accounting* dan merupakan jenis laporan yang paling tinggi digunakan (Murniati, 2002) sehingga diharapkan dapat berguna bagi pengembangan SIA oleh manajemen perusahaan.

Penelitian Soegiharto (2001) menggunakan uji korelasi (hubungan) antara variabel faktor-faktor pengaruh dengan kinerja SIA. Pada penelitian ini digunakan uji regresi (pengaruh) untuk mengukur kekuatan hubungan dan arah hubungan antara variabel-variabel dependen dan independen (Ghozali, 2002). Variabel kinerja SIA (Kepuasan Pengguna SIA dan Penggunaan SIA) diperlakukan sebagai variabel dependen sebagaimana yang dinyatakan oleh Amoroso & Cheney (1991), Igbaria & Nachman (1990) dalam Kim, Suh & Lee (1988) bahwa penggunaan sistem dan kepuasan pengguna telah digunakan paling ekstensif sebagai variabel dependen untuk mewakili (*to surrogate*) keberhasilan SI. Faktor-faktor pengaruh yang diuji dalam penelitian ini diperlakukan sebagai variabel independen (Soegiharto, 2001). Uji regresi juga disarankan oleh Choe (1996) dengan alasan supaya mendapat hasil yang lebih konkrit.

Penelitian ini dilakukan terhadap satu subsektor industri yaitu subsektor industri manufaktur sebagai obyek penelitian dengan maksud untuk menghindari *industrial effect* terhadap data yang dianalisis (Riswan, 2001). Selain itu subsektor ini lebih banyak menyiapkan dan menggunakan informasi akuntansi baik *statutory*, *budgetory*, maupun *additional* dibandingkan dengan sektor lain (Holmes & Nicholls, 1988).

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Terdapatnya kontradiksi hasil penelitian oleh Soegiharto (2001) dengan penelitian terdahulu mengenai hubungan antara faktor-faktor *influence* dengan kinerja SIA sebagaimana dikemukakan pada latar belakang masalah, maka penelitian ini akan menguji kembali pengaruh faktor-faktor *influence* tersebut yang terdiri dari Keterlibatan Pengguna dalam Pengembangan Sistem, Kapabilitas Personil SI, Ukuran Organisasi, Dukungan Top Manajemen, dan Formalisasi terhadap kinerja SIA dengan rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Keterlibatan Pengguna dalam Pengembangan Sistem, Kapabilitas Personil SI, Ukuran Organisasi, Dukungan Top Manajemen, dan Formalisasi Pengembangan Sistem terhadap Kinerja SIA.

Begitu pula dalam pengujian tingkat perbedaan kinerja SIA, didapati kontradiksi hasil penelitian antara penelitian Soegiharto (2001) dengan penelitian terdahulu mengenai tingkat kinerja SIA kaitannya dengan terdapat tidaknya program Pelatihan dan Pendidikan Pengguna, terdapat tidaknya Komite Pengendali SI, dan independensi Departemen SI dalam suatu organisasi. Pada penelitian ini juga akan diuji ulang tingkat kinerja SIA kaitannya dengan ketiga variabel tersebut dengan rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Kinerja SIA lebih tinggi di dalam suatu organisasi dimana terdapat Pelatihan dan Pendidikan Pengguna, Komite Pengendali SI, Departemen SI yang independen dibandingkan dengan yang tidak.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh Keterlibatan Pengguna dalam Pengembangan Sistem, Kapabilitas Personil SI, Ukuran Organisasi, Dukungan Top Manajemen, Formalisasi Pengembangan Sistem terhadap Kinerja SIA.
2. Untuk menguji perbedaan tingkat Kinerja SIA pada organisasi dimana terdapat Pelatihan dan Pendidikan Pengguna, Komite Pengendali SI, dan Departemen SI yang independen dibandingkan dengan yang tidak.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi khususnya subsistem buku besar (*general ledger*) yang menyiapkan berbagai laporan termasuk laporan laba-rugi. Selain itu temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan riset sistem informasi akuntansi pada perusahaan di masa mendatang.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Telaah Pustaka**

##### **2.1.1 Teori Pengharapan (*Expectancy Theory*) Victor Vroom**

Pengembangan SI dalam suatu organisasi bertujuan agar SI tersebut mencapai keberhasilan sistem. Beberapa peneliti seperti Amoroso & Cheney (1991) dan Montazemy (1988) telah menetapkan kepuasan pengguna SI sebagai tolok ukur keberhasilan sistem, yang kemudian dalam beberapa penelitian disurogasikan sebagai kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Choe, 1996; Doll & Torkzadeh, 1988; Montazemy, 1988, dan Soegiharto, 2001). Kepuasan itu akan diperoleh pengguna jika syarat-syarat kualitas sistem dipenuhi seperti isi, format, akurasi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, sebagaimana dikemukakan oleh Henderson & Tracy (1986) dalam Doll & Torkzadeh (1988). Dikarenakan keberhasilan sistem diukur oleh kepuasan pemakai, maka suatu SI yang dikembangkan harus berorientasi kepada pemakai. Artinya, meskipun secara teknis pengembangan sistem tersebut dikatakan baik, namun tanpa adanya dukungan terutama dari pemakai sistem itu sendiri maka akan mengakibatkan kegagalan suatu proyek pengembangan sistem. Oleh karena itu Chusing (1990) dalam Rina Tresnawati (1998) mengemukakan bahwa keterlibatan pemakai perlu dipertimbangkan bahkan pada saat perancangan sistem, sebab filosofi dari perancangan sistem yang berorientasi pemakai akan membantu membentuk perilaku dan pendekatan dalam pengembangan sistem dalam konteks organisasional.

Kepuasan pengguna informasi dapat diartikan sebagai kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperolehnya, karena ia turut berpartisipasi dalam pengembangan SI (Ives *et al.*, 1983) atau kesesuaian antara manfaat intrinsik SI dengan

kebutuhan *user* (Goodhue, 1988) dalam Choe (1996). Harapan dimaksud adalah bahwa *user* akan mendapatkan manfaat informasi yang dibutuhkannya.

Tolok ukur keberhasilan SI yang lain adalah penggunaan SI oleh *user* (Lucas, 1978; Sculta & Slevin, 1975; Ein-Dor Segev, 1978; Ives & Olson, 1984; Hamilton & Chervany, 1981; dalam Soegiharto, 2001) dan telah pula disurogasikan sebagai kinerja SIA (Choe, 1996; Doll & Torkzadeh, 1988; Montazemy, 1988; Soegiharto, 2001). Tait & Vessey (1988) mengidentifikasi penggunaan sistem sebagai perilaku. Terdapat aktivitas perilaku timbal balik antara kepuasan dengan penggunaan sistem. Seorang pengguna akan menggunakan sistem secara berulang jika ia merasakan manfaat dan memperoleh kepuasan dari sistem tersebut, sedangkan kepuasan pengguna merupakan sikap terhadap sistem yang digunakannya.

Kepuasan pengguna dan penggunaan sistem telah menimbulkan pertimbangan perilaku dalam pengembangan sistem informasi. Pertimbangan perilaku tersebut akan nampak dalam bentuknya sebagai sikap pengguna terhadap teknologi informasi, perilaku *user* dalam penggunaan sistem, keterlibatan dan partisipasi pengguna dalam berbagai tipenya, dan dukungan manajemen puncak dengan berbagai fungsi pentingnya, yang semuanya itu didasari oleh suatu harapan bahwa sistem yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan memberi manfaat yang sebesar-besarnya.

Keadaan ini dapat dijelaskan oleh Teori Pengharapan (*Expectancy Theory*) dari Victor Vroom dalam Robbins, S.P., (1996) yang berargumen bahwa kuatnya kecenderungan untuk bertindak dalam suatu cara tertentu bergantung pada kekuatan suatu pengharapan bahwa tindakan itu akan diikuti oleh suatu keluaran tertentu dan pada daya tarik dari keluaran tersebut bagi individu itu. Teori ini memfokuskan pada tiga

hubungan yakni : hubungan upaya-kinerja, hubungan kinerja-ganjaran, dan hubungan ganjaran-tujuan pribadi.

Hubungan upaya-kinerja merupakan probabilitas yang dipersepsikan oleh individu yang mengeluarkan sejumlah upaya tertentu akan mendorong kinerja. Hubungan kinerja-ganjaran; adalah derajat sejauh mana individu itu meyakini bahwa berkinerja pada suatu tingkat akan mendorong tercapainya suatu keluaran yang diinginkan. Sedangkan hubungan ganjaran-tujuan pribadi, dimaksudkan sebagai derajat sejauh mana ganjaran-ganjaran organisasional memenuhi tujuan-tujuan atau kebutuhan pribadi seorang individu dan daya tarik ganjaran-ganjaran potensial tersebut untuk individu itu (Robbins, S.P., 1996). Jika fokus ketiga hubungan itu dianalogikan untuk suatu pengembangan SI maka upaya yang ditunjukkan dengan keterlibatan dan partisipasi pengguna, serta dukungan manajemen puncak dalam pengembangan SI itu akan diarahkan kepada upaya mencapai kinerja SI yang tinggi. Kinerja SI yang tinggi akan menghasilkan ganjaran berupa *outcome* informasi yang berkualitas, yang pada akhirnya diharapkan dapat mendukung tercapainya tujuan pengembangan sistem dan tujuan organisasi.

Dengan demikian teori pengharapan ini dapat menjelaskan hubungan upaya seluruh pihak-pihak yang terlibat dalam pengembangan sistem untuk tujuan dihasilkannya kualitas informasi yang memberikan kepuasan bagi penggunanya dan dapat mendorong pencapaian tujuan pengembangan sistem dan tujuan organisasi.

### **2.1.2 Teori Kebutuhan McClelland**

Teori kebutuhan yang dikemukakan McClelland dalam Robbins, S.P., (1996) menjelaskan bahwa suatu motivasi seseorang didorong oleh tiga kebutuhan yakni :

kebutuhan akan prestasi (*need of achievement*), kebutuhan akan kekuasaan (*need of power*), dan kebutuhan akan afiliasi (*need of affiliation*). Kebutuhan akan prestasi didefinisikan sebagai dorongan untuk mengungguli, berprestasi sehubungan dengan seperangkat standar, bergulat untuk sukses. Kebutuhan akan kekuasaan diartikan sebagai kebutuhan untuk membuat orang-orang lain berperilaku dalam suatu cara yang orang-orang lain (tanpa dipaksa) tidak akan berperilaku demikian. Sedangkan kebutuhan akan afiliasi merupakan hasrat untuk hubungan antar pribadi yang ramah dan karib.

Kinerja SIA relevan dijelaskan oleh teori kebutuhan akan prestasi. Pernyataan ini didasari suatu pandangan bahwa SI yang dikembangkan melalui suatu perencanaan, perancangan, perekayasaan (*engineering*), dan seperangkat metode serta prosedur yang dijadikan acuan atau standar adalah agar mencapai keberhasilan dalam implementasi dan operasionalnya. Top manajemen bertanggung jawab untuk mengartikulasikan seluruh aktivitas pengembangan sistem untuk mencapai prestasi berupa sukses sistem.

Dari riset mengenai kebutuhan akan prestasi, McClelland dalam Robbins, S.P. (1996) mendapatkan bahwa peraih prestasi tinggi memperbedakan diri mereka dari orang-orang lain oleh hasrat mereka untuk menyelesaikan hal-hal dengan lebih baik. Mereka mencari situasi dimana mereka dapat mencapai tanggung jawab pribadi untuk menemukan pemecahan terhadap problem-problem, dimana mereka dapat menerima umpan balik yang cepat atas kinerja mereka sehingga mereka dapat mengetahui dengan mudah apakah mereka menjadi lebih baik atau tidak, dan dimana mereka dapat menentukan tujuan-tujuan yang sedang-sedang tantangannya.

Upaya pengembangan sistem oleh manajemen tentu saja diarahkan kepada keberhasilan sistem dan ini berarti menunjukkan kebutuhan memperoleh prestasi berupa keberhasilan sistem. Manajemen menggunakan berbagai sumber daya dengan

melibatkan pengguna dalam pengembangan sistem, dukungan top manajemen, pengadaan pelatihan pengguna, penyiapan prosedur pengembangan sistem yang terformalisasi, penyiapan departemen SI yang independen, peningkatan kapabilitas personil SI, adalah gambaran optimalisasi upaya manajemen untuk mencapai tingkat keberhasilan sistem. Dengan demikian maka teori ini dapat dijadikan landasan teoritis dalam penelitian tentang kinerja SIA.

### **2.1.3 Teori Perubahan Organisasi**

Pengembangan suatu sistem meliputi tahap-tahap perencanaan, analisis, desain, implementasi, dan operasi (Bookholdt, 1996). Kelima tahap pengembangan sistem tersebut dinamakan *SDLC (System Development Life Cycle)*. Tahap analisis, desain, dan implementasi disebut sebagai proses pengembangan sistem, dan tahap implementasi merupakan tahap terpenting karena pada tahap ini menunjukkan penentuan berhasil atau gagalnya sistem yang dikembangkan (Rina Tresnawati, 1998). Meskipun dinyatakan belum ada kerangka teoritis yang menyatakan bahwa tahap implementasi merupakan tahap yang terpenting, namun Keil (1991) dalam Rina Tresnawati (1998) berusaha mengembangkan model kerangka teori implementasi yang menyebutkan implementasi sebagai penerimaan teknologi, implementasi sebagai perubahan organisasi, dan implementasi sebagai penyelesaian masalah organisasi. Dalam konteks ini, Ginzberg (1981) dalam Rina Tresnawati (1998) memberikan fokus pada keterlibatan manajemen (top manajemen), sementara Ives & Olson (1984) dalam Rina Tresnawati (1998) memfokuskan keterlibatan dan partisipasi pemakai dalam proses implementasi.

Aspek keterlibatan ini menjadi penting bagi perubahan organisasi karena dalam teori perubahan organisasi dikatakan bahwa organisasi dapat menyiapkan untuk

perubahan seperti implementasi *CBIS* melalui keterlibatan pengguna, dan keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem adalah penting bila perubahan tersebut signifikan (Midlenist & Hitt, 1991 dalam Tait & Vessey, 1988). Dengan demikian keterlibatan pengguna memiliki posisi dan peran yang penting dalam implementasi sistem yang berorientasi kepada pengguna untuk mencapai kinerja sistem yang tinggi sebab pengguna akan resisten dengan perubahan sistem bilamana tidak dilibatkan dalam pengembangan sistem.

Teori ini didukung oleh studi Kein (1981) dan Markus (1983) dalam Tait & Vessey (1988) yang melaporkan bahwa pengguna mungkin secara aktif menolak implementasi sistem baru, bila *CBIS* yang diajukan menimbulkan dampak besar pada organisasi, resiko penolakan dan kegagalan akan meningkat. Temuan lain diperoleh Guthrie (1974) dalam Tait & Vessey (1988) yang melakukan penelitian berdasarkan pada teori perubahan organisasi mendapat bukti empiris bahwa pengguna harus “merasakan kebutuhan yang dalam” akan sistem baru sebelum sistem tersebut dapat diimplementasikan secara berhasil.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengembangan sistem informasi pada hakikatnya adalah proses perubahan organisasi dimana keterlibatan pengguna penting dipertimbangkan untuk menghindari resistensi pengguna yang dapat menghambat keberhasilan sistem. Teori ini relevan diajukan sebagai pandangan teoritis penggunaan variabel keterlibatan pengguna dan dukungan top manajemen dalam penelitian tentang pengaruh faktor-faktor *influence* terhadap kinerja SIA. Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini dapat menggunakan pandangan teoritis dari teori pengharapan, teori kebutuhan McClelland, dan teori perubahan organisasi.

#### 2.1.4 Informasi Akuntansi

Beberapa definisi tentang informasi akuntansi telah diberikan oleh para ahli. Menurut Arnold dan Hope (1990) dalam Hassan, *et al.* (2002) bahwa informasi akuntansi merupakan informasi terutama berupa finansial yang digunakan untuk tujuan pengambilan keputusan, pengendalian, dan implementasi keputusannya. Sedangkan Belkaoui (2000) dalam Hassan, *et al.* (2002) mendefinisikan sebagai informasi kuantitatif suatu entitas ekonomis yang berguna untuk membuat keputusan ekonomis dalam hal pemilihan alternatif-alternatif keputusan. Sementara Anthony (1965) dan Simons (1991) dalam Hassan, *et al.* (2001) menyatakan bahwa informasi akuntansi digunakan untuk tujuan-tujuan yang beragam seperti perencanaan strategis, pengendalian operasional, dan pengendalian manajemen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa informasi akuntansi adalah informasi kuantitatif-finansial yang berguna untuk perencanaan strategis, pengambilan keputusan, serta pengendalian operasional dan manajemen.

Berdasarkan tipe, informasi akuntansi dapat dibedakan dalam : informasi akuntansi keuangan, informasi akuntansi manajemen, dan informasi operasi sebagaimana dikemukakan Holmes dan Nicholls (1988; 1989) dalam Hassan, *et al.* (2002) yang mengklasifikasikan informasi akuntansi kedalam tiga tipe berdasarkan kegunaannya oleh *user* yakni : a). informasi akuntansi *statutory* untuk pemakai internal dan eksternal (informasi akuntansi keuangan), b). informasi akuntansi *budgetory* untuk membantu para manajer dalam pembuatan keputusannya (informasi akuntansi manajemen), dan c). informasi akuntansi *additional* yang dapat mempertinggi efektivitas proses pembuatan keputusan oleh manajer (informasi operasi). Masing-

masing komponen dari ketiga tipe informasi akuntansi tersebut dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

**Tabel 2.1**  
**Tipe Informasi Akuntansi**

<b>Statutory Accounting</b>	<b>Budgetary Accounting</b>	<b>Additional Accounting</b>
<i>Tax return</i>	<i>Budgeted profit and loss</i>	<i>Ratio Analysis</i>
<i>Balance sheet</i>	<i>Budgeted cash flow</i>	<i>Manufacturing statement</i>
<i>Profit and Loss</i>	<i>Variance and standard costing</i>	<i>Interfirm comparism</i>
<i>Cashflow statement</i>	-	<i>Industry trends</i>
-	-	<i>Break-even analysis</i>
-	-	<i>Production reports</i>
-	-	<i>Job-costing</i>

Sumber : Hassan, *et al.* (2002)

### 2.1.5 Sistem Informasi Akuntansi

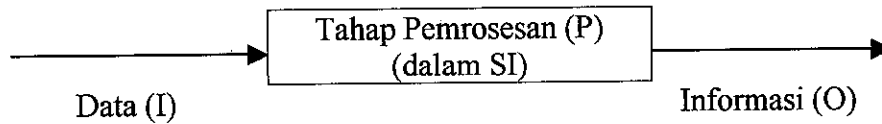
Suatu sistem dapat diartikan sebagai gabungan dari berbagai elemen yang saling berinteraksi dan secara bersama-sama berfungsi untuk mencapai tujuan. Lucas, Henry C. (1982) mendefinisikan sistem informasi (SI) sebagai kegiatan dan prosedur-prosedur yang diorganisasikan, bilamana dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam organisasi. Sedangkan Nash, John F. dan Robbert, Martin B. (1984) secara lebih luas menyatakan bahwa SI merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, mesin, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar untuk pengambilan keputusan yang cerdas. Berdasarkan kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa SI merupakan seperangkat orang, data, dan prosedur yang

bekerja secara bersama-sama untuk memberikan informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan.

Sistem informasi yang baik adalah sistem informasi yang mampu menyediakan informasi berkualitas tentang kegiatan bisnis suatu perusahaan kepada manajer-manajer pada semua level organisasi. Informasi tersebut digunakan untuk membuat keputusan-keputusan bisnis yang rasional, pengarahan dan pengendalian serta untuk kegiatan operasional.

Sistem informasi akuntansi (SIA) dapat diartikan sebagai suatu kerangka pengkoordinasian sumber daya (*data, materials, equipment, supplies, personal, and funds*) untuk mengkonversi input berupa data ekonomik menjadi keluaran berupa informasi keuangan yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan bisnis suatu entitas, dan menyediakan informasi akuntansi bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Menurut Puput Tri Komalasari (1999), data yang dikonversi menjadi informasi tersebut berlangsung melalui tiga tahap yaitu tahap input (I), artinya bahwa data mengenai perusahaan berasal dari berbagai sumber, baik sumber eksternal maupun internal perusahaan. Kedua adalah tahap proses (P), pemrosesan berlangsung ketika input data dimasukkan kedalam SI perusahaan, misalnya SIA (Sistem Informasi Akuntansi), SIM (Sistem Informasi Manajemen), ES (*Expert System*), EIS (*Executive Information Systems*), EDP (*Electronic Data Processing*), DPS (*Data Processing System*), dan DSS (*Decision Support System*). Ketiga, bahwa data yang telah diproses tersebut akan menjadi output informasi (O) yang kemudian disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Tahap pemrosesan informasi tersebut dapat dilihat pada Gambar 1 berikut ini :

**Gambar 2.1**  
**Tahap Pemrosesan Informasi**



Sumber : Puput Tri Komalasari (1999)

Sistem Informasi Akuntansi merupakan salah satu subsistem CBIS yang dipergunakan untuk mengolah data menjadi informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan pemecahan masalah perusahaan yang memiliki tugas sebagai pengolah data (*data processor*); mengumpulkan data yang menjelaskan kegiatan perusahaan, mengubah data tersebut menjadi informasi, serta menyediakan informasi bagi pemakai di dalam maupun di luar perusahaan. Sebagaimana diungkapkan McLeod, R. Jr., (1996) bahwa SIA melaksanakan empat tugas dasar pengolahan data, yakni pengumpulan data, manipulasi data, penyimpanan data, dan penyiapan dokumen. Sistem ini dikatakannya memiliki karakteristik yang jelas membedakannya dengan subsistem CBIS yang lain yakni : 1). melaksanakan tugas yang diperlukan, 2). berpegang pada prosedur yang relatif standar, 3). menangani data yang rinci, 4). terutama berfokus historis, dan 5). menyediakan informasi pemecahan masalah bagi manajer perusahaan sebagai output informasi seperti halnya laporan rugi laba dan neraca.

Penelitian yang dilakukan oleh Choe (1996), dikemukakan beberapa jenis subsistem SIA seperti *cost accounting*, *subsidiary ledger*, *general ledger*, *fund management*, *budgeting*, *tax management*, *performance management*, dan *lease accounting*. Subsistem *general ledger* dimana penelitian ini difokuskan pada sistem ini, didefinisikan oleh McLeod, R. Jr., (1996) sebagai sistem akuntansi yang mengkombinasikan data dari berbagai sistem akuntansi lain untuk tujuan menyajikan

gambaran keuangan gabungan dari operasi perusahaan. File yang berisi data akuntansi gabungan itu disebut buku besar.

Lebih lanjut diuraikannya bahwa sistem buku besar diklasifikasikan kedalam :

1). subsistem pemeliharaan buku besar, yang membukukan catatan-catatan yang menjelaskan berbagai tindakan dan transaksi ke dalam buku besar, dan 2) subsistem penyiapan laporan, yang menggunakan isi buku besar untuk menyiapkan laporan manajerial. Sedangkan contoh dari jenis-jenis laporan tersebut misalnya; laporan laba-rugi, neraca, dan laporan anggaran.

Sebagaimana peneliti ungkapkan di muka bahwa fokus penelitian ini adalah terhadap subsistem *general ledger* (buku besar), maka penting peneliti kemukakan di sini suatu studi empiris mengenai ukuran kepuasan pengguna sistem *general ledger* yang secara kritis dilakukan oleh Seddon & Yip (1992) yang telah menguji tiga ukuran kepuasan pengguna informasi yakni : 1) ukuran kepuasan dari Ives, Olson, & Baroudi, 2) ukuran kepuasan *end-user* dari Doll & Torkzadeh, dan 3) ukuran gabungan yang memasukkan pertanyaan-pertanyaan yang secara khusus berkaitan dengan fitur-fitur yang ditawarkan oleh sistem *general ledger*. Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa ukuran Doll dan Torkzadeh merupakan ukuran kepuasan yang lebih bermanfaat untuk sistem *general ledger* dibandingkan dengan ukuran *UIS (User Information Satisfaction)* dari Ives, Olson, dan Baroudi. Oleh karena itu penelitian ini akan menggunakan ukuran kepuasan dari Doll & Torkzadeh, sehingga peneliti tidak menggunakan instrumen ukuran kepuasan sebagaimana dipergunakan oleh Soegiharto (2001).

### 2.1.6 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Sebuah kata kunci dalam definisi mengenai “misi” penelitian sistem informasi yang dikemukakan oleh Keen (1987) adalah kata “efektif”, sebagaimana dia menyatakan : misi dari penelitian sistem informasi adalah : untuk mempelajari desain, pengiriman, penggunaan, dan dampak dari teknologi informasi yang efektif dalam organisasi dan masyarakat. Definisi ini memberikan implikasi diperlukannya ukuran efektivitas SI bagi para peneliti SI.

Masalah ukuran efektivitas SI ini telah digambarkan oleh *MIS Quarterly* sebagai salah satu dari “permasalahan yang menghantui” *MIS (Executive Overview* untuk Davis 1989,318) dalam Seddon & Yip (1992). Pernyataan ini didasari oleh sulitnya pengukuran secara langsung akan kualitas atau efektivitas dari sistem informasi, sehingga banyak peneliti beralih ke pengukuran tidak langsung seperti kepuasan pengguna informasi (*user information satisfaction*), yang oleh Ives, *et al.* (1983) dalam Seddon & Yip (1992) disebutkan sebagai ‘ukuran persepsi atau subyektif dari keberhasilan sistem’. Dalam penelitian-penelitian sistem informasi, variabel kepuasan pengguna informasi telah dijadikan tolok ukur keberhasilan suatu sistem informasi (Amoroso & Cheney, 1991; Montazemi,1988) dan *surrogate* dari kinerja sistem informasi akuntansi (Choe, 1996; Doll & Torkzadeh, 1988; Montazemi, 1988; Soegiharto, 2001).

Para peneliti yang lain mengemukakan bahwa suatu keberhasilan sistem (*system success*) juga diukur dengan tingkat penggunaan sistem itu sendiri seperti telah dikemukakan oleh Lucas (1978), Sculta dan Slevin (1975), Ein-Dor dan Segev (1978), Ives dan Olson (1984), Hamilton dan Chervany (1981), dalam Soegiharto (2001). Bahkan DeLone & McLean (1992) menegaskan, dari semua ukuran yang diidentifikasi,

variabel penggunaan sistem mungkin merupakan variabel yang paling obyektif dan paling mudah dikuantifikasi. Penggunaan sistem oleh *user* telah dijadikan tolok ukur keberhasilan suatu sistem informasi (Amoroso & Cheney, 1991; Montazemi, 1988) dan *surrogate* dari kinerja sistem informasi akuntansi (Choe, 1996; Doll & Torkzadeh, 1988; Montazemi, 1988; Soegiharto, 2001).

Pernyataan-pernyataan tersebut dipertegas oleh Amoroso & Cheney (1991), Igbaria & Nachman (1990) dalam Kim, Suh & Lee (1988) bahwa penggunaan dan kepuasan pengguna telah digunakan paling ekstensif sebagai variabel dependen untuk mewakili (*to surrogate*) keberhasilan SI. Kesimpulan yang dapat ditarik dari uraian tersebut adalah bahwa kinerja suatu sistem informasi akuntansi menunjukkan efektivitas/keberhasilan sistem informasi akuntansi yang diukur oleh variabel kepuasan pengguna SIA dan variabel penggunaan SIA.

### **2.1.7 Kepuasan Pengguna Informasi**

Doll & Torkzadeh (1988) mengutip pendapat Henderson dan Tracy (1986) yang menyatakan bahwa dalam fase implementasi, tujuan sistem difokuskan pada peningkatan kegunaan dan kepuasan pengguna, sedangkan kepuasan *end-user* dibangun dari lima komponen yang terdiri dari isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Definisi kepuasan pengguna telah diajukan Ives, Baroudi, dan Olson (1980) sebagai sejauh mana informasi yang disediakan memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan. Sedangkan Ives, *et al.* (1983) menyatakan bahwa kepuasan pengguna mengungkapkan kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperolehnya, karena ia turut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Beberapa definisi

tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi berkaitan dengan kesesuaian antara kebutuhan informasi dengan karakteristik informasi yang dicirikan oleh isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu penting diperhatikan agar informasi tersebut sesuai dengan harapan pengguna, pengembang sistem harus dapat memprediksi *outcome* informasi yang dibutuhkan pengguna untuk menghindari kegagalan sistem dan mencapai tujuan keberhasilan sistem.

Pendapat lain tentang ukuran kepuasan pengguna dikemukakan oleh Kim (1989) dalam Seddon & Yip (1992) yang mengutip pendapat Ives & Olson (1984), yang terdiri dari : 1) sikap pengguna terhadap teknologi informasi, departemen SIM, atau keduanya, 2) kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi, dan 3) efektivitas yang dirasakan dari SIM. Pendapat Kim ini merefleksikan aspek perilaku dalam pengembangan sistem informasi, dia menyatakan bahwa penggunaan sistem adalah sebuah perilaku, sedangkan kepuasan pengguna informasi adalah sebuah sikap terhadap sistem tersebut. Akan tetapi, beberapa peneliti sistem informasi telah menyarankan kepuasan pengguna sebagai ukuran keberhasilan untuk penelitian-penelitian sistem informasi empiris mereka (Ein-Dor dan Segev, 1978 ; Hamilton dan Chervany 1981 dalam Soegiharto, 2001), juga direkomendasikan sebagai suatu ukuran keberhasilan yang tepat dalam penelitian informasi eksperimental (Jarvenpaa, *et al.*, 1985) dan untuk penelitian keefektifan sistem-sistem pendukung keputusan kelompok/GDSS (*Group Decision Support System*) (Cherveny dan Sanders, 1986). Kepuasan Pengguna (*user*) juga telah dijadikan tolok ukur keberhasilan suatu sistem informasi (Amoroso & Cheney, 1991; Montazemi, 1988) dan *surrogate* dari kinerja sistem informasi akuntansi (Choe, 1996; Doll & Torkzadeh, 1988; Montazemi, 1988; Soegiharto, 2001).

Goodhue (1988) dalam Choe (1996), membedakan kepuasan pengguna sistem informasi kedalam dua konstruk : 1) kepuasan SI yang diperoleh dari persesuaian (*correspondence*) antara manfaat intrinsik dan kebutuhan *user*, dan 2) kepuasan SI yang dihasilkan dari persesuaian persyaratan-persyaratan pekerjaan dan fungsionalitas sistem. Dalam penelitian ini kepuasan yang dimaksud adalah dalam arti persesuaian antara manfaat intrinsik dan kebutuhan pengguna.

### **2.1.8 Penggunaan Sistem Informasi**

Penggunaan sistem informasi adalah salah satu dari ukuran-ukuran keberhasilan suatu sistem informasi yang sering dilaporkan. Beberapa peneliti (Lucas 1978; Sculta dan Slevin 1975; Ein-Dor dan Segev 1978; Ives dan Olson 1984; Hamilton dan Chervany 1981, dalam Soegiharto, 2001) telah mengajukan penggunaan sistem informasi sebagai suatu ukuran keberhasilan SIM dalam artikel-artikel konseptual SIM mereka.

Ein-Dor dan Segev (1978) dalam Soegiharto, (2001) mengklaim bahwa ukuran-ukuran keberhasilan komputer yang berbeda saling bergantung satu sama lain dan dengan demikian mereka memilih penggunaan sistem sebagai variabel kriteria utama untuk kerangka penelitian sistem informasi mereka. Senada dengan itu, DeLone dan McLean (1992) menemukan bahwa para peneliti menerapkan penggunaan sistem sebagai setidaknya salah satu dari ukuran-ukuran keberhasilan mereka. Dari semua ukuran yang diidentifikasi, variabel penggunaan sistem mungkin merupakan variabel yang paling objektif dan paling mudah dikuantifikasi, setidaknya secara konseptual. Beberapa pendapat para ahli tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem merupakan tolok ukur keberhasilan SI.

Penggunaan sistem oleh *user* telah dijadikan tolok ukur keberhasilan suatu sistem informasi telah secara jelas dikemukakan pula oleh Amoroso & Cheney (1991) dan Montazemi (1988), demikian pula dalam riset sistem informasi penggunaan sistem telah ditetapkan sebagai *surrogate* dari kinerja sistem informasi akuntansi (Choe, 1996; Doll & Torkzadeh, 1988; Montazemi, 1988; Soegiharto, 2001). Oleh karena itu variabel kinerja SIA dalam penelitian ini diwakili oleh variabel penggunaan sistem selain variabel kepuasan pengguna sistem sebagaimana hal itu dilakukan pada penelitian-penelitian sebelumnya.

Kinerja SIA itu sendiri dalam penelitian ini akan diuji dengan beberapa faktor yang mempengaruhinya yang meliputi *User Involvement in Development* (Keterlibatan Pengguna dalam Pengembangan SIA), *User Training and Education* (Pendidikan dan Pelatihan Pengguna), *Top Management Support* (Dukungan Top Manajemen), *IS Steering Committees* (Komite Pengendali SI), *Formalization of IS Development* (Formalisasi Pengembangan SI), *Location of IS Department* (Lokasi Departemen SI), *Technical Capability of IS Personnel* (Kapabilitas Teknis Personal SI), dan *Organization Size* (Ukuran Organisasi) seperti yang diuraikan berikut ini.

### **2.1.9 Keterlibatan Pengguna dalam Pengembangan Sistem**

Keterlibatan pengguna didefinisikan sebagai partisipasi dalam proses pengembangan sistem oleh anggota organisasi atau anggota dari kelompok pengguna target (Olson & Ives, 1981) dalam Choe (1996). Cakupan keterlibatan pengguna dalam pengembangan SI dikategorikan oleh Olson & Ives (1984) dalam Tait Vessey (1988) kedalam enam tingkatan : (1) *no-involvement*, (2) *symbolic involvement*, (3) *involvement by advise*, (4) *involvement by weak control*, (5) *involvement by doing*, dan (6)

*involvement by strong control*. Hasil studinya menyatakan bahwa SI lebih efektif dikembangkan dengan *involvement by doing* dan *involvement by strong control*.

Beberapa peneliti telah membedakan antara keterlibatan dan partisipasi. Menurut Tait & Vessey (1988), cakupan keterlibatan pengguna adalah konsep lebih umum dibandingkan tipe partisipasi sebagaimana cakupan tersebut dikategorikan oleh Olson & Ives dalam enam tingkatan, sedangkan partisipasi (Mumford, 1974) dalam Tait & Vessey (1988) bersifat konsultatif, representatif, atau konsensus dimana cakupan partisipasi meningkat dari konsultatif menjadi konsensus. Dalam penelitian ini konsep keterlibatan dimaksudkan sebagai tingkat partisipasi dan pengaruh dari pengguna terhadap pengembangan dan implementasi sistem.

Dalam Soegiharto (2001) diungkapkan bahwa keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem diprediksi akan mengembangkan/memperbaiki kualitas sistem dengan (1) memberikan suatu penelitian yang lebih akurat dan lengkap terhadap syarat-syarat informasi pengguna (Mc Forlan dan Mc Kenney 1983 ; Robey 1979), (2) memberikan keahlian tentang organisasi di mana sistem tersebut didukung, keahlian biasanya tidak terdapat dalam kelompok sistem informasi (Lucas 1978 ; Robey 1979), (3) menghindari pembangunan fitur-fitur yang tidak dapat diterima atau tidak penting (Robey 1979), (4) meningkatkan pemahaman pengguna sistem tersebut (Lucas 1978).

Selanjutnya dalam Soegiharto (2001) dikemukakan bahwa keterlibatan mungkin mengarahkan kepada penerimaan pengguna yang semakin meningkat dengan (1) pengembangan/pembangunan harapan/ekspektasi yang realistis tentang kemampuan sistem (Gibson dan Nolan 1974), (2) menyediakan suatu arena untuk menawar dan pemecahan konflik tentang masalah-masalah desain (Maish 1979), (3) pengarahan kepada kepemilikan (rasa memiliki) sistem oleh pengguna (Robey 1979), (4)

mengurangi resistensi terhadap perubahan (tidak mau berubah) (Lucas 1978) dan (5) menjadikan pengguna mempunyai komitmen terhadap sistem (Lucas 1978).

#### **2.1.10 Kapabilitas Personil SI**

Anderson (1985) mengusulkan bahwa sumbangan/kontribusi potensial pengguna lebih tinggi selama fase pendefinisian dalam implementasi dari pengembangan sistem. Bruwer (1984) juga menyarankan bahwa kinerja SI berhubungan dengan kualitas teknis atau kualitas desain suatu sistem, yang merupakan tanggung jawab personil sistem. Kapabilitas personil SI mempunyai suatu pengaruh yang besar terhadap analisis persyaratan informasi dan desain SI. Contohnya, analisis sistem yang kompeten mempunyai pengaruh yang positif terhadap penilaian persyaratan informasi (Huff dan Munro, 1985; Mc Farlan dan Mc Kenney, 1983).

Secara konseptual, Kapabilitas personal SI dibedakan kedalam kemampuan spesialis dan kemampuan generalis. Kemampuan spesialis meliputi teknik-teknik disain sistem yang berhubungan dengan suatu sistem tertentu, komputer, dan model. Sedangkan kemampuan generalis berkaitan dengan teknik-teknik yang berhubungan dengan organisasi, manusia, dan masyarakat (Benbasat, *et al.*, 1980) dalam Choe (1996). Kemampuan personil sistem informasi diukur dengan menggunakan rata-rata tingkat pendidikan atau pengalaman anggota kelompok SI (Ives, *et al.*, 1983).

#### **2.1.11 Ukuran Organisasi**

Ukuran organisasi merupakan salah satu karakteristik organisasional. Organisasi melakukan transformasi melalui lingkungan yang melingkupinya. Hodge dan Anthony (1991) seperti dikutip oleh Hassan, *et al.* (2002) mengkonseptualisasikan interaksi organisasi dengan lingkungannya dengan menggunakan perbedaan lingkungan mikro

dan lingkungan makro. Lingkungan mikro seperti halnya organisasi itu sendiri, tujuan-tujuan, sumber-sumber daya, proses dan orang-orang. Lingkungan makro merupakan lingkungan secara keseluruhan atau umum diluar organisasi. Sedangkan Acar (1993) dalam Hassan, *et al.* (2002) mengemukakan bahwa terdapat dua kategori yang berpengaruh terhadap performa suatu organisasi ; yakni lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan mikro atau lingkungan internal organisasi ini menjadi telaah dalam studi yang melibatkan karakteristik organisasi seperti halnya ukuran organisasi, atau usia bisnis.

Ein-Dor dan Segev (1978) menemukan bahwa ukuran organisasi mempunyai tingkat kepentingan yang khusus karena, sebagai suatu variabel yang tidak dapat dikendalikan (*uncontrollable*), variabel tersebut mempunyai pengaruh yang besar terhadap : (1) syarat-syarat yang diperlukan untuk pengintegrasian unit-unit profesional yang berbeda dalam suatu organisasi, (2) tingkat formalisasi sistem organisasi, (3) ketersediaan sumber daya dan tenggang waktu untuk perencanaan dan pengimplementasian proyek *CBIS*. Meskipun Raymond (1985) tidak menemukan hubungan signifikan apapun antara ukuran organisasi (yaitu jumlah karyawan) dan kepuasan pengguna akhir atau utilisasi atau pendayagunaan sistem, tampaknya terdapat suatu hubungan antara variabel-variabel berkonteks organisasi dan lingkungan *CBIS*.

Lain halnya Franz and Robey (1986) menemukan suatu hubungan terbalik antara ukuran organisasi dan umur dengan kegunaan dari sistem-sistem berbasis komputer. Namun demikian Lehman (1986), menemukan suatu hubungan antara ukuran organisasi dan kegunaan alat-alat berbasis komputer yang canggih. Begitu pula Raymond (1990), telah menemukan bahwa ukuran secara positif berhubungan dengan ukuran-ukuran organisasi akan kepuasan pengguna dan kegunaan *on-line*. Sedangkan Studi oleh

Hassan, *et al.*, (2002) mendapati bukti bahwa ukuran bisnis (*turnover*, jumlah karyawan) berhubungan positif dengan penggunaan informasi akuntansi. Bukti tersebut mendukung hasil penelitian Holmes & Nichols (1988) bahwa ukuran usaha menjadi salah satu variabel yang mempengaruhi penyiapan dan penggunaan informasi akuntansi.

Beberapa hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ukuran organisasi merupakan salah satu konstruk lingkungan organisasional yang sering diteliti untuk membentuk *setting* latar belakang penelitian yang spesifik. Beberapa ukuran sering digunakan untuk menetapkan ukuran organisasi seperti volume penjualan, pendapatan premium, atau jumlah karyawan (Ein-Dor Segev, 1982; Haritz & Katz, 1991; dan Raymond, 1990). Akan tetapi jumlah karyawan merupakan kriteria yang paling umum digunakan oleh para peneliti untuk menetapkan ukuran organisasi (DeLone, 1988).

### **2.1.12 Dukungan Top Manajemen**

Dukungan top manajemen memiliki peranan yang penting dalam pengembangan sistem informasi. Beberapa alasan yang melatarbelakangi pentingnya dukungan top manajemen dalam pengembangan sistem informasi dikemukakan oleh Jackson (1986) dalam Rina Trisnawati (1998) sebagai berikut :

1. Pengembangan sistem merupakan bagian yang terintegrasi dengan perencanaan korporat yang diketahui oleh top manajemen sehingga sistem yang dikembangkan sesuai dengan rencana korporat dan mendukung tercapainya tujuan korporat.
2. Top Manajemen merupakan fokus utama dalam proyek pengembangan sistem.
3. Top manajemen menjamin penekanan tujuan korporat dari pada aspek teknisnya.

4. Pemilihan sistem yang akan dikembangkan didasarkan pada kemungkinan manfaat yang akan diperoleh dan top manajemen mampu untuk menginterpretasikan hal tersebut.
5. Keterlibatan top manajemen akan memberikan kegunaan dan pembuatan keputusan lebih baik dalam pengembangan sistem.

Beberapa peran penting lainnya dari keterlibatan top manajemen meliputi fungsinya dalam setiap tahap siklus pengembangan sistem (*System Development Life Cycle* (Ragunatan & Ragunatan, 1988) dalam Rina Trisnawati (1998). Dukungan manajemen puncak juga meliputi penyusunan sasaran atau penilaian tujuan, pengevaluasian usulan proyek pengembangan sistem informasi, mendefinisikan informasi dan pemrosesan yang dibutuhkan, melakukan review program dan rencana pengembangan sistem informasi (Cerullo, 1980 dalam Choe, 1996), selain dari itu adalah meliputi jaminan pendanaan dan menentukan prioritas pengembangan sistem (Doll, 1985 dalam Choe, 1996). Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa dukungan top manajemen memiliki peranan penting dan menentukan dalam keberhasilan pengembangan sistem. Seperti yang diungkapkan Rockart (1979) dalam Rina Trisnawati (1998), bahwa dukungan yang diberikan oleh top manajemen kepada sistem informasi organisasi dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan efektivitas penerimaan sistem informasi dalam organisasi, dan keberhasilan semua kegiatan yang berhubungan dengan sistem informasi (Lucas 1981; Ragunathan dan Ragunatan, 1988) dalam Soegiharto (2001).

Dalam riset-riset penelitian sistem informasi, dukungan top manajemen terhadap *CBIS* telah menjadi perhatian sejumlah penelitian. Konsep-konsep manajemen yang diadvokasi meliputi pandangan sistem informasi sebagai suatu bisnis dalam bisnis,

memahami pendekatan kontigensi terhadap manajemen dan menganalisis portfolio perusahaan dari proyek yang sekarang dan yang potensial (McFarlan dan McKenney, 1983 ) dalam Soegiharto (2001), mengelola sumber daya informasi dengan komite (Nolan, 1979), mengembangkan rencana-rencana srategik bagi fungsi sistem informasi (King dan Rodriquez, 1978).

### **2.1.13 Formalisasi Pengembangan Sistem**

Formalisasi merupakan aturan-aturan dan prosedur-prosedur yang didesain untuk mengatasi kontinjensi yang dihadapi oleh organisasi (Hall, 1982), tingkat dimana suatu organisasi menggunakan peraturan dan prosedur tertulis (Gibson, 1985), termasuk instruksi serta komunikasi yang bersifat tertulis (Pught, *et al.*, 1968) dalam Hall (1982) untuk menentukan tingkah laku karyawannya. Dengan demikian formalisasi menunjukkan adanya kejelasan peraturan dan prosedur yang didokumentasikan dan dilaporkan dan merupakan mekanisme organisasi yang berguna untuk memastikan keseragaman dalam proses bisnis. Tingkat formalisasi akan rendah jika anggota organisasi mampu melakukan penilaian dan pengawasan terhadap diri sendiri dengan baik, sebaliknya apabila anggota organisasi dipandang tidak mampu membuat keputusan untuk diri mereka sendiri dan memerlukan banyak aturan sebagai pedoman bagi perilaku mereka, maka formalisasi akan menjadi sangat tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Neal dan Rander (1973) dalam Soegiharto (2001) menunjukkan hubungan positif empiris antara riset operasional/keberhasilan kelompok manajemen sains dan formalisasi dan pembentukan prosedural riset operasional/manajemen sains. Penelitian yang lain juga menunjukkan bahwa formalisasi pengembangan sistem mempengaruhi keberhasilan implementasi SI (Lee dan Kim,

1992). Suatu organisasi cenderung memformalisasi pengembangan SI karena organisasi tersebut perlu meningkatkan komunikasi dan koordinasi antara pengembang sistem dan pengguna, atau antara pengembang dari sistem-sistem spesifik.

Dalam suatu survei terhadap 294 orang, Thayer, *et al.* (1981) dalam Soegiharto (2001) menunjukkan bahwa para profesional komputer percaya bahwa “menggunakan atau memaksakan standar, prosedur dan dokumentasi (yang ada)” akan memecahkan masalah-masalah yang berhubungan dengan teknik *software*.

#### **2.1.14 Pelatihan dan Pendidikan Pengguna**

Secara implisit Brady (1967) dan Dickson, *et al.*, (1980) dalam Soegiharto (2001) menyatakan dalam temuan mereka bahwa pendidikan/pelatihan yang berhubungan dengan SI mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi SI di seluruh organisasi. Sedangkan aspek penerimaan teknologi komputer bergantung pada teknologi itu sendiri dan tingkat keahlian individu dalam menggunakannya (Nelson, 1990) dalam Igbaria (1995). Oleh karena itu, pelatihan pengguna dan pengalaman memakai komputer diketahui berhubungan negatif dengan kecemasan komputer, dan berhubungan positif dengan kemanfaatan karena menghilangkan perilaku ketakutan/*anxiety*.

Nelson dan Cheney (1987) secara empiris mengevaluasi suatu model konseptual tentang bagaimana pelatihan dapat mempengaruhi penerimaan sistem informasi dalam organisasi. Hasil-hasil menunjukkan bahwa suatu hubungan positif terdapat antara pelatihan yang berkaitan dengan komputer dan penerimaan individual dengan kemampuan orang tersebut yang berkaitan dengan komputer, dan suatu hubungan positif terdapat antara kemampuan yang berkaitan dengan komputer dari seorang pengguna

akhir dan penerimaan orang tersebut akan produk-produk sistem informasi dan teknologi.

### **2.1.15 Komite Pengendalian SI**

Choe (1996) mengemukakan fungsi penting komite pengendali dalam pengembangan SI yakni : 1) menyusun petunjuk aktivitas SI, 2) pendistribusian (*rationing*) sumber daya, 3) menyusun struktur departemen SI, 4) menyusun staf (*staffing*) personil SI, dan 5) memberikan nasehat (*advice*) dan audit terhadap aktivitas SI. Sementara Doll (1985) menyarankan bahwa komite tersebut lebih aktif dalam mendiskusikan kebijakan berkaitan dengan pengembangan SI, lebih tepat untuk mendiskusikan bagaimana SI dapat memberikan kontribusi kepada pencapaian tujuan-tujuan organisasi, dan bagaimana proses pengembangan sistem dikelola. Berdasarkan paparan tersebut dapat diketahui bahwa komite ini merupakan sekelompok orang yang memiliki tugas sebagai konsultan yang memberikan masukan dan saran-saran kepada top manajemen berkenaan dengan kebijakan dan aktivitas pengembangan SI yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja SI.

Penelitian oleh Choe (1996) memberikan bukti adanya pengaruh komite pengendali SI terhadap kinerja SIA. Dia menemukan bahwa penggunaan sistem sebagai wakil/pengganti dari kinerja SIA lebih tinggi dalam organisasi yang tidak mempunyai komite pengendali dan menemukan kepuasan pengguna SIA, sebagai wakil/pengganti kinerja SIA lainnya, tidak terpengaruh oleh eksistensi atau non-eksistensi (tidak adanya) komite pengendali SI. Sedangkan studi yang dilakukan Doll (1985) dalam Dedi Rusdi (2002) yang melakukan interview terhadap manajer puncak sistem informasi di 33 organisasi menyimpulkan temuannya bahwa perusahaan dengan pengembangan

sistem informasi manajemen yang lebih berhasil adalah lebih dari dua kalinya (55% *versus* 23%) dalam menggunakan komite pengarah eksekutif untuk memberikan pedoman bagi manajemen puncak dibandingkan perusahaan yang kurang berhasil dalam mengembangkan sistem informasi manajemen. Dia juga menemukan bahwa organisasi-organisasi dengan komite pengendali cenderung mempunyai proses perencanaan SI yang formal dan komitmen yang lebih kuat untuk pendanaan SI jangka panjang.

Begitu pula Drury (1985) dalam Soegiharto (2001) menemukan bahwa komite pengendali SI efektif dalam konteks masalah-masalah manajerial seperti mengarahkan perhatian top manajemen kepada SI, mendapatkan keterlibatan pengguna, dan meningkatkan kesadaran akan kebutuhan pengguna SI.

#### **2.1.16 Lokasi Departemen SI**

Gibson dan Nolan (1974) dalam Soegiharto (2001) mengajukan bahwa dalam tahap permulaan akan ekonomis bila meletakkan unit EDP (*Electronic Data Processing*) dalam departemen dimana EDP tersebut pertama-tama dan sangat sering diterapkan, dalam akuntansi dan untuk menjaga bahwa departemen tersebut bertanggung jawab untuk suatu pengenalan sistem yang berjalan lancar dan pengendalian biaya serta keuntungan yang baik. Namun demikian, departemen dimana komputer akan digunakan pertama kali mungkin bukan merupakan lokasi terbaik untuk fasilitas EDP nantinya.

Ein-Dor dan Segev (1982), setelah menganalisis data dan studi-studi kasus, juga mengusulkan bahwa praktek yang paling umum tampaknya adalah mendirikan unit-unit informasi di daerah atau bagian yang membutuhkan aplikasi awal. Sebagai akibatnya, terdapat suatu distribusi lokasi awal yang luas. Penelitian oleh Raymond (1985) secara

empiris mendapatkan bukti hubungan positif signifikan antara rank departemen SI dan sukses sistem.

Akan tetapi penelitian-penelitian berikut nampaknya tidak mendukung Raymond (1985) seperti halnya penelitian Choe (1996) yang telah meneliti secara empiris perbedaan dalam kinerja SIA antara perusahaan-perusahaan yang menempatkan departemen SI mereka secara independen di dalam departemen lainnya. Choe (1996) menemukan bahwa tidak terdapat perbedaan dalam kinerja SIA antara perusahaan-perusahaan tersebut. Begitu pula Franz & Robey (1986), dan Soegiharto (2001) keduanya tidak menemukan perbedaan signifikan antara perusahaan yang memiliki departemen yang independen dengan yang tidak.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja SIA dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 2.2**  
**Rangkuman Hasil Penelitian Terdahulu**

Peneliti	Variabel	Sampel	Alat Analisis	Hasil
Choe, Jong-Min (1996)	$X_1=Top\ Managem.\ Support$ $X_2=Capability\ of\ IS\ Personnel$ $X_3=User\ Involvement$ $X_4=Formalization\ of\ System\ Develop.$ $X_5=Organiz.\ Size$ $X_6=Level\ of\ IS\ Evolution$ $Y_1=User\ Satisfaction$ $Y_2=System\ Usage$	78 perusahaan di Korea yang meliputi jenis <i>manufacturing, construction/engineering, retail/wholesale, financing/insurance</i>	Pearson Correlation	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat hubungan positif signifikan antara partisipasi pengguna dengan kepuasan dan penggunaan sistem</li> <li>2. Terdapat hubungan positif signifikan antara kapabilitas personil SI, dan tingkat evolusi SI dengan penggunaan sistem</li> <li>3. Ukuran organisasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna</li> </ol>
	$X_1=User\ Training$		T-test &	1. Penggunaan sistem

	<p>&amp; Education;  <math>X_2</math>=Steering Committees;  <math>X_3</math>=Location of IS Department  <math>Y_1</math>=User Satisfaction  <math>Y_2</math>=System Usage</p>		Mann-Whitney Test.	<p>lebih tinggi pada organisasi yang tidak mempunyai steering committees</p> <p>2. Penggunaan sistem lebih tinggi pada organisasi yang mempunyai program diklat</p> <p>3. Tidak ada perbedaan kinerja SIA berkaitan dengan lokasi departemen SI.</p>
Soegihar to (2001)	<p><math>X_1</math>= User Involvement  <math>X_2</math>= Technical Capability of IS Personnel  <math>X_3</math>= Organization Size  <math>X_4</math>= Managem. Support  <math>X_5</math>= Formalization of IS Development  <math>Y_1</math>=User AIS Satisfaction  <math>Y_2</math>=User AIS Use</p> <p><math>X_1</math>=User Training &amp; Education Program;  <math>X_2</math>=IS Steering Committees;  <math>X_3</math>=Location of IS Department  <math>Y_1</math>=User AIS Satisfaction  <math>Y_2</math>=User AIS Use</p>	45 perusahaan di Australia (manufacturing; mining & exploration; services, wholesaler & Retail Trade; Transp., comm., & utilities; health service & hospitals; other)	<p>Korelasi Product Moment Pearson</p> <p>Mann-Whitney Test.</p>	<p>1. Terdapat korelasi positif signifikan antara keterlibatan pengguna dengan penggunaan sistem</p> <p>1. Kinerja SIA lebih tinggi dalam organisasi yang tidak mempunyai komite pengendalian dibandingkan dengan organisasi yang mempunyai komite pengendali</p> <p>2. Tidak terdapat perbedaan signifikan dalam kepuasan pengguna antara perusahaan yang mempunyai dan tidak mempunyai program diklat</p> <p>3. Tidak ada perbedaan signifikan dalam kinerja SIA sebagai konsekuensi kemandirian atau ketergantungan lokasi departemen SI</p>

Penelitian yang dilakukan oleh Choe (1996) terhadap 78 perusahaan di Korea mendapati hasil terdapat hubungan positif signifikan antara partisipasi pengguna dengan kepuasan dan penggunaan sistem hal ini berarti jika keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem meningkat, maka kinerja SIA juga akan meningkat.

Selain itu, terdapat pula hubungan positif signifikan antara kapabilitas personil SI, tingkat evolusi SI, dengan penggunaan sistem. Begitu pula ukuran organisasi memiliki hubungan positif dengan kepuasan pengguna, hal ini mengindikasikan bahwa kinerja SIA menjadi tinggi pada organisasi yang berukuran besar.

Sedangkan perbedaan kinerja SIA ditunjukkan oleh hasil bahwa penggunaan sistem lebih tinggi pada organisasi yang tidak mempunyai komite pengendali, oleh karena itu hasil ini menunjukkan hubungan yang terbalik. Perusahaan yang memiliki program diklat menunjukkan penggunaan sistemnya lebih tinggi, artinya bahwa kinerja SIA dapat ditingkatkan dengan program diklat pengguna. Dalam hal lokasi departemen SI, menunjukkan tidak ada perbedaan pada tingkat kinerja SIA antara perusahaan yang lokasi departemen SIA-nya independen dengan yang tidak.

Penelitian sejenis juga dilakukan oleh Soegiharto (2001) terhadap 45 perusahaan di Australia. Studinya mendapati hasil bahwa satu-satunya korelasi positif signifikan adalah antara keterlibatan pengguna dan penggunaan sistem. Ini berarti pengaruh dari keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem terhadap kegunaan sistem substansial. Penelitian ini tidak menemukan hubungan antara keterlibatan pengguna dan kepuasan pengguna, kapabilitas personil SI dan kinerja SIA, dukungan manajemen dan kinerja SIA, formalisasi pengembangan SI dan kepuasan pengguna.

Hasil uji beda kinerja SIA didapati beberapa kesimpulan bahwa kinerja SIA lebih tinggi dalam organisasi yang tidak mempunyai komite pengendalian dibandingkan

dengan organisasi yang mempunyai komite pengendali, tidak terdapat perbedaan signifikan dalam kepuasan pengguna antara perusahaan yang mempunyai dan tidak mempunyai program diklat, dan tidak ada perbedaan signifikan dalam kinerja SIA sebagai konsekuensi kemandirian atau ketergantungan lokasi departemen SI.

Perbedaan temuan yang didapati oleh kedua penelitian tersebut, menarik peneliti untuk menguji kembali pengaruh faktor-faktor *influence* terhadap kinerja SIA.

### 2.3 Kerangka Pemikiran Teoretis

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini diambil dari penelitian Soegiharto (2001) yang menetapkan dua variabel dependen yaitu kepuasan pengguna SIA dan penggunaan SIA sebagai wakil dalam mengukur kinerja SIA. Keterlibatan pengguna dalam pengembangan SIA, kapabilitas teknik personal SIA, ukuran organisasi, dukungan manajemen, formalisasi pengembangan SI, program pelatihan dan pendidikan pengguna, komite pengendali, dan lokasi departemen SI, yang telah diteliti secara kritis dalam penelitian faktor implementasi sebelumnya dimasukkan sebagai variabel-variabel independen (Soegiharto, 2001).

Kerangka pemikiran teoritis yang ditampilkan berikut ini menggambarkan kerangka pemikiran hipotesis regresi (H1.1-H1.5) yang menunjukkan pengaruh lima variabel independen yang terdiri atas variabel-variabel keterlibatan pengguna dalam pengembangan SIA, kapabilitas teknik personal SIA, ukuran organisasi, dukungan manajemen, dan formalisasi pengembangan SI terhadap dua variabel dependen kepuasan pengguna SIA dan penggunaan SIA, sebagaimana tampak pada Gambar 2.2 berikut. Sedangkan untuk hipotesis uji beda tingkat kinerja SIA yang diuji dengan Mann Whitney U-test (H2.1-H2.3) tidak ditampilkan dalam kerangka pemikiran teoritis ini.



### **Pengaruh Kapabilitas Personal SI terhadap Kinerja SIA**

Banyak peneliti mengasumsikan bahwa tingkat pengetahuan komputer pengguna akhir secara langsung mempengaruhi kepuasan dengan suatu *CBIS* (Bruwer 1984; Hirschheim 1985; Nelson dan Cheney 1987) dalam Soegiharto (2001). Sejalan dengan asumsi tersebut, Choe (1996) menemukan hubungan positif antara kapabilitas personal SIA dan penggunaan sistem.

Dalam penelitian yang lainnya, Montazemi (1988) menemukan bahwa tingkat pengetahuan komputer pengguna akhir mempengaruhi kepuasan dan apresiasi (penghargaan) terhadap *CBIS*. Pengamatan tersebut memperkuat persepsi Hirschheim (1985), Nelson dan Cheney (1987). Huff dan Munro (1985) dalam Soegiharto (2001) juga menemukan bahwa kapabilitas personal SI berpengaruh kepada kualitas desain dan kinerja SI. Berdasarkan temuan-temuan tersebut, Hipotesis 1.2 dinyatakan sebagai berikut:

H1.2 : Terdapat pengaruh positif signifikan kapabilitas personal SI terhadap kinerja SIA

### **Pengaruh Ukuran Organisasi terhadap Kinerja SIA**

Banyak peneliti berpendapat bahwa ukuran organisasi secara positif berhubungan dengan keberhasilan SI, karena dana atau dukungan sumber daya lebih memadai dalam organisasi yang lebih besar (Ein-Dor dan Segev 1978; Raymond 1990) dalam Choe (1996). Jika sumber daya tidak memadai, akan memungkinkan perancang sistem tidak dapat mengikuti prosedur pengembangan normal dengan memadai, dengan demikian meningkatkan resiko kegagalan sistem. Berdasarkan pendapat tersebut, dinyatakan hipotesis 1.3 sebagai berikut:

H1.3 : Terdapat pengaruh positif signifikan ukuran organisasi terhadap kinerja SIA.

### **Pengaruh Dukungan Top Manajemen terhadap Kinerja SIA**

DeLone (1988), dan Choe (1996) telah mengajukan dan secara empiris menguji bahwa dukungan top manajemen mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja SIA melalui berbagai macam kegiatan. Top manajemen bertanggung jawab atas penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi. Tingkat dukungan yang diberikan oleh top manajemen bagi sistem informasi organisasi dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi (Raghunathan dan Raghunathan, 1988).

Untuk mempelajari pengaruh dukungan top manajemen terhadap kinerja SIA, hipotesis 1.4 dapat dinyatakan sebagai berikut:

H1.4 : Terdapat pengaruh positif signifikan dukungan top manajemen terhadap kinerja SIA

### **Pengaruh Formalisasi Pengembangan Sistem terhadap Kinerja SIA**

Penelitian yang dilakukan oleh Neal dan Rander (1973) dalam Soegiharto (2001) secara empiris menunjukkan hubungan positif antara riset operasional atau keberhasilan kelompok manajemen sains dan formalisasi dengan proseduralisasi riset operasi atau manajemen sains. Dalam masalah sistem informasi, hubungan antara formalisasi pengembangan sistem dan keberhasilan SI diusulkan dan diuji secara empiris oleh Lee dan Kim (1992) dan Thayer, *et al.* (1981) dalam Choe (1996). Keduanya mengusulkan bahwa formalisasi pengembangan sistem mempengaruhi keberhasilan implementasi SI.

Berdasarkan pendapat tersebut, hipotesis 1.5 dinyatakan sebagai berikut:

H1.5 : Terdapat pengaruh positif signifikan formalisasi pengembangan sistem terhadap kinerja SIA

### **Pelatihan dan Pendidikan Pengguna dan Kinerja SIA**

Dengan pelatihan dan pendidikan, pengguna bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka dan kesungguhan serta keterbatasan SI dan kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kinerja (Montazemi, 1988).

Riset Holmes dan Nicholls (1988) menunjukkan bahwa pelatihan formal berpengaruh terhadap penyiapan informasi akuntansi. Para peneliti lainnya telah mengajukan hubungan positif diantara pelatihan pengguna, sikap pengguna dan keberhasilan SI (Cheney, *et al.*, 1986; Sanders dan Courtney, 1985; Yaverbaum dan Nosek, 1992; Nelson dan Cheney 1987) dalam Soegiharto (2001) atau Choe (1996).

Berdasarkan pendapat dan temuan diatas, dinyatakan hipotesis 2.1 sebagai berikut:

H2.1 : Kinerja SIA lebih tinggi di dalam suatu organisasi yang memiliki program pelatihan dan pendidikan pengguna dibandingkan dengan organisasi yang tidak memiliki program pelatihan dan pendidikan pengguna.

### **Komite Pengendali SI dan Kinerja SIA**

Komite pengendali mempunyai pengaruh pada kinerja SI melalui fungsi penting seperti menetapkan arah bagi kegiatan-kegiatan SI, menstrukturisasi departemen SI dan menetapkan staf personil SI, (Nolan, 1979; Olson dan Ives, 1981) dalam Choe (1996). Begitu pula Ein-Dor dan Segev (1978) dan Drury (1985) dalam Soegiharto (2001) juga berpendapat bahwa fungsi kunci dari komite pengendali berpengaruh terhadap kinerja SI.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, hipotesis 2.2 dinyatakan sebagai berikut:

H2.2: Kinerja SIA lebih tinggi dalam organisasi yang terdapat suatu komite pengendali SI dibandingkan dengan organisasi yang didalamnya tidak terdapat komite pengendali SI.

### **Lokasi Departemen SI dan Kinerja SIA**

Beberapa penelitian menyatakan bahwa lokasi departemen SI atau manager SI secara positif berhubungan dengan keberhasilan SI (Cheney, *et al.*, 1986; Franz dan Robey, 1986; Raymond, 1985 dalam Choe, 1996) juga menemukan hubungan positif antara lokasi departemen SI dan keberhasilan SI. Untuk mempelajari pengaruh lokasi departemen SI terhadap kinerja SI, dinyatakan hipotesis 2.3 sebagai berikut:

H2.3 : Kinerja SIA lebih tinggi dalam suatu organisasi yang departemen SI-nya independen dibandingkan dengan suatu organisasi yang departemen SI-nya tidak independen

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Sumber Data**

##### **3.1.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui pengiriman kuesioner kepada responden. Pendapat kepala bagian/departemen akunting diharapkan diperoleh untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan untuk mengukur persepsi pengguna dalam hubungannya baik dengan faktor pengaruh maupun kinerja SIA khususnya subsistem *general ledger*.

##### **3.1.2 Sumber Data**

Sumber data yang dimaksud adalah jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang merupakan perwujudan persepsi pengguna dalam hubungannya baik dengan faktor pengaruh maupun kinerja SIA.

#### **3.2 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi Penelitian**

Populasi penelitian ini adalah perusahaan-perusahaan manufaktur skala menengah dan besar yang berkedudukan di wilayah administratif Kabupaten Cirebon dan Kota Cirebon. Jumlah populasi penelitian ini sebanyak 333 buah yang terdiri dari 65 perusahaan besar (Kabupaten 17 perusahaan dan Kota 48 perusahaan) dan 268 perusahaan menengah (Kabupaten 121 perusahaan dan Kota 147 perusahaan). Data populasi diperoleh dari Direktori Industri tahun 2002 yang diterbitkan oleh masing-

masing Kantor Biro Pusat Statistik Kabupaten Cirebon dan Kantor Biro Pusat Statistik Kota Cirebon. Populasi ini ditetapkan sebagai unit analisis.

Kabupaten Cirebon dan Kota Cirebon dipilih sebagai tempat penelitian karena merupakan pusat industri di wilayah III Cirebon yang secara geografis memiliki potensi yang tinggi dalam sektor industri di bagian timur wilayah provinsi Jawa Barat. Selain itu, berdasarkan data statistik, laju pertumbuhan ekonomi Kabupaten Cirebon dalam kurun waktu 2000-2001 mencapai angka PDRB (Produk Domestik Regional Bruto berdasarkan harga konstan) yang cukup tinggi yakni 4,88% dari pertumbuhan rata-rata Jawa Barat 4,95%. Laju pertumbuhan menurut sektor, untuk industri dicapai angka 3,94% diatas sektor konstruksi/bangunan (1,62%), perdagangan, hotel, dan restoran (2,82%) dan jasa (3,77%). Kontribusi sektor industri kabupaten Cirebon terhadap PDRB Jawa Barat (yang terdiri dari 27 Kabupaten dan Kota) sebesar 11,30%, ini berarti bahwa sektor industri di kabupaten Cirebon dapat memberikan kontribusi yang cukup tinggi terhadap PDRB Jawa Barat.

Begitu pula laju pertumbuhan ekonomi Kota Cirebon dalam kurun waktu 1997-2001 mencapai angka PDRB (Produk Domestik Regional Bruto berdasarkan harga konstan) yang cukup tinggi yakni 4,31%. Laju pertumbuhan menurut lapangan usaha dalam tiga tahun terakhir menunjukkan angka menggembirakan yakni pada tahun 1999 sebesar 3,01%, dan tahun 2000 sebesar 2,52%, sedangkan pada 2001 meningkat menjadi 4,60%. Dalam hal kontribusi sektor terhadap PDRB, sektor industri menduduki ranking tertinggi dengan nilai 33,89% mengalahkan sektor perdagangan (30,38%) dan sektor jasa (8,01%) (BPS Kota Cirebon, 2002). Berdasarkan data tersebut, peneliti memandang bahwa pemilihan obyek penelitian terhadap sektor industri di Kabupaten dan Kota Cirebon representatif untuk dilakukan.

Kriteria ukuran organisasi menggunakan jumlah karyawan sebagai kriteria ukuran yang paling umum digunakan oleh para peneliti (DeLone, 1988; Raymond, 1985) ukuran organisasi dalam penelitian ini mengacu kepada rumusan versi Biro Pusat Statistik (BPS) bahwa perusahaan menengah adalah perusahaan yang memiliki tenaga kerja antara 20 sampai dengan 99 orang, sedangkan perusahaan yang memiliki tenaga kerja lebih dari 100 orang diklasifikasikan kedalam perusahaan besar.

### **3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel**

Pemilihan sampel dilakukan secara stratifikasi acak bertujuan (*stratified purposive random sampling*) yakni anggota populasi adalah perusahaan besar dan menengah yang menggunakan *CBIS* (sistem akuntansi berbasis komputer) dan setiap populasi yang memenuhi kriteria ini mendapatkan kesempatan yang sama menjadi sampel penelitian. Mengacu kepada formula Rao (1996), maka jumlah sampel yang representatif dalam penelitian ini adalah 77 buah. Jumlah sampel ini memenuhi justifikasi model dari Sekaran (2000) bahwa dalam penelitian regresi berganda jumlah sampel yang disarankan sebanyak sepuluh kali atau lebih dari jumlah variabel yang diamati.

### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dikumpulkan dengan cara mengirimkan kuesioner kepada responden melalui pos (*mail questionnaires*), *enumerator* dan oleh peneliti langsung.

### **3.4 Definisi Operasional Variabel**

#### **3.4.1 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka (Ives, *et al.*, 1983). Variabel ini diukur dengan instrumen yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Seddon & Yip (1992) yang menggunakan 12 item 7 point skala Likert.

#### **3.4.2 Penggunaan Sistem Informasi**

Penggunaan Sistem Informasi menunjukkan frekuensi penggunaan dan kesediaan menggunakan sistem (Choe, 1996). Diukur dengan 2 item 7 point skala Likert dari instrumen yang dikembangkan Choe (1996).

#### **3.4.3 Keterlibatan Pengguna**

Keterlibatan pengguna merupakan keterlibatan dalam proses pengembangan sistem oleh anggota organisasi atau anggota dari kelompok pengguna target (Olson & Ives, 1981 dalam Choe, 1996). Pengguna SIA diminta untuk menskala partisipasi mereka dan pengaruhnya dalam pengembangan SIA. Dalam studi ini derajat partisipasi oleh pengguna dalam seluruh proses implementasi SIA diukur dengan 2 item 7 point skala Likert (Soegiharto, 2001).

#### **3.4.4 Kapabilitas Personal SI**

Kapabilitas personal SI dibedakan kedalam kemampuan spesialis dan kemampuan generalis. Kemampuan spesialis meliputi teknik-teknik disain sistem yang berhubungan dengan suatu sistem tertentu, komputer, dan model. Sedangkan

kemampuan generalis berkaitan dengan teknik-teknik yang berhubungan dengan organisasi, manusia, dan masyarakat (Benbasat, *et al.*, 1980) dalam Choe (1996). Kapabilitas personil sistem informasi diukur dengan menggunakan rata-rata tingkat pendidikan personil SI (Soegiharto, 2001).

#### **3.4.5 Ukuran Organisasi**

Ukuran organisasi diukur berdasarkan volume penjualan atau pendapatan premium dan jumlah karyawan (Ein-Dor Segev, 1982; Harris dan Katz, 1991; Raymond, 1990). Jumlah karyawan adalah kriteria ukuran yang paling umum digunakan oleh peneliti (DeLone, 1988). Dalam penelitian ini, ukuran organisasi diukur dengan jumlah karyawan (Soegiharto, 2001).

#### **3.4.6 Dukungan Top Manajemen**

Dukungan top manajemen dalam penelitian ini diartikan sebagai pemahaman top manajemen tentang sistem komputer dan tingkat minat, dukungan, dan pengetahuan tentang SI atau komputerisasi (Lee & Kim, 1992). Variabel ini diukur dengan instrumen yang dikembangkan oleh Choe (1996) dalam Soegiharto (2001) dengan 2 item 7 point skala Likert untuk mengukur sikap top manajemen, dan 3 item 7 point skala likert untuk mengukur tingkat keterlibatan top manajemen dalam perencanaan dan pengendalian SI

#### **3.4.7 Formalisasi Pengembangan SI**

Formalisasi adalah upaya dimana tugas dalam proses pengembangan sistem didokumentasikan secara sistematis (Lee & Kim, 1992), atau tingkat dimana suatu organisasi menggunakan peraturan dan prosedur tertulis untuk menentukan tingkah laku

karyawannya (Gibson, 1985). Dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai prosedur yang diterapkan untuk formalisasi pengembangan sistem. Instrumen terdiri dari lima item dari Choe (1996) dalam Soegiharto (2001) yang mengukur status saat ini dari prosedur pengendalian proyek.

#### **3.4.8 Pelatihan dan Pendidikan Pengguna**

Pelatihan dan Pendidikan Pengguna didefinisikan sebagai usaha secara formal untuk tujuan transfer pengetahuan SI yang disyaratkan yang meliputi konsep-konsep SI, kemampuan teknis, kemampuan organisasi, dan pengetahuan mengenai produk-produk SI spesifik (Choe, 1996). Pelatihan dan pendidikan pengguna diukur dengan pertanyaan apakah terdapat pelatihan dan pendidikan yang berkaitan dengan sistem informasi yang disediakan oleh perusahaan atau departemen (Soegiharto, 2001).

#### **3.4.9 Komite Pengendalian SI**

Yang dimaksud Komite Pengendalian SI pada penelitian ini adalah komite pengarah eksekutif yang bertugas memberikan pedoman/arahan kepada eksekutif dalam pengembangan sistem informasi (Doll, 1985) dalam Dedi Rusdi (2002), diukur dengan menanyakan apakah perusahaan mempunyai komite pengendali untuk sistem informasi (Soegiharto, 2001).

#### **3.4.10 Lokasi Departemen SI**

Lokasi departemen SI adalah lokasi unit SI dalam perusahaan. Diukur dengan menanyakan apakah departemen SI responden merupakan departemen yang terpisah atau terletak di dalam departemen lainnya (Soegiharto, 2001).

### 3.5. Teknik Analisis

#### 3.5.1 Statistik Deskriptif

Peneliti menggunakan statistik deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai demografi responden penelitian dan deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian untuk mengetahui angka rerata (*mean*) dan standar deviasi.

#### 3.5.2 Uji Kualitas Data

Peneliti tetap melakukan uji kualitas data walaupun instrumen yang digunakan pernah digunakan dalam penelitian Soegiharto (2001), (kecuali untuk variabel kepuasan pengguna). Pengujian yang dimaksudkan adalah :

- a. Uji konsistensi internal (reliabilitas instrumen) dimaksudkan untuk menguji konsistensi kuesioner dalam mengukur konstruk yang sama jika dilakukan pengukuran kembali dari waktu ke waktu oleh orang lain (Ghozali, 2001). Pengujian ini dilakukan dengan menghitung koefisien *Cronbach alpha* dari masing-masing instrumen dalam satu variabel. Instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 (Nunally, 1978 dalam Ghozali, 2001).
- b. Uji validitas konstruk (*construck validity*) digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner dalam mengukur suatu konstruk (Ghozali, 2001). Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan analisis faktor terhadap nilai setiap variabel.

#### 3.5.3 Teknik Pengujian

Peneliti juga menguji asumsi klasik yang melekat pada persamaan model regresi yang meliputi uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, dan uji

normalitas. Secara teoritis model yang digunakan dalam penelitian ini akan menghasilkan nilai parameter model praduga yang sah bila dipenuhi asumsi klasik regresi tersebut.

### 3.5.4 Pengujian Hipotesis

Pengolahan data statistik menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) Release 11. Pengujian hipotesis menggunakan tingkat keyakinan (*confidence level*) 95%. Hipotesis regresi (H1.1, H1.2, H1.3, H1.4, dan H1.5) diuji dengan menggunakan uji t, uji F, regresi berganda, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan uji satu sisi (*1-tailed sig.*). Sedangkan hipotesis uji beda (H2.1, H2.2, dan H2.3) diuji dengan menggunakan Mann Whitney U-test dengan dua sisi (*2-tailed sig.*).

#### 1. Uji t (Parsial)

Uji t atau t-test dengan rumus (Jalaluddin Rakhmat, 2000 : 149) sebagai berikut :

$$t = \frac{r}{\sqrt{1 - r^2}} \sqrt{n - 2}$$

Keterangan =

r = Koefisien korelasi product moment

t = Deviasi harga kritis yang dicari

n = Jumlah sampel

Digunakan untuk mengetahui berapa besar pengaruh secara parsial variabel keterlibatan, kapabilitas, ukuran organisasi, dukungan top manajemen, dan formalisasi terhadap kepuasan pengguna SIA dan penggunaan SIA.

Penentuan pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

1. Apabila  $t$  hitung  $\geq t$  tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh positif signifikan variabel bebas terhadap kinerja SIA.
2. Apabila  $t$  hitung  $< t$  tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh positif signifikan variabel bebas terhadap kinerja SIA.

## 2. Uji F

Pengujian hipotesis menggunakan uji F dengan rumus (Sutrisno Hadi, 2000 : 39) :

$$F = \frac{R^2 (N - m - 1)}{m (1 - R^2)}$$

Keterangan :

F = Harga F hitung

R = Koefisien regresi berganda

N = Jumlah sampel

m = Jumlah variabel bebas

Pengujian hipotesis menggunakan uji F dengan penerimaan atau penolakan hipotesis sebagai berikut :

1. Apabila  $F$  hitung  $\geq F$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
2. Apabila  $F$  hitung  $< F$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

$H_0$  = Tidak terdapat pengaruh positif signifikan dari kelima variabel bebas terhadap kinerja SIA secara simultan

$H_a$  = Terdapat pengaruh positif signifikan dari kelima variabel bebas terhadap kinerja SIA secara simultan

## 3. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel-variabel keterlibatan, kapabilitas, ukuran organisasi, dukungan top

manajemen, dan formalisasi terhadap kinerja SIA (kepuasan pengguna SIA, dan penggunaan SIA). Bentuk umum persamaan regresi linear dengan lima variabel bebas adalah sebagai berikut :

$$Y_1 = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 \quad (1)$$

$$Y_2 = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 \quad (2)$$

**Keterangan :**

$Y_1$  = Kepuasan Pengguna SIA

$Y_2$  = Penggunaan SIA

$b$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Keterlibatan Pengguna

$X_2$  = Kapabilitas Personil SIA

$X_3$  = Ukuran Organisasi

$X_4$  = Dukungan Top Manajemen

$X_5$  = Formalisasi Pengembangan SI

#### 4. Koefisien Determinasi

Adapun untuk mengetahui besarnya pengaruh yang diberikan oleh kelima variabel bebas terhadap variabel kinerja SIA digunakan rumus koefisien determinasi dengan rumus :  $KD = R^2 \times 100\%$ .

#### 5. Mann Whitney U-Test

Untuk mengetahui perbedaan tingkat kinerja SIA antara perusahaan yang memiliki dan tidak memiliki program pendidikan dan pelatihan pengguna, memiliki dan tidak memiliki *IS steering committee*, dan lokasi departemen SI yang independen dengan yang tidak, digunakan uji Wilcoxon Mann Whitney U-Test

dengan melihat nilai  $Z$  dan nilai probabilitasnya, dengan pengambilan kesimpulan sebagai berikut :

1. Jika  $p > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan menolak  $H_a$ , artinya tidak ada perbedaan tingkat kinerja SIA antara perusahaan yang memiliki dan tidak memiliki program pendidikan dan pelatihan pengguna, memiliki dan tidak memiliki *IS steering committee*, dan yang lokasi departemen SI-nya independen dengan yang tidak.
2. Jika  $p \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , artinya terdapat perbedaan kinerja SIA, atau kinerja SIA lebih tinggi pada perusahaan yang memiliki program pendidikan dan pelatihan pengguna, memiliki *IS steering committee*, dan lokasi yang departemen SI-nya independen dibandingkan dengan yang tidak.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Analisis Deskriptif

Penyebaran kuesioner penelitian ini dilakukan dengan pengiriman melalui kantor pos, *enumerator*, dan oleh peneliti sendiri. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi kemungkinan rendahnya tingkat respons agar diperoleh jumlah sampel yang representatif. Pengiriman melalui pos dilakukan pada tanggal 1 Juli 2003 dengan batas akhir penerimaan tanggal 15 Juli 2003. Penetapan batas waktu pengembalian ini berdasarkan informasi dari Bagian Pemasaran Kantor Pos Besar Kota Cirebon, bahwa pengiriman maupun pengembalian surat pos untuk wilayah Kabupaten dan Kota Cirebon dapat dilakukan masing-masing dalam satu hari, sehingga batas waktu pengisian kuesioner oleh responden selama 13 hari dianggap mencukupi.

Penyebaran kuesioner melalui pos ini ditujukan kepada responden yang berkedudukan di wilayah Kabupaten Cirebon yang relatif sulit ditempuh oleh para *enumerator* maupun peneliti. Sebaliknya dilakukan penyebaran oleh para *enumerator* dan oleh peneliti langsung kepada responden yang berkedudukan di wilayah Kota Cirebon dan Kabupaten Cirebon yang lokasinya mudah dijangkau. Batas waktu pengembalian untuk cara ini selama dua bulan (akhir Agustus 2003) disesuaikan dengan kesanggupan enumerator dan respon responden, mengingat pengiriman dengan cara demikian tidak dapat dilakukan serentak.

Dari jumlah 333 kuesioner yang disebarkan, kuesioner yang diisi dan dikembalikan baik melalui kantor pos maupun diterima langsung oleh para

*enumerator* dan peneliti sebanyak 95 buah atau dengan tingkat respon 28,52 persen. Setelah dilakukan editing untuk persiapan pengolahan data, terdapat 12 kuesioner yang tidak memenuhi syarat untuk diolah karena pengisiannya tidak lengkap. Dengan demikian tingkat respon akhir adalah sejumlah 83 atau 24,92 persen. Jumlah ini memenuhi syarat kecukupan sampel, dimana hasil penghitungan dengan formula yang dikemukakan Rao (1996) untuk populasi yang diketahui sebanyak 333 buah, maka jumlah sampel minimalnya adalah 77. Selain itu, jumlah ini memenuhi syarat justifikasi model regresi berganda yang dikemukakan Sekaran (2000) bahwa untuk analisis regresi berganda, jumlah sampel minimal yang disarankan adalah sepuluh kali atau lebih dari jumlah variabel yang diamati, sehingga untuk model penelitian ini minimal 70 sampel sudah mencukupi. Gambaran mengenai tingkat respon dari responden penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.1 sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Tingkat Respon**

Kuesioner yang dikirim	333 buah
Kuesioner yang tidak kembali	238 buah
Kuesioner yang kembali	95 buah
Kuesioner yang tidak dapat diolah	12 buah
Kuesioner yang dapat diolah	83 buah

Dari jumlah tersebut, secara deskriptif responden diidentifikasi sebagai berikut :

**Tabel 4.2**  
**Umur Perusahaan**

Umur Perusahaan	Jumlah	%
1-7 tahun	21	25,30
8-14 tahun	34	40,96
15-21 tahun	20	24,10
22-28 tahun	6	7,23
29-35 tahun	2	2,41
Total	83	100,00

Sumber : Data primer diolah, 2003

Pada Tabel 4.2 di atas, dapat kita lihat bahwa umur perusahaan responden paling banyak pada kisaran 8-14 tahun sebanyak 34 buah, kemudian antara 1-7 tahun sebanyak 21. Urutan berikutnya adalah perusahaan yang berumur 15-21 tahun sejumlah 20 buah, dan perusahaan yang berumur 22-28 tahun sejumlah 6 buah. Sedangkan paling sedikit adalah perusahaan yang berumur 29-35 tahun sebanyak 2 buah.

Dalam hal penggunaan komputerisasi oleh responden, dapat dilihat pada Tabel 4.3 di bawah ini.

**Tabel 4.3**  
**Lama Komputerisasi**

Lama Komputerisasi (tahun)	Jumlah	%
1-5 tahun	47	56,63
6-10 tahun	26	31,33
11-15 tahun	7	8,43
16-20 tahun	2	2,41
21-28 tahun	1	1,20
Total	83	100,00

Sumber : Data primer diolah, 2003

Berdasarkan data pada Tabel 4.3 tersebut, mayoritas responden (47) atau 56,63% menggunakan komputer dalam kegiatan bisnisnya antara 1-5 tahun.

Untuk penggunaan komputer selama 6-10 tahun sebanyak 26 perusahaan, dan paling lama menggunakan komputer adalah pada rentang 21-28 tahun hanya satu perusahaan. Dari informasi ini diperoleh keterangan bahwa sebagian besar responden masih relatif baru dalam menggunakan komputer.

**Tabel 4.4**  
**Lama Penggunaan SIA**

Lama Penggunaan SIA	Jumlah	%
1-5 tahun	55	66,67
6-10 tahun	23	27,71
11-15 tahun	4	4,82
16-20 tahun	0	0,00
21-28 tahun	1	1,20
Total	83	100,00

Sumber : Data primer diolah, 2003

Tentang penggunaan SIA, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4.4, tampak bahwa sebagian besar responden (66,27%) telah menggunakan SIA selama 1-5 tahun, dan sebagian lainnya sebanyak 27,71% lebih lama telah menggunakan SIA selama 6-10 tahun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden masih relatif baru dalam mengaplikasikan SIA berbasis komputer.

Pada tabel 4.5 berikut akan disajikan data tentang ukuran organisasi responden yang diukur berdasarkan jumlah karyawan yang mengacu kepada kriteria Biro Pusat Statistik.

**Tabel 4.5**  
**Ukuran Organisasi**

Ukuran Organisasi	Jumlah	%
Perusahaan Menengah (20-99 karyawan)	39	47
Perusahaan Besar (> 100 karyawan)	44	53
Total	83	100,00

Sumber : Data primer diolah, 2003

Responden yang diamati adalah perusahaan skala menengah yang berjumlah 39 entitas dan perusahaan skala besar sebanyak 44 entitas.

Sedangkan mengenai jenis produk yang dihasilkan oleh responden sangat bervariasi sebagaimana ditampilkan dalam Tabel 4.6 berikut ini.

**Tabel 4.6**  
**Jenis Produk yang Dihasilkan**

Keterangan	Jumlah	%
Rotan	25	30,12
Genteng	13	15,66
Makanan	9	10,84
Perabot Kayu	8	09,64
Plastik	7	08,43
Alat Rumah Tangga	3	03,61
Furniture	2	02,41
Mesin	2	02,41
Batik	2	02,41
Semen	1	01,20
Air Minum	1	01,20
Karoseri	1	01,20
Perlengkapan Mesin	1	01,20
Pembekuan Udang	1	01,20
Assembling	1	01,20
Teh Wangi	1	01,20
Minyak Kelapa	1	01,20
Obat	1	01,20
Bahan Kimia	1	01,20
Es Batu	1	01,20
Kaca	1	01,20
Total	83	100,00

Sumber : Data primer diolah, 2003

**Tabel 4.7**  
**Statistik Deskriptif**

Variabel	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan	66,06	8,975	83
Penggunaan	11,10	1,785	83
Keterlibatan	9,93	2,185	83
Kapabilitas	14,99	2,597	83
Ukuran Organisasi	197,00	371,200	83
Dukungan	28,45	4,511	83
Formalisasi	27,70	4,057	83

Sumber : Data primer diolah, 2003.

Mengacu pada perhitungan statistik deskriptif di atas, maka dapat diketahui rata-rata (mean) dan standar deviasi dari masing-masing variabel penelitian dengan sampel sebanyak 83 responden adalah sebagai berikut :

- a. Rata-rata (mean) dari variabel Kepuasan (Y1) sebesar 66,06 dengan standar deviasi sebesar 8,975.
- b. Rata-rata (mean) dari variabel Penggunaan (Y2) sebesar 11,10 dengan standar deviasi sebesar 1,785.
- c. Rata-rata (mean) dari variabel Keterlibatan (X1) sebesar 9,93 dengan standar deviasi sebesar 2,185.
- d. Rata-rata (mean) dari variabel Kapabilitas (X2) sebesar 14,99 dengan standar deviasi sebesar 2,597.
- e. Rata-rata (mean) dari variabel Ukuran Organisasi (X3) sebesar 197 dengan standar deviasi sebesar 371,2.
- f. Rata-rata (mean) dari variabel Dukungan (X4) sebesar 28,45 dengan standar deviasi sebesar 4,511.

- g. Rata-rata (mean) dari variabel Formalisasi (X5) sebesar 27,70 dengan standar deviasi sebesar 4,057.

## 4.2 Pengujian Instrumen Data

Pengujian instrumen data meliputi uji validitas (*validity test*) dan uji reliabilitas (*reliability test*), sebagaimana diuraikan berikut.

### 4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan tepat mengukur apa yang hendak diukur atau tidak (Sugiyono, 2002). Validitas ini akan ditunjukkan oleh suatu indeks yang menggambarkan seberapa jauh suatu alat ukur benar-benar menunjukkan apa yang diukur.

Pengujian validitas menggunakan korelasi *product moment* dari Pearson, yang dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor variabel.

**Tabel 4.8**  
**Rekapitulasi Hasil Perhitungan Koefisien Validitas**  
**Variabel Keterlibatan (X1)**

Butir Pertanyaan	Koefisien Validitas	r-tabel 5%	Ket
Butir No.1	0,928	0,212	Valid
Butir No.2	0,918	0,212	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2003

Hasil analisis faktor pada butir-butir variabel keterlibatan (X1) menunjukkan koefisien validitas berkisar antara 0,918 sampai 0,928, sedangkan nilai r tabel pada  $\alpha=0,05$  adalah sebesar 0,212. Oleh karena koefisien validitas seluruh butir pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel pada  $\alpha=0,05$ , yaitu 0,212,

maka inferensi yang diambil adalah butir-butir pertanyaan pada variabel keterlibatan dinyatakan valid.

**Tabel 4.9**  
**Rekapitulasi Hasil Perhitungan Koefisien Validitas**  
**Variabel Dukungan (X4)**

Butir Pertanyaan	Koefisien Validitas	r-tabel 5%	Ket
Butir No.1	0,748	0,212	Valid
Butir No.2	0,811	0,212	Valid
Butir No.3	0,846	0,212	Valid
Butir No.4	0,745	0,212	Valid
Butir No.5	0,800	0,212	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2003

Hasil analisis faktor pada butir-butir variabel dukungan (X4) menunjukkan koefisien validitas berkisar antara 0,745 sampai 0,846, sedangkan nilai r tabel pada  $\alpha=0,05$  adalah sebesar 0,212. Oleh karena koefisien validitas seluruh butir pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel pada  $\alpha=0,05$ , yaitu 0,212, maka inferensi yang diambil adalah butir-butir pertanyaan pada variabel dukungan dinyatakan valid.

**Tabel 4.10**  
**Rekapitulasi Hasil Perhitungan Koefisien Validitas**  
**Variabel Formalisasi (X5)**

Butir Pertanyaan	Koefisien Validitas	r-tabel 5%	Ket
Butir No.1	0,745	0,212	Valid
Butir No.2	0,660	0,212	Valid
Butir No.3	0,796	0,212	Valid
Butir No.4	0,835	0,212	Valid
Butir No.5	0,778	0,212	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2003

Hasil analisis faktor pada butir-butir variabel formalisasi (X5) menunjukkan koefisien validitas berkisar antara 0,660 sampai 0,796, sedangkan nilai r tabel

pada  $\alpha=0,05$  adalah sebesar 0,212. Oleh karena koefisien validitas seluruh butir pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel pada  $\alpha=0,05$ , yaitu 0,212, maka inferensi yang diambil adalah butir-butir pertanyaan pada variabel formalisasi dinyatakan valid.

**Tabel 4.11**  
**Rekapitulasi Hasil Perhitungan Koefisien Validitas**  
**Variabel Kepuasan Pengguna (Y1)**

Butir Pertanyaan	Koefisien Validitas	r-tabel 5%	Ket
Butir No.1	0,575	0,212	Valid
Butir No.2	0,633	0,212	Valid
Butir No.3	0,702	0,212	Valid
Butir No.4	0,809	0,212	Valid
Butir No.5	0,791	0,212	Valid
Butir No.6	0,809	0,212	Valid
Butir No.7	0,827	0,212	Valid
Butir No.8	0,759	0,212	Valid
Butir No.9	0,744	0,212	Valid
Butir No.10	0,763	0,212	Valid
Butir No.11	0,743	0,212	Valid
Butir No.12	0,761	0,212	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2003

Hasil analisis faktor pada butir-butir variabel kepuasan kerja (Y1) menunjukkan koefisien validitas berkisar antara 0,575 sampai 0,827, sedangkan nilai r tabel pada  $\alpha=0,05$  adalah sebesar 0,212. Oleh karena koefisien validitas seluruh butir pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel pada  $\alpha=0,05$ , yaitu 0,212, maka inferensi yang diambil adalah butir-butir pertanyaan pada variabel kepuasan pengguna dinyatakan valid.

**Tabel 4.12**  
**Rekapitulasi Hasil Perhitungan Koefisien Validitas**  
**Variabel Penggunaan Sistem (Y2)**

Butir Pertanyaan	Koefisien Validitas	r-tabel 5%	Ket
Butir No.1	0,935	0,212	Valid
Butir No.2	0,919	0,212	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2003.

Hasil analisis faktor pada butir-butir variabel penggunaan sistem (Y2) menunjukkan koefisien validitas berkisar antara 0,919 sampai 0,935, sedangkan nilai r tabel pada  $\alpha=0,05$  adalah sebesar 0,212. Oleh karena koefisien validitas seluruh butir pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel pada  $\alpha=0,05$ , yaitu 0,212, maka inferensi yang diambil adalah butir-butir pertanyaan pada variabel penggunaan sistem dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil analisis terhadap ketujuh variabel (2 variabel terikat dan 5 variabel bebas, dimana variabel Kapabilitas (X2) dan variabel Ukuran Organisasi (X3) tidak memiliki variasi pertanyaan sebagaimana variabel lainnya, sehingga tidak dapat dilakukan uji validitas terhadapnya), maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel penelitian dinyatakan valid, sehingga dapat diteruskan ke uji selanjutnya, yaitu uji reliabilitas.

#### 4.2.2 Uji Reliabilitas

Butir- butir pertanyaan baik yang berkaitan dengan variabel kepuasan dan penggunaan sistem (variabel terikat), maupun yang berkaitan dengan variabel bebas, diuji dengan uji konsistensi internal dengan tujuan untuk mengetahui

sejauh mana pengukuran yang telah dilakukan dalam penelitian ini dapat diandalkan.

**Tabel 4.13**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas**

Nama Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Alpha	Ket
Kepuasan Kerja (Y1)	0,9266	0,6	Reliabel
Penggunaan Sistem (Y2)	0,8345	0,6	Reliabel
Keterlibatan (X1)	0,8265	0,6	Reliabel
Dukungan (X4)	0,8416	0,6	Reliabel
Formalisasi (X5)	0,8226	0,6	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah, 2003

Konsistensi internal dari butir-butir pertanyaan yang berkaitan dengan variabel kepuasan pengguna (Y1) dalam penelitian ini ditunjukkan dengan koefisien *Cronbach Alpha* sebesar 0,9266. Oleh karena nilai *Cronbach Alpha* sebesar  $0,9266 > 0,6$ , maka inferensi yang diambil adalah seluruh butir pertanyaan pada variabel kepuasan pengguna (Y1) dinyatakan reliabel.

Konsistensi internal dari butir-butir pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penggunaan sistem (Y2) dalam penelitian ini ditunjukkan dengan koefisien *Cronbach Alpha* sebesar 0,8345. Oleh karena nilai *Cronbach Alpha* sebesar  $0,8345 > 0,6$ , maka inferensi yang diambil adalah seluruh butir pertanyaan pada variabel penggunaan sistem (Y2) dinyatakan reliabel.

Konsistensi internal dari butir-butir pertanyaan yang berkaitan dengan variabel keterlibatan (X1) dalam penelitian ini ditunjukkan dengan koefisien *Cronbach Alpha* sebesar 0,8265. Oleh karena nilai *Cronbach Alpha* sebesar

$0,8265 > 0,6$ , maka inferensi yang diambil adalah seluruh butir pertanyaan pada variabel keterlibatan (X1) dinyatakan reliabel.

Konsistensi internal dari butir-butir pertanyaan yang berkaitan dengan variabel dukungan (X4) dalam penelitian ini ditunjukkan dengan koefisien *Cronbach Alpha* sebesar 0,8416. Oleh karena nilai *Cronbach Alpha* sebesar  $0,8416 > 0,6$ , maka inferensi yang diambil adalah seluruh butir pertanyaan pada variabel dukungan top manajemen (X4) dinyatakan reliabel.

Konsistensi internal dari butir-butir pertanyaan yang berkaitan dengan variabel formalisasi (X5) dalam penelitian ini ditunjukkan dengan koefisien *Cronbach Alpha* sebesar 0,8226. Oleh karena nilai *Cronbach Alpha* sebesar  $0,8226 > 0,6$ , maka inferensi yang diambil adalah seluruh butir pertanyaan pada variabel formalisasi (X5) dinyatakan reliabel.

Seluruh koefisien *Cronbach Alpha* di atas melebihi nilai yang diharapkan sebagaimana disyaratkan Nunally (1978) dalam Ghozali (2001) yaitu sebesar 0,60 sehingga dapat dikatakan reliabel.

### 4.3 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian regresi terhadap hipotesis penelitian, maka terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

Regresi terpenuhi apabila penaksir kuadrat terkecil biasa (*Ordinary Least Square*) dari koefisien regresi adalah linear, tak bias dan mempunyai varians minimum, maka perlu dilakukan uji (pemeriksaan) terhadap gejala multikolinieritas, autokorelasi dan heteroskedastisitas serta uji kenormalan

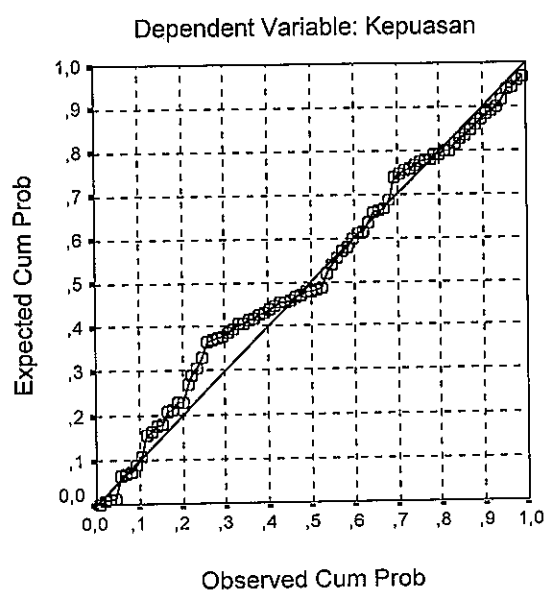
residual. Sehingga asumsi klasik penaksir kuadrat terkecil biasa (*Ordinary Least Square/OLS*) tersebut terpenuhi.

#### 4.3.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2001) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah melihat histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.

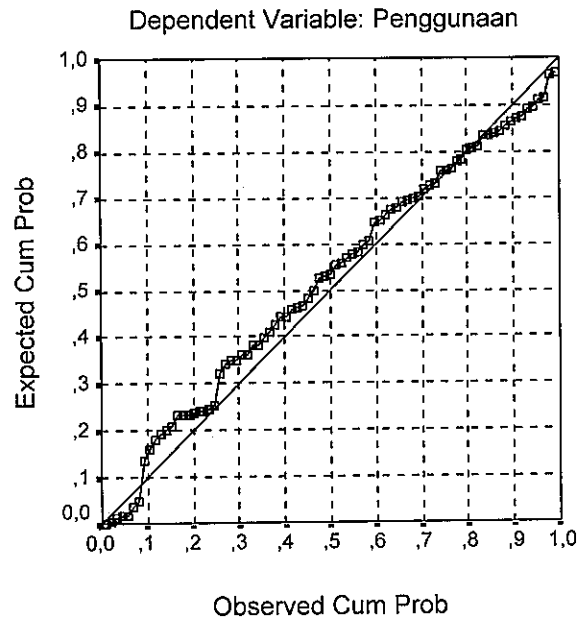
**Gambar 4.1**  
**Normal P-Plot Regresi Variabel Y1**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residua



**Gambar 4.2**  
**Normal P-Plot Regresi Variabel Y2**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Metode yang lebih handal adalah dengan melihat *Normal Probability Plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2001;77).

Mengingat tampilan grafik *normal P-Plot* diatas sesuai dengan apa yang diuraikan oleh Ghazali, maka dinyatakan memiliki distribusi normal.

#### 4.3.2 Multikolinieritas

Menurut Imam Ghozali (2001;56) multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini

menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel bebas menjadi variabel terikat dan diregres terhadap variabel bebas lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/tolerance$ ) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai *cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF di atas 10. Setiap analisis harus menentukan tingkat kolinearitas yang masih dapat ditolerir.

Berdasarkan pedoman VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*, maka apabila VIF melebihi angka 10 atau *Tolerance* kurang dari 0,10, maka dinyatakan terjadi gejala multikolinieritas, sebaliknya apabila nilai VIF kurang dari 10 atau *tolerance* lebih dari 0,10, maka dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas.

**Tabel 4.14**  
**Uji Multikolinieritas untuk Regresi Variabel Y1**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	23,592	7,011		3,365	,001		
	Keterlibatan	1,428	,394	,348	3,627	,001	,781	1,281
	Kapabilitas	,011	,304	,003	,037	,971	,929	1,077
	Ukuran Org	,006	,002	,239	2,743	,008	,946	1,057
	Dukungan	,438	,200	,220	2,190	,032	,711	1,407
	Formalisasi	,525	,227	,237	2,309	,024	,679	1,473

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari hasil analisis yang telah dilakukan sebagaimana tampak pada tabel 4.15 di atas, maka nilai VIF masing-masing variabel penelitian sebagai berikut :

- a) Nilai VIF variabel Keterlibatan (X1) sebesar  $1,281 < 10$ , sehingga variabel keterlibatan dinyatakan tidak mengandung problem multikolinieritas
- b) Nilai VIF variabel Kapabilitas (X2) sebesar  $1,077 < 10$ , sehingga variabel kapabilitas dinyatakan tidak terjadi problem multikolinieritas
- c) Nilai VIF variabel Ukuran Organisasi (X3) sebesar  $1,057 < 10$ , sehingga variabel ukuran organisasi dinyatakan tidak terjadi problem multikolinieritas
- d) Nilai VIF variabel dukungan (X4) sebesar  $1,407 < 10$ , sehingga variabel dukungan dinyatakan tidak terjadi problem multikolinieritas
- e) Nilai VIF variabel formulasi (X5) sebesar  $1,473 < 10$ , sehingga variabel formalisasi dinyatakan tidak terjadi problem multikolinieritas

Berdasarkan hasil perhitungan VIF beserta Tolerance di atas, maka dapat diambil inferensi bahwa persamaan model regresi yang melibatkan 5 lima variabel bebas (X1, X2, X3, X4 dan X5) dengan satu variabel terikat (Y1) dinyatakan tidak terjadi problem multikolinieritas.

**Tabel 4.15**  
**Uji Multikolinieritas untuk Regresi Variabel Y2**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,839	1,495		1,231	,222		
	Keterlibatan	,221	,084	,270	2,632	,010	,781	1,281
	Kapabilitas	,151	,065	,220	2,336	,022	,929	1,077
	Ukuran Org	,000	,000	,020	,217	,829	,946	1,057
	Dukungan	,097	,043	,244	2,266	,026	,711	1,407
	Formalisasi	,073	,048	,167	1,513	,134	,679	1,473

<sup>a</sup>. Dependent Variable: Penggunaan

Dari hasil analisis yang telah dilakukan sebagaimana tampak pada tabel 4.16 di atas, maka nilai VIF masing-masing variabel penelitian sebagai berikut :

- f) Nilai VIF variabel Keterlibatan (X1) sebesar  $1,281 < 10$ , sehingga variabel keterlibatan dinyatakan tidak mengandung problem multikolinieritas
- g) Nilai VIF variabel Kapabilitas (X2) sebesar  $1,077 < 10$ , sehingga variabel kapabilitas dinyatakan tidak terjadi problem multikolinieritas
- h) Nilai VIF variabel Ukuran Organisasi (X3) sebesar  $1,057 < 10$ , sehingga variabel ukuran organisasi dinyatakan tidak terjadi problem multikolinieritas
- i) Nilai VIF variabel dukungan (X4) sebesar  $1,407 < 10$ , sehingga variabel dukungan dinyatakan tidak terjadi problem multikolinieritas
- j) Nilai VIF variabel formulasi (X5) sebesar  $1,473 < 10$ , sehingga variabel formalisasi dinyatakan tidak terjadi problem multikolinieritas

Berdasarkan hasil perhitungan VIF beserta *Tolerance* di atas, maka dapat diambil inferensi bahwa persamaan model regresi yang melibatkan 5 lima variabel bebas (X1, X2, X3, X4 dan X5) dengan satu variabel terikat (Y2) dinyatakan tidak terjadi problem multikolinieritas.

#### 4.3.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya) (Imam Ghazali, 2001;67). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Hal ini sering ditemukan pada data runtut waktu atau *time series* karena

“gangguan” pada seseorang individu/kelompok cenderung mempengaruhi “gangguan” pada individu/ kelompok yang sama pada periode berikutnya.

Autokorelasi pada model regresi artinya ada korelasi antar anggota sampel yang diurutkan berdasarkan waktu saling berkorelasi. Untuk mengetahui adanya autokorelasi dalam suatu model regresi dilakukan melalui pengujian terhadap nilai uji Durbin Watson (Uji DW). Dengan ketentuan sebagai berikut (Algifari, 1997):

- Kurang dari 1,10 = Ada autokorelasi
- 1,10 s/d 1,54 = Tanpa kesimpulan
- **1,55 s/d 2,46 = Tidak ada autokorelasi**
- 2,46 s/d 2,90 = Tanpa kesimpulan
- Lebih dari 2,91 = Ada autokorelasi

**Tabel 4.16**  
**Uji Autokorelasi untuk Regresi Varabel Y1**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,669 <sup>a</sup>	,448	,412	6,883	2,151

a. Predictors: (Constant), Formalisasi, Ukuran Org, Kapabilitas, Keterlibatan, Dukungan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil perhitungan menunjukkan nilai DW sebesar 2,151 yang berarti terletak pada rentang antara 1,55 sampai dengan 2,46, sehingga inferensi yang diambil adalah regresi dengan variabel terikat Kepuasan (Y1) tidak mengandung gejala autokorelasi.

**Tabel 4.17**  
**Uji Autokorelasi untuk Regresi Variabel Y2**

Model Summary<sup>a</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,605 <sup>a</sup>	,365	,324	1,467	2,330

a. Predictors: (Constant), Formalisasi, Ukuran Org, Kapabilitas, Keterlibatan, Dukungan

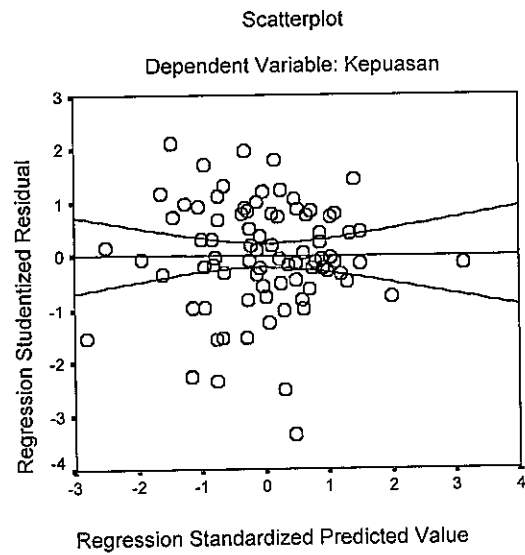
b. Dependent Variable: Penggunaan

Hasil perhitungan menunjukkan nilai DW sebesar 2,330 yang berarti terletak pada rentang antara 1,55 sampai dengan 2,46, sehingga inferensi yang diambil adalah regresi dengan variabel terikat Penggunaan (Y2) tidak mengandung gejala autokorelasi.

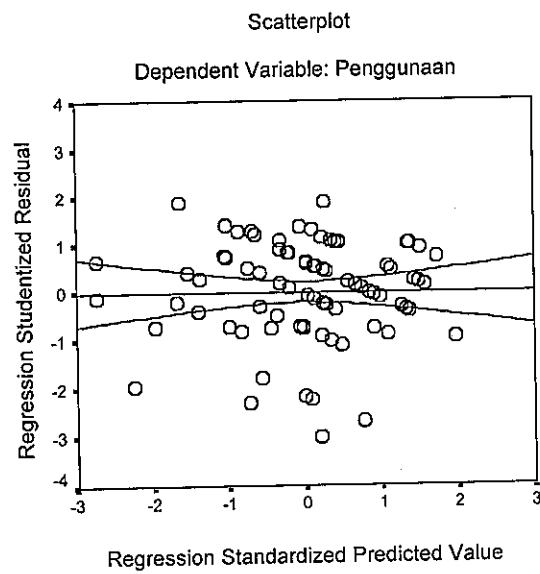
#### 4.3.4 Uji Heterokedastisitas

Menurut Singgih Santoso (2000;210) salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, antara lain melihat *scatter plot* antara nilai prediksi variabel terikat dengan residualnya. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara prediksi variabel terikat dengan residualnya dimana sumbu X adalah Y yang diprediksi, dan sumbu Y adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-*studentized*.

**Gambar 4.3**  
**Scatterplot untuk Regresi Variabel Y1**



**Gambar 4.4**  
**Scatterplot untuk Regresi Variabel Y2**



*Scatterplot* sebagaimana pada gambar 4.3 dan gambar 4.4 di atas tidak menunjukkan pola atau bentuk tertentu, lagipula distribusi data menyebar secara

merata baik di atas sumbu 0 maupun di bawah 0, sehingga dinyatakan regresi tidak mengandung problem heteroskedastisitas.

#### **4.4 Pengujian Hipotesis**

Pengujian koefisien regresi bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh antara variabel independen X dengan variabel dependen Y. Apakah variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  dan  $X_5$  berpengaruh terhadap variabel Y, atukah diperoleh karena tidak kebetulan saja. Pengujian ini dilakukan dengan uji t (parsial) maupun secara bersama-sama (simultan).

##### **4.4.1 Regresi Variabel X Terhadap Y1**

###### **1. Uji-t (t-Test)**

Pengujian koefisien regresi melalui uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y).

Langkah-langkah uji t adalah membuat hipotesis :

$H_i$  = Terdapat pengaruh positif signifikan keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan SIA terhadap kepuasan pengguna.

$H_o$  = Tidak terdapat pengaruh positif signifikan keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan SIA terhadap kepuasan pengguna.

**Tabel 4.18**  
**Rekapitulasi Nilai t untuk Regresi Variabel Y1**

Coefficients<sup>a</sup>

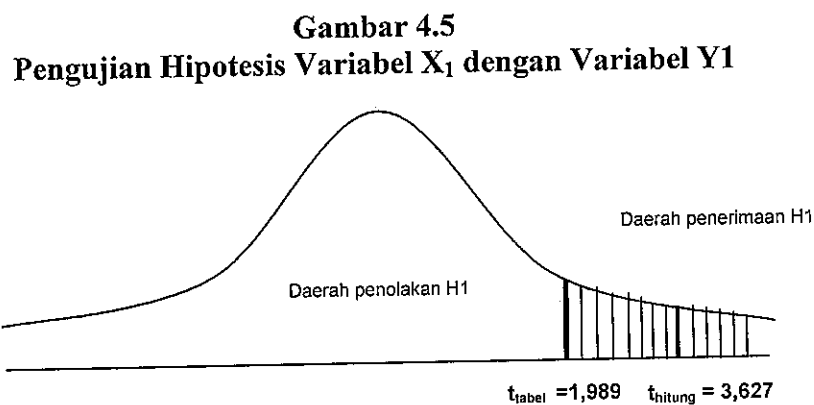
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	23,592	7,011		3,365	,001		
	Keterlibatan	1,428	,394	,348	3,627	,001	,781	1,281
	Kapabilitas	,011	,304	,003	,037	,971	,929	1,077
	Ukuran Org	,006	,002	,239	2,743	,008	,946	1,057
	Dukungan	,438	,200	,220	2,190	,032	,711	1,407
	Formalisasi	,525	,227	,237	2,309	,024	,679	1,473

a. Dependent Variable: Kepuasan

a. Pengaruh Keterlibatan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan Tabel 4.18 terlihat nilai t hitung untuk variabel keterlibatan (X1) sebesar 3,627 dan nilai t-tabel pada  $\alpha=0,05$  sebesar 1,989. Oleh karena nilai t-hitung (3,627) > nilai t-tabel (1,989), maka inferensi yang diambil adalah menerima H1.1. Dengan kata lain, secara mandiri variabel keterlibatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

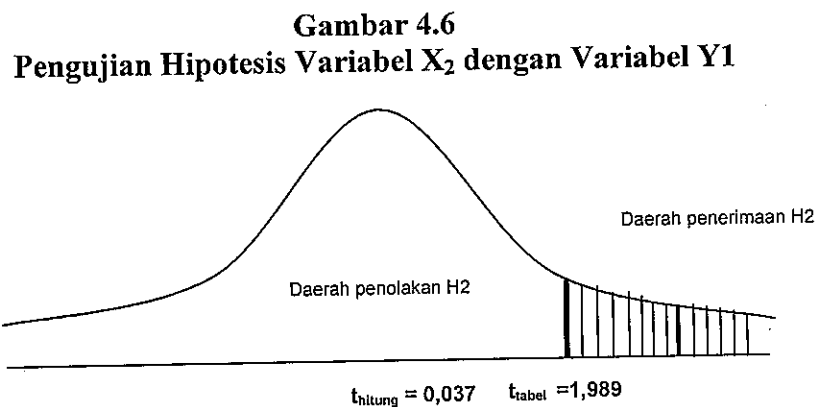
Adapun besarnya pengaruh variabel keterlibatan terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 0,348 atau 34,8 persen. Dalam bentuk grafik pengujian t-test di atas dapat dilukiskan sebagai berikut :



b. Pengaruh Kapabilitas Personil SI terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan Tabel 4.18 terlihat nilai t hitung untuk variabel kapabilitas (X2) sebesar 0,037 dan nilai t-tabel pada  $\alpha=0,05$  sebesar 1,989. Oleh karena nilai t-hitung (0,037) < nilai t-tabel (1,989), maka inferensi yang diambil adalah menerima  $H_0$  dan menolak  $H_{1.2}$ . Dengan kata lain, secara mandiri variabel kapabilitas personil SI tidak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

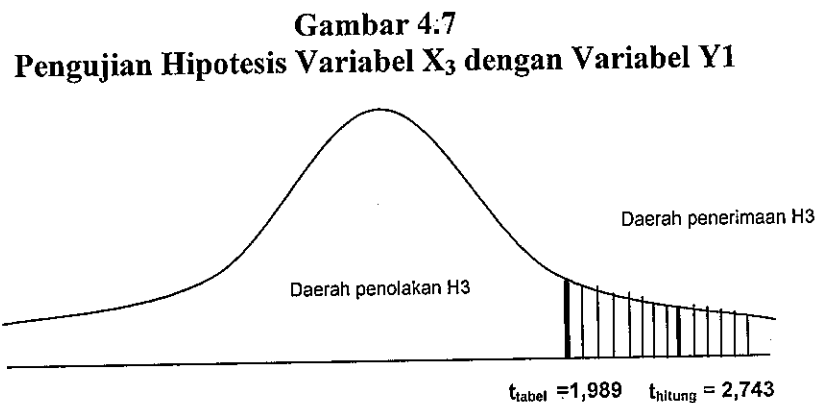
Dalam bentuk grafik pengujian t-test di atas dapat dilukiskan sebagai berikut :



c. Pengaruh Ukuran Organisasi terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan Tabel 4.18 terlihat nilai t hitung untuk variabel ukuran organisasi (X3) sebesar 2,743 dan nilai t-tabel pada  $\alpha=0,05$  sebesar 1,989. Oleh karena nilai t-hitung (2,743) > nilai t-tabel (1,989), maka inferensi yang diambil adalah menerima  $H_{1.3}$ . Dengan kata lain, secara mandiri variabel ukuran organisasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Adapun besarnya pengaruh variabel ukuran organisasi terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 0,239 atau 23,9 persen. Dalam bentuk grafik pengujian t-test di atas dapat dilukiskan sebagai berikut :

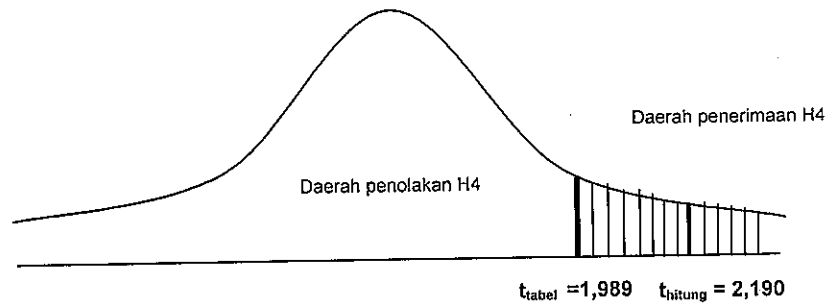


d. Pengaruh Dukungan Top Manajemen terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan Tabel 4.18 terlihat nilai t hitung untuk variabel dukungan top manajemen ( $X_4$ ) sebesar 2,190 dan nilai t-tabel pada  $\alpha=0,05$  sebesar 1,989. Oleh karena nilai t-hitung (2,190) > nilai t-tabel (1,989), maka inferensi yang diambil adalah menerima  $H_{1.4}$ . Dengan kata lain, secara mandiri variabel dukungan top manajemen berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Adapun besarnya pengaruh variabel dukungan top manajemen terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 0,220 atau 22 persen. Dalam bentuk grafik pengujian t-test di atas dapat dilukiskan sebagai berikut :

**Gambar 4.8**  
**Pengujian Hipotesis Variabel  $X_4$  dengan Variabel  $Y_1$**

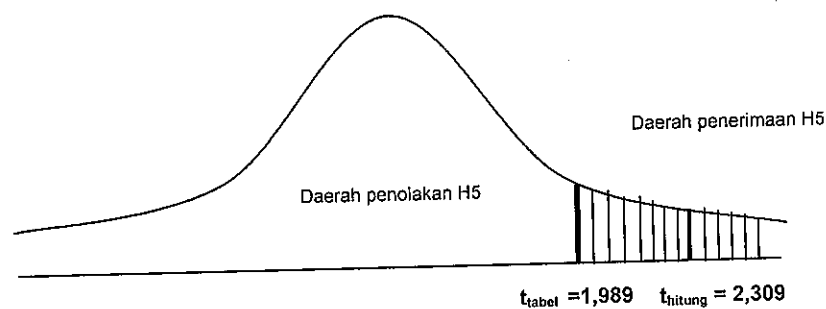


e. Pengaruh Formalisasi terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan Tabel 4.18 terlihat nilai  $t$  hitung untuk variabel formalisasi ( $X_5$ ) sebesar 2,309 dan nilai  $t$ -tabel pada  $\alpha=0,05$  sebesar 1,989. Oleh karena nilai  $t$ -hitung (2,309) > nilai  $t$ -tabel (1,989), maka inferensi yang diambil adalah menerima  $H_{1.5}$ . Dengan kata lain, secara mandiri variabel formalisasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Adapun besarnya pengaruh variabel formalisasi terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 0,237 atau 23,7 persen. Dalam bentuk grafik pengujian  $t$ -test di atas dapat dilukiskan sebagai berikut :

**Gambar 4.9**  
**Pengujian Hipotesis Variabel  $X_5$  dengan Variabel  $Y_1$**



Hasil uji regresi secara parsial variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 terhadap Y1 sebagaimana telah diuraikan di atas, mendapatkan bukti bahwa hanya variabel kapabilitas (X2) yang tidak memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y1). Variabel-variabel lainnya yaitu : keterlibatan (X1), ukuran organisasi (X3), dukungan top manajemen (X4), dan formalisasi (X5), memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y1). Terdapatnya pengaruh signifikan dari keempat variabel independen terhadap kepuasan pengguna ini menunjukkan dukungan terhadap landasan teoritis yang dihipotesiskan dalam penelitian ini.

Temuan tersebut bertolak belakang dengan penelitian oleh Soegiharto (2001) yang tidak menemukan adanya hubungan signifikan kelima variabel *influence* tersebut dengan kepuasan pengguna. Akan tetapi sebagian konsisten dengan hasil penelitian Choe (1996) yang mendapati bahwa terdapat hubungan signifikan antara partisipasi dan ukuran organisasi dengan kepuasan pengguna.

Adanya temuan tidak terdapat pengaruh positif signifikan kapabilitas terhadap kepuasan pengguna mengandung arti bahwa tingkat pendidikan responden tidak berpengaruh terhadap kepuasannya akan SIA. Soegiharto (2001) menjelaskan hubungan kapabilitas dengan keterlibatan, bahwa semakin tinggi tingkat kapabilitas personil SIA, semakin banyak mereka terlibat dalam pengembangan SIA. Kemudian semakin mereka terlibat, semakin mereka puas dengan sistem. Akan tetapi, meskipun keterlibatan mungkin akhirnya mengarah kepada sistem yang lebih baik, dan kepuasan pengguna yang lebih tinggi, namun saat pengguna dilibatkan, kepuasan mereka dengan sistem yang ada sekarang mungkin cukup rendah.

Fenomena ini dapat pula diidentifikasi melalui historis pertumbuhan komputerisasi. Menurut Choe (1996), pada taraf *prior stage* (seperti adopsi dan implementasi), kapabilitas personil SI berhubungan positif dengan kinerja SI. Komputerisasi di Korea telah dimulai pada dekade 1980-an. Hal ini dianggap “masih baru” dalam tingkat evolusi SI, sehingga kapabilitas personil SI belum berkembang dari *specialist skill* menjadi *generalist skill*. Ciri-ciri ini barangkali secara relatif sama dengan tingkat evolusi SI khususnya pada perusahaan manufaktur di Cirebon, sehingga dapat menjelaskan mengapa dalam penelitian ini faktor kapabilitas tidak ditemukan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.

## 2. Uji F

Pengujian signifikansi simultan digunakan untuk melihat bagaimana variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

Langkah-langkah adalah membuat hipotesis :

$H_{1.6}$  = Variabel Keterlibatan, Kapabilitas, Ukuran Organisasi, Dukungan Top Manajemen dan Formalisasi secara bersama-sama berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna.

**Tabel 4.19**  
**(F-test)**

ANOVA<sup>b</sup>

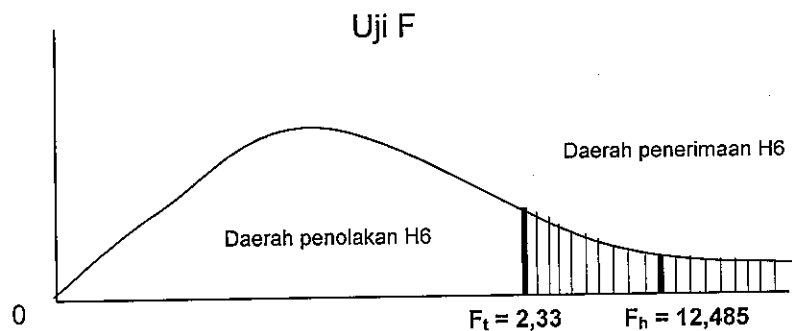
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2957,128	5	591,426	12,485	,000 <sup>a</sup>
	Residual	3647,571	77	47,371		
	Total	6604,699	82			

a. Predictors: (Constant), Formalisasi, Ukuran Org, Kapabilitas, Keterlibatan, Dukungan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan perhitungan di atas diketahui nilai F-hitung sebesar 12,485 dengan nilai F-tabel pada  $\alpha=0,05$  sebesar 2,33. Oleh karena nilai F-hitung ( $12,485 > F\text{-tabel } (2,33)$ ), maka inferensi yang diambil adalah menerima H1.6. Dengan kata lain, variabel Keterlibatan, Kapabilitas Personil SI, Ukuran Organisasi, Dukungan Top Manajemen, dan Formalisasi secara bersama-sama berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna.

**Gambar 4.10**  
**Pengujian F untuk Regresi Variabel Y1**



### 3. Hasil Persamaan Akhir

Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan metode OLS (*Ordinary Least Square*) dengan hasil sebagai berikut :

$$Y = 0,348X_1 + 0,003X_2 + 0,239X_3 + 0,220X_4 + 0,237X_5$$

t hitung	(3,627)	(0,037)	(2,743)	(2,190)	(2,309)
----------	---------	---------	---------	---------	---------

Sig	(0,001)	(0,971)	(0,008)	(0,032)	(0,024)
-----	---------	---------	---------	---------	---------

$$R^2 = 0,448$$

$$R^2 \text{ Adj} = 0,412$$

$$F_{\text{rasio}} = 12,485 ; \text{Sig } 0,000$$

$$DW_{\text{test}} = 2,151$$

#### 4. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi berganda dimana hal tersebut ditunjukkan oleh besarnya nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Koefisien determinasi nol berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi mendekati nilai satu, maka dapat diartikan bahwa variabel independen semakin berpengaruh terhadap variabel dependen.

Dengan metode ini kesalahan variabel dapat diusahakan secara minimum sehingga nantinya nilai  $R^2$  mendekati nilai satu. Nilai  $R^2 = 1$ , berarti persentase sumbangan semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 100 persen. Bila nilai  $R^2 = 0$  berarti variabel independen (variabel bebas) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (variabel terikat).

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel (lihat Lampiran 3), maka nilai *Adjusted*  $R^2 = 0,412$  atau 41,2 persen. Hal ini berarti bahwa 41,2 persen variasi yang terjadi pada variabel kepuasan pengguna (Y) disebabkan atau diterangkan oleh perubahan yang terjadi pada variabel bebas (keterlibatan, kapabilitas personil SI, ukuran organisasi, dukungan top manajemen, dan formalisasi). Sedangkan sisanya yaitu sebesar  $100\% - 41,2\% = 58,8$  persen diterangkan oleh variabel bebas lain diluar variabel keterlibatan, kapabilitas personil SI, ukuran organisasi, dukungan top manajemen, dan formalisasi.

Dengan terbuktinya hipotesis mayor penelitian atau hipotesis yang menyatakan bahwa seluruh variabel bebas berpengaruh positif secara simultan

terhadap variabel terikat, sekaligus juga memberikan pembenaran atau pengesahan terhadap kebenaran teori yang dipakai sebagai rujukan teoritis. Kajian teoritis yang dijadikan sebagai argumen penelitian antara lain kajian SDLC dalam Bookholdt (1996) yang menyatakan kelima tahap pengembangan sistem (*systems planning, systems analysis, system design, system implementation, system operation*) yang dinamakan SDLC (*System Development Life Cycle*). Tahap analisis, desain, dan implementasi disebut sebagai proses pengembangan sistem, dan tahap implementasi merupakan tahap terpenting karena pada tahap ini menunjukkan penentuan berhasil atau gagalnya sistem yang dikembangkan (Rina Tresnawati, 1998). Meskipun dinyatakan belum ada kerangka teoritis yang menyatakan bahwa tahap implementasi merupakan tahap yang terpenting, namun Keil (1991) dalam Rina Tresnawati (1998) berusaha mengembangkan model kerangka teori implementasi yang menyebutkan implementasi sebagai penerimaan teknologi, implementasi sebagai perubahan organisasi, dan implementasi sebagai penyelesaian masalah organisasi. Dalam konteks ini, Ginzberg (1981) dalam Rina Tresnawati (1998) memberikan fokus pada keterlibatan manajemen (top manajemen), sementara Ives & Olson (1984) dalam Rina Tresnawati (1998) memfokuskan keterlibatan dan partisipasi pemakai dalam proses implementasi.

Temuan ini menunjukkan dukungan terhadap pendapat beberapa peneliti sistem informasi yang menyarankan kepuasan pengguna sebagai ukuran keberhasilan untuk penelitian-penelitian sistem informasi empiris mereka (Eindor dan Segev, 1978 ; Hamilton dan Chervany 1981 dalam Soegiharto, 2001), juga direkomendasikan sebagai suatu ukuran keberhasilan yang tepat dalam

penelitian informasi eksperimental (Jarvenpaa, *et al.*, 1985) dan untuk penelitian keefektifan sistem-sistem pendukung keputusan kelompok/GDSS (*Group Decision Support System*) (Cherveny dan Sanders, 1986). Kepuasan Pengguna (*user*) juga telah dijadikan tolok ukur keberhasilan suatu sistem informasi (Amoroso & Cheney, 1991; Montazemi, 1988) dan *surrogate* dari kinerja sistem informasi akuntansi (Choe, 1996; Doll & Torkzadeh, 1988; Montazemi, 1988; Soegiharto, 2001).

Studi Kein (1981) dan Markus (1983) dalam Tait & Vessey (1988) melaporkan bahwa pengguna mungkin secara aktif menolak implementasi sistem baru, bila CBIS yang diajukan menimbulkan dampak besar pada organisasi, resiko penolakan dan kegagalan akan meningkat. Temuan lain diperoleh Guthrie (1974) dalam Tait & Vessey (1988) yang melakukan penelitian berdasarkan pada teori perubahan organisasi mendapat bukti empiris bahwa pengguna harus “merasakan kebutuhan yang dalam” akan sistem baru sebelum sistem tersebut dapat diimplementasikan secara berhasil. Pengembangan sistem informasi pada hakikatnya adalah proses perubahan organisasi dimana keterlibatan pengguna penting dipertimbangkan untuk menghindari resistensi pengguna yang dapat menghambat keberhasilan sistem.

Analogi dari teori *Need for Ach* David McClelland dalam Robbins, S.P. (1996) dapat dikemukakan bahwa kepuasan pengguna secara psikologis jelas akan semakin meningkat apabila kinerja yang dihasilkannya nantinya dapat meningkat seiring dengan keterlibatan emosional dan psikologis, karena adanya pra kondisi

dalam tahap penyusunan dan pengambilan keputusan dalam penetapan kebijaksanaannya.

#### 4.4.2 Regresi Variabel X Terhadap Y2

##### 1. Uji-t (t-Test)

Pengujian koefisien regresi melalui uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y2).

Langkah-langkah uji t adalah membuat hipotesis :

$H_i$  = Terdapat pengaruh positif signifikan keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan SIA terhadap penggunaan sistem

$H_o$  = Tidak terdapat pengaruh positif signifikan keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan SIA terhadap penggunaan sistem

**Tabel 4.20**  
**Rekapitulasi Nilai t untuk Regresi Variabel Y2**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,839	1,495		1,231	,222		
	Keterlibatan	,221	,084	,270	2,632	,010	,781	1,281
	Kapabilitas	,151	,065	,220	2,336	,022	,929	1,077
	Ukuran Org	,000	,000	,020	,217	,829	,946	1,057
	Dukungan	,097	,043	,244	2,266	,026	,711	1,407
	Formalisasi	,073	,048	,167	1,513	,134	,679	1,473

a. Dependent Variable: Penggunaan

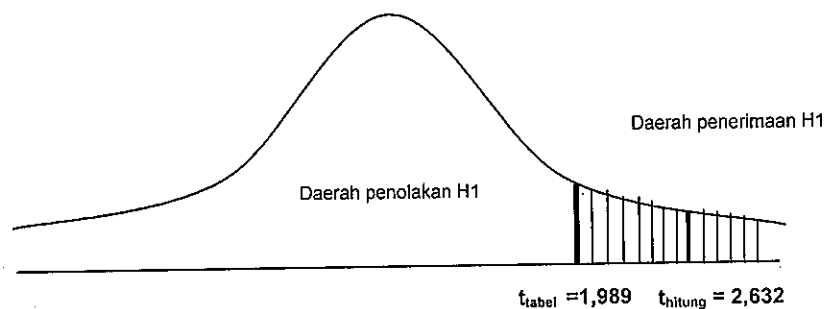
##### a. Pengaruh Keterlibatan terhadap Penggunaan Sistem

Berdasarkan Tabel 4.20 terlihat nilai t hitung untuk variabel keterlibatan (X1) sebesar 2,632 dan nilai t-tabel pada  $\alpha=0,05$  sebesar 1,989. Oleh karena

nilai t-hitung (2,632) > nilai t-tabel (1,989), maka inferensi yang diambil adalah menerima H1.1. Dengan kata lain, secara mandiri variabel keterlibatan berpengaruh positif secara signifikan terhadap penggunaan sistem.

Adapun besarnya pengaruh variabel keterlibatan terhadap penggunaan sistem adalah sebesar 0,270 atau 27 persen. Dalam bentuk grafik pengujian t-test di atas dapat dilukiskan sebagai berikut :

**Gambar 4.11**  
**Pengujian Hipotesis Variabel X<sub>1</sub> dengan Variabel Y2**

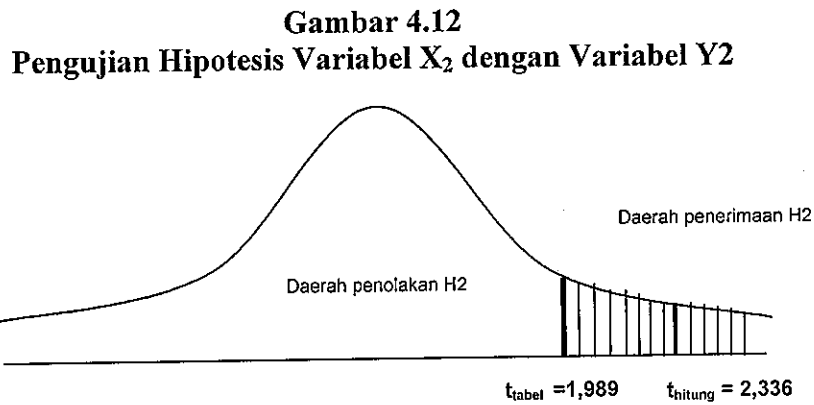


b. Pengaruh Kapabilitas Personil SI terhadap Penggunaan Sistem

Berdasarkan Tabel 4.20 terlihat nilai t hitung untuk variabel kapabilitas (X2) sebesar 2,336 dan nilai t-tabel pada  $\alpha=0,05$  sebesar 1,989. Oleh karena nilai t-hitung (2,336) > nilai t-tabel (1,989), maka inferensi yang diambil adalah menerima H1.2. Dengan kata lain, secara mandiri variabel kapabilitas personil SI berpengaruh positif secara signifikan terhadap penggunaan sistem.

Adapun besarnya pengaruh variabel kapabilitas terhadap penggunaan sistem adalah sebesar 0,220 atau 22 persen. Dalam bentuk grafik pengujian t-test di atas dapat dilukiskan sebagai berikut :

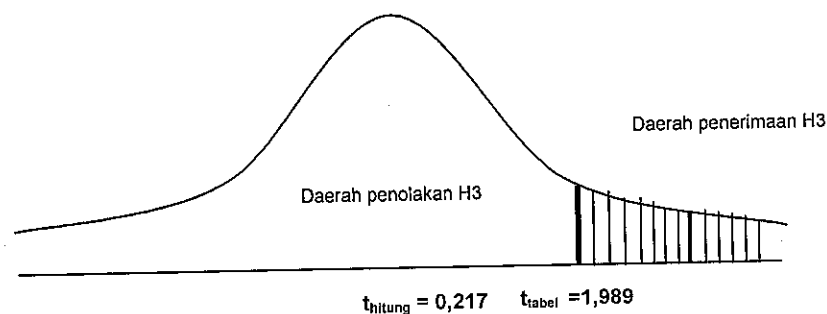
Dalam bentuk grafik pengujian t-test di atas dapat dilukiskan sebagai berikut :



c. Pengaruh Ukuran Organisasi terhadap Penggunaan Sistem

Berdasarkan Tabel 4.20 terlihat nilai t hitung untuk variabel ukuran organisasi ( $X_3$ ) sebesar 0,217 dan nilai t-tabel pada  $\alpha=0,05$  sebesar 1,989. Oleh karena nilai t-hitung ( $0,217$ ) < nilai t-tabel ( $1,989$ ), maka inferensi yang diambil adalah menerima  $H_0$  dan menolak  $H_1$ . Dengan kata lain, secara mandiri variabel ukuran organisasi tidak berpengaruh positif secara signifikan terhadap penggunaan sistem.

**Gambar 4.13**  
**Pengujian Hipotesis Variabel  $X_3$  dengan Variabel  $Y_2$**

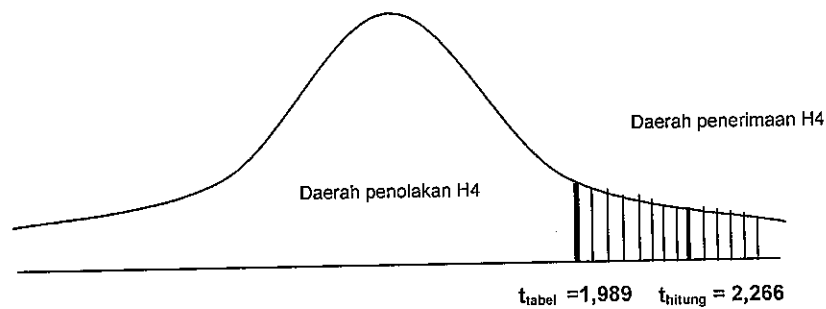


d. Pengaruh Dukungan Top Manajemen terhadap Penggunaan Sistem

Berdasarkan Tabel 4.20 terlihat nilai t hitung untuk variabel dukungan top manajemen (X4) sebesar 2,266 dan nilai t-tabel pada  $\alpha=0,05$  sebesar 1,989. Oleh karena nilai t-hitung (2,266) > nilai t-tabel (1,989), maka inferensi yang diambil adalah menerima H1.4. Dengan kata lain, secara mandiri variabel dukungan top manajemen berpengaruh positif secara signifikan terhadap penggunaan sistem.

Adapun besarnya pengaruh variabel dukungan top manajemen terhadap penggunaan sistem adalah sebesar 0,244 atau 24,4 persen. Dalam bentuk grafik pengujian t-test di atas dapat dilukiskan sebagai berikut :

**Gambar 4.14**  
**Pengujian Hipotesis Variabel X<sub>4</sub> dengan Variabel Y<sub>2</sub>**

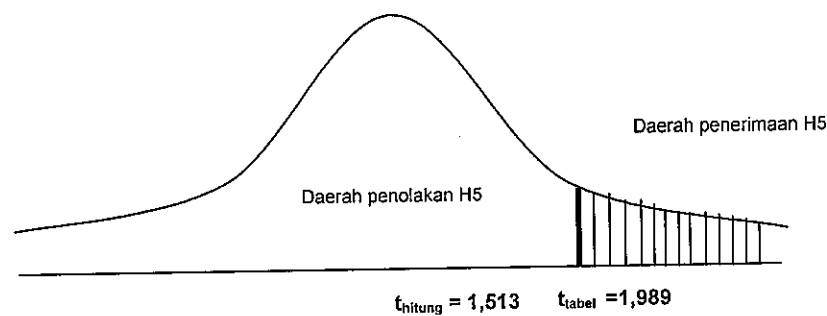


e. Pengaruh Formalisasi terhadap Penggunaan Sistem

Berdasarkan Tabel 4.20 terlihat nilai t hitung untuk variabel formalisasi (X5) sebesar 1,513 dan nilai t-tabel pada  $\alpha=0,05$  sebesar 1,989. Oleh karena nilai t-hitung (1,513) < nilai t-tabel (1,989), maka inferensi yang diambil adalah menerima H<sub>0</sub> dan menolak H1.5. Dengan kata lain, secara mandiri

variabel formalisasi tidak berpengaruh positif secara signifikan terhadap penggunaan sistem.

**Gambar 4.15**  
**Pengujian Hipotesis Variabel  $X_5$  dengan Variabel  $Y_2$**



Berdasarkan uji regresi secara parsial variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ , dan  $X_5$  terhadap  $Y_2$ , diperoleh bukti bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel keterlibatan ( $X_1$ ), kapabilitas ( $X_2$ ), dan dukungan top manajemen ( $X_4$ ) terhadap penggunaan sistem ( $Y_2$ ).

Dalam penelitiannya, Soegiharto (2001) mendapatkan bukti hanya satu variabel yakni variabel keterlibatan yang memiliki hubungan signifikan dengan penggunaan SIA, sedangkan keempat variabel lainnya tidak. Dengan demikian penelitian ini konsisten dengan penelitian Soegiharto (2001) yang menemukan pengaruh positif signifikan variabel keterlibatan terhadap penggunaan SIA. Artinya, semakin responden terlibat dalam pengembangan SIA, maka semakin tinggi tingkat penggunaan SIA. Sedangkan temuan lainnya tidak konsisten dengan Soegiharto (2001) yakni terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel kapabilitas dan dukungan top manajemen terhadap penggunaan SIA.. Hasil ini juga sesuai dengan penelitian Choe (1996) yang mendapatkan bukti

adanya hubungan signifikan antara partisipasi, kapabilitas, dan evolusi SI terhadap penggunaan SIA.

Ukuran organisasi dan formalisasi tidak berpengaruh positif secara signifikan terhadap penggunaan SIA. Raymond (1985) dalam Montazemi (1988) mengatakan tidak diperoleh hubungan signifikan antara ukuran organisasi dan penggunaan sistem, akan tetapi hubungan terdapat dengan variabel-variabel konteks organisasional dan lingkungan CBIS. Hal ini dijelaskan oleh alasan bahwa jumlah karyawan (sebagai ukuran organisasi) tidak berhubungan dengan partisipasi *end-user*, *computer literacy*, *interface*, atau sumber aplikasi Montazemi (1988) sehingga memungkinkan tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem.

Choe (1996) dan Soegiharto (2001) keduanya tidak menemukan hubungan formalisasi dengan penggunaan SIA. Agaknya ini dapat dijelaskan oleh suatu asumsi bahwa pengguna pada dasarnya mungkin tidak terikat oleh aturan formal dalam tugas-tugas pengembangan sistem di dalam penggunaan SIA. Formalisasi menunjukkan adanya kejelasan peraturan dan prosedur yang didokumentasikan dan dilaporkan, dan merupakan mekanisme organisasi yang berguna untuk memastikan keseragaman dalam proses bisnis. Tingkat formalisasi akan rendah jika anggota organisasi mampu melakukan penilaian dan pengawasan terhadap diri sendiri dengan baik, sebaliknya apabila anggota organisasi dipandang tidak mampu membuat keputusan untuk diri mereka sendiri dan memerlukan banyak aturan sebagai pedoman bagi perilaku mereka, maka formalisasi akan menjadi sangat tinggi.

## 2. Uji F

Pengujian signifikansi secara simultan digunakan untuk melihat bagaimana variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

Langkah-langkah adalah membuat hipotesis :

$H_{1.6}$  = Variabel Keterlibatan, Kapabilitas, Ukuran Organisasi, Dukungan Top Manajemen dan Formalisasi secara bersama-sama berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel Penggunaan Sistem.

**Tabel 4.21**  
**(F-test)**

ANOVA<sup>b</sup>

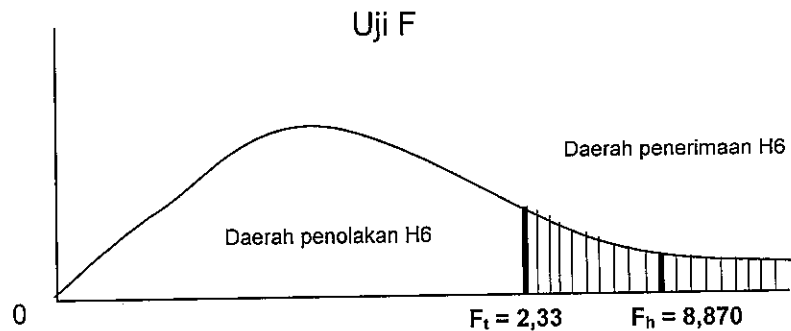
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	95,475	5	19,095	8,870	,000 <sup>a</sup>
	Residual	165,754	77	2,153		
	Total	261,229	82			

a. Predictors: (Constant), Formalisasi, Ukuran Org, Kapabilitas, Keterlibatan, Dukungan

b. Dependent Variable: Penggunaan

Berdasarkan perhitungan di atas diketahui nilai F-hitung sebesar 8,870 dengan nilai F-tabel pada  $\alpha=0,05$  sebesar 2,33. Oleh karena nilai F-hitung (8,870) > F-tabel (2,33), maka inferensi yang diambil adalah menerima  $H_{1.6}$ . Dengan kata lain, variabel keterlibatan, kapabilitas personil SI, ukuran organisasi, dukungan top manajemen dan formalisasi secara bersama-sama berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel Penggunaan Sistem.

**Gambar 4.16**  
**Pengujian F untuk Regresi Variabel Y2**



## 2. Hasil Persamaan Akhir

Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan metode OLS (*Ordinary Least Square*) dengan hasil sebagai berikut :

$$Y = 0,270X_1 + 0,220X_2 + 0,020X_3 + 0,244X_4 + 0,167X_5$$

t hitung      (2,632)      (2,336)      (0,217)      (2,266)      (1,513)

Sig            (0,010)      (0,022)      (0,829)      (0,026)      (0,134)

$R^2$         = 0,365

$R^2$  Adj    = 0,324

$F_{rasio}$     = 8,870 ; Sig 0,000

$DW_{test}$    = 2,330

## 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi berganda dimana hal tersebut ditunjukkan oleh besarnya nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Koefisien determinasi nol berarti variabel independen sama sekali tidak

berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi mendekati nilai satu, maka dapat diartikan bahwa variabel independen semakin berpengaruh terhadap variabel dependen.

Dengan metode ini kesalahan variabel dapat diusahakan secara minimum sehingga nantinya nilai  $R^2$  mendekati nilai satu. Nilai  $R^2 = 1$ , berarti persentase sumbangan semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 100 persen. Bila nilai  $R^2 = 0$  berarti variabel independen (variabel bebas) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (variabel terikat).

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel (lihat lampiran 3), maka nilai *Adjusted*  $R^2 = 0,324$  atau 32,4 persen. Hal ini berarti bahwa 32,4 persen variasi yang terjadi pada variabel penggunaan sistem (Y) disebabkan atau diterangkan oleh perubahan yang terjadi pada variabel bebas (keterlibatan, kapabilitas personil SI, ukuran organisasi, dukungan top manajemen dan formalisasi). Sedangkan sisanya yaitu sebesar  $100\% - 32,4\% = 67,6$  persen diterangkan oleh variabel bebas lain diluar variabel keterlibatan, kapabilitas personil SI, ukuran organisasi, dukungan top manajemen dan formalisasi.

Dengan terbuktinya hipotesis mayor penelitian atau hipotesis yang menyatakan bahwa seluruh variabel bebas berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap variabel terikat, sekaligus juga memberikan pembenaran atau pengesahan terhadap kebenaran teori yang dipakai sebagai rujukan teoritis.

Adapun konsep dan kajian teoritis yang diajukan untuk menggeneralisasikan penelitian antara lain ; sebagaimana pernyataan Lucas (1978) bahwa suatu keberhasilan sistem (*system success*) juga diukur dengan

tingkat penggunaan sistem itu sendiri, Sculta dan Slevin (1975), Ein-Dor dan Segev (1978), Ives dan Olson (1984), Hamilton dan Chervany (1981), dalam Soegiharto (2001). Bahkan DeLone & McLean (1992) menegaskan, dari semua ukuran yang diidentifikasi, variabel penggunaan sistem mungkin merupakan variabel yang paling obyektif dan paling mudah dikuantifikasi. Penggunaan sistem oleh *user* telah dijadikan tolok ukur keberhasilan suatu sistem informasi (Amoroso & Cheney, 1991; Montazemi, 1988) dan *surrogate* dari kinerja sistem informasi akuntansi (Choe, 1996; Doll & Torkzadeh, 1988; Montazemi, 1988; Soegiharto, 2001).

Pernyataan-pernyataan tersebut dipertegas oleh Amoroso & Cheney (1991), Igbaria & Nachman (1990) dalam Kim, Suh & Lee (1988) bahwa penggunaan dan kepuasan pengguna telah digunakan paling ekstensif sebagai variabel dependen untuk mewakili (*to surrogate*) keberhasilan SI. Kesimpulan yang dapat ditarik dari uraian tersebut adalah bahwa kinerja suatu sistem informasi akuntansi menunjukkan efektivitas/keberhasilan sistem informasi akuntansi yang diukur oleh variabel penggunaan SIA.

#### **4.4.3 Pengujian dengan Mann Whitney U-Test**

##### **1. Perbedaan Kepuasan Pengguna SIA di dalam Perusahaan yang Memiliki Program Pelatihan dan Pendidikan Pengguna dengan Perusahaan yang Tidak memiliki Program pelatihan dan Pendidikan**

Langkah-langkah pengujian hipotesis dengan Mann-Whitney U-test adalah sebagai berikut :

$H_1$  = Kepuasan Pengguna SIA lebih tinggi di dalam perusahaan yang didalamnya terdapat program pelatihan dan pendidikan dibandingkan dalam perusahaan yang tidak memiliki program pelatihan dan pendidikan.

**Tabel 4.22**  
**Uji Mann-Whitney U-test 1**

Ranks

	Pelatihan	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kepuasan	Ya	44	46,56	2048,50
	Tidak	39	36,86	1437,50
	Total	83		

Test Statistics<sup>a</sup>

	Kepuasan
Mann-Whitney U	657,500
Wilcoxon W	1437,500
Z	-1,831
Asymp. Sig. (2-tailed)	,067

a. Grouping Variable: Pelatihan

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 4.22, maka diperoleh U sebesar 657,500. Oleh karena U tidak memiliki negasi untuk menolak atau menerima hipotesis penelitian, maka diperlukan transformasi ke dalam pengujian Z, yang menghasilkan nilai Z-hitung sebesar -1,831 dengan probabilitas kesalahan (sig) sebesar 0,067. Oleh karena sig sebesar  $0,067 > 0,05$ , maka inferensi yang diambil adalah menolak  $H_1$ . Dengan kata lain tidak terdapat perbedaan kepuasan pengguna SIA baik pada perusahaan yang didalamnya terdapat program pelatihan dan pendidikan maupun dalam organisasi yang tidak memiliki program pelatihan dan pendidikan.

**2. Perbedaan Kepuasan SIA dalam Perusahaan yang terdapat suatu Komite Pengendali SI dibandingkan dengan Perusahaan yang didalamnya Tidak terdapat Komite Pengendali SI**

Langkah-langkah pengujian hipotesis dengan Mann-Whitney U-Test adalah sebagai berikut :

$H_2$  = Kepuasan pengguna SIA lebih tinggi dalam perusahaan yang terdapat suatu komite pengendali SI dibandingkan dengan perusahaan yang didalamnya tidak terdapat suatu Komite Pengendali SI.

**Tabel 4.23**  
**Uji Mann-Whitney U-test 2**

Ranks,

Komite Pengendali		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kepuasan	Ya	35	45,71	1600,00
	Tidak	48	39,29	1886,00
Total		83		

Test Statistics<sup>a</sup>

	Kepuasan
Mann-Whitney U	710,000
Wilcoxon W	1886,000
Z	-1,200
Asymp. Sig. (2-tailed)	,230

<sup>a</sup>. Grouping Variable: Komite Pengendali

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 4.23, maka diperoleh U sebesar 710,000. Oleh karena U tidak memiliki negasi untuk menolak atau menerima hipotesis penelitian, maka diperlukan transformasi ke dalam pengujian Z, yang menghasilkan nilai Z-hitung sebesar -1,200 dengan probabilitas kesalahan (sig) sebesar 0,230. Oleh karena sig sebesar  $0,230 > 0,05$ , maka inferensi yang diambil

adalah menolak hipotesis, dengan kata lain tidak terdapat perbedaan kepuasan pengguna SIA dalam kaitannya dengan keberadaan Komite Pengendali SI.

### 3. Perbedaan Kepuasan Pengguna dalam Perusahaan yang terdapat Departemen SI-nya Independen dibandingkan dengan Perusahaan yang Departemen SI-nya tidak independen

Langkah-langkah pengujian hipotesis dengan U Mann-Whitney adalah sebagai berikut :

$H_3$  = Kepuasan pengguna SIA lebih tinggi dalam suatu perusahaan yang departemen SI-nya independen dengan suatu perusahaan yang departemen SI-nya tidak independen.

**Tabel 4.24**  
**Uji Man Whitney U-Test 3**

Ranks

Lokasi departemen		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kepuasan	Terpisah	41	44,18	1811,50
	Terletak dalam Bagian lain	42	39,87	1674,50
Total		83		

Test Statistics<sup>a</sup>

	Kepuasan
Mann-Whitney U	771,500
Wilcoxon W	1674,500
Z	-,816
Asymp. Sig. (2-tailed)	,414

a. Grouping Variable: Lokasi departemen

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 4.24, maka diperoleh U sebesar 771,500. Oleh karena U tidak memiliki negasi untuk menolak atau menerima hipotesis penelitian, maka diperlukan transformasi ke dalam pengujian Z, yang

menghasilkan nilai Z-hitung sebesar -0,816 dengan probabilitas kesalahan (sig) sebesar 0,414. Oleh karena sig sebesar  $0,414 > 0,05$ , maka inferensi yang diambil adalah menolak H<sub>3</sub>, dengan kata lain tidak ada perbedaan kepuasan pengguna SIA berkaitan dengan kedudukan lokasi departemen SI.

#### 4. Perbedaan Kepuasan Pengguna SIA di dalam Perusahaan yang Memiliki Program Pelatihan dan Pendidikan Pengguna dengan Perusahaan yang Tidak memiliki Program pelatihan dan Pendidikan

Langkah-langkah pengujian hipotesis dengan U Mann-Whitney adalah sebagai berikut :

H<sub>4</sub> = Penggunaan Sistem SI lebih tinggi di dalam perusahaan yang didalamnya terdapat program pelatihan dan pendidikan dibandingkan dalam perusahaan yang tidak memiliki program pelatihan dan pendidikan

**Tabel 4.25**  
**Uji Man Whitney U-Test 4**

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Penggunaan	Pelatihan Ya	44	45,75	2013,00
	Tidak	39	37,77	1473,00
	Total	83		

Test Statistics<sup>a</sup>

	Penggunaan
Mann-Whitney U	693,000
Wilcoxon W	1473,000
Z	-1,538
Asymp. Sig. (2-tailed)	,124

a. Grouping Variable: Pelatihan

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 4.25, maka diperoleh U sebesar 693,000. Oleh karena U tidak memiliki negasi untuk menolak atau menerima hipotesis penelitian, maka diperlukan transformasi ke dalam pengujian Z, yang menghasilkan nilai Z-hitung sebesar -1,538 dengan probabilitas kesalahan (sig) sebesar 0,124. Oleh karena sig sebesar  $0,124 > 0,05$ , maka inferensi yang diambil adalah menolak  $H_4$ , dengan kata lain tidak ada perbedaan penggunaan SIA berkaitan dengan ada tidaknya program diklat SI.

**5. Perbedaan Penggunaan SIA dalam Perusahaan yang terdapat suatu Komite Pengendali SI dibandingkan dengan Perusahaan yang didalamnya Tidak terdapat Komite Pengendali SI**

Langkah-langkah pengujian hipotesis dengan U Mann-Whitney adalah sebagai berikut :

$H_5$  = Penggunaan SIA lebih tinggi dalam perusahaan yang terdapat suatu komite pengendali SI dibandingkan dengan perusahaan yang didalamnya tidak terdapat suatu Komite Pengendali SI.

**Tabel 4.26**  
**Uji Man Whitney U-Test 5**

		Ranks		
	Komite Pengendali	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Penggunaan	Ya	35	43,64	1527,50
	Tidak	48	40,80	1958,50
	Total	83		

Test Statistics<sup>a</sup>

	Penggunaan
Mann-Whitney U	782,500
Wilcoxon W	1958,500
Z	-,542
Asymp. Sig. (2-tailed)	,588

a. Grouping Variable: Komite Pengendali

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 4.26, maka diperoleh U sebesar 782,500. Oleh karena U tidak memiliki negasi untuk menolak atau menerima hipotesis penelitian, maka diperlukan transformasi ke dalam pengujian Z, yang menghasilkan nilai Z-hitung sebesar -0,542 dengan probabilitas kesalahan (sig) sebesar 0,588. Oleh karena sig sebesar  $0,588 > 0,05$ , maka inferensi yang diambil adalah menolak  $H_5$ . Dengan kata lain tidak terdapat perbedaan penggunaan SIA berkaitan dengan ada tidaknya komite pengendali SI.

#### **6. Perbedaan Kepuasan Pengguna dalam Perusahaan yang terdapat Departemen SI-nya Independen dibandingkan dengan Perusahaan yang Departemen SI-nya tidak independen**

Langkah-langkah pengujian hipotesis dengan U Mann-Whitney adalah sebagai berikut :

$H_6$  = Penggunaan sistem SI lebih tinggi dalam suatu perusahaan yang departemen SI-nya independen dengan suatu perusahaan yang departemen SI-nya tidak independen.

**Tabel 4.27**  
**Uji Mann-Whitney U-Test 6**

Ranks

Lokasi departemen		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Penggunaan	Terpisah	41	43,46	1782,00
	Terletak dalam Bagian lain	42	40,57	1704,00
	Total	83		

Test Statistics<sup>a</sup>

	Penggunaan
Mann-Whitney U	801,000
Wilcoxon W	1704,000
Z	-,558
Asymp. Sig. (2-tailed)	,577

<sup>a</sup>. Grouping Variable: Lokasi departemen

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 4.27, maka diperoleh U sebesar 801,000. Oleh karena U tidak memiliki negasi untuk menolak atau menerima hipotesis penelitian, maka diperlukan transformasi ke dalam pengujian Z, yang menghasilkan nilai Z-hitung sebesar -0,558 dengan probabilitas kesalahan (sig) sebesar 0,577. Oleh karena sig sebesar  $0,577 > 0,05$ , maka inferensi yang diambil adalah menolak H<sub>6</sub>. Dengan kata lain tidak terdapat perbedaan dalam penggunaan SIA baik dalam perusahaan yang departemen SI-nya independen maupun dengan perusahaan yang departemen SI-nya tidak independen.

Hasil-hasil uji beda dengan Mann Whitney U-Test mendapati bukti bahwa tidak terdapat perbedaan kinerja SIA dalam organisasi berkaitan dengan terdapat atau tidaknya program pendidikan dan pelatihan dan komite pengendali SI, dan independensi lokasi departemen SI. Hasil-hasil ini beberapa konsisten dengan penelitian Choe (1996) dan Soegiharto (2001).

Baik Choe (1996) maupun Soegiharto (2001) menemukan bukti bahwa penggunaan sistem lebih tinggi pada organisasi yang tidak mempunyai *steering committee* (SC) disebabkan kemungkinan dominasi *chairman* dari top manajemen terhadap komite. Akibatnya komite menjadi tidak efektif jika dipaksa berhubungan dengan masalah pengoperasian dan bukannya dengan manajemen pengendalian atau masalah-masalah strategis. Sebab yang lain tidak ditemukannya kaitan antara keberadaan komite dengan kinerja SIA adalah dimungkinkan oleh persepsi peran dari anggota organisasi terhadap komite pengendali SI. Sebagaimana dinyatakan oleh Polan dalam Choe (1996) bahwa peran dan fungsi SC pada beberapa sampel, memiliki dampak negatif terhadap kinerja, dan tidak menunjukkan keunggulannya.

Studi ini juga tidak mendapatkan bukti perbedaan kinerja berkenaan dengan ada atau tidaknya program diklat. Temuan ini mendukung hasil penelitian DeLone (1988) dan Soegiharto (2001), dan bertentangan dengan studi Nelson dan Cheney (1987). Nelson dan Cheney (1987) mengutarakan bahwa pelatihan akan meningkatkan ability, dan ability berkorelasi positif dengan penggunaan sumber-sumber daya komputer.

Lain halnya dengan DeLone (1988) yang menyebutkan bahwa *formal training* tidak meningkatkan sukses CBIS. Pada sebagian besar responden yang diteliti, didapati bahwa mereka memperoleh keahlian komputer melalui *informal job-training*. Artinya personil SI tidak tergantung pada program diklat yang dimiliki perusahaan untuk meningkatkan kemampuan menggunakan komputer. Pendefinisian diklat secara jelas diperlukan dalam hal ini, menyangkut pendekatan dan teknik *training* yang bagaimana yang perlu dikembangkan oleh organisasi

yang secara efektif dapat meningkatkan kemampuan sistem personil SI bagi keberhasilan CBIS.

Berkenaan dengan lokasi departemen SI, hasil juga tidak mendapati bukti perbedaan kinerja SI sebagai konsekuensi kemandirian atau ketergantungan lokasi departemen SI. Hasil ini sesuai dengan studi oleh Choe (1996) dan Soegiharto (2001). Hal ini dapat disebabkan oleh kesamaan *rank* supervisor SI antara unit SI yang independen dengan yang tidak independen (Choe, 1996).

Hasil-hasil uji beda dengan Mann Whitney U-Test dalam penelitian ini yang mendapati bukti bahwa tidak terdapat perbedaan kinerja SIA dalam organisasi berkaitan dengan terdapat atau tidaknya program pendidikan dan pelatihan dan komite pengendali SI, dan independensi lokasi departemen SI, nampaknya perlu dicermati mengingat hasil-hasil tersebut bertolak belakang dengan telaah teori yang diturunkan dalam rumusan hipotesis penelitian ini. Peneliti menduga bahwa ada kecenderungan untuk mengamati pengaruh program diklat, keberadaan SC, dan lokasi departemen SI dengan pengamatan dalam waktu lain yang berbeda. Sebab mungkin saja responden yang memiliki program diklat pada saat diuji pada penelitian ini belum merasakan kepuasan dan menggunakan sistem secara optimal, begitu pula kaitannya dengan keberadaan SC dan lokasi departemen SI. Selanjutnya peneliti menduga, pada kurun waktu yang lain mungkin tingkat kinerja SIA responden mengalami perubahan akibat dampak dari hasil diklat yang diikuti, juga dampak dari keberadaan SC dan independensi lokasi departemen SI. Dengan demikian studi longitudinal diperlukan untuk menguji tingkat kinerja SIA ini.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. Pengaruh keterlibatan pengguna terhadap Kinerja SIA.
  - a. Keterlibatan terbukti berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung  $3,627 > t$ -tabel  $1,989$ , sehingga inferensi yang diambil adalah secara mandiri variabel keterlibatan berpengaruh positif signifikan dengan kepuasan pengguna. Adapun besarnya pengaruh keterlibatan terhadap kepuasan adalah sebesar  $34,8$  persen.
  - b. Keterlibatan terbukti berpengaruh positif secara signifikan terhadap penggunaan sistem. Terbukti nilai t hitung sebesar  $2,632 > t$ -tabel  $1,989$ . Koefisien ( $\beta$ ) dari variabel sebesar  $0,270$ , memberikan indikasi bahwa variabel keterlibatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Adapun besarnya pengaruh keterlibatan adalah  $27$  persen. Interpretasinya adalah sebesar  $27$  persen variasi yang terjadi pada penggunaan sistem disebabkan oleh pengaruh keterlibatan pengguna.
2. Pengaruh Kapabilitas terhadap Kinerja SIA
  - a. Hipotesis ( $H_{1.2}$ ) berbunyi bahwa “Terdapat pengaruh positif signifikan kapabilitas terhadap kinerja SIA” tidak bisa diterima kebenarannya. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-hitung  $0,037 < t$ -tabel  $1,989$ , sehingga

inferensi yang diambil adalah secara mandiri variabel kapabilitas tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

- b. Kapabilitas terbukti berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Terbukti nilai  $t$  hitung  $2,336 > t$ -tabel  $1,989$ , sehingga inferensi yang diambil adalah secara mandiri variabel kapabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem. Adapun besarnya pengaruh kapabilitas terhadap penggunaan sistem adalah sebesar 22 persen.
3. Pengaruh Ukuran Organisasi terhadap Kinerja SIA
    - a. Hipotesis ( $H_{1.3}$ ) berbunyi bahwa “Terdapat pengaruh positif signifikan ukuran organisasi terhadap kinerja SIA” dapat diterima kebenarannya. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t$ -hitung  $2,743 > t$ -tabel  $1,989$ , sehingga inferensi yang diambil adalah secara mandiri variabel ukuran organisasi berpengaruh positif signifikan dengan kepuasan pengguna. Adapun besarnya pengaruh ukuran organisasi terhadap kepuasan pengguna sebesar 23,9 persen.
    - b. Ukuran organisasi tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Terbukti nilai  $t$  hitung  $0,217 < t$ -tabel  $1,989$ , sehingga inferensi yang diambil adalah secara mandiri variabel ukuran organisasi tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem.
  4. Pengaruh Dukungan Top Manajemen terhadap Kinerja SIA
    - a. Hipotesis ( $H_{1.4}$ ) berbunyi bahwa “Terdapat pengaruh positif signifikan dukungan top manajemen terhadap kinerja pengguna” dapat diterima kebenarannya. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t$ -hitung  $2,190 > t$ -tabel

1,989, sehingga inferensi yang diambil adalah secara mandiri variabel dukungan top manajemen berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Adapun besarnya pengaruh dukungan top manajemen terhadap kepuasan pengguna sebesar 22 persen.

- b. Dukungan top manajemen berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Terbukti nilai  $t$  hitung  $2,266 > t$ -tabel  $1,989$ , sehingga inferensi yang diambil adalah secara mandiri variabel dukungan top manajemen berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Adapun besarnya kontribusi yang disumbangkan variabel dukungan top manajemen terhadap penggunaan sistem adalah sebesar 24,4 persen.

#### 5. Pengaruh Formalisasi terhadap Kinerja SIA

- a. Hipotesis ( $H_{1.5}$ ) berbunyi bahwa “Terdapat pengaruh positif signifikan formalisasi terhadap kinerja SIA” dapat diterima kebenarannya. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t$ -hitung  $2,309 > t$ -tabel  $1,989$ , sehingga inferensi yang diambil adalah secara mandiri variabel formalisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Adapun besarnya pengaruh formalisasi terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 23,7 persen.
- b. Formalisasi tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Terbukti nilai  $t$  hitung  $1,533 < t$ -tabel  $1,989$ , sehingga inferensi yang diambil adalah secara mandiri variabel formalisasi tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem.

6. Hasil uji regresi secara parsial variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 terhadap Y1 sebagaimana telah diuraikan di atas, mendapatkan bukti bahwa hanya variabel kapabilitas (X2) yang tidak memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y1). Variabel-variabel lainnya yaitu : keterlibatan (X1), ukuran organisasi (X3), dukungan top manajemen (X4), dan formalisasi (X5), memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y1). Terdapatnya pengaruh signifikan dari keempat variabel independen terhadap kepuasan pengguna ini menunjukkan dukungan terhadap landasan teoritis yang dihipotesiskan dalam penelitian ini.

Temuan tersebut sebagian konsisten dengan hasil penelitian Choe (1996) yang mendapati bahwa terdapat hubungan signifikan antara partisipasi dan ukuran organisasi dengan kepuasan pengguna. Sementara Soegiharto (2001) tidak menemukan adanya hubungan signifikan kelima variabel *influence* tersebut dengan kepuasan pengguna.

Adanya temuan tidak terdapat pengaruh signifikan kapabilitas terhadap kepuasan pengguna mengandung arti bahwa tingkat pendidikan responden tidak berpengaruh terhadap kepuasannya akan SIA. Soegiharto (2001) menjelaskan hubungan kapabilitas dengan keterlibatan, bahwa semakin tinggi tingkat kapabilitas personil SIA, semakin banyak mereka terlibat dalam pengembangan SIA. Kemudian semakin mereka terlibat, semakin mereka puas dengan sistem. Akan tetapi, meskipun keterlibatan mungkin akhirnya mengarah kepada sistem yang lebih baik, dan kepuasan pengguna yang lebih

tinggi, namun saat pengguna dilibatkan, kepuasan mereka dengan sistem yang ada sekarang mungkin cukup rendah.

Fenomena ini dapat pula diidentifikasi melalui historis pertumbuhan komputerisasi. Menurut Choe (1996), pada taraf *prior stage* (seperti adopsi dan implementasi), kapabilitas personil SI berhubungan positif dengan kinerja SI. Komputerisasi di Korea telah dimulai pada dekade 1980-an. Hal ini dianggap “masih baru” dalam tingkat evolusi SI, sehingga kapabilitas personil SI belum berkembang dari *specialist skill* menjadi *generalist skill*. Ciri-ciri ini barangkali secara relatif dapat menjelaskan mengapa faktor kapabilitas tidak ditemukan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.

7. Berdasarkan uji regresi secara parsial variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 terhadap Y2, diperoleh bukti bahwa terdapat pengaruh positif signifikan variabel keterlibatan (X1), kapabilitas (X2), dan dukungan top manajemen (X4) terhadap penggunaan sistem (Y2). Hasil ini sesuai dengan penelitian Choe (1996) yang mendapatkan bukti adanya hubungan signifikan antara partisipasi, kapabilitas, dan evolusi SI terhadap penggunaan SIA. Selain itu sebagian mendukung temuan Soegiharto (2001) yang menjelaskan adanya hubungan signifikan keterlibatan dengan penggunaan SIA.

Ukuran organisasi dan formalisasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan SIA. Raymond (1985) dalam Montazemi (1988) mengatakan tidak diperoleh hubungan signifikan antara ukuran organisasi dan penggunaan sistem. Hubungan terdapat dengan variabel-variabel konteks organisasional dan lingkungan CBIS. Hal ini dijelaskan oleh alasan bahwa

jumlah karyawan (sebagai ukuran organisasi) tidak berhubungan dengan partisipasi *end-user*, *computer literacy*, *interface*, atau sumber aplikasi Montazemi (1988) sehingga memungkinkan tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem.

Choe (1996) dan Soegiharto (2001) keduanya tidak menemukan hubungan formalisasi dengan penggunaan SIA. Agaknya ini dapat dijelaskan oleh suatu asumsi bahwa pengguna pada dasarnya mungkin tidak terikat oleh aturan formal dalam tugas-tugas pengembangan sistem di dalam penggunaan SIA. Formalisasi menunjukkan adanya kejelasan peraturan dan prosedur yang didokumentasikan dan dilaporkan, dan merupakan mekanisme organisasi yang berguna untuk memastikan keseragaman dalam proses bisnis. Tingkat formalisasi akan rendah jika anggota organisasi mampu melakukan penilaian dan pengawasan terhadap diri sendiri dengan baik, sebaliknya apabila anggota organisasi dipandang tidak mampu membuat keputusan untuk diri mereka sendiri dan memerlukan banyak aturan sebagai pedoman bagi perilaku mereka, maka formalisasi akan menjadi sangat tinggi.

8. Perbedaan Kinerja SIA berdasarkan pelatihan dan pendidikan pengguna.
  - a. Hipotesis yang berbunyi "Kinerja SIA (kepuasan pengguna) lebih tinggi di dalam suatu organisasi yang memiliki program pelatihan dan pendidikan pengguna dibandingkan dengan organisasi yang tidak memiliki program pelatihan dan pendidikan pengguna" tidak dapat diterima kebenarannya. Terbukti nilai Z-hitung -1,831 dengan signifikansi sebesar  $0,067 > 0,05$ , maka inferensi yang diambil adalah kepuasan

pengguna akan cenderung sama, baik yang berada di dalam perusahaan yang memiliki program pelatihan dan pendidikan maupun didalam perusahaan yang tidak memiliki program pelatihan dan pendidikan.

- b. Hipotesis yang berbunyi “Kinerja SIA (penggunaan SIA) lebih tinggi di dalam suatu organisasi yang memiliki program pelatihan dan pendidikan pengguna dibandingkan dengan organisasi yang tidak memiliki program pelatihan dan pendidikan pengguna” tidak dapat diterima kebenarannya. Terbukti nilai Z-hitung sebesar -1,535 dengan signifikansi sebesar 0,124. Oleh karena sig sebesar  $0,124 > 0,05$ , maka inferensi yang diambil penggunaan sistem cenderung sama pada perusahaan baik di dalamnya terdapat pelatihan dan pendidikan dengan perusahaan yang didalamnya tidak mendapatkan pelatihan dan pendidikan.

#### 9. Perbedaan Kinerja SIA Berdasarkan Komite Pengendali SI

- a. Hipotesis yang berbunyi “Kinerja SIA (kepuasan pengguna) lebih tinggi dalam organisasi yang terdapat suatu komite pengendali SI dibandingkan dengan organisasi yang didalamnya tidak terdapat komite pengendali SI” tidak dapat diterima kebenarannya. Terbukti nilai Z-hitung -1,200 dengan signifikansi sebesar  $0,230 > 0,05$ , maka inferensi yang diambil adalah kepuasan pengguna akan cenderung sama, baik yang berada di dalam perusahaan yang didalamnya terdapat komite pengendali maupun yang didalamnya tidak terdapat komite pengendali.
- b. Hipotesis yang berbunyi “Kinerja SIA (penggunaan SIA) lebih tinggi dalam organisasi yang terdapat suatu komite pengendali SI dibandingkan

dengan organisasi yang didalamnya tidak terdapat komite pengendali SI ” tidak dapat diterima kebenarannya. Terbukti nilai Z-hitung sebesar -0,542 dengan signifikansi sebesar 0,588. Oleh karena signifikansi sebesar 0,588 > 0,05, maka inferensi yang diambil penggunaan sistem cenderung sama pada perusahaan baik di dalamnya terdapat komite pengendali SI dengan perusahaan yang didalamnya tidak terdapat komite pengendali SI.

#### 10. Perbedaan Kinerja SIA Berdasarkan Lokasi Departemen

- a. Hipotesis yang berbunyi “Kinerja SIA (kepuasan pengguna) lebih tinggi dalam suatu organisasi yang departemen SI-nya independen dibandingkan dengan suatu organisasi yang departemen SI-nya tidak independen” tidak dapat diterima kebenarannya. Terbukti nilai Z-hitung -0,816 dengan signifikansi sebesar 0,414 > 0,05, maka inferensi yang diambil adalah kepuasan pengguna akan cenderung sama, baik yang lokasi departemen SI-nya berada terpisah maupun yang bergabung dengan bagian lain.
- b. Hipotesis yang berbunyi “Kinerja SIA (penggunaan SIA) lebih tinggi dalam suatu organisasi yang departemen SI-nya independen dibandingkan dengan suatu organisasi yang departemen SI-nya tidak independen” tidak dapat diterima kebenarannya. Terbukti nilai Z-hitung sebesar -0,558 dengan signifikansi sebesar 0,577. Oleh karena sig sebesar 0,577 > 0,05, maka inferensi yang diambil penggunaan sistem cenderung sama pada perusahaan yang lokasi departemen SI-nya terpisah (independen) dengan perusahaan yang lokasi departemen SI-nya bergabung (dependen) dengan bagian lainnya.

11. Hasil-hasil uji beda dengan Mann Withney U-Test mendapati bukti bahwa tidak terdapat perbedaan kinerja SIA dalam organisasi berkaitan dengan terdapat atau tidaknya program pendidikan dan pelatihan dan komite pengendali SI, dan independensi lokasi departemen SI. Hasil-hasil ini beberapa konsisten dengan penelitian Choe (1996) dan Soegiharto (2001).

Baik Choe (1996) maupun Soegiharto (2001) menemukan bukti bahwa penggunaan sistem lebih tinggi pada organisasi yang tidak mempunyai *steering committee* (SC) disebabkan kemungkinan dominasi *chairman* dari top manajemen terhadap komite. Akibatnya komite menjadi tidak efektif jika dipaksa berhubungan dengan masalah pengoperasian dan bukannya dengan manajemen pengendalian atau masalah-masalah strategis. Sebab yang lain tidak ditemukannya kaitan antara keberadaan komite dengan kinerja SIA adalah dimungkinkan oleh persepsi peran dari anggota organisasi terhadap komite pengendali SI. Sebagaimana dinyatakan oleh Polan dalam Choe (1996) bahwa peran dan fungsi SC pada beberapa sampel, memiliki dampak negatif terhadap kinerja, dan tidak menunjukkan keunggulannya.

Studi ini juga tidak mendapatkan bukti perbedaan kinerja berkenaan dengan ada atau tidaknya program diklat. Temuan ini mendukung hasil penelitian DeLone (1988) dan Soegiharto (2001), dan bertentangan dengan studi Nelson dan Cheney (1987). Nelson dan Cheney (1987) mengutarakan bahwa pelatihan akan meningkatkan ability, dan ability berkorelasi positif dengan penggunaan sumber-sumber daya komputer.

Lain halnya dengan DeLone (1988) yang menyebutkan bahwa *formal training* tidak meningkatkan sukses CBIS. Pada sebagian besar responden yang ia teliti, didapati bahwa mereka memperoleh keahlian komputer melalui *informal job-training*. Artinya personil SI tidak tergantung pada program diklat yang dimiliki perusahaan untuk meningkatkan kemampuan menggunakan komputer. Pendefinisian diklat secara jelas diperlukan dalam hal ini, menyangkut pendekatan dan teknik *training* yang bagaimana yang perlu dikembangkan oleh organisasi yang secara efektif dapat meningkatkan kemampuan sistem personil SI bagi keberhasilan CBIS. Berkenaan dengan lokasi departemen SI, hasil juga tidak mendapati bukti perbedaan kinerja SI sebagai konsekuensi kemandirian atau ketergantungan lokasi departemen SI. Hasil ini sesuai dengan studi oleh Choe (1996) dan Soegiharto (2001). Hal ini dapat disebabkan oleh kesamaan *rank* supervisor SI antara unit SI yang independen dengan yang tidak independen (Choe, 1996).

Hasil-hasil uji beda dengan Mann Whitney U-Test dalam penelitian ini yang mendapati bukti bahwa tidak terdapat perbedaan kinerja SIA dalam organisasi berkaitan dengan terdapat atau tidaknya program pendidikan dan pelatihan dan komite pengendali SI, dan independensi lokasi departemen SI, nampaknya perlu dicermati mengingat hasil-hasil tersebut bertolak belakang dengan telaah teori yang diturunkan dalam rumusan hipotesis penelitian ini. Peneliti menduga bahwa ada kecenderungan untuk mengamati pengaruh program diklat, keberadaan SC, dan lokasi departemen SI dengan pengamatan dalam waktu-waktu lain yang berbeda. Sebab mungkin saja responden yang

memiliki program diklat pada saat diuji pada penelitian ini belum merasakan kepuasan dan menggunakan sistem secara optimal, begitu pula kaitannya dengan keberadaan SC dan lokasi departemen SI. Selanjutnya peneliti menduga, pada kurun waktu yang lain mungkin tingkat kinerja SIA responden mengalami perubahan akibat dampak dari hasil diklat yang diikuti, juga dampak dari keberadaan SC dan independensi lokasi departemen SI. Dengan demikian studi longitudinal diperlukan untuk menguji tingkat kinerja SIA ini.

## 5.2 Implikasi Hasil Penelitian

1. Koefisien determinasi yang belum menunjukkan pengaruh variabel yang optimal, (untuk variabel terikat kepuasan pengguna 41,2% dan variabel terikat penggunaan sistem 32,4%) mengisyaratkan masih terdapat variabel bebas lain yang turut mempengaruhi kinerja SIA. Pada penelitian mendatang perlu diamati beberapa variabel konteks organisasional sebagaimana telah diuji oleh Ein-Dor and Segev (1978) dalam Montazemy (1988) yang meliputi *organizational maturity, organizational structure, organizational time frame, the psychological climate in the organization toward CBIS, rank and location of the responsible executive*, selain *organization size* dan *steering committee*. Hal ini mengingat bahwa hasil pengujian tidak mendapati pengaruh positif variabel ukuran organisasi terhadap kinerja SIA. Begitu pula kemungkinan penggunaan variabel-variabel moderating seperti ketidakpastian tugas, ketidakpastian lingkungan, kompleksitas teknologi, dan kompleksitas organisasi.

2. Program pendidikan dan pelatihan tentang SI dalam penelitian ini tidak dieksplorasi kaitannya dengan teknik atau pendekatan program yang dilaksanakan oleh responden. Nelson dan Cheney (1987) mengajukan tujuh teknik pelatihan yang meliputi *tutorial; course, lectures or seminars; computer-aided instruction (CAI); interactive training manual (ITM); resident expert; help component, dan external*. Penelitian mendatang perlu pendefinisian yang jelas mengenai teknik-teknik yang digunakan oleh responden mengingat temuan Nelson dan Cheney (1987) bahwa *training* mempengaruhi *ability*, dan *ability* mempengaruhi *satisfaction*.
3. Kepuasan pengguna dan penggunaan sistem merupakan refleksi dari performa *software* yang digunakan. Dalam penelitian ini belum mengelaborasi tentang *special purpose* dari *software* yang dikembangkan responden. Meskipun Montazemy (1988) menghipotesiskan kepuasan *end-user* berhubungan dengan kegunaan khusus suatu *software* dan hasil pengujian tidak membuktikan hubungan tersebut, akan tetapi fenomena ini perlu dicermati dan dikembangkan dalam penelitian mendatang.

### 5.3 Saran Penelitian Selanjutnya

1. Pokok pembahasan dalam penelitian ini adalah tentang kinerja sistem informasi akuntansi yang nampaknya tidak cukup dilakukan dalam satu kali pengamatan sebagaimana melalui pendekatan kuantitatif. Sehingga pada penelitian berikutnya diperlukan metode longitudinal untuk penelitian sejenis.
2. Penelitian ini mengambil obyek yang terbatas yakni pada perusahaan manufaktur yang terdapat di wilayah Kabupaten dan Kota Cirebon. Pada

penelitian berikutnya perlu dilakukan pengamatan dengan obyek yang lebih luas, sehingga lebih dapat dijadikan acuan bagi kepentingan generalisasi permasalahan.

3. Perlu ditambahkan metode wawancara dalam upaya pengumpulan data untuk menghindari kemungkinan responden tidak obyektif dalam mengisi kuesioner.

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (1997). *"Analisis Statistik untuk Bisnis dengan Regresi, Korelasi, dan Nonparametrik"*, BPFE. Yogyakarta.
- Amoroso, D.L., and Cheney, P.H. (1991). "Testing A Causal Model of End-User Application Effectiveness". *Journal of Management Information System*. 8 (1). Pp. 63-89.
- Anderson, E.E. (1985). "Managerial Considerations in Paricipative Design of MIS/DSS". *Information and Management*. 9 (4).
- Azizul Kholis (2002). "Analisis Penerimaan (Acceptance) Penggunaan Personal Computer (PC) dengan Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus Pada Perusahaan Perdagangan Kecil di Kota Medan)". *Tesis*. Program Magister Sains Akuntansi Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro (tidak dipublikasikan).
- Baroudi,J., Olson, M., and Ives, B. (1986). "An Empirical Studi of The Impact of User Involvement on System Usage and Information Satisfaction". *Communications of The ACM*. 29 : 3 pp. 232-238.
- Biro Pusat Statistik. (1995). *"Statistik Indonesia"*. Jakarta Indonesia.
- Biro Pusat Statistik Kabupaten Cirebon. (2002). *"Direktori Industri Tahun 2002"*.
- Biro Pusat Statistik Kota Cirebon. (2003). *"Direktori Industri Tahun 2002"*.
- Bronsema, G.S., and douglas, D.E. (1983). "Education Intervention and Implementation in MIS". *Sloan Management Review* 24 (4) (Summer). Pp. 35-43.
- Bruwer, P.J. (1984). "A Descriptive Model of Success for Computerized Based Information Systems". *Information and Management*. 7 (2) pp. 63-67.
- Chenhall, R.H., and Morris, D., (1986). "The Impact of Structure, Environment, and Interdependence on The Perceived Usefulness of Management Accounting Systems". *The Accounting Review*. Vol.LXI No. 1 Januari. Pp. 16-35.
- Cherveny, R.P. and Sanders, G.L. (1986). "Implementation and Structural Variables". *Information and Management*. 11 (4). Pp. 191-198.

- Ghozali, Imam. (2001). "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam SPSS*". Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guimaraes, T., (1996). "Assessing The Impact of Information Centers on End-User Computing and Company Performance". *Information Resources Management Journal*. Vol. 9 No. 1 pp. 6-15. .
- Hair, J.F. Jr., Anderson, R.E., Tathan, R.L., dan Black, W.C. (1998). "*Multivariate Data Analysis*". Fifth Edition. Prentice-Hall International Inc.
- Hall, R.H. (1982). "*Organization, Structure and Process*". Englewood Cliffs. NJ : Prentice Hall.
- Harris, S.E., Katz, J.L., (1991). "Firm Size and The Information Technology Investment Intensity of Life Insurers". *MIS Quarterly*/September. Pp. 333-352.
- Hassan N., Haron, H., Yahya, S., Zainuddin, Y., (2002). "Factors Influencing The Extent of Usage of Accounting By SMEs".
- Hirschheim, R.A. (1985). "User Experience With An Assessment of Participative Systems Design." *MIS Quarterly*. 9 (4) (December) pp. 295-309.
- Holmes, S., and Nicholls, D. (1988). "An Analysis of The Use of Accounting Information By Australian Small Business". *Journal of Small Business Management*. (April).
- Huff, S.L., and Munro, M.C. (1985). "Information Technology Assessment and Adoption : A Field Study". *MIS Quarterly*. 9 (4) (December) pp. 229-309.
- Igbaria, M. (1995). "An Examination of The Factors Contributing to Microcomputer Technology Acceptance". *Elsiever Science, USA* pp. 205-223.
- Indriantoro dan Bambang Supomo (1999). "*Metodologi Penelitian Bisnis, Untuk Akuntansi dan Manajemen*". Edisi Pertama. BPFY Yogyakarta.
- Ives, B., Olson, M.H., and Baroudi, J. (1983). "The Measurement of User Information Satisfaction". *Communications of The ACM*. 26 (10) (October) pp. 785-793.
- Ives, B., and Olson, M.H. (1984). "User Involvement and MIS Success, A Review of Research". *Management Science*. 30 (5) pp. 586-603.
- Jalaluddin Rakhmat. (2000). "*Metode Penelitian Komunikasi*". PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

- Jarvenpaa, S.L., Dickson, G.W., and DeSanctis, G.G. (1985). "Methodological Issues in Experimental Information System Research Experiences and Recommendations". *MIS Quarterly*. 9 (2) (June) pp. 141-156.
- Keen, P.G.W. (1981). "Information System and Organizational Change". *Communications of The ACM*. 24 : 1 pp. 24-33.
- Kim, C., Suh, K., Lee, J. (1998). "Utilization and User Satisfaction in End-User Computing : A Task Contingent Model". *Information Resources Management Journal*. Vol. 11 No. 4 pp. 11-24.
- King, W.R., and Rodriguez, J.I. (1978). "Evaluations Management Information Systems". *MIS Quarterly*. 2 (3) (September) pp. 43-51.
- Lee, J.J., and Kim, S.H. (1992). "The Relationship Between Procedural Formalization in MIS Development and MIS Success". *Information and Management*. 22 (2) pp. 89-111.
- Lehman, J.A. (1986). "Organizational Size and Information Sophistication". *Journal of Management Information System*. 2 (3) (Winter) pp. 78-86.
- Lucas, H.C. (1978). "Empirical Evidence for Descriptive Model of Implementation". *MIS Quarterly* 2 (2) (June) pp. 27-41.
- \_\_\_\_\_, (1982). "*Information Systems, Concepts for Management*". Tokyo : McGraw-Hill Kagakusha, Ltd. International Student Edition.
- McFarlan, F.W., and McKenney, J.L. (1983). "The Information Archipelago Governing The New World". *Harvard Business Review* 61 (4) pp. 91-99.
- McLeod, R. Jr. (1996). "*Sistem Informasi Manajemen, Studi Sistem Informasi Berbasis Komputer*". Alih Bahasa oleh Hendra Teguh. PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Montazemy, A.R., (1988). "Factors Affecting Information Satisfaction in The Context of The Small Business Environment". *MIS Quarterly/June*. Pp. 239-256.
- Murniati (2002). "Investigasi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penyiapan dan Penggunaan Informasi Akuntansi Perusahaan Kecil dan Menengah". Dalam *Proceeding Simposium Nasional Akuntansi 5*
- Nash, J.F., and Martin, B.R. (1984). "*Accounting Information System*". New York : Mac Millan Publishing Company. First Edition.

- Neal, R.D., and Keen, P.G.W. (1983). "The Relationship Between Formal Procedures for Pursuing OR/MS Activities and OR/MS Group Success". *Operation Research* 21 (2) 451-474.
- Nelson, R.R., and Cheney, P.H., (1987). "Training and Users : An Exploratory Study". *MIS Quarterly*. December. Pp. 547-559.
- Nolan, R.L. (1979). "Management Information System by Committee", *Harvard Business Review* 57 (2) (March-April) pp. 115-126.
- Pontoh, G.T., Indriantoro (1998). "Peranan Sistem Informasi dan Perencanaan Sistem Informasi Dalam Organisasi" : Suatu Studi Empiris. *Kelola* No. 20/VIII. Pp. 111-134.
- Puput Tri Komalasari (1999). "Model Perencanaan Sistem Informasi : Suatu Perspektif Teori Agensi". *JAAI* Vol. 3 No. 2 Desember.
- Raghunathan, B., and Raghunathan, T.S. (1988). "Impact of Top Management Support on Information System Planning". *Journal of Information Systems* (Spring) pp. 15-23.
- Raymond, L. (1985). "Organizational Characteristics and MIS Success in The Context of Small Bussiness". *MIS Quarterly*. 9 (1) (March) pp. 37-52.
- \_\_\_\_\_, (1990). "Organization Context and Information System Success : A Contingency Approach". *Journal of Management Information System* 6 (4) (Spring) pp. 5-20.
- Rina Trisnawati, (1998). "Pertimbangan Perilaku dan Faktor Penentu Keberhasilan Pengembangan Sistem Informasi". *Kajian Bisnis*. No. 14 Mei-September. Pp. 77-86.
- Riswan, YF. (2001). "Pengaruh Tidak Langsung Sistem Penganggaran terhadap Kinerja Manajerial: Motivasi sebagai Variabel Intervening". *Tesis Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro*. Semarang.
- Robbins, S.P. (1996). "*Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, Aplikasi*". Edisi Bahasa Indonesia. Alih Bahasa oleh Hadyana Pujatmaka. Penerbit Prenhallindo Jakarta.
- Sanders, G.L., and Courtney, J.F. (1985). "A Field Studi Organizational Factors Influencing DSS Success". *MIS Quarterly* 9 (1) (March) pp.77-92.
- Seddon, P., and Yip, S.K. (1992). "An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction (UIS) Measures for Use With General Ledger Accounting Software". *The Journal of Information Systems*. Vol VI No. 1 (Spring).

- Sekaran, U., (2000). *“Research Methods for Business : A Skill-Building Approach”* (Third Edition). John Willey & Sons, Inc.
- Singleton, J.P., McLean, E.R., Altman, E.N., (1988). “Measuring Information Systems Performance : Experience With the Management by Results System at Security Pacific Bank”. *MIS Quarterly*/June. Pp 325-337.
- Soegiharto, (2001). “Influence Factors Affecting The Performance of Accounting Information Systems”. *Gajah Mada International Journal of Business*. May. Vol. 3 No. 2 Pp. 177-202.
- Sri Astuti (2001). “Ketidakpastian Tugas Sebagai Variabel Moderating Terhadap Hubungan Antara Kemanfaatan Teknologi Informasi dan Kepuasan Pemakai Pada End-User Computing”. *Tesis*. Program Pascasarjana UGM Yogyakarta (tidak dipublikasikan).
- Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sutrisno Hadi. (2000). *Analisis Regresi*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tait, P., Vessey, I. (1988). “The Effect of User Involvement on System Success Success : A Contingency Approach”. *MIS Quarterly*/March. Pp. 91-108.