

**STUDI EMPIRIS TENTANG FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA AKHIR ATAS APLIKASI  
SISTEM AKUNTANSI INSTANSI DAN SISTEM AKUNTANSI ASET TETAP  
PADA JAJARAN KANWIL DEPARTEMEN AGAMA  
PROVINSI JAWA TENGAH**

TESIS

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



Diajukan oleh :

Nama : Abdul Jalil  
NIM : C4C003092

**PROGRAM STUDI MAGISTER SAINS AKUNTANSI  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS DIPONEGORO  
Januari 2008**

**STUDI EMPIRIS TENTANG FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA AKHIR ATAS APLIKASI  
SISTEM AKUNTANSI INSTANSI DAN SISTEM AKUNTANSI ASET TETAP  
PADA JAJARAN KANWIL DEPARTEMEN AGAMA  
PROVINSI JAWA TENGAH**

**Usulan Penelitian Untuk Tesis**



*di ajukan oleh :*

**Nama : Abdul Jalil**

**NIM : C4C003092**

Disetujui Oleh Pembimbing :

Ketua : Drs. Agus Purwanto, M.Si. Akt  
Tanggal :

Anggota : Drs. Daljono, M.Si. Akt.  
Tanggal :

Tesis berjudul

**STUDI EMPIRIS TENTANG FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA AKHIR ATAS APLIKASI  
SISTEM AKUNTANSI INSTANSI DAN SISTEM AKUNTANSI ASET TETAP  
PADA JAJARAN KANWIL DEPARTEMEN AGAMA  
PROVINSI JAWA TENGAH**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh  
**Abdul Jalil**

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 18 Januari 2008  
Dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing Ketua

Pembimbing Anggota

**Drs. Agus Purwanto, M.Si. Akt**

**Drs. Daljono, M.Si, Akt**

**Tim Penguji**

**DR. H. Jaka Isgiyarta, M.Si. Akt**

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

**DR. Abdul Rohman, M.Si. Akt**

Semarang, 18 Januari 2008

Universitas Diponegoro  
Program Studi Magister Sains Akuntansi  
Ketua Program

**DR. H. Mohamad Nasir, M.Si, Akt**  
NIP. 131875458

## **ABSTRACT**

*This research try to investigate the impact of EDP staff and Service, user knowledge and user involvement, product characteristics, ease of use, system characteristics satisfaction to total satisfaction of system information user in Central Java Regional Office of Religion Department. Background of research is the application of Office Accounting System, and Fixed Asset Accounting System in Religion Department. This application has many implication because in Religion Department, most of personal staff does not have accounting education, and may have difficulties to implement new accounting system. Statistical test used in this research including validity and reliability test, econometric test, and correlation and regression.*

*The result from any statistical test presenting that EDP Staff and Service, user knowledge and user involvement, system characteristics satisfaction has positive impact to total satisfaction of system information user. Product characteristics, and ease of use has negative impact on total satisfaction of system information user. In simultant test the impact of EDP staff and Service, user knowledge and user involvement, product characteristics, ease of use, system characteristics satisfaction to total satisfaction of system information user, the result also consistent with individual test.*

*Keyword: EDP staff and Service, user knowledge and user involvement, product characteristics, ease of use, system characteristics satisfaction, total satisfaction of system information user*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR. TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1. Telaah Teori.....	10
2.1.1 Sistem Informasi Akuntansi.....	10
2.1.2. Sistem Akuntansi Instansi dan Sistem Akuntansi Aset Tetap...	13
2.2. Landasan Teori.....	15
2.3. Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi .....	17
2.3.1. Pelayanan Staf EDP .....	21
2.3.2. Pengetahuan Pemakai.....	22
2.3.3. Produk dari Sistem Informasi.....	23

2.3.4. Kemudahan Pengguna .....	24
2.3.5. Kepuasan Atas Sifat-sifat Sistem Informasi Akuntansi.....	25
2.2. Kerangka Konseptual.....	26
2.3. Hipotesa Penelitian.....	26
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1. Desain Penelitian .....	28
3.2. Populasi dan Sampling Penelitian .....	28
3.3. Variabel Penelitian.....	29
3.4. Instrumen Penelitian.....	31
3.5. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.6. Prosedur Pengambilan Data.....	31
3.7. Teknik Analisis.....	32
3.7.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
3.7.2. Uji Asumsi Klasik.....	33
3.7.3. Uji Regresi.....	34
<b>BAB IV. PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1. Deskripsi Responden .....	37
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
4.2.1. Uji Validitas.....	39
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	43
4.3. Deskripsi Jawaban Pertanyaan Kuisisioner.....	44
4.3.1. Pelayanan dan Staf EDP.....	44
4.3.2. Pengetahuan Pemakai.....	45
4.3.3. Produk dari Sistem Informasi.....	47
4.3.4. Kemudahan Pengguna.....	50
4.3.5. Kepuasan Atas Sifat Sistem Akuntansi.....	52
4.3.6. Kepuasan Total Atas SAI dan SAAT.....	54

4.4. Uji Asumsi Klasik.....	56
4.5. Uji Hepotesis.....	59
4.5.1. Uji Hepotesis Pertama.....	60
4.5.2. Uji Hepotesis Kedua.....	61
4.5.3. Uji Hepotesis Ketiga.....	61
4.5.4. Uji Hepotesis Keempat.....	61
4.5.5. Uji Hepotesis Kelima.....	62
4.6. Hasil Pengujian Hepotesis.....	62
4.6.1. Uji Hepotesis Pengaruh Keberadaan Staf dan Pelayanan EDP dengan Kepuasan Total Pemakai Sistem Informasi .....	62
4.6.2. Uji Hepotesa Pengetahuan Pemakai dengan Kepuasan Total Sistem formasi.....	63
4.6.3. Uji Hepotesa Produk dari Sistem Informasi dengan Kepuasan Total Sistem formasi.....	64
4.6.4. Uji Hepotesa Kemudahan Pengguna Sistem Informasi dengan Kepuasan Total Sistem formasi.....	64
4.6.5. Uji Hepotesa Kepuasan Atas Sifat Sistem dengan Kepuasan Total Sistem formasi.....	65
4.7. Implikasi Hasil Penelitian.....	66
4.7.1. Implikasi untuk Praktik.....	66
4.7.2. Implikasi untuk Penelitian Selanjutnya.....	67
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 2. : Oprasional Variabel	30
Table 4.1. : Deskripsi Jenis Kelamin Responden	37
Table 4.2. : Deskripsi Tingkat Pendidikan Responden	38
Table 4.3. : Deskripsi Latar Belakang Pendidikan Responden	38
Table 4.4. : Deskripsi Lama Pemakaian Aplikasi	39
Table 4.5. : Uji Validitas tentang Pelayanan dan Staf EDP	40
Table 4.6. : Uji Validitas tentang Pengetahuan Pemakai	41
Table 4.7. : Uji Validitas tentang Produk Sistem Informasi	41
Table 4.8. : Uji Validitas tentang Kemudahan Penggunaan	42
Table 4.9. : Uji Validitas tentang Kepuasan Atas Sifat Sistem Informasi	42
Table 4.10. : Uji Validitas tentang Kepuasan pengguna akhir Sistem Informasi	43
Table 4.11. : Jawaban Responden Atas Pelayanan dan Staf EDP	44
Table 4.12. : Jawaban Responden Atas Pengetahuan Pemakai	46
Table 4.13. : Jawaban Responden Atas Produk Sistem Informasi	48
Table 4.14. : Jawaban Responden Atas Produk Sistem Informasi	49
Table 4.15. : Jawaban Responden Atas Kemudahan Penggunaan	51
Table 4.16. : Jawaban Responden Atas Kemudahan Penggunaan	52
Table 4.17. : Jawaban Responden Atas Kepuasan Atas Sifat Sistem	53
Table 4.18. : Jawaban Responden Atas Kepuasan Atas Sifat Sistem	54
Table 4.19. : Jawaban Responden Atas Kepuasan Total Atas SAI/SAAT	55
Table 4.20. : Jawaban Responden Atas Kepuasan Total Atas SAI/SAAT	56
Table 4.21. : Uji Normalitas & Heterokedastisitas	57
Table 4.22. : Uji Multikolonearitas	59
Table 4.23. : Uji Hipotesis	60

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Technological Acceptance Model	15
Gambar 2 : Lima variabel kepuasan total pengguna akhir aplikasi System Akuntansi Instansi ada Sistem Akunantasi Aset Tetap	21
Gambar 4 : heterpkedastisitas	58

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sistem informasi merupakan rangkaian mesin-orang yang terintegrasi untuk menghasilkan informasi dalam mendukung fungsi-fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan suatu organisasi dengan memanfaatkan software, hardware, prosedur, metode analisis, perencanaan, teknik pengambilan keputusan, dan basis data (David & Olson, 1987;214). Suatu sistem informasi dibuat bertujuan untuk membantu manajemen dalam menghasilkan informasi yang akan berguna bagi pengambilan keputusan dan mendukung fungsi-fungsi operasi dari organisasi bisnis. Penerapan suatu sistem informasi dalam organisasi harus didukung oleh kemampuan baik dari pengguna sistem itu sendiri maupun oleh pengguna dari out put informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Pengukuran atas kemampuan pengguna sistem maupun pengguna akhir dari informasi yang dihasilkan oleh sistem penting dilakukan untuk memberikan umpan balik dalam perancangan sistem informasi organisasi, sehingga sistem yang dikembangkan nantinya akan dapat diterima oleh pengguna sistem informasi.

Fred Davis (1989) menerbitkan hasil dari penelitian yang mengembangkan dan memvalidasi suatu skala baru untuk dua elemen dalam evaluasi sistem informasi yaitu manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan yang dihipotesiskan merupakan faktor penentu yang mendasar dari penerimaan user atas teknologi informasi. Pengukuran atas kepuasan pengguna sistem informasi ini sangat dibutuhkan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi. Faktor-faktor yang berperan dalam penerimaan teknologi baru bervariasi dengan tingkat teknologi, individu yang berangkutan, dan kondisi lingkungan. Untuk dapat menghasilkan petunjuk dalam mendesain dan mengimplementasi sistem informasi yang akan membantu dalam proses penerimaan diperlukan pemahaman yang lebih

lengkap mengenai faktor-faktor yang berperan dalam proses penerimaan teknologi komputer.

Riset-riset sebelumnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna atas teknologi komputer menggunakan dua model sebagai dasar teori yaitu: (1) *Theory of Reasoned Action* (TRA); dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Kedua model ini digunakan untuk memprediksi tujuan dan kepuasan pemakai sistem informasi. TAM mengadaptasi model umum dari TRA, dengan menggunakan dua variabel yaitu: *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (persepsi kegunaan). Dengan dasar ukuran-ukuran kepuasan para pengguna sistem informasi akuntansi, sangat dibutuhkan suatu penelitian empiris tentang ukuran kepuasan dari para pengguna sistem informasi akuntansi agar sistem informasi yang dikembangkan nantinya bisa memberikan segala manfaat yang diinginkan sesuai dengan tujuan pengembangan sistem informasi. Ken (1997) mengatakan bahwa salah satu misi dari penelitian sistem informasi adalah untuk dapat mempelajari desain, pengiriman, penggunaan dan dampak dari teknologi informasi yang efektif dalam organisasi dan masyarakat. Berkenaan dengan efektifitas sistem informasi yang sulit diukur secara langsung, banyak penelitian yang beralih pada metode ukuran tidak langsung seperti metode kepuasan pengguna informasi (UIS). Metode pengukuran yang digunakan tersebut meliputi UIS bentuk short form, UIS Doll&Torkzadeh dan UIS lima Faktor.

Kepuasan pemakai akhir sistem informasi akuntansi adalah salah satu variabel yang banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan penerapan sistem informasi pada suatu organisasi. Model kesuksesan penerapan sistem informasi yang dibuat oleh Delone dan Mclean, 1988, menyatakan bahwa salah satu variabel yang berpengaruh adalah kepuasan pengguna akhir. Sedangkan Sedon, 1997, dengan merevisi model yang dibuat oleh Delone dan Mclean membuat satu model untuk mengukur kepuasan sistem informasi

yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas siste, informasi, persepsi kegunaan, kepuasan pengguna, manfaat untuk individu dan organisasi dan manfaat untuk masyarakat.

Sistem Akuntansi Instansi dan Sistem Akuntansi Aset Tetap adalah sistem informasi yang digunakan oleh departemen-departemen pemerintah yang digunakan untuk menghasilkan laporan keuangan instansi (Depag, 2004). Untuk dapat melaksanakan sistem tersebut, instansi-instansi membentuk unit-unit akuntansi sesuai dengan hirarki organsasi yang disebut dengan satuan kerja (Satker). Sistem akuntansi instansi dan sistem akuntansi aset tetap merupakan bagian dari sistem akuntansi pemerintah pusat yang bertujuan untuk menghasilkan laporan keuangan pemerintah pusat. Kegiatan akuntansi dan pelaporan keuangan di instansi dilaksanakan secara berjenjang oleh unit-unit akuntansi baik di tingkat kantor pusat instansi maupun di daerah. Sesuai dengan tujuan dari penerapan sistem akuntansi instansi dan sistem akuntansi aset tetap, perlu diukur efektifitas penerapan sistem informasi yang pada akhirnya dapat digunakan sebagai umpan balik dalam desain, penerapan dan pengawasan atas jalannya sistem informasi.

Penerapan Sistem Akuntans Instansi dan Sistem Akuntansi Aktiva Tetap pada Departemen Agama merupakan salah satu cara untuk memperbaiki sistem proses administrasi di instansi tersebut. Sebagai hal yang baru, penerapan sistem akuntansi ini belum dilakukan evaluasi untuk mengukur efektivitas implementasi sistem dan juga faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem. Untuk mengukur efektivitas dan keberhasilan penerapan sistem akuntansi instansi dan sistem akuntansi aktiva tetap diperlukan penelitian yang bisa mengukur kepuasan pengguna akhir. Kepuasan pengguna akhir ini Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kepuasan total pengguna akhir atas Sistem Akuntansi Instansi (SAI) dan Sistem Akuntansi Aset Tetap (SAAT) pada Departemen Agama kantor Wilayah Jawa Tengah. Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan informasi bagi stakeholder dalam mengevulasi penerapan sistem akuntansi dan juga untuk memberikan umpan balik bagi stakeholder dalam

menentukan kebijakan yang dapat membawa pada keberhasilan penerapan sistem akuntansi instansi dan sistem akuntansi aktiva tetap.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Kesulitan dalam pengukuran efektivitas penerapan sistem informasi akuntansi membuat banyak peneliti beralih pada ukuran tidak langsung seperti metode kepuasan pengguna akhir (*User Information Satisfaction:UIS*) dengan menggunakan bentuk short form, *UIS Doll& Torkzadeh*, dan *UIS Lima Faktor*. Kepuasan pengguna akhir sistem penelitian tentang sistem informasi merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk melihat keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi. Untuk melihat keberhasilan penerapan sistem informasi ini diperlukan suatu evaluasi atas faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan total pengguna akhir sistem informasi akuntansi. Sistem informasi akuntansi (SAI) dan Sistem Akuntansi Asset Tetap (SAAT) merupakan sistem informasi berbasis komputer yang diterapkan di lingkungan Departemen Agama. Sistem ini berfungsi untuk mencatat transaksi keuangan dan juga menghasilkan laporan keuangan bagi instansi. Keberhasilan penerapan sistem ini, akan diukur dengan menggunakan kepuasan pengguna akhir dari Sistem Akuntansi Instansi (SAI) dan sistem akuntansi asset tetap (SAAT). Permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi atas Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi (SAI) dan Sistem Akuntansi Aset Tetap (SAAT) pada Departemen Agama Kantor Wilayah Jawa Tengah.
2. Bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi atas Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi (SAI) dan

Sistem Akuntansi Aset Tetap (SAAT) pada Departemen Agama Kantor Wilayah Jawa Tengah.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan keterlibatan pemakai terhadap kepuasan total pengguna akhir sistem informasi atas penerapan Sistem Akuntansi Instansi (SAI) dan Sistem Akuntansi Aset Tetap (SAAT) di Departemen Agama Kantor Wilayah Jawa Tengah;
2. Untuk mengetahui pengaruh produk dari sistem informasi terhadap kepuasan total pengguna akhir sistem informasi atas penerapan Sistem Akuntansi Instansi (SAI) dan Sistem Akuntansi Aset Tetap (SAAT) di Departemen Agama Kantor Wilayah Jawa Tengah;
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan sistem informasi terhadap kepuasan total pengguna akhir sistem informasi atas penerapan Sistem Akuntansi Instansi (SAI) dan Sistem Akuntansi Aset Tetap (SAAT) di Departemen Agama Kantor Wilayah Jawa Tengah;
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan atas sifat sistem informasi terhadap kepuasan total pengguna akhir sistem informasi atas penerapan Sistem Akuntansi Instansi (SAI) dan Sistem Akuntansi Aset Tetap (SAAT) di Departemen Agama Kantor Wilayah Jawa Tengah;
5. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan keterlibatan pemakai, produk dari sistem informasi, kemudahan penggunaan, kepuasan atas sifat sistem informasi terhadap kepuasan total pengguna akhir sistem informasi atas

penerapan Sistem Akuntansi Instansi (SAI) dan Sistem Akuntansi Asset Tetap (SAAT) di Departemen Agama Kantor Wilayah Jawa Tengah;

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Instansi

Memberikan umpan balik bagi instansi terutama Departemen Agama dalam mendesain, menerapkan dan mengevaluasi sistem informasi yang diterapkan pada lingkungan Departemen Agama.

2. Bagi Peneliti

Manfaat yang diperoleh atas penelitian ini adalah memberikan kajian atas penerapan ilmu

3. Bagi Pengembangan Ilmu

Bagi pengembangan ilmu, penelitian ini memberikan manfaat dalam menambah khasanah kepustakaan tentang penerapan sistem informasi akuntansi.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

Penulisan penelitian mengikuti sistematika tertentu yang memberikan panduan bagi pembaca dalam memahami hasil penelitian. Susunan penulisan hasil penelitian ini akan disusun sesuai dengan pedoman dasar penulisan hasil penelitian. Bab. I. Pendahuluan. Pendahuluan merupakan bagian awal tulisan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Bab II, Tinjauan

Pustaka, membahas mengenai telah teori atas penelitian yang dilakukan, kerangka konseptual penelitian, dan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian.

Bab III Metode Penelitian, membahas mengenai metode penelitian yang meliputi desain penelitian, jenis populasi, sampel, ukuran sampel dan teknik sampling. Selanjutnya akan dibahas mengenai variabel penelitian, definisi operasional, lokasi dan waktu penelitian. Pada bagian akhir akan dibahas mengenai prosedur pengumpulan data dan teknik analisis yang digunakan. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, membahas tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan meliputi data penelitian, hasil penelitian dan pembahasan atas hasil penelitian. Bab V Kesimpulan dan Saran, merupakan bagian akhir dari penulisan laporan penelitian yang membahas mengenai kesimpulan atas penelitian yang dilakukan dan saran-saran untuk penelitian lebih lanjut.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Chin, Wynne W., Mattheew K.O. Lee, *A Proposed Model And Measurement Instrument For The Formation of IS Satisfaction: The Case Of End User Computing Satisfaction*, MIS Quaterly, 2000, p 533-564.
- Doll, W.J., and Torzadeh, G., *The Measurement Of End User Computing Satisfaction*, MIS Quaterly, 1988, pp 259-274.
- Doll, W.J., and Torzadeh, G., *The Measurement Of End User Computing Satisfaction: Theoretical and Methodological Issues*, MIS Quaterly, 1991, pp 5-11.
- Doll, Xia, and Gholamreza, *A Confirmatory Analysis Of The Measurement Of End User Computing Satisfaction Instrument*, MIS Quaterly, 1991, pp 453-462.

Hall, James A., *Accounting Information System 4<sup>th</sup> edition*, South-Western, 2004;

Kraemer Kenneth L., James N. Danziger, Debora Dunkle, John L. King, *The Usefulness Of Computer Based Information To Public Manager*, Working Papers, SSRN, 1993

Mas'ud, Fuad, *Survey Diagnosis Organisasional: Konsep & Aplikasi*, Badan Penerbit Undip, 2004

Ong Chorng-Shyong and Jung-Yu Lai, *Developing And Instrument For Measuring User Satisfaction With Knowledge Management System*, Proceeding of the 37<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System Science, 2004.

Prince, Brad, *Measures And Relationship Of Computer Usage, Computer Locus Of Control, Computer Literacy, Adn End User Satisfaction Among College Of Business*, Proceeding of the 7<sup>th</sup> Annual Conference Of Southern Association For Information System, 2004.

Santosa, Purbayu Budi, Ashari, *Analisis Statistik Dengan MS Excel dan SPSS*, Andi Offset, Jogjakarta, 2005

Supranto, J., *Statistik, Teori Dan Aplikasi Jilid II*, Erlangga, 2004

Wibisono, Dermawan, *Metodologi Penelitian: Panduan Untuk Peneliti & Praktisi*, Gramedia, 2004.

Sadat Amrul S, Ahyadi Syar'ie, *Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Proses Pengembangan Kualitas Sistem*, SNA VIII, 2005

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Berbagai literatur dan hasil penelitian yang menguji pengaruh dari pengetahuan dan keterlibatan pemakai, produk dari sistem informasi, kemudahan penggunaan, dan kepuasan atas sifat sistem informasi terhadap kepuasan total pengguna akhir sistem informasi akan dibahas dalam bab ini. Kajian teoritis dan berbagai hasil penelitian tersebut merupakan landasan teoritis bagi pengembangan model dalam kerangka pemikiran hipotesis dan perumusan hipotesis pada penelitian ini.

#### **2.1. Telaah Teori**

##### **2.1.1. Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem informasi adalah sekelompok prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada pemakai (Hall, 2004). Dari definisi tersebut, terlihat bahwa sistem informasi adalah suatu kumpulan dari berbagai prosedur yang digunakan untuk memproses data menjadi informasi, dan memberikan hasil informasi tersebut kepada pemakai. Fungsi dasar dari sistem informasi adalah untuk memberikan informasi kepada berbagai pihak yang ada dalam perusahaan sesuai dengan kepentingan pemakai. Sistem informasi yang ada dalam perusahaan akan terdiri dari dua kelompok utama yaitu sistem sistem informasi manajemen (SIM) dan sistem informasi akuntansi (SIA). Sistem informasi manajemen (SIM) merupakan sistem yang digunakan untuk mengolah transaksi non keuangan yang secara normal tidak diproses oleh sistem akuntansi tradisional. Sedangkan sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem yang digunakan untuk mengolah transaksi keuangan perusahaan.

Sistem informasi akuntansi adalah susunan berbagai formulir catatan, peralatan, termasuk komputer dan perlengkapannya serta alat komunikasi, tenaga pelaksana, dan laporan yang terkoordinasi secara erat yang didesain untuk

mentransformasikan data keuangan menjadi informasi yang dibutuhkan manajemen. Sistem informasi merupakan suatu kumpulan berbagai prosedur, metode, formulir, dokumen yang saling berkaitan untuk memproses transaksi. Komponen sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut (Hall, 2004):

- a. Sistem pemrosesan transaksi;
- b. Sistem buku besar dan pelaporan keuangan;
- c. Sistem pelaporan manajemen.

Tujuan dari suatu sistem informasi akuntansi adalah untuk memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan manajemen bagi proses pengambilan keputusan. Informasi akuntansi adalah penting sekali bagi manajemen dari suatu satuan ekonomi yang efisien (Cushing, 1989). Banyak manajer sekarang menyadari bahwa mereka membutuhkan informasi yang relevan dan tepat waktu. Mereka semakin menuntut adanya sistem informasi yang lebih cepat dan tanggap. Menurut Wilkinson (1993), sistem informasi cenderung lebih berkembang dan menjadi lebih formal ketika perusahaan berkembang dan menjadi kompleks. Semakin berkembang dan kompleksnya perusahaan membuat sistem akuntansi tradisional menjadi kurang andal dalam memberikan informasi bagi perusahaan. Dengan inovasi teknologi informasi yang semakin berkembang pesat, kondisi ini dapat dimanfaatkan oleh perusahaan dalam meraih keunggulan bisnis dengan mengintegrasikan dengan sistem informasi akuntansi. Penerapan aplikasi teknologi informasi dipandang sebagai pusat strategis bisnis (Mc. Farlan, 1983). Dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem informasi akuntansi, perusahaan dapat menghasilkan informasi yang lebih cepat dan tepat waktu dibandingkan dengan sistem tradisional.

Perkembangan sistem informasi pada perusahaan tidak terlepas dari investasi teknologi informasi. Investasi pengembangan teknologi informasi akuntansi perlu dipertimbangkan adanya dukungan eksekutif atau manajer untuk mendayagunakan secara penuh manfaat teknologi informasi (O'Toole, 1966). Manfaat ini akan diperoleh jika

sistem yang diaplikasi dapat berjalan dengan sukses dan memberikan mendukung keunggulan bisnis perusahaan. Dukungan ini juga diperlukan supaya sistem yang akan diterapkan bisa berjalan sesuai dengan harapan manajemen. Dalam literatur penelitian tentang sistem informasi akuntansi, salah satu alat yang bisa digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi adalah dengan melihat kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi. Ketika kepuasan pengguna akhir besar, maka pemakai akan cenderung menggunakan sistem sehingga keberhasilan penerapan sistem menjadi lebih besar.

### **2.1.2. Sistem Akuntansi Instansi dan Sistem Akuntansi Aset Tetap**

Sistem akuntansi instansi adalah sistem akuntansi yang dipergunakan pada instansi dilingkungan Pemerintah Republik Indonesia yang bertujuan untuk menghasilkan laporan keuangan instansi. Sistem akuntansi instansi merupakan bagian dari sistem akuntansi pemerintah pusat yang bertujuan untuk menghasilkan laporan keuangan pemerintah pusat yang terdiri dari Laporan Realisasi Anggaran dan Neraca Pemerintah Pusat. Sistem akuntansi instansi terdiri dari (Depag 2004):

1. Sistem Akuntansi Kantor/Proyek;
2. Sistem Akuntansi Wilayah;
3. Sistem Akuntansi Eselon I;
4. Sistem Akuntansi Kantor Pusat Instansi.

### **2.1.3. Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi**

Kepuasan pengguna akhir sistem informasi merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan sistem informasi akuntansi. Pendapat ini didasarkan pada teori nilai harapan yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein (1980). Menurut teori ini, variabel eksternal mempengaruhi keyakinan tentang hasil yang dihubungkan dengan perilaku yang dilakukan

yang dilain pihak membentuk sikap terhadap perilaku yang dibentuk. Sikap, dilain pihak mempengaruhi keinginan untuk membentuk perilaku dan pada akhirnya mempengaruhi perilaku itu sendiri. Kepuasan dalam situasi yang ada tetap adalah perasanaan seseorang atau sikap terhadap sekelompok faktor yang yang mempengaruhi situasi tersebut. Sebagaimana diartikulasikan dalam teori tindakan alasan (*Theory of Reasoned Action*) Kesulitan dalam penerapanan ukuran efektivitas penerapan teknologi informasi membuat banyak peneliti beralih ke pengukuran tidak langsung. Model pengukuran tidak langsung yang banyak digunakan adalah model pengukuran kepuasan pemakai teknologi informasi (*User Information Satisfaction*) atau disebut dengan model UIS. Menurut Ives et al. (1983; p. 73) UIS adalah ukuran persepsi atau subyek dari keberhasilan sistem yang dapat membuat alternatif yang bermanfaat untuk membuat hasil yang penting, tetapi tidak dapat diukur dari sebuah sistem informasi seperti perubahan dalam efektivitas organisasi.

Ukuran UIS mempunyai dua buah alat ukur yang pernah diuji sebelumnya yaitu :

1. Short Form UIS;

Alat ukur ini diperkenalkan oleh Ives et al (1983), dan kemudian divalidasi oleh Baroudi & Orlikowski (1989). Teknik pengukuran ini menggunakan klasifikasi tingkatan-tingkatan kepuasan pengguna sistem informasi, khususnya general ledger.

2. End User Computing Satisfaction Measure.

Alat ukur ini merupakan alat ukur kepuasan pengguna sistem informasi yang dikhususkan pada pengguna akhir darsi sistem berbasis komputer. Alat ini diperkenalkan oleh Doll & Torkzadeh (1988) dan kemudian coba divalidasi oleh Seddon & Keep Yip (1992).

A. Instrumen Ives, Olson (1983), dan Baroudi (1989)

Alat ukur kepuasan dengan menggunakan bentuk short form dikembangkan oleh Ives, Olson, dan Baroudi merupakan temuan dari beberapa penelitian terdahulu antara lain Gallagher (1974), Jenkins & Ricketts (1979), Larcker & Lessing (1980) dan yang terakhir adalah Bailey dan Pearson. Instrumen dari Ives, Olson, dan Baroudi terdiri dari Long Form dan Short Form. Ukuran Long Form merupakan ukuran yang paling jernih untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Metode ini telah banyak digunakan oleh beberapa peneliti untuk mereplikasi penelitian Ives, Olson, dan Baroudi namun hasil dari penelitian tersebut masih tergantung pada heterogenitas dari variabel-variabel yang berpengaruh didalamnya sehingga validitasnya menjadi tidak pasti (Galletta, 1989; p. 422)

Untuk instrumen long-form, Ives, Olson dan Baroudi memberikan 33 skala dalam kuisionernya, yang terdiri dari dua lembar kuisioner berisi 39 pertanyaan per skala. Pertanyaan-pertanyaan tersebut diambil dari skala yang digunakan oleh Pearson (1983). Sedangkan perbedaan dengan short-form adalah hanya terdiri dari skala 13 skala, yang memiliki tiga faktor yang sama, yang dapat diteliti yaitu layanan dan staff EDP, informasi produk, serta ketertiban dan pengetahuan pengguna sebagai faktor pengukurannya.

Instrumen-instrumen dari Ives, Olson dan Baroudi tersebut selanjutnya banyak pula digunakan sebagai acuan penelitian berikutnya, yang menghasilkan pula digunakan bermacam hasil validitas masing-masing. Walaupun tidak semua skala dari Ives digunakan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Kim (1989) yang mengklasifikasikan 17 ukuran skala dalam tiga kelompok ukuran yaitu

1. Sikap pengguna terhadap teknologi informasi, departemen MIS atau keduanya;
2. Kepuasan pengguna dengan kualitas informasi;
3. Efektifitas yang dirasakan dari sebuah MIS.

Dengan demikian, terhadap kelemahan-kelemahan dari dua instrumen Ives, Olson dan Baroudi (long dan short form) yaitu.

- Variabel-variabel yang ditemukan melalui analisis faktor dikategorikan tidak tepat dan ambigu;
- Banyak pertanyaan yang digunakan kurang dapat mengoperasionalkan variabel-variabel teoritis mereka;
- Instrumen tersebut gagal untuk mencapai validitas diskriminan;
- Pada long form, karena adanya heterogenitas dari item-itemnya maka hasil yang diperoleh harus diinterpretasikan dengan teliti.

#### B. Instrumen Doll dan Torkzadeh

Alternatif lain dari instrumen pengukuran untuk kepuasan pengguna software sistem informasi adalah teknik pengukuran dengan menggunakan instrumen yang dikemukakan oleh Doll & Torkzadeh. Instrumen ini merupakan instrumen kuisioner yang digunakan untuk wawancara langsung sebagai cara untuk mengetahui tingkat-tingkat kepuasan para pengguna terakhir dari informasi berbasis seperti manajer tingkat menengah, dan tingkat atas yang menggunakan informasi akuntansi tersebut untuk membantu dalam pengambilan keputusan yang penting. Skala yang digunakan adalah skala Likert dengan 5 poin untuk faktor-faktor yang ditanyakan kepada responden yaitu signifikansi, keakuratan informasi, format dari item informasi, kemudahan penggunaan sistem informasi, serta ketepatan waktu dari akses informasi itu sendiri. Dari kelima faktor tersebut, Doll dan Torkzadeh membuat 18 butir pertanyaan dalam kuisioner.

Berbeda dengan instrumen yang digunakan oleh Ives, Olson, dan Baroudi (1983), terutama untuk Short Form, dalam instrumen Doll dan Torkzadeh disebutkan mengenai faktor-faktor pelayanan, dan staf EDP, atau keterlibatan dan pengetahuan penggunaan. Instrumen-instrumen ini memang digunakan khusus untuk pertanyaan-

pertanyaan yang menghubungkan antara pemakai akhir sistem informasi dengan sistem informasi yang digunakan.

### C. Ukuran Lima Faktor Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Ukuran UIS Short form maupun UIS dari Doll dan Torkzadeh sama-sama menyatakan diri sebagai tipe ukuran yang mempunyai kegunaan secara umum dari faktor-faktor yang berkaitan dengan keberhasilan dan keefektifan sistem informasi. Namun instrumen-instrumen tersebut, tidak sesuai dengan faktor-faktor yang diukur dan kepentingan relatif mereka. Finlay (1990) menyatakan bahwa keefektifan yang berbeda diperlukan pada tiap sistem yang berbeda.

Untuk menguji adanya anggapan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang lebih terfokus dapat digunakan untuk lebih memperjelas perbedaan dari kepuasan terhadap sistem akuntansi buku besar berbasis komputer secara menyeluruh, maka peneliti memutuskan untuk mencoba membangun ukuran yang lebih fokus. Pendekatan yang digunakan mengakui bahwa sebagian besar sistem akuntansi buku besar yang ada saat ini menawarkan suatu sifat campuran dari perhitungan akhir pengguna dan fasilitas perhitungan sentral.

#### **2.1.4. Pelayanan dan Staf EDP**

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi adalah pelayanan dan staf EDP. Heterogenitas latar belakang pendidikan dari staf dalam organisasi menuntut dukungan dari satu departemen yang khusus memberikan dukungan terhadap penerapan sistem informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh, 1988, menyimpulkan bahwa salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi adalah dukungan dan pelayanan staf EDP. Penelitian lain yang dilakukan oleh Chin dan Lee, 1998, juga memberikan hasil yang sama bahwa kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi dipengaruhi oleh

dukungan dan pelayanan staf EDP. Mengingat pentingnya dukungan dan pelayanan staf EDP dalam keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi, penelitian ini mencoba untuk menguji pengaruh pelayanan dan staf EDP terhadap kepuasan total pengguna akhir sistem akuntansi instansi dan sistem akuntansi aktiva tetap.

### **2.1.5. Pengetahuan dan Keterlibatan Pemakai**

Sistem informasi akuntansi merupakan alat yang dipakai oleh pemakai akhir untuk menghasilkan laporan akuntansi bagi proses pengambilan keputusan. Karena pemakai akhir berkepentingan dengan implementasi sistem, maka pengetahuan pemakai terhadap sistem yang diimplementasikan dan keterlibatan pemakai sistem dalam pengembangan sistem merupakan faktor yang krusial dalam keberhasilan implementasi sistem. Penelitian yang dilakukan oleh Ong & Lai, 2004, memberikan hasil yang positif tentang pengaruh pengetahuan dan keterlibatan pemakai terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi. Pengaruh positif pengetahuan pemakai tentang sistem informasi akuntansi dan keterlibatan pemakai dalam implementasi sistem juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kraemer, Danziger, Dunkle, & King, 1993. Terry dan Standing, 2004 menemukan bahwa partisipasi pemakai berhubungan positif dengan keberhasilan sistem yang ditunjukkan dengan kepuasan pemakai sistem.

Pengetahuan pemakai tentang sistem informasi akuntansi akan memberikan dorongan bagi pemakai dalam menggunakan sistem yang diimplementasikan sehingga pada akhirnya akan memberikan hasil positif terhadap kepuasan pemakai. Keterlibatan pemakai juga memberikan hasil positif terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi, karena dengan dilibatkannya pemakai dalam implementasi sistem akan memberikan dorongan bagi pemakai dalam menggunakan sistem. Dari beberapa penelitian tersebut, penelitian ini mencoba untuk mengevaluasi pengaruh dari

pengetahuan dan keterlibatan pemakai terhadap kepuasan total pengguna akhir sistem akuntansi instansi dan sistem akuntansi aktiva tetap.

#### **2.1.6. Produk dari Sistem Informasi**

Suatu produk dari sistem informasi yang baik akan mendorong pemakai untuk menggunakan sistem yang pada akhirnya akan memuaskan pemakai sistem. Jika pemakai merasa bahwa produk yang dihasilkan tidak berguna bagi pemakai, maka pemakai akan cenderung menolak untuk menggunakan sistem. Karakteristik produk dari sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh positif karena produk dari sistem informasi yang akan digunakan oleh pemakai. Penelitian yang dilakukan oleh Chin & Lee, 1999, menghasilkan kesimpulan bahwa produk dari sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh positif terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi. Pengaruh positif produk dari sistem informasi akuntansi terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ong & Lai, 2004.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Kraemer, Danziger, Dunkle, & King, 1993, juga memberikan kesimpulan yang sama tentang pengaruh positif produk dari sistem informasi akuntansi terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi. Mengingat pentingnya pengaruh produk dari sistem informasi akuntansi terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi, penelitian ini mencoba untuk mengevaluasi pengaruh dari produk dari sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan total pengguna akhir sistem informasi akuntansi.

#### **2.1.7. Kemudahan Penggunaan**

Sistem informasi akuntansi yang memudahkan pemakai akan mendorong pemakai untuk menggunakan sistem informasi tersebut dibandingkan sistem yang menyulitkan pemakai. Dari persepsi kemudahan penggunaan ini, maka pemakai akan

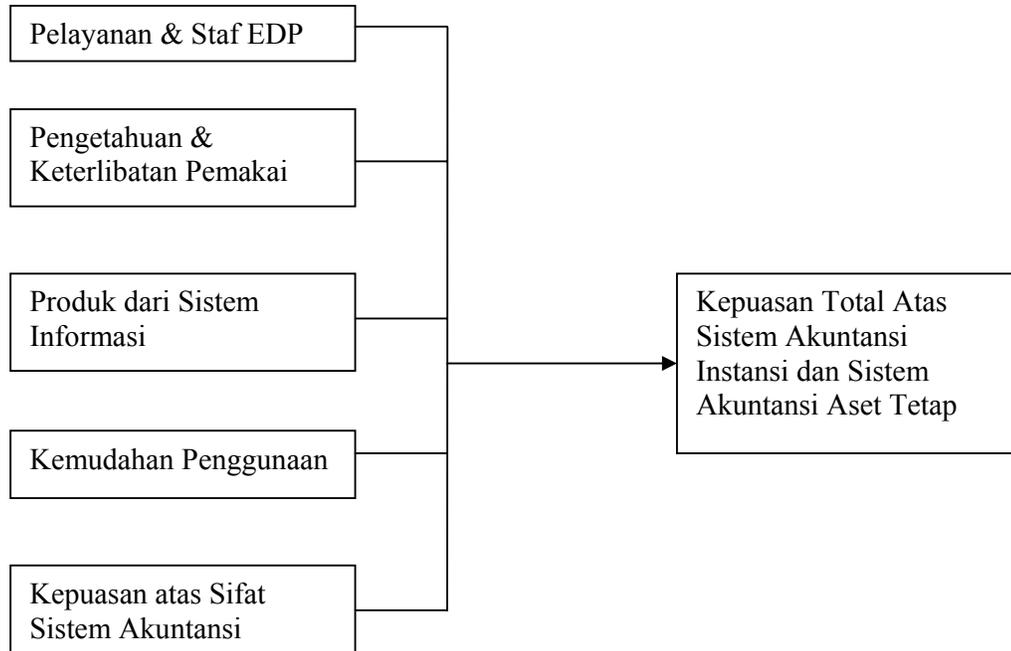
cenderung untuk menggunakan sistem informasi akuntansi. Kemudahan penggunaan ini akan memberikan kenyamanan bagi pemakai dalam menggunakan sistem yang pada akhirnya akan membawa pada keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh Kraemer, Danziger, Dunkle, & King, 1993, memberikan hasil yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi. Dengan pengaruh positif kemudahan penggunaan terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi ini, penelitian ini mencoba untuk meneliti pengaruh positif dari kemudahan penggunaan terhadap kepuasan total pengguna akhir sistem akuntansi instansi dan sistem akuntansi aktiva tetap.

#### **2.1.8. Kepuasan Atas Sifat-Sifat Sistem Informasi Akuntansi**

Kepuasan atas sifat-sifat sistem informasi akuntansi akan membawa pada keberhasilan implementasi sistem dengan memberikan dorongan pemakai untuk secara terus menerus menggunakan sistem. Pemakai yang puas atas sifat-sifat sistem informasi akuntansi akan termotivasi untuk menggunakan sistem informasi akuntansi dimana penggunaan ini membawa pada keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh Gelderman, 1998, menyimpulkan bahwa kepuasan atas sifat-sifat sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh positif terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ong & Lai, 2004, yang membawa pada kesimpulan bahwa kepuasan atas sifat-sifat sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi. Sejalan dengan penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini mencoba untuk mengevaluasi pengaruh positif dari kepuasan atas sifat-sifat sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan total pengguna akhir sistem akuntansi instansi dan sistem akuntansi aktiva tetap.

## 2.2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut:



## 2.3. Hipotesis penelitian

Kepuasan pemakai sistem informasi adalah riset-riset yang banyak digunakan dalam penelitian tentang sistem informasi manajemen. Dalam penelitian tentang kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi komponen dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan total pengguna sistem informasi (Chin & Lee, 1998) adalah pelayanan dari staf EDP (Doll & Torkzadeh, 1988), pengetahuan dan keterlibatan pemakai dari sistem informasi akuntansi (Ong & Lai, 2004, Kraemer, Danziger, Dunkle, & King, 1993), produk dari sistem informasi itu sendiri (Chin & Lee, 1999, Ong & Lai, 2004, Kraemer, Danziger, Dunkle, & King, 1993), dan kemudahan penggunaan sistem informasi akuntansi (Kraemer, Danziger, Dunkle, & King, 1993), dan kepuasan atas sifat-sifat sistem informasi akuntansi (Gelderman, 1998, Ong & Lai, 2004). Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

1.  $H_0$ : Pelayanan dan Staf EDP tidak memiliki pengaruh yang positif dengan kepuasan total pemakai atas sistem akuntansi instansi dan sistem akuntansi aset tetap;
2.  $H_0$ : Pengetahuan dan keterlibatan pemakai tidak memiliki pengaruh positif dengan kepuasan total pemakai atas sistem akuntansi instansi dan sistem akuntansi aset tetap;
3.  $H_0$ : Karakteristik produk informasi yang dihasilkan tidak memiliki pengaruh positif dengan kepuasan total pemakai atas sistem akuntansi instansi dan sistem akuntansi aset tetap;
4.  $H_0$ : Kemudahan penggunaan sistem akuntansi tidak memiliki pengaruh positif dengan kepuasan total pemakai atas sistem akuntansi instansi dan sistem akuntansi aset tetap;
5.  $H_0$ : Kepuasan atas sifat-sifat sistem akuntansi tidak memiliki pengaruh positif dengan kepuasan total pemakai atas sistem akuntansi instansi dan sistem akuntansi aset tetap;
6.  $H_0$ : Semua variabel independen tidak memiliki pengaruh positif dengan kepuasan total pemakai sistem informasi.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Penelitian ini mencoba untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan total dari pemakai sistem akuntansi instansi dan sistem akuntansi aset tetap pada Departemen Agama Wilayah Jawa Tengah. Ruang lingkup penelitian adalah survei lapangan dengan memberikan kuisioner kepada satuan-satuan kerja dilingkungan Departemen Agama Kantor Wilayah Jawa Tengah. Penelitian dilakukan dengan rentang waktu cross section. Tipe penelitian yang dilakukan adalah penelitian terapan, dengan teknik analisis deskriptif analitis dan pengujian hipotesis. Tipe investagasi yang dilakukan adalah untuk mencari hubungan kausalitas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan total dari pengguna akhir sistem akuntans instansi dan sistem akuntansi aset tetap.

#### **3.2. Populasi dan Sampling Penelitian**

Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah semua satuan kerja dilingkungan Departemen Agama Kantor Wilayah Jawa Tengah. Pemilihan satuan kerja sebagai populasi karena organisasi tersebut merupakan pengguna akhir dari sistem akuntansi instansi dan sistem akuntansi aset tetap. Jumlah populasi yang ada adalah sebesar 325 satuan kerja. Sampel penelitian ditentukan sebesar 40% dari jumlah populasi ataaau sebesar 130 satuan kerja dengan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode acak sederhana. Jumlah sampel sebanyak 130 atau 40% dipilih karena jumlah ini dipandang sudah bisa mewakili populasi. Metode pengambilan sampel digunakan metode acak sederhana karena sifat populasi homogen, sehingga teknik acak sederhana akan memberikan gambaran yang sama atas karakteristik populasi.

### **3.3. Variabel Penelitian**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen berupa kepuasan total dari pengguna sistem akuntansi instansi dan sistem akuntansi aset tetap. Variabel independen dari penelitian adalah pelayanan dan staf EDP, pengetahuan dan keterlibatan pemakai, produk informasi yang dihasilkan, kemudian dari penggunaan sistem informasi, dan kepuasan dari sifat-sifat sistem informasi. Variabel penelitian akan diukur dengan menggunakan kuisioner yang diukur dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5. Variabel kepuasan total terdiri dari kepuasan atas pelayanan dan staf EDP, kepuasan atas kegunaan dari sistem, kepuasan atas sistem akuntansi, kepuasan atas kegunaan dari sistem akuntansi, dan kepuasan atas sifat dari sistem akuntansi.

Variabel pelayanan dan staf EDP terdiri dari variabel-variabel: bimbingan dari staf EDP dalam pemakaian sistem, kualitas pelayanan, respon dari staf EDP terhadap komplain kerusakan dan kesalahan, dan kemampuan dari staf EDP dalam mengatasi gangguan. Variabel pengetahuan dan keterlibatan pemakai terdiri dari variabel-variabel: pengetahuan pemakai sistem akuntansi, keterlibatan pemakai dalam menjalankan sistem akuntansi,

Variabel produk informasi yang dihasilkan dari sistem akuntansi terdiri dari relevansi informasi yang dihasilkan, kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna, keakuratan informasi yang dihasilkan, format informasi yang sesuai dengan kebutuhan, dan ketepatan waktu dari informasi yang dihasilkan. Variabel kemudahan penggunaan sistem akuntansi terdiri dari: kemudahan dalam mempelajari cara operasi, kemudahan dalam penggunaan, kejelasan dalam interaksi dengan sistem akuntansi, dan kemudahan untuk menjadi mahir dalam menjalankan aplikasi. Variabel kepuasan dari sifat-sifat sistem akuntansi terdiri dari: kemampuan sistem membaca data, kecepatan dalam permintaan on-line, keamanan sistem akuntansi, dan kecepatan dalam menghasilkan laporan.

### **3.4. Instrumen Penelitian**

Instrumen-instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi kusioner pertanyaan atas variabel penelitian, dan wawancara langsung dengan responden.

### **3.5. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian yang dipilih adalah satuan kerja dilingkungan Departemen Agama Kantor Wilayah Jawa Tengah. Periode penelitian dipilih selama tahun 2006 sesuai dengan dimulainya implementasi sistem akuntansi instansi dan sistem akuntansi aset tetap.

### **3.6. Prosedur Pengambilan Data**

Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kusioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan variabel penelitian kepada satuan kerja dilingkungan Departemen Agama Kantor Wilayah Jawa Tengah. Kuisisioner dikirimkan melalui kantor pos. Responden akan diberikan waktu selama 2 minggu untuk mengembalikan kuisisioner pada peneliti untuk responden yang berada diluar wilayah Semarang, dan wawancara langsung untuk responden yang berada di wilayah Semarang.

### **3.7. Teknik Analisis**

Penelitian dilakukan dengan menggunakan data primer yang merupakan data jawaban dari hasil kuisisioner yang dibagikan pada masing-masing satuan kerja yang dijadikan sebagai sampel penelitian. Kuisisioner didesain dengan menggunakan skala likert antara 1-5 dimana untuk skor 1 (satu) adalah untuk jawaban sangat tidak setuju, dan untuk skor 5 adalah untuk jawaban sangat setuju, kecuali untuk butir pertanyaan tentang staf EDP. Pada pertanyaan tentang staf EDP, jawaban akan dikelompokkan dalam 2 kategori yaitu ada dan tidak ada dimana untuk jawaban ada akan diberi skor 1 dan untuk jawaban

tidak ada akan diberi skor 0. Selanjutnya, untuk bisa menghasilkan gambaran yang benar atas penelitian yang dilakukan, beberapa teknik statistik akan digunakan dalam penelitian.

### **3.7.1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Setelah data ditabulasikan, langkah berikutnya adalah dengan menguji hasil kuisioner tersebut dengan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas bertujuan untuk menguji kemampuan dari kuisioner dalam mengukur variabel penelitian dengan menggunakan uji korelasi bivariat. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner tersebut mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam teknik ini digunakan analisis korelasi untuk masing-masing item item pertanyaan dengan total konstruk. Apabila korelasi total konstruk menunjukkan hasil yang signifikan, maka masing-masing indikator pertanyaan adalah valid.

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menguji kesetabilan dari kuisioner dalam mengukur konsep atau konstruk. Uji realibilitas dimaksud untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Teknik statistik yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah uji Cronbach Alpha. Pengukuran realibilitas dilakukan dengan uji *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $\geq 0,60$  ( Nunnaly, 1967 dalam Ghozali 2004).

### **3.7.2. Uji Asumsi Klasik**

Teknik analisis yang digunakan dalam analisis data adalah pengukuran korelasi dan regresi antara variabel independen dan variabel dependen. Sebelum dibuat analisis korelasi dan regresi, data penelitian akan dilakukan pengujian asumsi atas data untuk memenuhi asumsi dalam analisis korelasi dan regresi. Dalam regresi berganda asumsi yang harus dipenuhi meliputi normalitas, heterokedastisitas, multikolinearitas dan

autokorelasi. Uji normalitas adalah pengujian yang dilakukan untuk meyakinkan bahwa data terdistribusi secara normal. Teknik analisis yang digunakan dalam uji normalitas adalah dengan menggunakan Shapiro Wilk Test. Jika hasil pengujian dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai Sig kurang dari alpha, maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal. Uji heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah varians dari variabel dependen mengikuti pola acak. Jika hasil pengujian menunjukkan bahwa varians terdistribusi secara acak maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi memenuhi asumsi heterokedastisitas.

Pengujian asumsi lain yang dilakukan adalah uji asumsi autokorelasi. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen berkorelasi dengan dirinya sendiri. Teknik pengujian yang dilakukan adalah dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW). Jika nilai DW lebih kecil dari batas bawah DW atau lebih besar dari batas atas DW maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi memenuhi asumsi autokorelasi atau tidak terjadi gejala autokorelasi. Uji asumsi terakhir yang digunakan adalah uji multikolinearitas. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen dari persamaan regresi tidak saling berkorelasi. Alat uji yang digunakan adalah dengan menggunakan Varians Influence Factor (VIF). Jika nilai VIF mendekati satu maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

### **3.7.3. Uji Korelasi dan Regresi**

Untuk mengetahui hubungan antar variable dalam penelitian digunakan uji korelasi. Sedangkan untuk mengetahui pengaruh dari satu variabel terhadap variabel yang lain digunakan analisis regresi. . Penggunaan korelasi dan regresi karena alat ini memberikan arah tentang hubungan antara variabel kepuasan total pengguna akhir sistem akuntansi instansi dan sistem akuntansi aset tetap dengan variabel-variabel independen lain. Hasil akhir dari koefisien korelasi ini memberikan indikasi tentang pengaruh dari

variabel-variabel independen terhadap kepuasan total pengguna akhir sistem akuntansi instansi dan sistem akuntansi aktiva tetap. Untuk pengujian hipotesis dengan menggunakan model regresi, tahap-tahap yang dilakukan meliputi:

1. Merumuskan hipotesis

Dalam tahap ini dirumuskan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian dalam bentuk hipotesis nol dan hipotesis alternatif.

2. Memilih alat uji

Setelah hipotesis dirumuskan tahap selanjutnya adalah menentukan alat uji yang akan digunakan. Dalam penelitian ini, alat uji yang digunakan adalah uji t untuk uji korelasi dan regresi.

3. Menentukan level kepercayaan

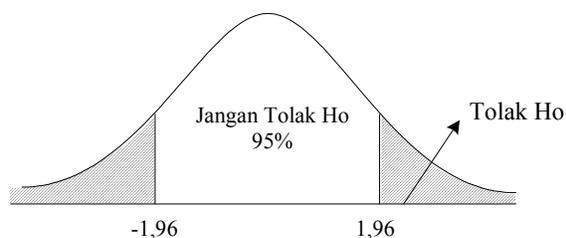
Selanjutnya yang dilakukan adalah menentukan level kepercayaan. Level kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan alpha 5%.

4. Menentukan kriteria pengambilan keputusan

Setelah level kepercayaan ditentukan selanjutnya ditentukan bagaimana menentukan pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan digambarkan seperti gambar 3.1. berikut:

**Gambar 3.1**

**Kriteria Pengambilan Keputusan**



5. Menghitung nilai uji statistik

Setelah ditentukan kriteria pengambilan keputusan selanjutnya adalah menghitung nilai uji statistik.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

Bab ini akan membahas tentang hasil analisis data yang diperoleh selama pengumpulan data. Teknik-teknik analisis yang digunakan meliputi statistic deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, analisis korelasi dan regresi.

#### **4.1. Deskripsi Responden**

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan survey dengan menggunakan kuisisioner terhadap staf yang ada dilingkungan satuan kerja Kantor Wilayah Departement Agama Provinsi Jawa Tengah. Jumlah sampel yang dipilih adalah 130 orang dari 325 satuan kerja yang ada di Kanwil Depag Jateng. Untuk deskripsi mengenai jenis kelamin responden bisa digambarkan seperti tabel 4.1 berikut.

**Tabel 4.1**

**Deskripsi Jenis Kelamin Responden**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase</b>
Laki-laki	117	90%
Perempuan	13	10%
Total	130	100%

Dari 130 kuisisioner yang diberikan, sebanyak 130 kuisisioner kembali semua atau 100 persen. Dari 130 sampel tersebut gambaran bahwa jumlah responden adalah 130 dimana jumlah responden laki-laki sebanyak 117 orang atau sebanyak 90% dari total responden dan jumlah responden perempuan sebanyak 13 orang atau sebanyak 10% dari total responden. Untuk tingkat pendidikan responden bisa digambarkan seperti tabel 4.2. Dari tabel tersebut, terlihat bahwa jumlah responden yang memiliki pendidikan D3 adalah sebanyak 38 orang atau sebesar 29% dari total responden, sedangkan jumlah responden yang memiliki pendidikan S1 sebanyak 92 orang atau sebesar 71% dari total responden.

**Tabel 4.2**

**Deskripsi Tingkat Pendidikan Responden**

<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase</b>
S1	92	71%
D3	38	29%
Total	130	100%

Untuk latar belakang pendidikan bisa digambarkan seperti tabel 4.3. dari tabel tersebut, terlihat bahwa jumlah responden yang memiliki latar belakang pendidikan akuntansi adalah sebanyak 64 orang atau sebesar 49% dari total responden, sedangkan jumlah responden yang memiliki latarbelakang pendidikan non akuntansi adalah sebesar 66 orang atau sebesar 51% dari total responden.

**Tabel 4.3**

**Deskripsi Latar Belakang Pendidikan Responden**

<b>Latar Belakang Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase</b>
Akuntansi	64	49%
Non Akuntansi	66	51%
Total	130	100%

Untuk lama pemakaian aplikasi Sistem Akuntansi Instansi (SAI) dan Sistem Akuntansi Aaset Tetap (SAAT) dapat digambarkan seperti tabel 4.4. Dari tabel tersebut, terlihat bahwa responden yang telah menggunakan aplikasi dalam jangka waktu 3 bulan atau kurang adalah sebanyak 51 orang atau 39% dari total responden, jumlah responden yang telah menggunakan aplikasi dalam jangka waktu 4 sampai dengan 6 bulan adalah 13 orang atau sebesar 10% dari total responden, sedangkan jumlah responden yang telah menggunakan aplikasi selama jangka waktu 7 sampai dengan 12 bulan adalah sebanyak 66 orang atau sebesar 51%.

**Tabel 4.4**

**Deskripsi Lama Pemakaian Aplikasi**

Lama Pemakaian	Jumlah	Prosentase
0-3 bulan	51	39%
4-6 bulan	13	10%
7-12 bulan	66	51%
Total	130	100%

Untuk adanya pelayanan dan staf EDP dalam instansi responden, sebagaimana terlihat pada tabel 4.5. Dari tabel tersebut, terlihat bahwa responden yang memiliki staf dan pelayanan EDP dalam instansinya adalah sebesar 104 orang atau sebesar 80% dari total responden, sedangkan responden yang tidak memiliki staf dan pelayanan EDP dalam instansinya adalah sebesar 26 orang atau sebesar 20% dari total responden.

**Tabel 4.5**

**Deskripsi Adanya Staf dan Pelayanan EDP**

Latar Belakang Pendidikan	Jumlah	Prosentase
Ada Staf EDP	104	80%
Tidak Ada Staf EDP	26	20%
Total	130	100%

**4.2. Deskripsi Jawaban Pertanyaan Kusiner**

**4.2.1. Pengetahuan dan Keterlibatan Pemakai**

Hasil tabulasi terhadap jawaban yang diberikan responden untuk pertanyaan dalam kelompok pengetahuan dan keterlibatan pemakai dapat dilihat pada tabel 4.6. Dari tabel tersebut terlihat bahwa jumlah responden yang menjawab pertanyaan butir pertama sampai dengan kelima adalah sebesar 130 orang atau sebanyak 100% responden menjawab pertanyaan. Jawaban responden untuk pertanyaan yang pertama mengenai keterlibatan dalam desain sistem, sebanyak 9 responden atau 7% menjawab tidak setuju, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 3 responden atau 2%, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 7 responden atau 5%, responden yang menjawab setuju sebanyak 59 responden atau 45% dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 52 orang atau 40%.

**Tabel 4.6****Jawaban Responden Atas Pertanyaan 1 sampai 4**

Jawaban	Jumlah/%	Keterlibatan dalam desain sistem	Pelatihan yang memadai	Kecukupan pelatihan	Masukan atas sistem
Tidak Setuju	Jumlah	9	0	0	0
	%	7%	0%	0%	0%
Kurang Setuju	Jumlah	3	13	9	12
	%	2%	10%	7%	9%
Ragu-ragu	Jumlah	7	4	13	9
	%	5%	3%	10%	7%
Setuju	Jumlah	59	48	30	57
	%	45%	37%	23%	44%
Sangat Setuju	Jumlah	52	65	78	52
	%	40%	50%	60%	40%
Total	Jumlah	130	130	130	130
	%	100%	100%	100%	100%

Untuk butir pertanyaan kedua yaitu pelatihan yang memadai sebelum menjalankan sistem, sebanyak 0 responden atau 0% menjawab tidak setuju, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 13 responden atau 10%, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 4 responden atau 3%, responden yang menjawab setuju sebanyak 48 responden atau 37% dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 65 orang atau 50%. Pada pertanyaan yang ketiga yaitu mengenai pertanyaan apakah training yang diperoleh sebelum menjalankan sistem sangat berguna dalam menjalankan sistem, sebanyak 0 responden atau 0% menjawab tidak setuju, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 9 responden atau 7%, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 13 responden atau 10%, responden yang menjawab setuju sebanyak 30 responden atau 23% dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 78 orang atau 60%.

Sedangkan untuk pertanyaan butir keempat yaitu apakah masukan atas perbaikan sistem diperhatikan oleh developer sistem, sebanyak 0 responden atau 0% menjawab tidak setuju, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 12 responden

atau 9%, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 9 responden atau 7%, responden yang menjawab setuju sebanyak 57 responden atau 44% dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 52 responden atau 40% dari total responden.

#### 4.2.2. Produk Dari Sistem Informasi

Butir pertanyaan nomor 5 sampai dengan 10 adalah pertanyaan yang berhubungan dengan produk dari sistem informasi. Pertanyaan ini mencoba untuk menggali apakah produk yang dihasilkan sistem informasi memberikan manfaat bagi pemakai. Pertanyaan yang pertama mencoba untuk menanyakan apakah produk dari sistem informasi relevan bagi pemakai sistem seperti terlihat pada tabel 4.7. Untuk pertanyaan nomor 5, Sebanyak 13 responden atau 10% menyatakan kurang setuju, sebanyak 7 responden atau 5% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 97 responden atau 75% menyatakan setuju, dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 responden atau 10%.

**Tabel 4.7**

**Jawaban Responden Atas Pertanyaan 5 sampai 7**

Jawaban	Jumlah/%	Relevansi Produk Sistem	Kesesuaian Produk	Akurasi Sistem
Tidak Setuju	Jumlah	0	0	0
	%	0%	0%	0%
Kurang Setuju	Jumlah	13	5	3
	%	10%	4%	2%
Ragu-ragu	Jumlah	7	8	17
	%	5%	6%	13%
Setuju	Jumlah	97	91	84
	%	75%	70%	65%
Sangat Setuju	Jumlah	13	26	26
	%	10%	20%	20%
Total	Jumlah	130	130	130
	%	100%	100%	100%

Untuk pertanyaan yang nomor 6 yaitu apakah produk sistem informasi sesuai dengan kebutuhan pemakai, sebanyak 5 responden atau 4% menyatakan kurang setuju, sebanyak 8 responden atau 6% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 91 responden atau 70% menyatakan setuju, dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 20% dari total responden. Untuk butir pertanyaan nomor tujuh sebagaimana terlihat pada tabel 4.7, sebanyak 3 responden atau 2% menyatakan kurang setuju, sebanyak 17 responden atau 13% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 84 responden atau 65% menyatakan setuju, dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 20% dari total responden

**Tabel 4.8**

**Jawaban Responden Atas Pertanyaan 8 sampai 10**

<b>Jawaban</b>	<b>Jumlah/%</b>	<b>Kesesuaian Format</b>	<b>Ketepatan Waktu</b>	<b>Kelengkapan Produk</b>
Tidak Setuju	Jumlah	0	0	0
	%	0%	0%	0%
Kurang Setuju	Jumlah	8	7	9
	%	6%	5%	7%
Ragu-ragu	Jumlah	23	21	23
	%	18%	16%	18%
Setuju	Jumlah	99	89	98
	%	76%	68%	75%
Sangat Setuju	Jumlah	0	13	0
	%	0%	10%	0%
Total	Jumlah	130	130	130
	%	100%	100%	100%

Untuk pertanyaan nomor 8 yang menanyakan apakah format produk yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pemakai, terlihat bahwa sebanyak 8 responden atau 6% menyatakan kurang setuju, sebanyak 23 responden atau 18% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 99 responden atau 76% menyatakan setuju. Pertanyaan nomor 9 menanyakan tentang apakah informasi yang dihasilkan tepat waktu, sebanyak 7 responden atau 5% menyatakan kurang setuju, sebanyak 21 responden atau 16% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 89 responden atau 68% menyatakan setuju, dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 responden atau 10% dari total responden. Pertanyaan nomor sepuluh adalah

pertanyaan yang berhubungan dengan kelengkapan dari produk sistem informasi dengan kebutuhan pemakai. Dari hasil jawaban responden, terlihat bahwa jumlah responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 9 responden atau sebesar 7%, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 23 responden atau sebesar 18%, dan responden yang menjawab setuju sebanyak 98 orang atau sebesar 75%.

#### **4.2.3. Kemudahan Penggunaan**

Kempok ketiga dari pertanyaan dalam kuisisioner adalah berhubungan dengan kemudahan penggunaan. Butir-butir pertanyaan dalam kelompok ini berhubungan dengan kemudahan bagi pemakai sistem dalam menjalankan aplikasi atau sistem informasi. Hasil tabulasi jawaban pertanyaan adalah seperti pada tabel 4.9 dan 4.10. Untuk pertanyaan nomor 11 yaitu apakah sistem mudah dipelajari, sebanyak 13 responden atau 10% menyatakan tidak setuju, sebanyak 13 responden atau 10% menyatakan kurang setuju, sebanyak 13 responden atau 10% menyatakan ragu-ragu, dan sebanyak 91 responden atau 70% menyatakan setuju. Butir pertanyaan nomor 12 berhubungan dengan kemudahan dalam memberikan perintah terhadap sistem, sebanyak 13 responden atau 10% menyatakan tidak setuju, sebanyak 13 responden atau 10% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 91 responden atau 70% menyatakan setuju, dan sebanyak 13 responden atau 10% menyatakan sangat setuju. Butir pertanyaan nomor 13 berhubungan dengan kemudahan berinteraksi dengan sistem, sebanyak 13 responden atau 10% menyatakan tidak setuju, sebanyak 13 responden atau 10% menyatakan ragu-ragu, dan sebanyak 104 responden atau 80% menyatakan setuju.

**Tabel 4.9**

**Jawaban Responden Atas Pertanyaan 11 sampai 13**

<b>Jawaban</b>	<b>Jumlah/%</b>	<b>Mudah Mempelajari Sistem</b>	<b>Mudah Memberikan Perintah pada Sistem</b>	<b>Mudah Berinteraksi dengan Sistem</b>
----------------	-----------------	---------------------------------	--	---

Tidak Setuju	Jumlah	13	13	13
	%	10%	10%	10%
Kurang Setuju	Jumlah	13	0	13
	%	10%	0%	10%
Ragu-ragu	Jumlah	13	13	0
	%	10%	10%	0%
Setuju	Jumlah	91	91	104
	%	70%	70%	80%
Sangat Setuju	Jumlah	0	13	0
	%	0%	10%	0%
Total	Jumlah	130	130	130
	%	100%	100%	100%

Butir pertanyaan nomor 14 berhubungan dengan fleksibilitas berhubungan dengan sistem, sebanyak 13 responden atau 10% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 117 responden atau 90% menyatakan setuju. Untuk butir pertanyaan nomor 15 berhubungan dengan kemudahan menjadi ahli dalam sistem, sebanyak 13 responden atau 10% menyatakan tidak setuju, sebanyak 13 responden atau 10% menyatakan kurang setuju, sebanyak 13 responden menyatakan ragu-ragu, dan sebanyak 91 responden atau 70% menyatakan setuju. Untuk butir pertanyaan nomor 16 berhubungan dengan kemudahan untuk menggunakan sistem, sebanyak 13 responden atau 10% menyatakan tidak setuju, sebanyak 13 responden atau 10% menyatakan kurang setuju, dan sebanyak 104 responden atau 80% menyatakan setuju.

**Tabel 4.9**

**Jawaban Responden Atas Pertanyaan 14 sampai 16**

Jawaban	Jumlah/%	Fleksibel dengan Sistem	Mudah Menjadi Ahli	Mudah Digunakan
Tidak Setuju	Jumlah	13	13	13
	%	10%	10%	10%
Kurang Setuju	Jumlah	0	13	13
	%	0%	10%	10%
Ragu-ragu	Jumlah	0	13	0
	%	0%	10%	0%
Setuju	Jumlah	117	91	104
	%	90%	70%	80%

Sangat Setuju	Jumlah	0	0	0
	%	0%	0%	0%
Total	Jumlah	130	130	130
	%	100%	100%	100%

#### 4.2.4. Kepuasan Atas Sifat Sistem Akuntansi

Kempok keempat dari pertanyaan dalam kuisioner berhubungan dengan kepuasan atas sifat sistem informasi. Butir-butir pertanyaan dalam kelompok ini berhubungan dengan kepuasan pemakai sistem atas sifat dari aplikasi atau sistem informasi. Hasil tabulasi jawaban pertanyaan adalah seperti pada tabel 4.11 dan 4.12. Untuk pertanyaan nomor 17 yaitu apakah sistem memiliki kemampuan yang cepat dalam membaca data, sebanyak 8 responden atau 6% menyatakan kurang setuju, sebanyak 9 responden atau 7% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 87 responden atau 67% menyatakan setuju, dan sebanyak 26 responden atau 20% menyatakan sangat setuju. Butir pertanyaan nomor 18 berhubungan dengan kecepatan sistem dalam permintaan online, sebanyak 6 responden atau 5% menyatakan kurang setuju, sebanyak 19 responden atau 15% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 53 responden atau 41% menyatakan setuju, dan sebanyak 52 responden atau 40% menyatakan sangat setuju. Butir pertanyaan nomor 19 berhubungan dengan keamanan data, sebanyak 12 responden atau 9% menyatakan kurang setuju, sebanyak 16 responden atau 12% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 76 responden atau 59% menyatakan setuju, dan sebanyak 26 responden atau 20% menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.11**

#### **Jawaban Responden Atas Pertanyaan 17 sampai 19**

Jawaban	Jumlah/%	Kecepatan Membaca data	Permintaan Online	Keamanan Data
Tidak Setuju	Jumlah	0	0	0
	%	0%	0%	0%
Kurang Setuju	Jumlah	8	6	12
	%	6%	5%	9%
Ragu-ragu	Jumlah	9	19	16

	%	7%	15%	12%
Setuju	Jumlah	87	53	76
	%	67%	41%	58%
Sangat Setuju	Jumlah	26	52	26
	%	20%	40%	20%
Total	Jumlah	130	130	130
	%	100%	100%	100%

Butir pertanyaan nomor 20 berhubungan dengan kecepatann dalam mendesain sistem, sebanyak 10 responden atau 8% menyatakan kurang setuju, sebanyak 11 responden atau 8 % menyatakan ragu-ragu, sebanyak 70 responden atau 54% menyatakan setuju, dan sebanyak 39 responden atau 30% menyatakan sangat setuju. Untuk butir pertanyaan nomor 21 berhubungan dengan alokasi beban oleh aplikasi, sebanyak 16 responden atau 12% menyatakan kurang setuju, sebanyak 31 responden atau 24% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 70 responden atau 54%menyatakan setuju, dan sebanyak 13 responden atau 10% menyatakan sangat setuju. Untuk butir pertanyaan nomor 22 berhubungan dengan kemudahan perawatan sistem, sebanyak 15 responden atau 12% menyatakan kurang setuju, sebanyak 26 responden atau 20% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 76 responden atau 58% menyatakan setuju, dan sebanyak 13 responden atau 10% menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.12**

**Jawaban Responden Atas Pertanyaan 20 sampai 22**

Jawaban	Jumlah/%	Kecepatan Mendesain Laporan	Alokasi Beban	Kemudahan Perawatan
Tidak Setuju	Jumlah	0	0	0
	%	0%	0%	0%
Kurang Setuju	Jumlah	10	16	15
	%	8%	12%	12%
Ragu-ragu	Jumlah	11	31	26
	%	8%	24%	20%
Setuju	Jumlah	70	70	76
	%	54%	54%	58%
Sangat Setuju	Jumlah	39	13	13
	%	30%	10%	10%
Total	Jumlah	130	130	130
	%	100%	100%	100%

#### 4.2.5. Kepuasan Total atas SAK & SABM

Kempok keempat dari pertanyaan dalam kuisisioner berhubungan dengan kepuasan total atas sistem informasi. Butir-butir pertanyaan dalam kelompok ini berhubungan dengan kepuasan total pemakai sistem atas aplikasi atau sistem informasi. Hasil tabulasi jawaban pertanyaan adalah seperti pada tabel 4.13 dan 4.14. Untuk pertanyaan nomor 23 yaitu apakah puas terhadap fasilitas dan keberadaan staf EDP, sebanyak 15 responden atau 12% menyatakan kurang setuju, sebanyak 35 responden atau 27% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 67 responden atau 52% menyatakan setuju, dan sebanyak 13 responden atau 10% menyatakan sangat setuju. Butir pertanyaan nomor 24 berhubungan dengan kepuasan terhadap pengetahuan dan keterlibatan pemakai, sebanyak 13 responden atau 10% menyatakan kurang setuju, sebanyak 28 responden atau 22% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 76 responden atau 58% menyatakan setuju, dan sebanyak 13 responden atau 10% menyatakan sangat setuju. Butir pertanyaan nomor 25 berhubungan dengan kepuasan terhadap produk sistem informasi, sebanyak 12 responden atau 9% menyatakan kurang setuju, sebanyak 25 responden atau 19% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 67 responden atau 52% menyatakan setuju, dan sebanyak 26 responden atau 20% menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.13**

#### **Jawaban Responden Atas Pertanyaan 23 sampai 25**

<b>Jawaban</b>	<b>Jumlah/%</b>	<b>Puas Terhadap Fasilitas dan Staf EDP</b>	<b>Puas terhadap pengetahuan dan Keterlibatan</b>	<b>Puas terhadap Produk informasi</b>
Tidak Setuju	Jumlah	0	0	0
	%	0%	0%	0%
Kurang Setuju	Jumlah	15	13	12
	%	12%	10%	9%
Ragu-ragu	Jumlah	35	28	25
	%	27%	22%	19%
Setuju	Jumlah	67	76	67
	%	52%	58%	52%

Sangat Setuju	Jumlah	13	13	26
	%	10%	10%	20%
Total	Jumlah	130	130	130
	%	100%	100%	100%

Butir pertanyaan nomor 26 berhubungan dengan kepuasan atas kemudahan penggunaan sistem, sebanyak 10 responden atau 8% menyatakan kurang setuju, sebanyak 21 responden atau 16 % menyatakan ragu-ragu, sebanyak 71 responden atau 55% menyatakan setuju, dan sebanyak 28 responden atau 22% menyatakan sangat setuju. Untuk butir pertanyaan nomor 27 berhubungan dengan kepuasan atas sifat sistem informasi, sebanyak 11 responden atau 8% menyatakan kurang setuju, sebanyak 22 responden atau 17% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 71 responden atau 55% menyatakan setuju, dan sebanyak 26 responden atau 20% menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.14**

**Jawaban Responden Atas Pertanyaan 26 sampai 27**

Jawaban	Jumlah/%	Puas dengan Kemudahan Penggunaan	Puas dengan Sifat Sistem
Tidak Setuju	Jumlah	0	0
	%	0%	0%
Kurang Setuju	Jumlah	10	11
	%	8%	8%
Ragu-ragu	Jumlah	21	22
	%	16%	17%
Setuju	Jumlah	71	71
	%	55%	55%
Sangat Setuju	Jumlah	28	26
	%	22%	20%
Total	Jumlah	130	130
	%	100%	100%

### 4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 4.3.1. Uji Validitas

Pengujian pertama yang harus dilakukan adalah pengujian terhadap validitas dan reliabilitas responden. Pengujian validitas ini bertujuan untuk menguji kemampuan dari instrumen dalam mengukur apa yang akan diukur. Dalam penelitian ini, teknik yang

digunakan adalah dengan menggunakan korelasi dimana diukur hubungan antara masing-masing butir pertanyaan dengan skor dari konstruk. Untuk konstruk pertama adalah pengetahuan dan keterlibatan pemakai. Berdasarkan hasil pengujian korelasi, terlihat bahwa untuk semua butir pertanyaan (nomor 1 sampai dengan nomor 4) koefisien korelasi adalah signifikan secara statistik (gambar 4.1). Koefisien korelasi paling besar pada butir pertanyaan nomor 3 sebesar 0,909 dan koefisien korelasi terkecil adalah pada butir pertanyaan nomor 1 sebesar 0,613. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa butir pertanyaan nomor satu sampai dengan nomor empat adalah valid dalam mengukur pengetahuan dan keterlibatan pemakai.

**Gambar 4.1**

**Uji Validitas tentang Pengetahuan dan Keterlibatan Pemakai**

**Correlations**

		q1	q2	q3	q4	Pengetahuan & Keterlibatan
q1	Pearson Correlation	1	,206*	,331**	,357**	,613**
	Sig. (2-tailed)		,019	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130
q2	Pearson Correlation	,206*	1	,879**	,771**	,858**
	Sig. (2-tailed)	,019		,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130
q3	Pearson Correlation	,331**	,879**	1	,797**	,909**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	130	130	130	130	130
q4	Pearson Correlation	,357**	,771**	,797**	1	,885**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	130	130	130	130	130
Pengetahuan & Keterlibatan	Pearson Correlation	,613**	,858**	,909**	,885**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	130	130	130	130	130

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Untuk konstruk yang kedua adalah mengenai produk dari sistem informasi. Dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS seperti terlihat pada gambar 4.2 terlihat bahwa untuk semua butir pertanyaan, koefisien korelasi adalah signifikan secara statistik.

Koefisien korelasi paling besar pada pada butir pertanyaan nomor 5 sebesar 0,845 dan koefisien korelasi terkecil adalah pada butir pertanyaan nomor 6 sebesar 0,252

**Gambar 4.2**

**Uji Validitas tentang Produk Sistem Informasi**

**Correlations**

	q5	q6	q7	q8	q9	q10	Produk	
q5	Pearson Correlation	1	,284**	,203*	,439**	,357**	,385**	,845**
	Sig. (2-tailed)		,001	,021	,000	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
q6	Pearson Correlation	,284**	1	-,354**	-,137	,060	-,090	,252**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,120	,497	,308	,004
	N	130	130	130	130	130	130	130
q7	Pearson Correlation	,203*	-,354**	1	,182*	,027	,198*	,389**
	Sig. (2-tailed)	,021	,000		,038	,763	,024	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
q8	Pearson Correlation	,439**	-,137	,182*	1	,167	,195*	,554**
	Sig. (2-tailed)	,000	,120	,038		,057	,026	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
q9	Pearson Correlation	,357**	,060	,027	,167	1	,233**	,585**
	Sig. (2-tailed)	,000	,497	,763	,057		,008	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
q10	Pearson Correlation	,385**	-,090	,198*	,195*	,233**	1	,582**
	Sig. (2-tailed)	,000	,308	,024	,026	,008		,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
Produk	Pearson Correlation	,845**	,252**	,389**	,554**	,585**	,582**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000	,000	,000	,000	
	N	130	130	130	130	130	130	130

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Konstruk ketiga yang akan diukur dari kusioner adalah berhubungan dengan kemudahan dalam penggunaan sistem informasi. Hasil pengujian koefisien korelasi dengan menggunakan alpha 5% menunjukkan bahwa koefisien korelasi untuk semua butir pertanyaan dengan kemudahan penggunaan adalah signifikan secara statistik, dengan koefisien korelasi paling besar pada pada butir pertanyaan nomor 13 dan 16 sebesar 0,983 dan koefisien korelasi terkecil adalah pada butir pertanyaan nomor 14 sebesar 0,88 (gambar 4.3.).

**Gambar 4.3**

## Uji Validitas tentang Kemudahan Penggunaan

### Correlations

		q11	q12	q13	q14	q15	q16	Kemudahan
q11	Pearson Correlatio	1	,898**	,957**	,784**	1,000**	,957**	,974**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
q12	Pearson Correlatio	,898**	1	,923**	,896**	,898**	,923**	,961**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
q13	Pearson Correlatio	,957**	,923**	1	,813**	,957**	1,000**	,983**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
q14	Pearson Correlatio	,784**	,896**	,813**	1	,784**	,813**	,880**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
q15	Pearson Correlatio	1,000**	,898**	,957**	,784**	1	,957**	,974**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
q16	Pearson Correlatio	,957**	,923**	1,000**	,813**	,957**	1	,983**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
Kemudahan	Pearson Correlatio	,974**	,961**	,983**	,880**	,974**	,983**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	130	130	130	130	130	130	130

\*\* .Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Konstruk keempat yang akan diukur dari kusioner adalah berhubungan dengan kepuasan atas sifat sistem informasi. Hasil pengujian koefisien korelasi dengan menggunakan alpha 5% menunjukkan bahwa koefisien korelasi untuk semua butir pertanyaan dengan kepuasan atas sifat sistem informasi adalah signifikan secara statistik, dengan koefisien korelasi paling besar pada pada butir pertanyaan nomor 19 sebesar 0,508 dan koefisien korelasi terkecil adalah pada butir pertanyaan nomor 17 sebesar 0,235 (gambar 4.4.).

### Gambar 4.4

#### Uji Validitas tentang Kepuasan Atas Sifat Sistem Informasi

**Correlations**

		q17	q18	q19	q20	q21	q22	Kepuasan Sifat
q17	Pearson Correlation	1	,317**	-,077	,206*	,083	,164	,235**
	Sig. (2-tailed)		,000	,387	,019	,349	,063	,007
	N	130	130	130	130	130	130	130
q18	Pearson Correlation	,317**	1	,125	,229**	-,066	-,091	,252**
	Sig. (2-tailed)	,000		,156	,009	,458	,301	,004
	N	130	130	130	130	130	130	130
q19	Pearson Correlation	-,077	,125	1	,549**	,300**	,154	,508**
	Sig. (2-tailed)	,387	,156		,000	,001	,080	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
q20	Pearson Correlation	,206*	,229**	,549**	1	,147	,157	,653**
	Sig. (2-tailed)	,019	,009	,000		,096	,075	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
q21	Pearson Correlation	,083	-,066	,300**	,147	1	,536**	,325**
	Sig. (2-tailed)	,349	,458	,001	,096		,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
q22	Pearson Correlation	,164	-,091	,154	,157	,536**	1	,265**
	Sig. (2-tailed)	,063	,301	,080	,075	,000		,002
	N	130	130	130	130	130	130	130
Kepuasan Sifat	Pearson Correlation	,235**	,252**	,508**	,653**	,325**	,265**	1
	Sig. (2-tailed)	,007	,004	,000	,000	,000	,002	
	N	130	130	130	130	130	130	130

\*\* .Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* .Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Konstruk kelima yang akan diukur dari kusioner adalah berhubungan dengan kepuasan total atas sistem informasi. Hasil pengujian koefisien korelasi dengan menggunakan alpha 5% menunjukkan bahwa koefisien korelasi untuk semua butir pertanyaan dengan kepuasan atas sifat sistem informasi adalah signifikan secara statistik, dengan koefisien korelasi paling besar pada pada butir pertanyaan nomor 25 sebesar 0,542 dan koefisien korelasi terkecil adalah pada butir pertanyaan nomor 23 sebesar 0,175 (gambar 4.5).

**Gambar 4.5**

**Uji Validitas tentang Kepuasan Total Sistem Informasi**

### Correlations

		q23	q24	q25	q26	q27	Kepuasan Total
q23	Pearson Correlation	1	,462**	-,156	-,002	-,081	,175*
	Sig. (2-tailed)		,000	,076	,979	,357	,047
	N	130	130	130	130	130	130
q24	Pearson Correlation	,462**	1	-,014	-,025	-,032	,298**
	Sig. (2-tailed)	,000		,871	,777	,721	,001
	N	130	130	130	130	130	130
q25	Pearson Correlation	-,156	-,014	1	,150	,692**	,542**
	Sig. (2-tailed)	,076	,871		,088	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130
q26	Pearson Correlation	-,002	-,025	,150	1	,217*	,238**
	Sig. (2-tailed)	,979	,777	,088		,013	,006
	N	130	130	130	130	130	130
q27	Pearson Correlation	-,081	-,032	,692**	,217*	1	,506**
	Sig. (2-tailed)	,357	,721	,000	,013		,000
	N	130	130	130	130	130	130
Kepuasan Total	Pearson Correlation	,175*	,298**	,542**	,238**	,506**	1
	Sig. (2-tailed)	,047	,001	,000	,006	,000	
	N	130	130	130	130	130	130

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### 4.3.2. Uji Reliabilitas

Setelah semua alat ukur dinyatakan valid, maka pengujian berikutnya adalah pengujian reliabilitas. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menguji konsistensi dari alat ukur dalam mengukur obyek yang sama pada waktu yang berbeda. Teknik pengujian reliabilitas yang dilakukan disini adalah dengan menggunakan ukuran *one shot* yaitu dengan pengukuran satu waktu. Metode yang digunakan dalam pengujian ini adalah dengan menggunakan metode Cronbach Alpha, dimana jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6 maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut adalah reliabel (Sekaran, 2005). Dari hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan SPSS terlihat bahwa nilai Cronbach Alpha adalah sebesar 0,698 seperti terlihat pada gambar 4.6. Dari hasil tersebut kesimpulan yang dapat diambil adalah kuisisioner reliabel secara statistik.

**Gambar 4.6**  
**Uji Reliabilitas Kuisisioner**

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,698	,765	32

#### 4.4. Uji Hipotesis Pelayanan dan Staf EDP dengan Kepuasan Total Sistem Informasi

Uji hipotesis pertama yang dilakukan adalah pengujian pengaruh positif pelayanan dan staf EDP dengan kepuasan total terhadap sistem informasi. Sebelum melakukan analisis regresi, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian terhadap asumsi dalam regresi yang meliputi normalitas, heterokedastisitas, dan autokorelasi.

##### 4.4.1. Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data terdistribusi secara normal. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Shapiro Wilk Test. Hasil pengujian normalitas adalah seperti gambar 4.7 berikut.

**Gambar 4.7**  
**Uji Normalitas**

#### Tests of Normality

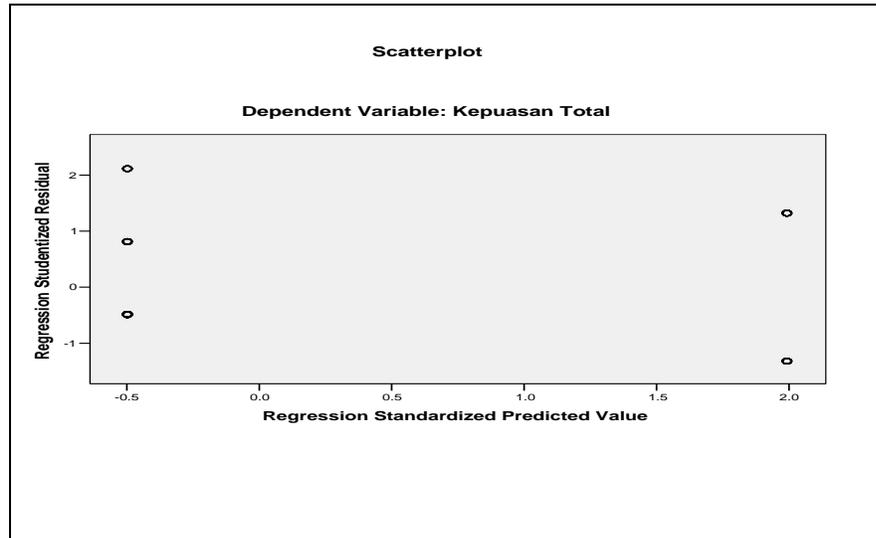
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan Total	,432	130	,000	,606	130	,000
Pengetahuan & Keterlibatan	,219	130	,000	,844	130	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Dari hasil pengujian normalitas untuk pelayanan dan staf EDP dan kepuasan total, terlihat bahwa kedua konstruk tersebut adalah normal secara statistik dengan menggunakan alpha 5%. Pengujian asumsi berikutnya yang dilakukan adalah pengujian heterokedastisitas. Untuk pengujian heterokedastisitas alat uji yang digunakan adalah

dengan menggunakan grafik yang menggambarkan penyebaran dari varians. Hasil pengujian dengan menggunakan grafik dapat dilihat pada gambar 4.7.

**Gambar 4.8**  
**Uji Heterokedastisitas**



Dari hasil pengujian tersebut, terlihat bahwa varians regresi tersebar dan tidak membentuk pola sehingga bisa diasumsikan bahwa persamaan regresi tidak melanggar asumsi heterpedastisitas. Pengujian berikutnya yang dilakukan adalah pengujian autokorelasi. Uji ini bertujuan untuk memeriksa apakah variabel dependen dari persamaan regresi tidak berkorelasi dengan variabel dependen sendiri. Untuk menguji asumsi autokorelasi alat uji yang digunakan adalah dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW). Dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai DW sebesar 1,930. Batas bawah nilai DW adalah 1,62 dan batas atas DW adalah 1,72. Dari hasil tersebut kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa tidak ada gejala autokorelasi.

#### **4.4.2. Analisis Korelasi**

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh positif antara pelayanan dan staf EDP dengan kepuasan total pengguna sistem informasi. Dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,310 dan koefisien determinasi sebesar 0,096. Dari hasil tersebut terlihat bahwa koefisien korelasi

adalah lemah. Sedangkan koefisien determinasi sebesar 0,096 berarti bahwa 9,6% varians dari kepuasan total pengguna sistem informasi dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan dan Staf EDP sedangkan sebesar 90,4% oleh variabel lain.

**Gambar 4.9**  
**Analisis Korelasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,310 <sup>a</sup>	,096	,089	,383

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Total

Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi digunakan uji F dimana dari hasil SPSS dihasilkan nilai F sebesar 13,617 dengan signifikansi sebesar 0,00. Dari hasil tersebut kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa koefisien korelasi adalah signifikan secara statistik.

**Gambar 4.10**  
**Uji Koefisien Korelasi**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,000	1	2,000	13,617	,000 <sup>a</sup>
	Residual	18,800	128	,147		
	Total	20,800	129			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Total

b. Dependent Variable: Pelayanan & Staf EDP

**4.4.3. Analisis Regresi**

Selanjutnya setelah pengujian korelasi, tahap selanjutnya yang bisa dilakukan adalah melakukan analisis regresi. Teknik regresi yang digunakan adalah metode pangkat terkecil. Hasil analisis SPSS untuk analisis regresi diperoleh seperti gambar 4.11.

**Gambar 4.11**  
**Analisis Regresi**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,954	,855		4,623	,000
	Kepuasan Total	-,154	,042	-,310	-3,690	,000

a. Dependent Variable: Pelayanan & Staf EDP

Dari hasil tersebut terlihat bahwa nilai konstanta adalah sebesar 3,954 dengan level signifikansi sebesar 0,00 dan koefisien pelayanan dan staf EDP adalah sebesar -0,154 dengan level signifikansi sebesar 0,00. Dari hasil tersebut persamaan regresi yang bisa dibuat adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,954 - 0,154X_1$$

Dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa jika skor pelayanan dan staf EDP adalah nol maka skor kepuasan total pemakai adalah sebesar 3,954. Untuk koefisien slope regresi sebesar -0,154 dapat diartikan bahwa jika skor pelayanan dan staf EDP berubah sebesar 1 maka skor kepuasan total pemakai akan berkurang sebesar 0,154. Untuk menguji signifikansi koefisien regresi dapat dilihat pada nilai sig dimana nilai sig sebesar 0,00 bisa diartikan bahwa kedua koefisien regresi adalah signifikan secara statistik.

Dengan hasil analisis statistik tersebut, untuk hipotesis pertama kesimpulan yang dapat diambil adalah menolak H1 yang berarti terdapat tidak pengaruh positif pelayanan dan staf EDP dengan kepuasan total pengguna aplikasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Guinea, Kelley, dan Hunter yang menemukan bahwa terdapat pengaruh positif keberadaan pelayanan dan staf EDP terhadap kepuasan pemakai

sistem. Penolakan hipotesis ini diduga karena keberadaan pelayanan dan staf EDP yang ada di Kanwil Depag justru tidak bisa memberikan dukungan bagi pengguna sistem informasi.

#### 4.5. Uji Hipotesis Pengetahuan Dan Keterlibatan Pemakai dengan Kepuasan Total Sistem Informasi

Uji hipotesis berikutnya yang dilakukan adalah pengujian pengaruh positif pengetahuan dan keterlibatan pemakai dengan kepuasan total terhadap sistem informasi. Sebelum melakukan analisis regresi, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian terhadap asumsi dalam regresi yang meliputi normalitas, heterokedastisitas, dan autokorelasi.

##### 4.5.1. Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data terdistribusi secara normal. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Shapiro Wilk Test. Hasil pengujian normalitas adalah seperti gambar 4.7 berikut.

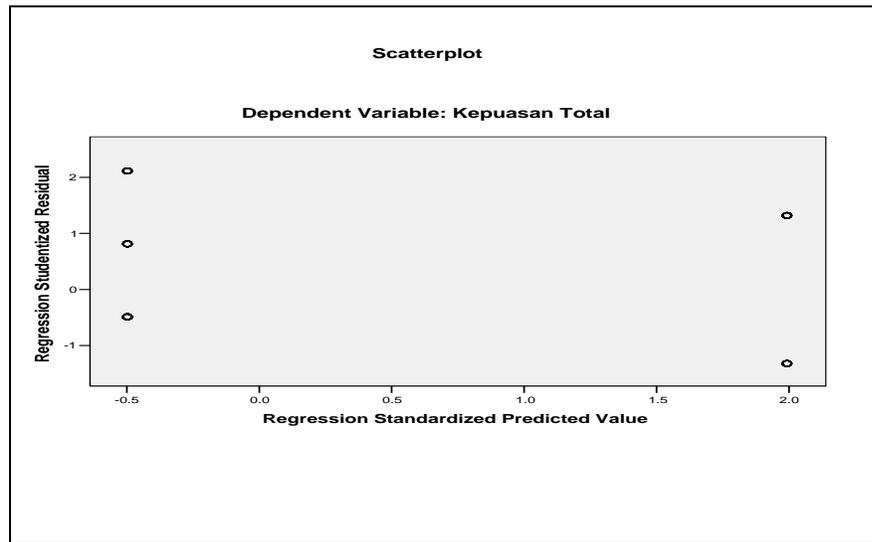
**Gambar 4.12**  
**Uji Normalitas**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan Total	,432	130	,000	,606	130	,000
Pengetahuan & Keterlibatan	,219	130	,000	,844	130	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Dari hasil pengujian normalitas untuk pengetahuan dan keterlibatan pemakai dan kepuasan total, terlihat bahwa kedua konstruk tersebut adalah normal secara statistik dengan menggunakan alpha 5%. Pengujian asumsi berikutnya yang dilakukan adalah pengujian heterokedastisitas. Untuk pengujian heterokedastisitas alat uji yang digunakan adalah dengan menggunakan grafik yang menggambarkan penyebaran dari varians. Hasil pengujian dengan menggunakan grafik dapat dilihat pada gambar 4.7.

**Gambar 4.13**  
**Uji Heterokedastisitas**



Dari hasil pengujian tersebut, terlihat bahwa varians regresi tersebar dan tidak membentuk pola sehingga bisa diasumsikan bahwa persamaan regresi tidak melanggar asumsi heterokedastisitas. Pengujian berikutnya yang dilakukan adalah pengujian autokorelasi. Uji ini bertujuan untuk memeriksa apakah variabel dependen dari persamaan regresi tidak berkorelasi dengan variabel dependen sendiri. Untuk menguji asumsi autokorelasi alat uji yang digunakan adalah dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW). Dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai DW sebesar 1,930. Batas bawah nilai DW adalah 1,62 dan batas atas DW adalah 1,72. Dari hasil tersebut kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa tidak ada gejala autokorelasi.

#### **4.5.2. Analisis Korelasi**

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh positif antara pengetahuan dan keterlibatan pemakai dengan kepuasan total pengguna sistem informasi. Dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,329 dan koefisien determinasi sebesar 0,108. Dari hasil tersebut terlihat bahwa koefisien korelasi adalah lemah. Sedangkan koefisien determinasi sebesar 0,108 berarti bahwa 10,8% varians dari kepuasan total pengguna sistem informasi dapat dijelaskan oleh

variabel pengetahuan dan keterlibatan pemakai sedangkan sebesar 89,2% oleh variabel lain.

**Gambar 4.14**  
**Analisis Korelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,329 <sup>a</sup>	,108	,101	,767	1,930

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan & Keterlibatan

b. Dependent Variable: Kepuasan Total

Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi digunakan uji F dimana dari hasil SPSS dihasilkan nilai F sebesar 13,617 dengan signifikansi sebesar 0,00. Dari hasil tersebut kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa koefisien korelasi adalah signifikan secara statistik.

**Gambar 4.15**  
**Uji Koefisien Korelasi**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,127	1	9,127	15,499	,000 <sup>a</sup>
	Residual	75,373	128	,589		
	Total	84,500	129			

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan & Keterlibatan

b. Dependent Variable: Kepuasan Total

**4.5.3. Analisis Regresi**

Selanjutnya setelah pengujian korelasi, tahap selanjutnya yang bisa dilakukan adalah melakukan analisis regresi. Teknik regresi yang digunakan adalah metode pangkat terkecil. Hasil analisis SPSS untuk analisis regresi diperoleh seperti gambar 4.11.

**Gambar 4.16**  
**Analisis Regresi**

### Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	19,054	,373		51,041	,000		
	Pengetahuan & Keterlibatan	,086	,022	,329	3,937	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Total

Dari hasil tersebut terlihat bahwa nilai konstanta adalah sebesar 19,054 dengan level signifikansi sebesar 0,00 dan koefisien pengetahuan dan keterlibatan pemakai adalah sebesar 0,086 dengan level signifikansi sebesar 0,00. Dari hasil tersebut persamaan regresi yang bisa dibuat adalah sebagai berikut:

$$Y=19,054+0,086x1$$

Dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa jika skor pengetahuan dan keterlibatan pemakai adalah nol maka skor kepuasan total pemakai adalah sebesar 19,054. Untuk koefisien slope regresi sebesar 0,086 dapat diartikan bahwa jika skor pengetahuan dan keterlibatan pemakai berubah sebesar 1 maka skor kepuasan total pemakai akan bertambah sebesar 0,086. Untuk menguji signifikansi koefisien regresi dapat dilihat pada nilai sig dimana nilai sig sebesar 0,00 bisa diartikan bahwa kedua koefisien regresi adalah signifikan secara statistik.

Dengan hasil analisis statistik tersebut, untuk hipotesis kedua kesimpulan yang dapat diambil adalah menerima  $H_1$  yang berarti terdapat pengaruh positif pengetahuan dan keterlibatan pemakai dengan kepuasan total pengguna aplikasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amrul dan Syar'ie, 2005. Hasil ini didasarkan pada teori bahwa dengan pengetahuan yang dimiliki oleh pemakai dan keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akan memudahkan pemakai dalam menjalankan aplikasi yang pada akhirnya akan memberikan kepuasan pada pemakai.

#### 4.6. Uji Hipotesis Produk dari Sistem Informasi dengan Kepuasan Total Sistem Informasi

Uji hipotesis kedua yang dilakukan adalah pengujian pengaruh positif produk dari sistem informasi dengan kepuasan total terhadap sistem informasi. Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap asumsi dalam regresi yang meliputi normalitas, heterokedastisitas, dan autokorelasi.

##### 4.6.1. Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data terdistribusi secara normal. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Shapiro Wilk Test. Hasil pengujian normalitas adalah seperti gambar 4.7 berikut.

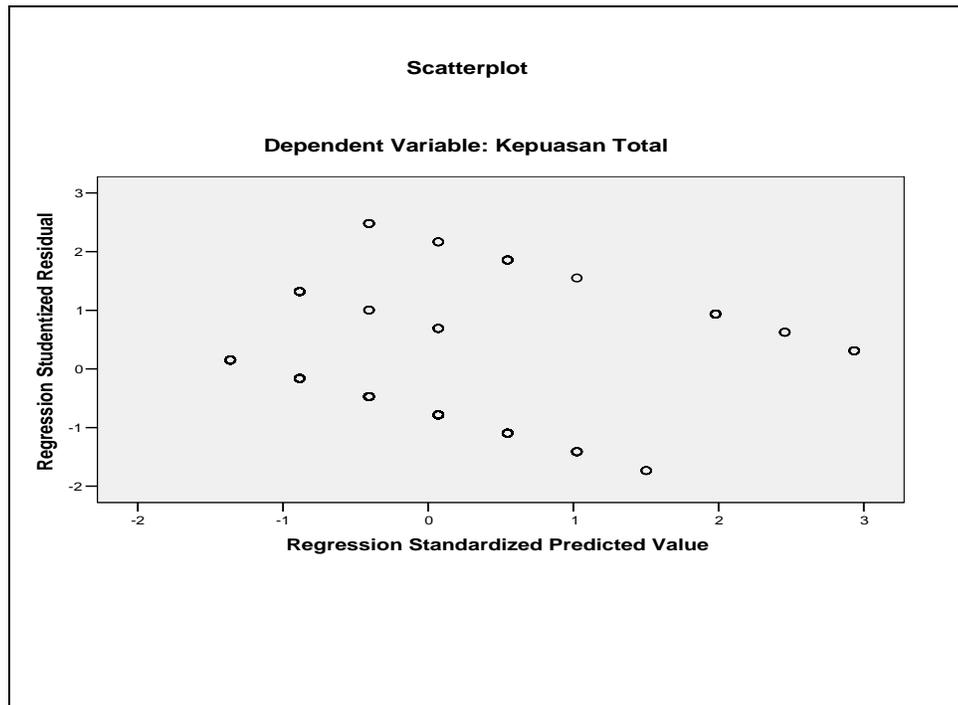
**Gambar 4.17**  
**Uji Normalitas**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan Total	,432	130	,000	,606	130	,000
Produk	,181	130	,000	,894	130	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Dari hasil pengujian normalitas untuk produk dari sistem informasi dan kepuasan total, terlihat bahwa kedua konstruk tersebut adalah terdistribusi normal secara statistik dengan menggunakan alpha 5%. Pengujian asumsi berikutnya yang dilakukan adalah pengujian heterokedastisitas. Untuk pengujian heterokedastisitas alat uji yang digunakan adalah dengan menggunakan grafik yang menggambarkan penyebaran dari varians. Hasil pengujian dengan menggunakan grafik dapat dilihat pada gambar 4.7.

**Gambar 4.18**  
**Uji Heterokedastisitas**



Dari hasil pengujian tersebut, terlihat bahwa varians regresi tersebar dan tidak membentuk pola sehingga bisa diasumsikan bahwa persamaan regresi tidak melanggar asumsi heterpedastisitas. Pengujian berikutnya yang dilakukan adalah pengujian autokorelasi. Uji ini bertujuan untuk memeriksa apakah variabel dependen dari persamaan regresi tidak berkorelasi dengan variabel dependen sendiri. Untuk menguji asumsi autokorelasi alat uji yang digunakan adalah dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW). Dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai DW sebesar 1,508. Batas bawah nilai DW adalah 1,62 dan batas atas DW adalah 1,72. Dari hasil tersebut kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa tidak ada gejala autokorelasi.

#### **4.6.2. Analisis Korelasi**

Hipotesis keuda dalam penelitian adalah bahwa terdapat pengaruh positif produk dari sistem informasi dengan kepuasan total pengguna sistem informasi. Dari hasil

analisis dengan menggunakan SPSS diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,546 dan koefisien determinasi sebesar 0,298. Dari hasil tersebut terlihat bahwa koefisien korelasi adalah cukup kuat. Sedangkan koefisien determinasi sebesar 0,298 berarti bahwa 29,8% varians dari kepuasan total pengguna sistem informasi dapat dijelaskan oleh variabel produk dari sistem informasi sedangkan sebesar 71,2% oleh variabel lain.

**Gambar 4.19**  
**Analisis Korelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,546 <sup>a</sup>	,298	,293	,681	1,508

a. Predictors: (Constant), Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Total

Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi digunakan uji F dimana dari hasil SPSS dihasilkan nilai F sebesar 54,457 dengan signifikansi sebesar 0,00. Dari hasil tersebut kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa koefisien korelasi adalah signifikan secara statistik.

**Gambar 4.20**  
**Uji Koefisien Korelasi**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25,220	1	25,220	54,457	,000 <sup>a</sup>
	Residual	59,280	128	,463		
	Total	84,500	129			

a. Predictors: (Constant), Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Total

**4.6.3. Analisis Regresi**

Selanjutnya setelah pengujian korelasi, tahap selanjutnya yang bisa dilakukan adalah melakukan analisis regresi. Teknik regresi yang digunakan adalah metode pangkat terkecil. Hasil analisis SPSS untuk analisis regresi diperoleh seperti gambar 4.21.

**Gambar 4.21  
Analisis Regresi**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	25,385	,665		38,193	,000		
	Produk	-,211	,029	-,546	-7,379	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Total

Dari hasil tersebut terlihat bahwa nilai konstanta adalah sebesar 19,054 dengan level signifikansi sebesar 0,00 dan koefisien produk dari sistem informasi adalah sebesar 0,086 dengan level signifikansi sebesar 0,00. Dari hasil tersebut persamaan regresi yang bisa dibuat adalah sebagai berikut:

$$Y = 25,385 - 0,211X_1$$

Koefisien konstanta sebesar 25,385 tersebut dapat diartikan bahwa jika skor produk dari sistem informasi adalah nol maka skor kepuasan total pengguna adalah sebesar 25,385. Untuk koefisien slope regresi sebesar -0,211 dapat diartikan bahwa jika skor produk dari sistem informasi berubah sebesar 1 maka skor kepuasan total pengguna akan

menurun sebesar 0,211. Untuk menguji signifikansi koefisien regresi dapat dilihat pada nilai sig dimana nilai sig sebesar 0,00 bisa diartikan bahwa kedua koefisien regresi adalah signifikan secara statistik.

Dengan hasil analisis statistik tersebut, untuk hipotesis ketiga kesimpulan yang dapat diambil adalah menerima H1 yang berarti terdapat pengaruh produk dari sistem informasi dengan kepuasan total pengguna aplikasi. Dari hasil analisis terlihat bahwa pengaruh produk terhadap kepuasan adalah negatif yang berarti karakteristik produk justru menurunkan kepuasan total. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Wixom dan Todd, 2005 yang menemukan bahwa terdapat pengaruh positif antara karakteristik produk dengan kepuasan pemakai aplikasi. Pengaruh ini diduga karena karakteristik produk yang rumit dan banyak fitur baru sehingga menyulitkan pengguna sistem informasi sehingga justru menurunkan kepuasan total pengguna sistem informasi.

#### **4.7. Uji Hipotesis Kemudahan Penggunaan Sistem Informasi dengan Kepuasan Total Sistem Informasi**

Uji hipotesis pertama yang dilakukan adalah pengujian pengaruh positif kemudahan penggunaan sistem informasi dengan kepuasan total terhadap sistem informasi. Sebelum melakukan analisis regresi, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian terhadap asumsi dalam regresi yang meliputi normalitas, heterokedastisitas, dan autokorelasi.

##### **4.7.1. Uji Asumsi Klasik**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data terdistribusi secara normal. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Shapiro Wilk Test. Hasil pengujian normalitas adalah seperti gambar 4.22 berikut.

**Gambar 4.22**  
**Uji Normalitas**

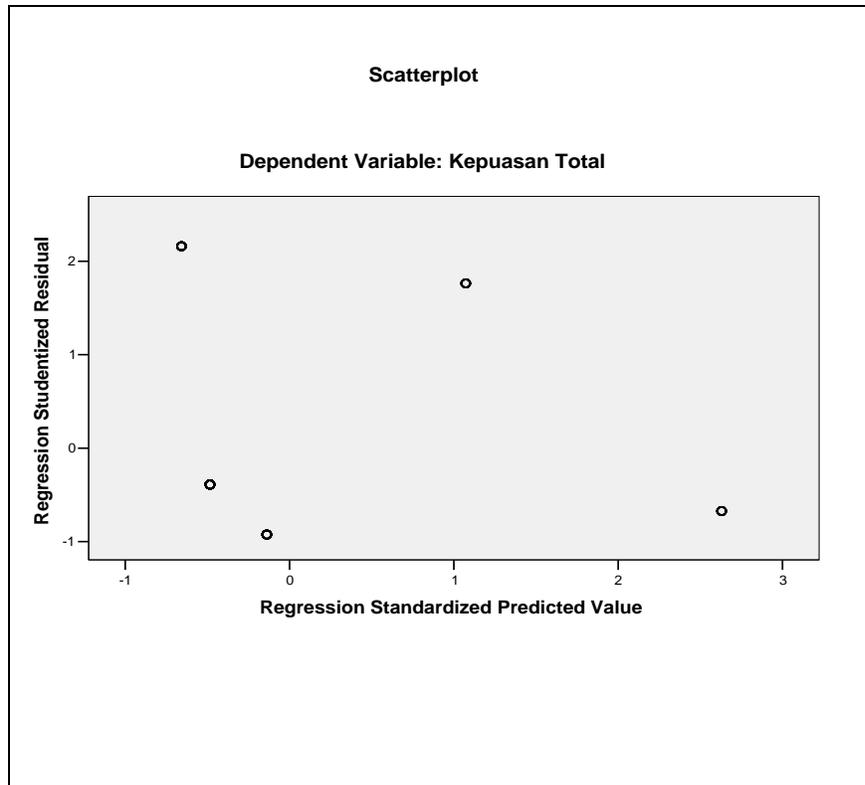
**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan Total	,432	130	,000	,606	130	,000
Kemudahan	,386	130	,000	,586	130	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Dari hasil pengujian normalitas untuk kemudahan penggunaan sistem informasi dan kepuasan total, terlihat bahwa kedua konstruk tersebut adalah normal secara statistik dengan menggunakan alpha 5%. Pengujian asumsi berikutnya yang dilakukan adalah pengujian heterokedastisitas. Untuk pengujian heterokedastisitas alat uji yang digunakan adalah dengan menggunakan grafik yang menggambarkan penyebaran dari varians. Hasil pengujian dengan menggunakan grafik dapat dilihat pada gambar 4.23.

**Gambar 4.23**  
**Uji Heterokedastisitas**



Dari hasil pengujian tersebut, terlihat bahwa varians regresi tersebar dan tidak membentuk pola sehingga bisa diasumsikan bahwa persamaan regresi tidak melanggar asumsi heterpedastisitas. Pengujian berikutnya yang dilakukan adalah pengujian autokorelasi. Uji ini bertujuan untuk memeriksa apakah variabel dependen dari persamaan regresi tidak berkorelasi dengan variabel dependen sendiri. Untuk menguji asumsi autokorelasi alat uji yang digunakan adalah dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW). Dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai DW sebesar 1,176. Batas bawah nilai DW adalah 1,62 dan batas atas DW adalah 1,72. Dari hasil tersebut kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa tidak ada gejala autokorelasi.

#### **4.7.2. Analisis Korelasi**

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh positif antara kemudahan penggunaan sistem informasi dengan kepuasan total pengguna sistem informasi. Dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,840 dan koefisien determinasi sebesar 0,706. Dari hasil tersebut terlihat bahwa

koefisien korelasi adalah kuat . Sedangkan koefisien determinasi sebesar 0,706 berarti bahwa 70,6% varians dari kepuasan total pengguna sistem informasi dapat dijelaskan oleh variabel produk dari sistem informasi sedangkan sebesar 29,4% oleh variabel lain.

**Gambar 4.24**  
**Analisis Korelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,840 <sup>a</sup>	,706	,703	,441	1,176

- a. Predictors: (Constant), Kemudahan  
b. Dependent Variable: Kepuasan Total

Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi digunakan uji F dimana dari hasil SPSS dihasilkan nilai F sebesar 306,885 dengan signifikansi sebesar 0,00. Dari hasil tersebut kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa koefisien korelasi adalah signifikan secara statistik.

**Gambar 4.25**  
**Uji Koefisien Korelasi**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	59,629	1	59,629	306,885	,000 <sup>a</sup>
	Residual	24,871	128	,194		
	Total	84,500	129			

- a. Predictors: (Constant), Kemudahan  
b. Dependent Variable: Kepuasan Total

### 4.7.3. Analisis Regresi

Selanjutnya setelah pengujian korelasi, tahap selanjutnya yang bisa dilakukan adalah melakukan analisis regresi. Teknik regresi yang digunakan adalah metode pangkat terkecil. Hasil analisis SPSS untuk analisis regresi diperoleh seperti gambar 4.26.

**Gambar 4.26**  
**Analisis Regresi**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	22,993	,147		155,900	,000		
	Kemudahan	-,118	,007	-,840	-17,518	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Total

Dari hasil tersebut terlihat bahwa nilai konstanta adalah sebesar 22,993 dengan level signifikansi sebesar 0,00 dan koefisien produk dari sistem informasi adalah sebesar -0,118 dengan level signifikansi sebesar 0,00. Dari hasil tersebut persamaan regresi yang bisa dibuat adalah sebagai berikut:

$$Y = 22,993 - 0,118X_1$$

Dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa jika skor kemudahan penggunaan sistem informasi adalah nol maka skor kepuasan total pemakai adalah sebesar 22,993. Untuk koefisien slope regresi sebesar -0,118 dapat diartikan bahwa jika skor produk dari sistem informasi berubah sebesar 1 maka skor kepuasan total pemakai akan menurun sebesar 0,118. Untuk menguji signifikansi koefisien regresi dapat dilihat pada nilai sig dimana nilai sig sebesar 0,00 bisa diartikan bahwa kedua koefisien regresi adalah signifikan secara statistik.

Dengan hasil analisis statistik tersebut, untuk hipotesis keempat kesimpulan yang dapat diambil adalah menerima  $H_1$  yang berarti terdapat pengaruh kemudahan penggunaan sistem informasi dengan kepuasan total pengguna aplikasi. Akan tetapi dari hasil analisis regresi terlihat bahwa pengaruh tersebut merupakan pengaruh negatif dimana kemudahan penggunaan justru menurunkan kepuasan total. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wixom dan Todd, 2005 dimana terdapat pengaruh positif antara kemudahan penggunaan dengan kepuasan pemakai sistem informasi.

Pengaruh negatif ini diduga karena kemudahan penggunaan tidak memberikan dampak yang signifikan dengan kepuasan pemakai.

#### **4.8. Uji Hipotesis Kepuasan atas Sifat Sistem dengan Kepuasan Total Sistem Informasi**

Uji hipotesis pertama yang dilakukan adalah pengujian pengaruh positif kepuasan atas sifat sistem informasi dengan kepuasan total terhadap sistem informasi. Sebelum melakukan analisis regresi, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian terhadap asumsi dalam regresi yang meliputi normalitas, heterokedastisitas, dan autokorelasi.

##### **4.8.1. Uji Asumsi Klasik**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data terdistribusi secara normal. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Shapiro Wilk Test. Hasil pengujian normalitas adalah seperti gambar 4.7 berikut.

**Gambar 4.27**

#### **Uji Normalitas**

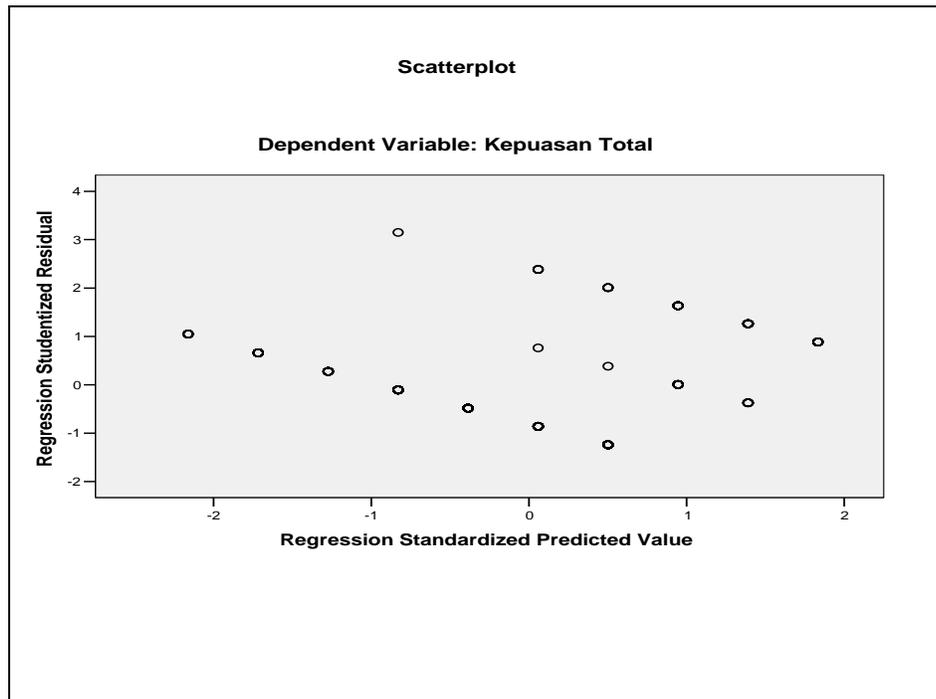
##### **Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan Total	,432	130	,000	,606	130	,000
Kepuasan Sifat	,115	130	,000	,967	130	,003

a. Lilliefors Significance Correction

Dari hasil pengujian normalitas untuk kemudahan penggunaan sistem informasi dan kepuasan total, terlihat bahwa kedua konstruk tersebut adalah normal secara statistik dengan menggunakan alpha 5%. Pengujian asumsi berikutnya yang dilakukan adalah pengujian heterokedastisitas. Untuk pengujian heterokedastisitas alat uji yang digunakan adalah dengan menggunakan grafik yang menggambarkan penyebaran dari varians. Hasil pengujian dengan menggunakan grafik dapat dilihat pada gambar 4.23.

**Gambar 4.28**  
**Uji Heterokedastisitas**



Dari hasil pengujian tersebut, terlihat bahwa varians regresi tersebar dan tidak membentuk pola sehingga bisa diasumsikan bahwa persamaan regresi tidak melanggar asumsi heterpedastisitas. Pengujian berikutnya yang dilakukan adalah pengujian autokorelasi. Uji ini bertujuan untuk memeriksa apakah variabel dependen dari persamaan regresi tidak berkorelasi dengan variabel dependen sendiri. Untuk menguji asumsi autokorelasi alat uji yang digunakan adalah dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW). Dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai DW sebesar 2,271. Batas bawah nilai DW adalah 1,62 dan batas atas DW adalah 1,72. Dari hasil tersebut kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa tidak ada gejala autokorelasi.

#### **4.8.2. Analisis Korelasi**

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh positif antara kemudahan penggunaan sistem informasi dengan kepuasan total pengguna sistem informasi. Dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS diperoleh koefisien korelasi

sebesar 0,648 dan koefisien determinasi sebesar 0,420. Dari hasil tersebut terlihat bahwa koefisien korelasi adalah cukup kuat. Sedangkan koefisien determinasi sebesar 0,420 berarti bahwa 42% varians dari kepuasan total pengguna sistem informasi dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan atas sifat sistem informasi sedangkan sebesar 58% oleh variabel lain.

**Gambar 4.29**  
**Analisis Korelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,648 <sup>a</sup>	,420	,416	,619	2,271

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Sifat

b. Dependent Variable: Kepuasan Total

Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi digunakan uji F dimana dari hasil SPSS dihasilkan nilai F sebesar 92,815 dengan signifikansi sebesar 0,00. Dari hasil tersebut kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa koefisien korelasi adalah signifikan secara statistik.

**Gambar 4.30**  
**Uji Koefisien Korelasi**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35,518	1	35,518	92,815	,000 <sup>a</sup>
	Residual	48,982	128	,383		
	Total	84,500	129			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Sifat

b. Dependent Variable: Kepuasan Total

**4.8.3. Analisis Regresi**

Selanjutnya setelah pengujian korelasi, tahap selanjutnya yang bisa dilakukan adalah melakukan analisis regresi. Teknik regresi yang digunakan adalah metode pangkat terkecil. Hasil analisis SPSS untuk analisis regresi diperoleh seperti gambar 4.31.

**Gambar 4.31**

## Analisis Regresi

### Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	16,105	,459		35,059	,000		
	Kepuasan Sifat	,233	,024	,648	9,634	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Total

Dari hasil tersebut terlihat bahwa nilai konstanta adalah sebesar 16,105 dengan level signifikansi sebesar 0,00 dan koefisien kepuasan atas sifat sistem informasi adalah sebesar 0,223 dengan level signifikansi sebesar 0,00. Dari hasil tersebut persamaan regresi yang bisa dibuat adalah sebagai berikut:

$$Y = 16,105 + 0,223X_1$$

Dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa jika skor kepuasan atas sifat sistem informasi adalah nol maka skor kepuasan total pemakai adalah sebesar 16,105. Untuk koefisien slope regresi sebesar 0,223 dapat diartikan bahwa jika skor kepuasan atas sifat sistem informasi berubah sebesar 1 maka skor kepuasan total pemakai akan bertambah sebesar 0,223. Untuk menguji signifikansi koefisien regresi dapat dilihat pada nilai sig dimana nilai sig sebesar 0,00 bisa diartikan bahwa kedua koefisien regresi adalah signifikan secara statistik.

Dengan hasil analisis statistik tersebut, untuk hipotesis kelima kesimpulan yang dapat diambil adalah menerima H1 yang berarti terdapat pengaruh positif kepuasan atas sifat sistem informasi dengan kepuasan total pengguna aplikasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wixom dan Todd, 2005. Pengaruh positif ini sejalan dengan teori dimana jika pengguna sistem informasi puas terhadap sifat sistem akan menaikkan kepuasan total pemakai sistem informasi.

#### 4.9. Uji Hipotesis Pengetahuan dan Keterlibatan Pemakai, Produk dari Sistem Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan atas Sifat Sistem dengan Kepuasan Total Sistem Informasi

Uji hipotesis kelima yang dilakukan adalah pengujian pengaruh positif Pengetahuan dan Keterlibatan Pemakai, Produk dari Sistem Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan atas Sifat Sistem secara bersama-sama dengan kepuasan total terhadap sistem informasi. Sebelum melakukan analisis regresi, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian terhadap asumsi dalam regresi yang meliputi normalitas, heterokedastisitas, dan autokorelasi.

##### 4.9.1. Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data terdistribusi secara normal. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Shapiro Wilk Test. Hasil pengujian normalitas adalah seperti gambar 4.32 berikut.

**Gambar 4.32**  
**Uji Normalitas**

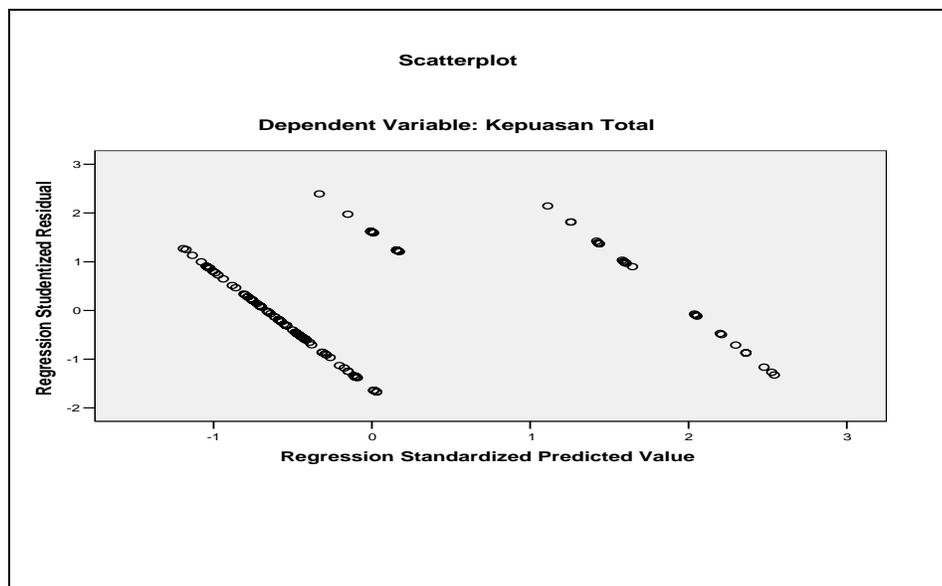
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan Total	,432	130	,000	,606	130	,000
Pengetahuan & Keterlibatan	,219	130	,000	,844	130	,000
Produk	,181	130	,000	,894	130	,000
Kemudahan	,386	130	,000	,586	130	,000
Kepuasan Sifat	,115	130	,000	,967	130	,003

a. Lilliefors Significance Correction

Dari hasil pengujian normalitas untuk Pengetahuan dan Keterlibatan Pemakai, Produk dari Sistem Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan atas Sifat Sistem

dan Kepuasan Total, terlihat bahwa konstruk-konstruk tersebut adalah normal secara statistik dengan menggunakan alpha 5%. Pengujian asumsi berikutnya yang dilakukan adalah pengujian heterokedastisitas. Untuk pengujian heterokedastisitas alat uji yang digunakan adalah dengan menggunakan grafik yang menggambarkan penyebaran dari varians. Hasil pengujian dengan menggunakan grafik dapat dilihat pada gambar 4.33

**Gambar 4.33**  
**Uji Heterokedastisitas**



Dari hasil pengujian tersebut, terlihat bahwa varians regresi tersebar dan tidak membentuk pola sehingga bisa diasumsikan bahwa persamaan regresi tidak melanggar asumsi heterokedastisitas. Pengujian berikutnya yang dilakukan adalah pengujian

autokorelasi. Uji ini bertujuan untuk memeriksa apakah variabel dependen dari persamaan regresi tidak berkorelasi dengan variabel dependen sendiri. Untuk menguji asumsi autokorelasi alat uji yang digunakan adalah dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW). Dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai DW sebesar 1,930. Batas bawah nilai DW adalah 1,62 dan batas atas DW adalah 1,72. Dari hasil tersebut kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa tidak ada gejala autokorelasi. Pengujian terakhir atas asumsi klasik adalah uji multikolinearitas. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat gejala saling korelasi antar variabel independen. Teknik diagnostik yang digunakan adalah dengan menggunakan nilai VIF, dengan batasan jika nilai VIF lebih besar dari 10 terdapat multikolienaritas yang akut (Hair, 1998). Hasil pengujian multikolineraitas terlihat bahwa tidak nilai VIF yang lebih besar drai 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

#### **4.9.2. Analisis Korelasi**

Hipotesis kelima dalam penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh positif antara Pengetahuan dan Keterlibatan Pemakai, Produk dari Sistem Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan atas Sifat Sistem dengan kepuasan total pengguna sistem informasi. Dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,923 dan koefisien determinasi sebesar 0,853. Dari hasil tersebut terlihat bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara keempat variabel independen dengan kepuasan total pemakai. Sedangkan koefisien determinasi sebesar 0,853 berarti bahwa 85,3% varians dari kepuasan total pengguna sistem informasi dapat dijelaskan oleh variabel Pengetahuan dan Keterlibatan Pemakai, Produk dari Sistem Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan atas Sifat Sistem sedangkan sebesar 14,7% oleh variabel lain.

**Gambar 4.34**  
**Analisis Korelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,923 <sup>a</sup>	,853	,848	,315	1,742

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Sifat, Produk, Pengetahuan & Keterlibatan, Kemudahan

b. Dependent Variable: Kepuasan Total

Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi digunakan uji F dimana dari hasil SPSS dihasilkan nilai F sebesar 181,011 dengan signifikansi sebesar 0,00. Dari hasil tersebut kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa koefisien korelasi adalah signifikan secara statistik.

**Gambar 4.35**

**Uji Koefisien Korelasi**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72,060	4	18,015	181,011	,000 <sup>a</sup>
	Residual	12,440	125	,100		
	Total	84,500	129			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Sifat, Produk, Pengetahuan & Keterlibatan, Kemudahan

b. Dependent Variable: Kepuasan Total

**4.9.3. Analisis Regresi**

Selanjutnya setelah pengujian korelasi, tahap selanjutnya yang bisa dilakukan adalah melakukan analisis regresi. Teknik regresi yang digunakan adalah metode pangkat terkecil. Hasil analisis SPSS untuk analisis regresi diperoleh seperti gambar 4.31.

**Gambar 4.36**  
**Analisis Regresi**

**Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	19,515	,425		45,954	,000		
Pengetahuan & Keterlibatan	,049	,009	,187	5,339	,000	,960	1,042
Produk	-,006	,020	-,016	-,310	,757	,419	2,385
Kemudahan	-,094	,008	-,670	-11,607	,000	,354	2,827
Kepuasan Sifat	,122	,014	,339	8,487	,000	,739	1,354

a. Dependent Variable: Kepuasan Total

Dari hasil tersebut terlihat bahwa nilai konstanta adalah sebesar 19,054 dengan level signifikansi sebesar 0,00 dan koefisien Pengetahuan dan Keterlibatan Pemakai, Produk dari Sistem Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan atas Sifat Sistem adalah sebesar 0,086 dengan level signifikansi sebesar 0,00. Dari hasil tersebut persamaan regresi yang bisa dibuat adalah sebagai berikut:

$$Y=19,515+0,049X1-0,006X2-0,094X3+0,122X4$$

Dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa jika skor Pengetahuan dan Keterlibatan Pemakai, Produk dari Sistem Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan atas Sifat Sistem adalah nol maka skor kepuasan total pemakai adalah sebesar 19,515. Untuk koefisien slope regresi X1 sebesar 0,049 dapat diartikan bahwa jika skor Pengetahuan dan Keterlibatan Pemakai berubah sebesar 1 dan variabel lain tetap maka skor kepuasan total pemakai akan bertambah sebesar 0,049. Koefisien slope persamaan regresi X2 sebesar -0,006 dapat diartikan bahwa jika Produk dari Sistem Informasi berubah sebesar 1 dan variabel lain tetap maka skor kepuasan total pemakai akan berkurang sebesar 0,0006. Koefisien slope persamaan regresi X3 sebesar -0,094 dapat diartikan bahwa jika Kemudahan Penggunaan berubah sebesar 1 dan variabel lain tetap maka skor kepuasan total pemakai akan berkurang sebesar 0,094. Koefisien slope persamaan regresi X4 sebesar 0,122 dapat diartikan bahwa jika skor Kepuasan atas Sifat Sistem berubah sebesar 1 maka skor kepuasan total pemakai akan bertambah sebesar 0,122. Untuk

menguji signifikansi koefisien regresi dapat dilihat pada nilai sig untuk selain koefisien produk sistem sebesar 0,00 bisa diartikan bahwa kedua koefisien regresi adalah signifikan secara statistik. Sedangkan nilai sig untuk koefisien produk adalah sebesar 0,757 dimana nilai ini lebih besar dari alpha sehingga dapat diartikan bahwa koefisien produk sistem informasi tidak signifikan secara statistik.

Dengan hasil analisis statistik tersebut, untuk hipotesis pertama kesimpulan yang dapat diambil adalah menerima H1 yang berarti terdapat pengaruh Pengetahuan dan Keterlibatan Pemakai, Produk dari Sistem Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan atas Sifat Sistem dengan kepuasan total pengguna aplikasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Barki dan Hartwick, 1994.

#### **4.10. Implikasi Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini memberikan dukungan terhadap penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan total pemakai sistem informasi. Beberapa pengujian hipotesis yang dilakukan konsisten dengan penelitian sebelumnya. Hasil pengujian hipotesis yang tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya adalah mengenai pengaruh karakteristik produk sistem informasi dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan total pemakai sistem informasi.

##### **4.10.1. Implikasi untuk Pratik**

Manfaat utama dari penelitian ini adalah memberikan panduan bagi pemerintah dalam menerapkan sistem informasi akuntansi pada instansi lain. Hal bisa membantu pemerintah dalam merancang dan mendesain sistem informasi serta bagaimana mengaplikasi sistem informasi yang telah dibuat pada instansi-instansi lain. Karakteristik produk sistem informasi perlu diperbaiki oleh pengembang sistem sehingga bisa meningkatkan kepuasan total pemakai yang pada akhirnya akan memberikan kesuksesan dalam menerapkan sistem informasi.

#### **4.10.2. Implikasi untuk Penelitian Selanjutnya**

Penelitian ini memberikan dua manfaat utama bagi penelitian selanjutnya. Pertama, penelitian ini menggambarkan tentang pentingnya memahami hubungan teoritis ketika melakukan penelitian dalam area ini. Kedua, penelitian ini memberikan pedoman bagi peneliti dalam merumuskan model untuk memprediksi kepuasan total pemakai sistem informasi. Tantangan yang dihadapi peneliti dalam penelitian selanjutnya adalah bagaimana mengembangkan model teoritis yang mendukung karakteristik kepuasan total pemakai sistem informasi.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. KESIMPULAN**

Penelitian ini menguji secara langsung faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan total pengguna sistem informasi seperti pelayanan dan staf EDP, pengetahuan dan keahlian pemakai, produk dari sistem informasi, kemudahan penggunaan, dan kepuasan atas sifat sistem informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara pelayanan dan staf EDP, pengetahuan dan keahlian pemakai, dan kepuasan atas sifat sistem terhadap kepuasan total pengguna sistem informasi sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Barki dan Hartwick, 1994. Sedangkan untuk produk dari sistem informasi dan kemudahan penggunaan tidak terdapat pengaruh positif yang tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wixom dan Todd, 2005. Hasil yang sama juga untuk pengujian yang dilakukan dengan menggunakan kelima variabel secara simultan dimana pengaruhnya terhadap kepuasan total adalah sama seperti jika dilakukan pengujian secara bivariate.

#### **5.2. Keterbatasan Penelitian**

Dari penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa keterbatasan yang ada dalam penelitian. Keterbatasan pertama adalah mengenai sampling penelitian yang hanya dilakukan terhadap satuan kerja yang ada di Kanwil Depag Jateng. Hasil yang berbeda mungkin akan didapatkan jika penelitian dilakukan untuk seluruh wilayah Indonesia. Keterbatasan kedua penelitian berkaitan dengan analisis yang didasarkan pada persepsi responden. Hasil yang berbeda mungkin akan diperoleh jika dibandingkan dengan keadaan sesungguhnya. Keterbatasan ketiga dari penelitian adalah ketiadaan pengujian non respons bias karena tidak dapat dibedakan rentang pengembalian kuisioner.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bacon, C. James.** "The Use of Decision Criteria in Selecting Information Systems/Technology Investments." *MIS Quarterly*, 1992, 16(3), pp. 335.
- Banker, Rajiv D. & Robert J. Kauffman.** "The Evolution of Research on Information Systems: A Fiftieth-Year of Survey of the Literature in Management Science " *Management Science*, 2004, 50(3), pp. 281-98.
- Barki, Henri & Jon Hartwick.** "Measuring User Participation, User Involvement, and User Attitude." *MIS Quarterly*, 1994, 18(1), pp. 59.
- Beaudry, Anne & Alain Pinsonneault.** "Understanding User Responses to Information Technology: A Coping Model of User Adaptation." *MIS Quarterly*, 2005, 29(3), pp. 493-524.
- Bergeron, Francois & Louis Raymond.** "Planning of Information Systems to Gain a Competitive Edge." *Journal of Small Business Management*, 1992, 30(1), pp. 21.
- Chen, Jui-Chih.** "The Impact of Microcomputer Systems on Small Business: England, 10 Years Later." *Journal of Small Business Management*, 1993, 31(3), pp. 96-102.
- Chen, Jhui Chih & Bernard C. Williams.** "The Impact of Electronic Data Interchange (Edi) on SMEs: Summary of Eight British Case Studies." *Journal of Small Business Management*, 1998, 36(4), pp. 68.
- Chrusciel, Donald & Dennis W. Field.** "From Critical Success Factors into Criteria for Performance Excellence-an Organizational Change Strategy." *Journal of Industrial Technology*, 2003, 19(4), pp. 1.
- Davies, Paul Beynon, Ian Oqens, Michael D. Williams.** "Information Systems Evaluation and the Information Systems Development Process." *Journal of Enterprise Information Management*, 2004, 17(4), pp. 276-82.
- Davis, F.D.** "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, And User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly*, 1989, 13(3).
- Davis, Fred D., Richard P. Bagozzi, Paul R. Warshaw.** "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models." *Management Science*, 1989, 35(8), pp. 982.
- Dedrick Jason, Vijay Gurbaxani, Kenneth L. Kraemer.** "Information Technology and Economic Performance: A Critical Review of the Empirical Evidence." *ACM Computing Surveys*, 2003, 35(1), pp. 1-28.
- DeLone, William H.** "Determinants of Success for Computer Usage in Small Business." *MIS Quarterly*, 1988, 12(1), pp. 51.
- DeLone, William H. & Ephraim R. McLean.** "The DeLone and Mclean Model of Information Systems Success; a Ten Year Update." *Journal of Management Information Systems*, 2003, 19(4), pp. 9-30.

- Doll, W.J., and Torzadeh, G.** "The Measurement Of End User Computing Satisfaction." *MIS Quaterly*, 1988, pp 259-274.
- Doll, W.J., and Torzadeh, G.** "*The Measurement Of End User Computing Satisfaction:Theoritical and Methodological Issues.*" *MIS Quaterly*, 1991, pp 5-11.
- Dye, Ronald A.** "Strategy Selection and Performance Measurement Choice When Profit Drivers Are Uncertain." *Management Science*, 2004, 50(12), pp. 1624-37.
- Foong, Soon-Yau.** "Effect of End User Personal and Systems Attributes on Computer Based Information System Success in Malaysian SMEs." *Journal of Small Business Management*, 1999, 37(3), pp. 81.
- Gozali, Imam.** *Analisis Multivariate Lanjutan Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip, 2006.
- Guimares, T., M.Igbaria.** "Exploring Relationship between IS Success and Company Performance." *Information & Management*, 1994, 26(3).
- Guinea, Ana Ortiz de, Helen Kelley, M.Gordon Hunter.** "Information Systems Effectiveness in Small Businesses: Extending a Singaporean Model in Canada." *Journal of Global Information Management*, 2005, 13(3), pp. 55.
- Gumaraes, Tor, D Sandy Staples, James D. Mickeen.** "Empirically Testing Some Main User Related Factors for System Development Quality." *Global Management Journal*, 2003, 110(4), pp. 40-50.
- Hair, Josph H., Rolph E. Aderson, Ronald L. Tatham, William C. Black.** *Multivariate Data Analysis*. Prentice-Hall, 1998.
- Harrison, Ryan Sherry D. & David A.** "Considering Social Subsystem Cost and Benefits in Information Technology Investment Decisions: A View from the Field on Anticipated Payoffs." *Journal of Management Information Systems*, 2000, 16(4), pp. 11-40.
- Hitt, Lorin M. & Erick Brynjolfsson.** "Information Technology and Internal Firm Organization: An Exploratory Analysis." *Journal of Management Information Systems*, 1997, 14(2), pp. 81-101.
- Igbaria, Magdid, Tor Guimaraes, Gordon Davis.** "Testing the Determinants of Microcomputer Usage Via a Structural Equation Model." *Journal of Management Information Systems*, 1995, 11(4), pp. 87.
- Irani, Zahir & Peter E.D. Love.** "The Propagation of Technology Management Taxonomies for Evaluating Investments in Information Systems." *Journal of Management Information Systems*, 2001, 17(3), pp. 161-77.
- Kleist, Virginia Franke.** "An Approach to Evaluating E-Business Information Systems Projects." *Information Systems Frontiers*, 2003, 5(3), pp. 249-63.

- Levina, Nathalia & Emmanuelle Vaast.** "The Emergence of Boundary Spanning Competence in Practice: Implications for Implementation and Use of Information Systems." *MIS Quarterly*, 2005, 29(2), pp. 335-63.
- Mahmood, Mo Adam & Gary J. Man.** "Measuring the Organizational Impact Technology Investment : An Exploratory Study." *Journal of Management Information Systems*, 1993, 10(1), pp. 97-26.
- Malone, Stewart C.** "Computerizing Small Business Information Systems." *Journal of Small Business Management*, 1985, 23(2), pp. 10.
- McGowan, Annie S.** "Perceived Benefits of ABCM Implementation." *Accounting Horizons*, 1998, 12(1), pp. 31-50.
- Menon Nirup M., Byungtae Lee, Leslie Eldenburg.** "Productivity of Information Systems in the Healthcare Industry." *Information Systems Research*, 2000, 11(1), pp. 83-92.
- Pinsonneault, Alain, Kenneth L. Kraemer.** "Survey Research Methodology in Management Information Systems : An Assessment " *Journal of Management Information Systems*, 1991, 22.
- Powell, Thomas C. & Anne Dent-Micallef.** "Information Technology as Competitive Advantage: The Role of Human, Business, and Technology Resource." *Strategic Management Journal*, 1997, 18(5), pp. 375-405.
- Rai, Arun, Sandra S. Lang, Robert B. Welker.** "Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis." *Information Systems Research*, 2002, 13(1), pp. 50-69.
- Sabhrewal, Rajiv & Yolanda E. Chan.** "Alignment between Business and IS Strategies: A Study of Prospectors, Analyzer and Defenders." *Information Systems Research*, 2001, 12(1), pp. 11-33.
- Seddon, Peter B., Sandy Staples, Ravi Patnayakuni, Matthew Bowtell.** "Dimensions of Information Systems Success." *Communications of the Association for Information Systems*, 1999, 2(20).
- Sharma, Rajeev & Philip Yetton.** "The Contingent Effect of Management Support and Task Interdependence on Successful Information Systems Implementation." *MIS Quarterly*, 2003, 27(4), pp. 533-55.
- Sircar. Sumit, Joe L. Turnbow, Bijoy Bordoloi.** "A Framework for Assessing the Relationship between Information Technology Investments and Firm Performance." *Journal of Management Information Systems*, 2000, 16(4), pp. 69-97.
- Tabunan, Tulus.** "The Performance of Small Enterprises During Economic Crisis: Evidence from Indonesia." *Journal of Small Business Management*, 2000, 38(4), pp. 93.

**Tait, Peter & Iris Vessey.** "The Effect of User Involvement on System Success: A Contingency Approach." *MIS Quarterly*, 1988, 12(1), pp. 91.

**Thong, James Y.L.** "An Integrated Model of Information Systems Adoption in Small Business." *Journal of Management Information Systems*, 1999, 15(4), pp. 187-214.

**Wixom, Barbara H. & Peter A.Todd.** "A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance." *Information Systems Research*, 2005, 16(1), pp. 85-102.