

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PEMAKAI SOFTWARE AKUNTANSI
(Studi Empiris pada Perusahaan Pemakai *Software* Akuntansi K-System
di Pulau Jawa)**

Tesis

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Derajat S-2 Magister Sains Akuntansi

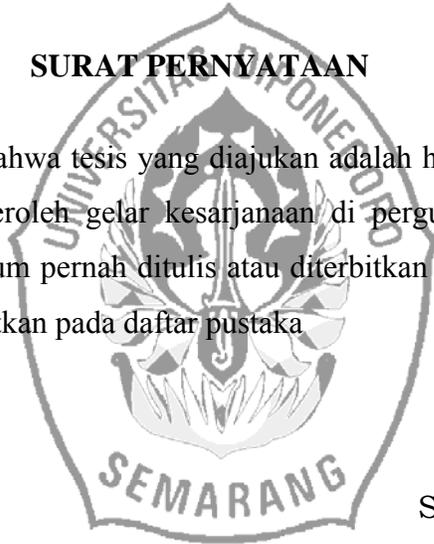


Diajukan oleh:
Nama : Freddy Koeswoyo
NIM : C4C003212

**Program Studi Magister Sains Akuntansi
Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro
Maret 2006**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis yang diajukan adalah hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi lain, sepanjang pengetahuan saya, tesis ini belum pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain kecuali yang diacu secara tertulis dan disebutkan pada daftar pustaka



Semarang, Maret 2006

MAGISTER SAINS AKUNTANSI

Freddy Koeswoyo

Tesis berjudul

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PEMAKAI SOFTWARE AKUNTANSI
(Studi Empiris pada Perusahaan Pemakai *Software* Akuntansi K-System
di Pulau Jawa)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh
FREDDY KOESWOYO
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diuji di depan dewan penguji

Pembimbing Utama/Ketua

Pembimbing/Anggota

Dra. Zulaikha, M.Si, Akt
Tanggal:

Drs. Basuki Hadiprajitna, MBA, M.Acc, Akt
Tanggal:

Doa Yang Indah

Aku minta Tuhan menyingkirkan deritaku. Tuhan menjawab, *“Tidak. Itu bukan untuk Kusingkirkan, tetapi agar kau mengalahkannya.”*

Aku minta Tuhan menyempurnakan kecacatanku. Tuhan menjawab, *“Tidak. Jiwa itu sempurna, badan hanya sementara.”*

Aku minta Tuhan memberikan kesabaran. Tuhan menjawab, *“Tidak. Kesabaran adalah hasil dari kesulitan. Itu tidak dihadiahkan, itu dipelajari.”*

Aku minta Tuhan agar memberiku kebahagiaan. Tuhan menjawab, *“Tidak. Aku memberimu berkat. Kebahagiaan itu tergantung padamu.”*

Aku minta Tuhan menjauhkan penderitaan. Tuhan menjawab, *“Tidak. Penderitaan menjauhkanmu dari perhatian duniawi, dan membawamu dekat kepadaKu.”*

Aku minta Tuhan segala hal yang membuatku menikmati hidup. Tuhan menjawab, *“Tidak. Aku akan memberimu hidup, sehingga kau dapat menikmati segala hal.”*

Aku minta Tuhan membantuku mengasihi orang lain, seperti Ia mengasihi aku. Tuhan menjawab, *“Ahhh....., akhirnya kau mengerti. Hari ini adalah milikmu, jangan sia-siakan. Tuhan memberkatimu. Bagi dunia mungkin kau hanyalah seseorang, tetapi bagi seseorang kau mungkin dunianya.”*

*To:
My Family for their support and Encouragement*

Tesis berjudul

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PEMAKAI SOFTWARE AKUNTANSI
(Studi Empiris pada Perusahaan Pemakai *Software* Akuntansi K-System
di Pulau Jawa)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

FREDDY KOESWOYO

Telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 7 Maret 2006
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Zulaikha, M.Si, Akt

Drs. Basuki Hadiprajitna, MBA, M.Acc, Akt

Tim Penguji

Dr. M. Syafrudin, MSi, Akt

Drs. Raharja, MSi, Akt

Dr.H.Mohammad Nasir, MSi, Akt

Semarang, 7 Maret 2006
Universitas Diponegoro
Program Pascasarjana
Program Studi Magister Sains Akuntansi
Ketua Program

Dr. H. Mohammad Nasir MSi, Akt

ABSTRACT

This study examines how the five Doll and Torkzadeh instruments (Content, Accuracy, Format, Ease of use, Timeliness) and the two Ives, Olson, and Baroudi instruments (Developer staffs and services, User knowledge and involvement) affect the user accounting software satisfaction.

Data are collected from 50 accounting staffs and managers who use K-System software in their computer based information systems. Collecting data by direct survey at the area of attainable (Semarang regency), mail survey and contact person for area of unattainable (outside of Semarang regency).

The results from analysis of the data suggest that content, accuracy, and user knowledge and involvement are positively associated with user accounting software satisfaction. The format, ease of use, timeliness, and vendor staff and services are not associated with user accounting software satisfaction.

Key Words: User information satisfaction, accounting software

ABSTRAKSI

Penelitian ini menguji apakah lima instrumen yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (isi, akurasi, format, kemudahan pemakaian, ketepatan waktu) dan dua instrumen yang dikembangkan oleh Ives, Olson, dan Baroudi (sikap staf pengembang *software* dan jasa yang diberikannya, serta tingkat pengetahuan dan keterlibatan pemakai) mempengaruhi kepuasan pemakai *software* akuntansi.

Data dikumpulkan dari 50 orang yang merupakan manajer dan staf akuntansi yang menggunakan *software* akuntansi K-System dalam sistem informasi berbasis komputernya. Pengumpulan data dengan survei langsung untuk wilayah kabupaten Semarang, dan *mail survey* serta *contact person* secara khusus untuk daerah di luar kabupaten Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel isi, akurasi, serta tingkat pengetahuan dan keterlibatan pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai *software* akuntansi, sedangkan variabel format, kemudahan pemakaian, ketepatan waktu laporan, serta sikap staf *vendor* dan pelayanannya tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai *software* akuntansi.

Kata Kunci: Kepuasan pemakai informasi, *Software* akuntansi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga tesis ini yang merupakan salah satu syarat memperoleh derajat S-2 Magister Sains Akuntansi pada Program Pascasarjana Magister Akuntansi Universitas Diponegoro Semarang dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna yang disebabkan oleh adanya keterbatasan penulis, baik pengetahuan maupun pengalaman. Beberapa pihak telah memberikan dukungan kepada penulis baik moril maupun materiil hingga terselesaikannya penulisan tesis ini. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Rektor dan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Pascasarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Dr. Mohammad Nasir, M.Si, Akt, selaku Ketua Program Pascasarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro Semarang yang telah banyak memberikan bimbingan selama perkuliahan dan sehubungan dengan penulisan tesis ini.
3. Ibu Dra. Zulaikha, M.Si, Akt, selaku Pembimbing Ketua dan Bapak Drs. Basuki Hadi Prayitna, MBA, M.Acc, Akt, selaku Pembimbing anggota yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan meluangkan waktu hingga terselesaikannya penulisan tesis ini.
4. Bapak Tony Kanadi, MSc selaku Direktur CV. Roda Info yang merupakan *Software Developer* dari *Integrated Accounting Software K-System*, yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membantu menyediakan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

5. Teman-teman dosen di Unika Soegijapranata Semarang yang telah banyak memberikan bantuan dan dorongan selama penulis menuntut ilmu di Pascasarjana Magister Akuntansi Undip Semarang.
6. Seluruh civitas Akademika Pascasarjana Magister Sains Akuntansi Undip umumnya dan teman-teman di Angkatan X khususnya atas semua bantuannya.
7. Bapak, Ibu, Adik, Istri serta Anakku yang terkasih, yang telah memberikan dorongan moril serta membantu penulis dalam doa sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karenanya, masukan dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk penulisan-penulisan selanjutnya.

Semarang, Maret 2006

Freddy Koeswoyo

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Keaslian	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
Halaman Penetapan Panitia Penguji	v
Abstract	vi
Abstraksi	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Permasalahan	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
II. KAJIAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1. Kajian Teoritis	11
2.1.1. Sistem Informasi	11
2.1.2. Mengukur Kesuksesan Sistem Informasi	12
2.1.3. Pembentukan Kepuasan	14
2.1.4. Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi	15
2.1.5. Penelitian-Penelitian Sebelumnya	16
2.2. Kerangka Pikir Teoritis dan Pengembangan Hipotesis	19
III. METODE PENELITIAN	22
3.1. Desain Penelitian	22
3.2. Populasi dan Sampel	22
3.3. Jenis dan Metode Pengumpulan Data	23
3.4. Operasionalisasi Variabel	23
3.5. Analisis Data	27
3.5.1. Statistik Deskriptif	27
3.5.2. Uji Kualitas Data	28
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	28
3.5.4 Uji Hipotesis	29

3.6. Model Analisis	29
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Data Penelitian	31
4.1.1. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	31
4.1.2. Data Demografi Responden	32
4.1.3. Statistik Deskriptif	35
4.1.4. Uji Kualitas Data	36
4.1.5. Pengujian Asumsi Klasik	38
4.1.5.1. Pengujian Gejala Multikolinearitas	38
4.1.5.2. Pengujian Gejala Autokorelasi	39
4.1.5.3. Pengujian Gejala Heteroskedastisitas	40
4.1.5.4. Pengujian Normalitas Data	41
4.2. Uji Hipotesis	42
4.2.1. Uji F	42
4.2.2. Uji t	43
4.3. Pembahasan	49
4.3.1. Pengaruh Isi (<i>Content</i>) Dari Informasi Terhadap Kepuasan Pemakainya	49
4.3.2. Pengaruh Akurasi Dari Informasi Terhadap Kepuasan Pemakainya	50
4.3.3. Pengaruh Format Dari Informasi Terhadap Kepuasan Pemakainya	51
4.3.4. Pengaruh Kemudahan Pemakaian (<i>Ease of Use</i>) <i>Software</i> Akuntansi Terhadap Kepuasan Pemakainya	52
4.3.5. Pengaruh Ketepatanwaktuan (<i>Timeliness</i>) Dari Informasi Terhadap Kepuasan Pemakainya	53
4.3.6. Pengaruh Sikap Staf Pengembang <i>Software</i> dan Jasa Yang Diberikan (<i>Software Developer Staff and Services</i>) Terhadap Kepuasan Pemakainya	55
4.3.7. Pengaruh Tingkat Pengetahuan dan Keterlibatan Pemakai <i>Software</i> (<i>User Knowledge and Involvement</i>) Terhadap Kepuasan Pemakainya	56
V. KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1. Kesimpulan	58
5.2. Keterbatasan	59
5.3. Implikasi	60
5.4. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Sebelumnya	18
Tabel 4.1. Tingkat Pengembalian Kuesioner	32
Tabel 4.2. Profil Jabatan Responden	33
Tabel 4.3. Profil Jenis Kelamin	33
Tabel 4.4. Profil Pendidikan	34
Tabel 4.5. Profil Usia Responden	34
Tabel 4.6. Profil Lama Bekerja	35
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel	36
Tabel 4.8. Hasil Pengujian Reliabilitas dan Validitas	37
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Multikolinearitas	39
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Normalitas Data	41
Tabel 4.11. Uji F dan Signifikansi Untuk Pengujian Hipotesis Pertama	43
Tabel 4.12. Uji t dan Signifikansi	44
Tabel 4.13. Hasil Pengujian Hipotesis	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pikir Teoritis	20
Gambar 4.1. Grafik Plot	40

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 2: Data Penelitian	71
Lampiran 3: Statistik Deskriptif	72
Lampiran 4: Uji Reliabilitas	74
Lampiran 5: Uji Validitas	81
Lampiran 6: Uji Heteroskedastisitas dan Normalitas	84
Lampiran 7: Uji Regresi	86

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis yang semakin cepat menuntut setiap organisasi untuk dapat secara sadar dan proaktif melakukan perubahan-perubahan yang bisa merespon perkembangan tersebut. Perkembangan tersebut menjadikan informasi menjadi sumber daya organisasi yang paling dibutuhkan saat ini, dan hal ini mendorong organisasi untuk dapat secara optimal memanfaatkan teknologi informasi. Teknologi Informasi (TI) merupakan salah satu faktor kunci dalam proses menentukan kebijakan strategis perusahaan.

Menurut Romney & Steinbart (2000, h.2), Sistem Informasi Akuntansi (SIA), yang terdiri dari manusia, prosedur, dan teknologi informasi mempunyai tiga fungsi utama dalam organisasi, yaitu:

1. mengumpulkan dan menyimpan data aktifitas dan transaksi sehingga organisasi dapat melihat apa yang telah terjadi dalam kegiatan usahanya
2. mengolah data menjadi informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan sehingga memungkinkan manajemen untuk melakukan aktifitas perencanaan, implementasi dan pengendalian

3. menyediakan pengendalian yang cukup untuk mengamankan *asset* organisasi termasuk data. Pengendalian ini dibutuhkan untuk menjamin bahwa data tersedia pada waktu dibutuhkan dan data tersebut akurat, dan dapat diandalkan

Dari ketiga fungsi yang dilakukan oleh SIA tersebut nampak bahwa fokus utama SIA adalah pada pemahaman tentang bagaimana sistem akuntansi bekerja mulai dari bagaimana mengumpulkan data, bagaimana mengolah data menjadi informasi yang berguna bagi manajemen, dan bagaimana menjamin bahwa informasi yang dihasilkan adalah akurat dan dapat diandalkan. Perkembangan teknologi informasi sangat mempengaruhi rancang bangun SIA, dimana dalam dekade terakhir ini, perkembangan teknologi informasi telah secara drastis mengubah organisasi dalam melakukan aktifitas bisnisnya, dan mengubah peranan SIA yang tadinya hanya sebagai sistem pemrosesan transaksi (tradisional) menjadi sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*). Hal utama yang mendasari *ERP system* adalah mencoba untuk mengintegrasikan semua aspek dari kegiatan operasi perusahaan. Oleh karena itu, Romney & Steinbart (2000, h.18), tidak membedakan antara SIA dengan sistem informasi yang lain, namun SIA diasumsikan sebagai suatu sistem informasi dari organisasi yang akan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai informasi.

Dalam strategi pengembangan SIA, organisasi biasanya akan menghadapi kesulitan-kesulitan seperti:

1. rancang bangun SIA yang tidak sesuai kebutuhan pemakai. Masalahnya, mungkin baru bisa diidentifikasi setelah sekian lama atau setelah sistem digunakan
2. proses pengembangan SIA sendiri kadang memakan waktu yang sangat lama, sehingga sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan organisasi

3. pemakai sering tidak bisa mengemukakan kebutuhan akan informasi tertentu kepada orang atau badan yang bertugas mengembangkan SIA.

Untuk bisa mengatasi masalah-masalah tersebut, organisasi memiliki tiga alternatif untuk pengembangan sistem informasi baru, yaitu dengan cara membeli sistem (*software*) yang sudah jadi, mengembangkan sistem sendiri, atau dengan menyerahkan pengembangan sistem kepada pihak luar (*outsourcing*). Apapun alternatif yang dipilih oleh organisasi, tujuan utamanya adalah agar sistem tersebut dapat berjalan secara efisien dan efektif dan organisasi dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan bagi pengambilan keputusan.

Untuk mencari efisiensi suatu sistem bisa dengan menggunakan analisis biaya manfaat. Namun untuk mengukur efektifitas suatu sistem merupakan hal yang cukup sulit. Berkaitan dengan kesulitan pengukuran efektifitas sistem secara langsung ini maka para peneliti beralih menggunakan ukuran yang tidak langsung yaitu kepuasan pemakai informasi (KPI). Kepuasan lebih sering dipakai sebagai proksi untuk kesuksesan sebuah sistem informasi dibandingkan dengan proksi yang lain seperti tingkat pemakaian (*usage*) dan persepsi mengenai manfaat. Tingkat pemakaian sebuah sistem bukan merupakan proksi yang tepat untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem jika pemakaian suatu sistem itu sendiri bersifat wajib. Apabila KPI akan dijadikan ukuran dalam menilai efektifitas sistem informasi, maka harus diputuskan ukuran KPI mana yang akan dipakai.

Penelitian-penelitian yang telah dilakukan untuk mengembangkan ukuran kepuasan jasa fungsi sistem informasi telah banyak dilakukan, antara lain yang dilakukan oleh Gallagher (1974) pada dasarnya berfokus pada atribut-atribut kualitas produk sistem informasi seperti relevansi, ketepatan waktu, dan akurasi. Bailey dan Pearson (1983), mengembangkan sebuah instrumen yang merupakan perluasan dari pengukuran kepuasan pengguna yang berfokus pada

adanya tambahan dimensi-dimensi dari aktivitas fungsi SI (dalam hal ini departemen SI), yang meliputi pelatihan (*training*), dokumentasi, dan komunikasi staf. Ives, Olson, dan Baroudi (1983), dalam sebuah studi replikasi menggunakan instrumen Bailey dan Pearson, hasilnya memperkuat validitas instrumen tersebut. Baroudi dan Orlikowski (1988) melanjutkannya dengan mengidentifikasi dimensi-dimensi utama dari ukuran kepuasan pengguna sistem informasi yaitu sikap terhadap para staf departemen sistem informasi, tingkat pengetahuan dan keterlibatan pengguna, serta kualitas produk informasi.

Doll dan Torkzadeh (1988), secara khusus merancang instrumen untuk mengukur kepuasan *end-user computing*. Doll dan Torkzadeh menemukan lima faktor yang bisa diinterpretasi. Lima faktor tersebut diberi label: *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*. Penelitian yang dilakukan oleh Doll, Torkzadeh, dan Xia (1994) mengenai *confirmatory factor analysis* terhadap instrumen yang telah ditemukan sebelumnya untuk mengukur kepuasan *end-user* semakin menguatkan bahwa lima faktor yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh merupakan alat yang tepat untuk mengukur kepuasan dari *end-user*.

Penelitian ini mencoba mereplikasi penelitian yang dilakukan oleh Seddon dan Yip yang berjudul “*An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction (UIS) measures for Use with General Ledger Accounting Software.*” Dalam penelitiannya, Seddon menguji tiga pengukuran KPI yang masing-masing dikembangkan oleh Ives, Olson, dan Baroudi (disebut sebagai *Short Form User Information Satisfaction*), Doll dan Torkzadeh’s *End User Computing Satisfaction* (disebut sebagai *Doll and Torkzadeh’s UIS*), dan pengukuran yang dikembangkan oleh Seddon sendiri yang terdiri dari 5 variabel KPI dan merupakan kombinasi dari pengukuran *Short Form –UIS* dan *Doll and Torkzadeh’s UIS*. Hasil penelitian Seddon menunjukkan bahwa dari ketiga pengukuran tersebut, yang paling tepat untuk mengukur

efektifitas sistem yang menggunakan *software* akuntansi *General Ledger (GL)* adalah yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. Berdasarkan hasil uji regresi (nilai R^2), pengukuran yang dikembangkan oleh Seddon sendiri sebetulnya memberikan hasil yang hampir sama dengan ukuran yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. Namun karena Seddon dalam penelitiannya menyatakan bahwa ia tidak yakin pengukuran yang dikembangkannya lebih baik daripada Doll dan Torkzadeh maka Seddon menyarankan untuk menggunakan ukuran yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. Berdasarkan hasil tersebut, maka penelitian ini mencoba menggabungkan pengukuran yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh dengan pengukuran yang dikembangkan oleh Ives, Olson, dan Baroudi untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai *software* akuntansi di Indonesia. Namun tidak semua variabel pengukuran dalam Ives, Olson, dan Baroudi akan digunakan dalam penelitian ini, hanya variabel sikap terhadap para staf pengembang sistem informasi dan tingkat pengetahuan serta keterlibatan pengguna yang akan digunakan. Tidak digunakannya variabel kualitas produk informasi karena variabel ini sama dengan keempat variabel yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (*content, accuracy, format, timeliness*). Pengukuran yang dikembangkan oleh Ives, Olson, Baroudi (1983), diperkuat oleh Baroudi dan Orlikowki (1989) serta pengukuran yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh merupakan pengukuran yang sudah teruji validitasnya dan berulang kali dijadikan sebagai alat untuk mengukur efektifitas sistem dalam penelitian Sistem Informasi Akuntansi.

Penelitian ini akan menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai *software* akuntansi. Dalam kegiatan pengolahan data akuntansi, terdapat berbagai jenis program aplikasi antara lain misalnya Dac-Easy Accounting, ACCPAC, MYOB, Quicken, dan Peachtree Accounting. *Software-software* tersebut dikembangkan di luar Indonesia, sehingga

apabila digunakan di Indonesia akan dibutuhkan banyak penyesuaian yang tidak mudah. Hal ini disebabkan karena perbedaan standar akuntansi dan praktik bisnis di luar negeri dengan standar akuntansi dan praktik bisnis di Indonesia. Saat ini sudah banyak *software* akuntansi yang dikembangkan oleh pengembang *software* dalam negeri, yang cocok digunakan untuk praktik bisnis di Indonesia. Salah satu *software* tersebut adalah K-System yang dikembangkan oleh Roda Info. *Software* akuntansi K-System merupakan *software* yang terintegrasi, sudah digunakan luas oleh berbagai jenis industri, dan perusahaan yang menggunakan *software* tersebut tidak hanya terdapat di Pulau Jawa namun juga di luar Pulau Jawa. *Software* K-System mempunyai beberapa spesifikasi yang tidak terdapat dalam *software* yang lain, yaitu:

1. Program bisa berjalan di sistem operasi Linux atau Windows, sehingga bagi perusahaan yang tidak mau membeli sistem operasi Windows, masih dapat menggunakan Linux.
2. Program sudah terintegrasi penuh (*fully integrated*), sehingga data hanya diisi sekali di bagian operasional, sedangkan pengaruh ke bagian lainnya secara otomatis akan diproses oleh komputer hingga laporan neraca dan laba rugi.
3. Pemilik perusahaan dapat mengontrol wewenang karyawan dalam menjalankan komputer, sehingga data hanya dapat dilihat oleh orang-orang yang memang diberi wewenang.
4. Program didukung penuh oleh Agen K-System hingga komputerisasi berjalan lancar, dan perusahaan dapat mengganti dengan agen yang lain apabila tidak cocok dengan agen pendukung.
5. *Source program* diserahkan sehingga dapat disesuaikan sendiri atau disesuaikan oleh Agen K-System.

6. Bagi perusahaan yang mempunyai banyak cabang, data cabang dapat digabung ke pusat dan dikontrol dengan mudah. Laporan yang dihasilkan dapat dibaca dengan program MS Excel atau MS Access.

Dengan adanya beberapa kelebihan tersebut maka dalam penelitian ini digunakan *software* akuntansi K-System. Pemakaian satu *software* akuntansi yang sama dalam penelitian ini adalah agar tidak terjadi bias terhadap hasil penelitian yang disebabkan karena sistem yang berbeda.

1.2. Permasalahan

Pengukuran yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh maupun Ives, Olson, dan Baroudi tidak khusus diperuntukkan untuk menilai efektifitas sistem informasi yang menggunakan *software* akuntansi. Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh Seddon, ternyata hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran yang dikembangkan oleh Doll, Torkzadeh paling tepat untuk menilai efektifitas sistem akuntansi yang menggunakan *software* akuntansi.

Penelitian ini akan menggunakan pengukuran yang dikembangkan oleh Doll, Torkzades (selanjutnya disebut sebagai KPI *Doll dan Torkzadeh*) dan dikombinasikan dengan pengukuran yang dikembangkan oleh Ives, Olson, dan Baroudi (selanjutnya disebut sebagai KPI *Ives, Olson, Baroudi*). Alasan digunakannya kombinasi tersebut adalah karena kedua pengukuran tersebut yang selama ini paling banyak digunakan dalam penelitian SIA dan sudah terbukti validitasnya. Selain itu ada variabel-variabel di dalam KPI *Ives, Olson, Baroudi* yang tidak terdapat dalam KPI *Doll dan Torkzadeh* yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan pemakai informasi. Berdasarkan hal tersebut di atas, maka masalah dalam

penelitian ini dapat dirumuskan dalam pertanyaan: apakah faktor-faktor isi (*content*), akurasi (*accuracy*), format (*format*), ketepatanwaktuan (*timeliness*), dari output informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System, kemudahan pemakaian *software* tersebut (*ease of use*), sikap dari staf pengembang *software* tersebut dan jasa yang diberikan (*software developer staff and services*), serta tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pemakai *software* tersebut (*user knowledge and involvement*), secara bersama-sama maupun parsial mempengaruhi kepuasan pemakainya?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai *software* akuntansi K-System.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan praktisi atau konsultan sistem informasi, agar lebih memperhatikan faktor-faktor utama kepuasan para pengguna jasa sistem informasi atau kliennya karena kriteria pengukuran kepuasan yang makin berkembang seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu praktisi atau konsultan sistem informasi untuk lebih meningkatkan pelayanannya kepada pemakai jasa atau kliennya.

BAB II

KAJIAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Teoritis

2.1.1 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Mempelajari sistem informasi tidak terbatas pada pendekatan teori dan praktek saja, namun secara umum dapat dibagi menjadi pendekatan teknis, pendekatan perilaku, dan pendekatan gabungan (Husein dan Wibowo, 2000, h.13).

Pendekatan teknis terhadap sistem informasi menekankan pada model normatif yang bersifat matematis untuk mempelajari sistem informasi, juga kecakapan teknologi secara fisik dan formal dari suatu sistem. Pendekatan perilaku diperlukan karena masalah-masalah perilaku seperti utilisasi sistem, implementasi, dan rancangan kreatif. Banyak disiplin perilaku juga memainkan suatu peran. Ahli sosiologi memfokuskan pada pengaruh sistem informasi pada kelompok, organisasi dan masyarakat. Psikologi berkaitan dengan respon individu terhadap sistem informasi dan model *cognitive* dari perilaku manusia. Pendekatan perilaku tidak mengabaikan teknologi. Teknologi sistem informasi sering merupakan pendorong (stimulus) bagi munculnya masalah perilaku.

Pendekatan gabungan adalah pendekatan yang merupakan gabungan antara pendekatan teknis dan perilaku. Hal ini terjadi karena tidak ada satu pendekatan pun yang mampu mengungkap realitas sistem informasi secara sempurna.

2.1.2. Mengukur Kesuksesan Sistem Informasi

Penentuan suatu sistem informasi berjalan secara sukses atau tidak bukan merupakan hal yang mudah. Tidak setiap orang setuju tentang nilai atau efektivitas sistem informasi tertentu. Individu dengan gaya pengambilan keputusan yang berbeda atau cara pendekatan masalah yang berbeda dapat saja memiliki opini yang berbeda. Persepsi dan penggunaan sistem informasi dapat dikondisikan oleh variabel personal atau situasional (Husein dan Wibowo, 2000, h.317).

Banyak faktor yang dapat dijadikan ukuran keberhasilan penerapan suatu sistem. Faktor-faktor yang dapat dipertimbangkan menurut Laudon (Husein dan Wibowo, 2000, h.317) adalah:

1. Tingkat penggunaan sistem yang relatif tinggi (*high levels of system use*).
2. Kepuasan para pengguna terhadap sistem (*users satisfaction with the systems*) yang diterapkan. Dalam konteks ini seringkali memasukkan opini dari para pengguna tentang akurasi, ketepatan waktu, relevansi informasi, kualitas pelayanan yang diberikan, dan jadwal operasi menjadi sangat penting. Selain itu, hasil akhir dari suatu sistem akan mencerminkan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna. Pengguna akan lebih merasa bahwa mereka turut serta dalam pengawasan dan memiliki sistem. Pengguna juga merasa lebih puas dengan sistem informasi jika mereka dilatih untuk menggunakan sistem secara tepat. Dengan demikian, dukungan pengguna dalam implementasi sistem memiliki peranan dalam menunjang keberhasilan sistem informasi itu sendiri (Husein dan Wibowo, 2000, h.206).

3. Sikap yang menguntungkan (*favorable attitude*) para pengguna terhadap sistem informasi dan staf dari sistem informasi.
4. Tujuan yang dicapai. Pada tingkat seberapa sistem dapat memenuhi tujuan-tujuan yang spesifik, sebagaimana dicerminkan oleh peningkatan kinerja organisasi dan pengambilan keputusan dari penggunaan sistem.
5. Imbal balik keuangan (*financial payoff*) untuk organisasi, baik melalui pengurangan biaya atau peningkatan penjualan dan profit.

Kelima ukuran tersebut dipertimbangkan menjadi *limited value* meskipun analisis biaya-manfaat telah menggambarkan pentingnya pengambilan keputusan untuk membangun sistem tertentu. Manfaat dari sistem informasi tidak seluruhnya dapat dikuantitatifkan. Juga, manfaat yang tampak secara nyata tidak dapat secara mudah ditunjukkan dalam aplikasi-aplikasi sistem pendukung pengambilan keputusan tingkat lanjut. Meskipun metodologi biaya-manfaat secara luas telah dipakai, sejarah dari proyek pengembangan sistem menunjukkan bahwa estimasi-estimasi realistik selalu saja sulit diformulasikan. Peneliti dalam bidang Sistem Informasi Manajemen lebih menyukai untuk mengkonkritkan pengukuran kesuksesan pada aspek manusia dan organisasi, seperti kualitas informasi, kualitas sistem, dan dampak sistem pada kinerja organisasi (Husein dan Wibowo, 2000, h.318).

2.1.3. Pembentukan Kepuasan

Model diskonfirmasi adalah satu dari teori utama untuk menerangkan kepuasan dalam literatur marketing (Yi, 1990). Teori tersebut menyatakan bahwa kepuasan ditentukan oleh intensitas dan arah dari *gap* antara kinerja yang dipersepsikan dan standar kognitif.

Diskonfirmasi terjadi dalam tiga bentuk yaitu diskonfirmasi positif, diskonfirmasi negatif dan konfirmasi. Diskonfirmasi positif terjadi jika kinerja yang dipersepsikan melebihi standar kognitif, sedangkan diskonfirmasi negatif terjadi jika kinerja yang dipersepsikan dibawah standar kognitif. Konfirmasi terjadi jika kinerja yang dipersepsikan sama dengan standar kognitif. Diskonfirmasi positif akan menuju kepada kepuasan sedangkan diskonfirmasi negatif akan menuju pada ketidakpuasan. Berdasarkan dari beberapa penelitian, maka konfirmasi juga akan menuju kepada kepuasan.

Model diskonfirmasi didasarkan pada *adaptation level theory* yang menyatakan bahwa persepsi dari rangsangan seperti kinerja yang dipersepsikan, dihubungkan dengan standar yang disesuaikan seperti standar kognitif (Bearden dan Teel, 1983; Kelson, 1964). Standar ini mencerminkan tingkat penyesuaian yang dibentuk berdasarkan persepsi dari rangsangan. Ekspektasi seringkali diangkat sebagai standar kognitif dalam literatur marketing. Menurut teori ekspektasi, ekspektasi dibentuk oleh pengalaman pribadi dan pemahaman faktor lingkungan, oleh karena itu sering disebut juga sebagai *expected expectation* (Miller, 1977). Definisi mengenai ekspektasi dalam model diskonfirmasi ini tentu berbeda dengan ekspektasi normatif atau ekspektasi ideal. Fokus utama dari penelitian mengenai kepuasan, adalah pada *gap* antara apa yang diharapkan konsumen (ekspektasi) dengan jasa yang dipersepsikan oleh konsumen akan diterima dari penyedia jasa. Oleh karena itu, ekspektasi adalah titik referensi yang dimiliki oleh konsumen sebelum menerima jasa, sementara persepsi adalah titik referensi yang dibentuk setelah jasa diterima. Secara umum, penyedia jasa biasanya gagal dalam memenuhi ekspektasi dari konsumen karena mereka tidak mengerti apa yang diharapkan konsumen.

2.1.4. Pengukuran Kepuasan Pemakai Sistem Informasi

Mengukur kepuasan terhadap sistem informasi merupakan hal yang sangat menarik untuk diteliti baik oleh kalangan akademisi maupun praktisi yang bergerak di bidang sistem informasi. Kepuasan sering dipakai sebagai proksi untuk kesuksesan sebuah sistem informasi dibandingkan dengan proksi yang lain seperti tingkat pemakaian (*usage*) dan persepsi mengenai manfaat. Tingkat pemakaian sebuah sistem bukan merupakan proksi yang tepat untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem jika pemakaian suatu sistem itu sendiri bersifat wajib.

Kepuasan pemakai sistem informasi adalah satu dari ukuran kunci yang dikembangkan awal tahun 1990 dalam menilai kesuksesan sebuah sistem. Dalam hal ini kesuksesan sebuah sistem dapat dilihat pada tiga tingkat yang berbeda. Ketiga tingkat tersebut yaitu tingkat teknik, semantik, dan tingkat keefektifan sistem. Tingkat teknik menunjukkan kualitas sistem, yang mewakili berbagai karakteristik sistem seperti reliabilitas sistem, akurasi sistem, fleksibilitas sistem, kemudahan penggunaan. Tingkat semantik menunjukkan kualitas output dari sistem informasi, seperti, akurasi informasi, tepat waktu, relevan, format, bebas dari bias. Tingkat teknik dan semantik merupakan penyebab atau mempengaruhi tingkat keefektifan sistem.

2.1.5. Penelitian-Penelitian Sebelumnya

Penelitian mula-mula mengenai kepuasan terhadap sistem informasi ditujukan untuk menguji kepuasan pemakai utama dari sistem informasi seperti manajer atau supervisor yang berhubungan dengan produk informasi yang dihasilkan oleh sistem. Beberapa studi dilakukan di lingkungan *end-user computing*, dimana kualitas sistem serta kualitas informasi sebagai kunci utama dari kepuasan (Doll dan Torkzadeh, 1988; Seddon, 1992). Penelitian yang lain

menggunakan kualitas jasa sebagai kunci utama dari kepuasan (Pitt et al., 1995). Instrumen pengukuran yang paling banyak diadopsi untuk mengukur kepuasan *end-user* adalah instrumen yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1998). Doll melakukan wawancara secara personal dengan para *end-user* yang kebanyakan adalah para kepala bagian dan manajer. Wawancara dilakukan di 44 perusahaan yang dipilih secara random, menggunakan 18 item instrumen dan lima skala likert. Doll dan Torkzadeh melakukan analisis faktor terhadap 618 jawaban (respon). Doll dan Torkzadeh menemukan lima faktor yang bisa diinterpretasi. Lima faktor tersebut diberi label: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*. Penelitian yang dilakukan oleh Doll, Torkzadeh, dan Xia (1994) mengenai *confirmatory factor analysis* terhadap instrumen yang telah ditemukan sebelumnya untuk mengukur kepuasan *end-user* semakin menguatkan bahwa lima faktor yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh merupakan alat yang tepat untuk mengukur kepuasan dari *end-user*. Dibandingkan dengan pengukuran yang dikembangkan oleh Ives, Olson, Baroudi, *ease of use* merupakan faktor baru yang tidak terdapat dalam pengukuran mereka. Namun empat faktor yang lain dalam penelitian Doll dan Torkzadeh berhubungan dengan faktor kualitas produk informasi yang dikembangkan oleh Ives, Olson, Baroudi. Tidak ada satu faktor pun dalam penelitian Doll dan Torkzadeh yang berkaitan dengan sikap terhadap departemen sistem informasi dan tingkat pengetahuan dan keterlibatan pengguna.

Ives, Olson, dan Baroudi mengkaji penelitian yang dikembangkan oleh Bailey dan Pearson (1983). Dengan menggunakan 39 instrumen yang dikembangkan oleh Bailey dan Pearson sebagai dasar, mereka mengirimkan kuesioner kepada 800 manajer produksi perusahaan manufaktur di Amerika Serikat, dan kuesioner yang kembali sebanyak 280 (tingkat respon sebesar 35%). Mereka kemudian melakukan uji reliabilitas, validitas, dan

analisis faktor yang menghasilkan instrumen kuesioner sebanyak 33 instrumen. Selain itu mereka juga mengembangkan kuesioner bentuk pendek yang hanya memuat 13 instrumen. Pada tahun 1988, Baroudi dan Orlikowski mengevaluasi kuesioner bentuk pendek yang dikembangkan oleh Ives,Olson, dan Baroudi. Baroudi, Orlikowki mengirimkan kuesioner kepada pemakai dari sistem pemrosesan transaksi yang menggunakan *mini-computer* dan *mainframe* pada 26 organisasi di New York. Responden yang mengisi kuesioner lengkap sebanyak 358 responden. Setelah dilakukan uji reliabilitas dan validitas, didapatkan tiga faktor yaitu (EDP Staff dan jasa yang diberikan, Produk Informasi, tingkat pengetahuan dan keterlibatan pengguna).

Berikut ini akan disajikan daftar penelitian sebelumnya dalam bentuk tabel, seperti yang tampak dalam tabel 2.1.

TABEL 2.1.
PENELITIAN SEBELUMNYA

Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Bailey dan Pearson (1983)	<i>Development of A Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction</i>	Menemukan 39 faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pemakai komputer.
Ives,Olson, dan Baroudi (1983)	<i>The Measurement of User Information Satisfaction</i>	Menghasilkan instrumen kuesioner sebanyak 33 instrumen. Selain itu mereka juga mengembangkan kuesioner bentuk pendek yang hanya memuat 13 instrumen.
Baroudi dan Orlikowski (1988)	<i>A Short Form of User Information Satisfaction</i>	Mengevaluasi kuesioner bentuk pendek yang dikembangkan oleh Ives,Olson, dan Baroudi. Setelah dilakukan uji reliabilitas dan validitas, didapatkan tiga faktor yaitu staf EDP dan jasa yang diberikan, kualitas produk informasi, dan tingkat

		pengetahuan dan keterlibatan pengguna.
Doll dan Torkzadeh (1988)	<i>The Measurement of End-User Computing Satisfaction</i>	Menemukan lima faktor yang bisa diinterpretasi. Lima faktor tersebut diberi label : <i>content, accuracy, format, ease of use, timeliness.</i>
Doll, Xia, dan Torkzadeh (1994)	<i>A Confirmatory Factor Analysis of The End-User Computing Satisfaction Instrument</i>	Menegaskan hasil penelitian yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh sebelumnya, dan menyimpulkan bahwa lima faktor yang terdiri dari 12 instrumen yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh dapat digunakan sebagai ukuran standar dalam menilai kepuasan pemakai pada aplikasi-aplikasi tertentu.
Seddon dan Siew-Kee Yip (1992)	<i>An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction Measures for Use with GL Accounting Software</i>	Pengukuran yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh adalah ukuran yang paling tepat dalam menilai kepuasan pemakai <i>software</i> akuntansi General Ledger.
Pitt, Watson, dan Kavan (1995)	<i>Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness</i>	<i>SERVQUAL</i> yang merupakan instrumen dari marketing bisa juga digunakan untuk mengukur kualitas jasa yang dihasilkan oleh Departemen Sistem Informasi.

Sumber: Data diolah

2.2. Kerangka Pikir Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

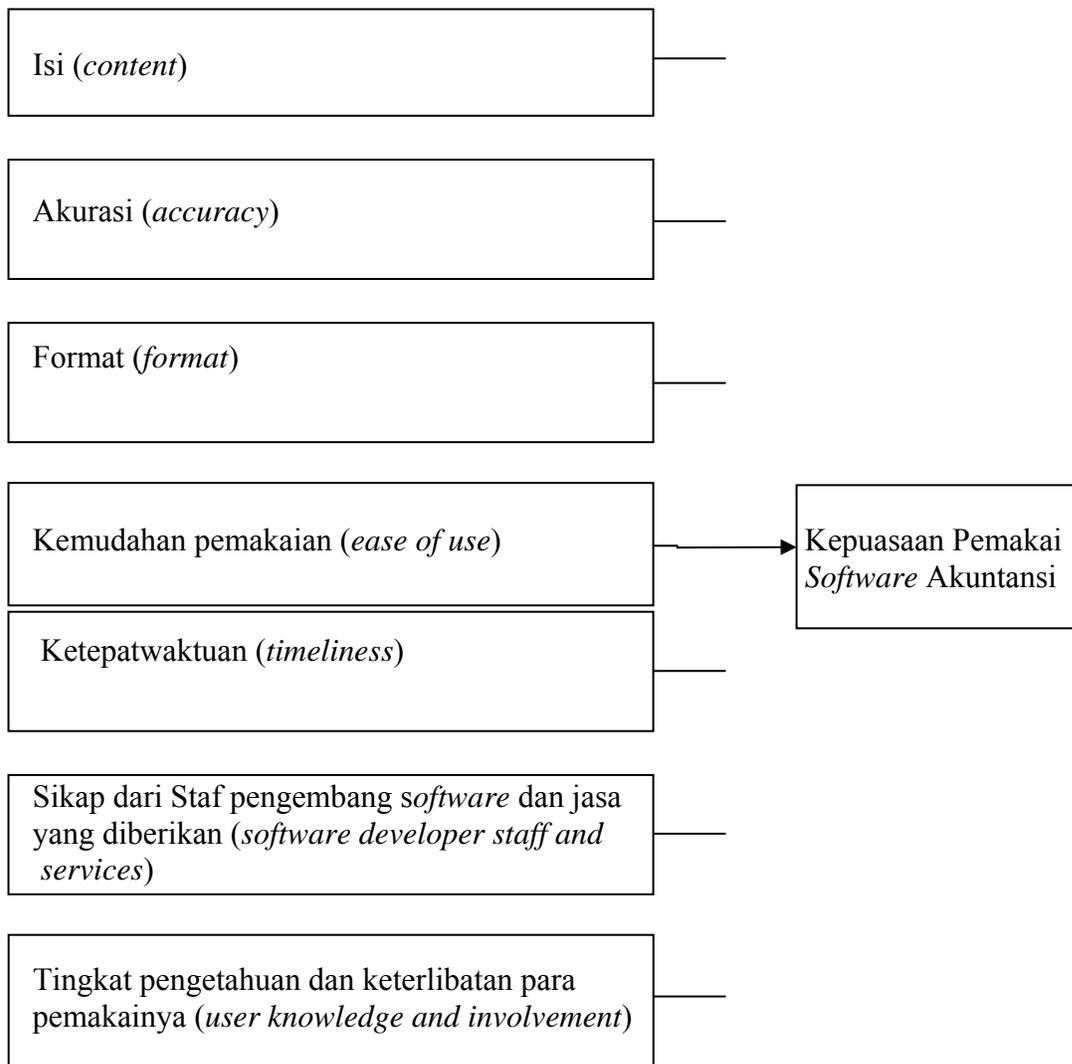
Penelitian ini akan menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai *software* akuntansi. Kerangka pikir teoritis dapat digambarkan seperti tampak pada gambar

2.1.

Gambar 2.1.

Kerangka Pikir Teoritis





Hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₁ : faktor-faktor isi, akurasi, format, ketepatan waktu dari output informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System, kemudahan pemakaian *software* tersebut, sikap dari staf pengembang *software* tersebut dan jasa yang diberikan, serta tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pemakai *software* tersebut, secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pemakainya

- H_{1a} : Isi (*content*) dari informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.
- H_{1b} : Akurasi (*accuracy*) dari informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.
- H_{1c} : Format (*format*) dari informasi atau laporan yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.
- H_{1d} : Kemudahan pemakaian (*ease of use*) dari *software* akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.
- H_{1e} : Ketepatanwaktuan (*timeliness*) dari informasi atau laporan yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.
- H_{1f} : Sikap dari staf pengembang *software* akuntansi K-System dan jasa yang diberikan (*software developer staff and services*) berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.
- H_{1g} : Tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pemakai *software* akuntansi K-System (*user knowledge and involvement*) berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan studi lapangan yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang berupa hubungan sebab akibat. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pemakai *software* akuntansi. Responden dalam penelitian ini adalah manajer dan staf bagian akuntansi yang bekerja pada perusahaan yang menggunakan *software* akuntansi K-System dalam sistem informasi berbasis

komputernya. Skala pengukuran *construct* menggunakan skala numerik, dan metode pengukuran menggunakan skala penilaian lima butir yang menyatakan secara verbal dua kutub penilaian yang ekstrem. Responden diminta untuk mengisi ruang yang tersedia pada kuesioner untuk merefleksikan seberapa dekat sikap responden terhadap obyek diantara dua kutub penilaian yang ekstrem.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pemakai *software* akuntansi K-System yang terdaftar pada Roda Info sebagai *software developer*, yang semuanya berjumlah 457 orang. Metode pemilihan sampel adalah *purposive sampling*, dengan kriteria sebagai berikut: responden adalah orang yang bekerja pada bagian atau departemen akuntansi baik staf, kepala bagian, maupun manajer. bagian akuntansi yang bekerja pada perusahaan yang menggunakan *software* akuntansi K-System dalam sistem informasi berbasis komputernya. Pertimbangan hanya dipilihnya responden yang bekerja pada bagian atau departemen akuntansi adalah karena *user* yang bekerja pada bagian akuntansi merupakan individu yang paling banyak memanfaatkan *software* akuntansi tersebut dibandingkan dengan bagian lain.

3.3. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer, dan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan metode survei. Metode survei yang digunakan adalah melalui kuesioner yang disampaikan secara langsung kepada responden yang berada di wilayah Semarang, dan untuk responden yang berada di luar Semarang, maka kuesioner akan dikirim lewat pos.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini meliputi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), format (*format*), kemudahan pemakaian (*ease of use*), ketepatanwaktuan (*timeliness*), sikap dari staf pengembang *software* dan jasa yang diberikan (*developer staff and services*), serta tingkat pengetahuan dan keterlibatan pemakai (*user knowledge and involvement*). Berikut ini adalah definisi operasional variabel dalam penelitian ini:

1. **Isi (*content*)**. Isi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat kelengkapan dan relevansi informasi yang dihasilkan dengan kebutuhan pemakai (Seddon dan Siew Kee Yip, 1992,h.87). Variabel ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988), dan diukur dengan menggunakan nilai dari jawaban responden atas butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner penelitian yang mewakili variabel tersebut. Skala pengukuran menggunakan skala numerik, dan metode pengukuran menggunakan skala penilaian lima butir.
2. **Akurasi (*accuracy*)**. Akurasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat keakuratan dari informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi (Seddon dan Siew Kee Yip, 1992,h.87). Variabel ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988), dan diukur dengan menggunakan nilai dari jawaban responden atas butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner penelitian yang mewakili variabel tersebut. Skala pengukuran menggunakan skala numerik, dan metode pengukuran menggunakan skala penilaian lima butir.

3. **Format (*format*)**. Format yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bentuk atau format dari *output*, laporan yang dihasilkan oleh *software* akuntansi (Seddon dan Siew Kee Yip, 1992). Variabel ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988), dan diukur dengan menggunakan nilai dari jawaban responden atas butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner penelitian yang mewakili variabel tersebut. Skala pengukuran menggunakan skala numerik, dan metode pengukuran menggunakan skala penilaian lima butir.
4. **Kemudahan pemakaian (*ease of use*)**. Kemudahan pemakaian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seberapa mudah *software* akuntansi tersebut digunakan (Seddon dan Siew Kee Yip, 1992, h.87). Variabel ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988), dan diukur dengan menggunakan nilai dari jawaban responden atas butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner penelitian yang mewakili variabel tersebut. Skala pengukuran menggunakan skala numerik, dan metode pengukuran menggunakan skala penilaian lima butir.
5. **Ketepatanwaktuan (*timeliness*)**. Ketepatanwaktuan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ketepatanwaktuan dari *software* akuntansi untuk menghasilkan informasi yang terbaru yang dibutuhkan oleh pengguna (Seddon dan Siew Kee Yip, 1992, h.87). Variabel ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988), dan diukur dengan menggunakan nilai dari jawaban responden atas butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner penelitian yang mewakili variabel tersebut. Skala pengukuran menggunakan skala numerik, dan metode pengukuran menggunakan skala penilaian lima butir.

6. **Sikap dari staf pengembang *software* dan jasa yang diberikan (*software developer staff and services*).** Variabel ini mempunyai maksud kesediaan dan komitmen dari *vendor* dan stafnya untuk membantu mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, serta cara, metode dan waktu yang diperlukan oleh *vendor* dan stafnya untuk menanggapi permintaan pengguna untuk merubah sistem informasi berbasis komputer yang ada sekarang (Limantara, 2003, h.19). Variabel ini dikembangkan oleh Ives, Olson, dan Baroudi (1983), dan diukur dengan menggunakan nilai dari jawaban responden atas butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner penelitian yang mewakili variabel tersebut. Skala pengukuran menggunakan skala numerik, dan metode pengukuran menggunakan skala penilaian lima butir.
7. **Tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pemakai *software* akuntansi (*user knowledge and involvement*).** **Variabel ini mempunyai maksud tingkat pemahaman yang dimiliki oleh pengguna mengenai *software* akuntansi, jumlah pedoman manual dan latihan yang disediakan untuk pengguna oleh *vendor* dan stafnya agar dapat meningkatkan keahlian pengguna dalam memanfaatkan secara optimal kemampuan *software* yang tersedia, serta tingkat keterlibatan dan komitmen pengguna terhadap *software* akuntansi tersebut (Limantara, 2003,h.19).** Variabel ini dikembangkan oleh Ives, Olson, dan Baroudi (1983), dan diukur dengan menggunakan nilai dari jawaban responden atas butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner penelitian yang mewakili variabel tersebut. Skala pengukuran

menggunakan skala numerik, dan metode pengukuran menggunakan skala penilaian lima butir.

8. Kepuasan. Kepuasan ditentukan oleh intensitas dan arah dari *gap* antara kinerja yang dipersepsikan dan standar kognitif (Yi, 1990). Variabel ini dikembangkan oleh Seddon dan Siew Kee Yip (1992), dan diukur dengan menggunakan nilai dari jawaban responden atas butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner penelitian yang mewakili variabel tersebut. Skala pengukuran menggunakan skala numerik, di mana metode pengukuran menggunakan skala penilaian lima butir.

3.5. Analisis Data

3.5.1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran mengenai demografi responden penelitian yang meliputi jabatan, pendidikan, jenis kelamin, umur, dan pengalaman kerja.

3.5.2. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data (instrumen), dilakukan dengan uji reliabilitas dan validitas. Uji Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Ghozali,

2001, h.132). Uji reliabilitas ini dilakukan dengan uji statistik Cronbach Alpha. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. (Ghozali, 2001, h.135). Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor.

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik, dilakukan dengan uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, dan uji normalitas. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Uji multikolinieritas ini dengan melihat nilai dari VIF (Variance Inflation Factor). Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Untuk melihat ada tidaknya autokorelasi ini dilakukan dengan uji durbin watson (DW test). Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan melihat nilai kurtosis atau *skewness*.

3.5.4. Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Kepuasan pengguna *software* akuntansi yang merupakan variabel terikat dalam penelitian ini diprediksi dipengaruhi oleh variabel-variabel independen. Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi bisa atau tidak dipakai untuk memprediksi variabel terikat yaitu kepuasan pengguna *software* akuntansi. Pengujian signifikansi berikutnya adalah uji t . Seperti halnya uji F, uji t dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh secara

parsial konstanta dan setiap variabel bebas yang ada terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna *software* akuntansi. Pengaruh variabel independen terhadap variable dependen diuji dengan tingkat signifikansi 5%.

3.6. Model Analisis

Model analisis yang digunakan untuk rumusan masalah dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + e \dots(1)$$

Keterangan:

Y	=	kepuasan pemakai <i>software</i> akuntansi
a	=	konstanta persamaan regresi
b ₁ , b ₂ , b ₃ , b ₄ , b ₅ , b ₆ , b ₇	=	koefisien regresi
X ₁	=	faktor isi (<i>content</i>)
X ₂	=	faktor akurasi (<i>accuracy</i>)
X ₃	=	faktor format (<i>format</i>)
X ₄	=	faktor kemudahan pemakaian (<i>ease of use</i>)
X ₅	=	faktor ketepatan waktu (<i>timeliness</i>)
X ₆	=	faktor sikap dari staf pengembang <i>software</i> dan jasa yang diberikan (<i>software developer staff and services</i>)
X ₇	=	faktor pengetahuan dan keterlibatan pemakai (<i>user knowledge and involvement</i>)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian dalam bab ini akan dimulai dari gambaran mengenai demografi responden penelitian (meliputi umur, jenis kelamin, pengalaman kerja, tingkat pendidikan responden), hasil pengujian kualitas data, hasil pengujian asumsi klasik, hasil pengujian hipotesis serta pembahasan terhadap uji hipotesis yang akan diuji secara statistik dengan menggunakan program pengolahan data SPSS versi 11.0.

4.1. Data Penelitian

4.1.1. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner

Kuesioner yang dikirimkan kepada *user* yang bekerja pada bagian akuntansi sebanyak 460 lembar. Waktu yang digunakan mulai pengiriman sampai dengan pengembalian kuesioner dalam penelitian ini adalah 8 minggu. Sampai batas waktu akhir pengembalian, kuesioner yang terkumpul sebanyak 64 eksemplar. Dari 64 eksemplar, ada 9 eksemplar kuesioner yang tidak dijawab lengkap, dan ada 5 eksemplar yang tidak memenuhi kriteria sampel. Dengan demikian jumlah kuesioner yang bisa digunakan adalah 50 eksemplar atau dengan kata lain *responses rate* untuk kuesioner yang bisa dipakai adalah sebesar 10,87%. Perhitungan tingkat pengembalian kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.1. berikut:

Tabel 4.1.

Tingkat Pengembalian Kuesioner

Jumlah kuesioner yang dikirim	460
-------------------------------	-----

Jumlah kuesioner yang tidak kembali	396
Jumlah kuesioner yang kembali	64
Jumlah kuesioner yang tidak lengkap dan tidak memenuhi kriteria sampel	14
Jumlah kuesioner yang dianalisis	50
Tingkat pengembalian kuesioner $(64/460) * 100\%$	13,91%
Tingkat pengembalian kuesioner yang dianalisis	10,87%

Sumber: Data primer diolah, 2006.

4.1.2. Data Demografi Responden

Data berikut menyajikan beberapa informasi umum mengenai demografi responden yang meliputi jabatan, jenis kelamin, pendidikan, usia, dan lama bekerja. Informasi ini dapat dilihat pada tabel 4.2. sampai dengan 4.6. Berdasarkan tabel 4.2., dapat dilihat bahwa mayoritas responden mempunyai jabatan atau posisi sebagai staf akuntansi, yaitu berjumlah 39 orang (78%), dan sisanya 11 orang (22%) mempunyai jabatan sebagai manajer akuntansi.

Tabel 4.2.

Profil Jabatan Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
Jabatan: Manajer Akuntansi	11	22

Staf Akuntansi	39	78
Jumlah	50	100

Sumber: Data primer diolah, 2006.

Tabel 4.3.

Profil Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin:		
Laki-laki	15	30
Perempuan	35	70
Jumlah	50	100

Sumber: Data primer diolah, 2006.

Berdasarkan tabel 4.3. di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 35 orang (70%), dan sisanya 15 orang (30%) berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan tabel 4.4., dapat dilihat bahwa mayoritas responden mempunyai tingkat pendidikan D3 yaitu sebanyak 30 orang (70%), dan sisanya 20 orang (40%) mempunyai tingkat pendidikan S1.

Tabel 4.4.

Profil Pendidikan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Tingkat pendidikan:		
S1	20	40
D3	30	60

Jumlah	50	100
---------------	----	-----

Sumber: Data primer diolah, 2006.

Tabel 4.5.

Profil Usia Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
Umur:		
< 29 tahun	27	54
29 – 40 tahun	19	38
> 40 tahun	4	8
Jumlah	50	100

Sumber: Data primer diolah, 2006.

Berdasarkan tabel 4.5. di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden mempunyai usia di bawah 29 tahun yaitu sebanyak 27 orang (54%), responden yang berusia 29 – 40 tahun sebanyak 19 orang (38%), dan sisanya 4 orang (8%) berusia di atas 40 tahun.

Tabel 4.6.

Profil Lama Bekerja

Keterangan	Jumlah	Persentase
Lama Bekerja:		
< 1 tahun	6	12
1 - 4 tahun	26	52
4 - 7 tahun	10	20
7 – 10 tahun	5	10
> 10 tahun	3	6

Jumlah	50	100
---------------	----	-----

Sumber: Data primer diolah, 2006.

Berdasarkan tabel 4.6. di atas, maka dapat dilihat bahwa 12 % responden bekerja kurang dari 1 tahun, 52% responden sudah bekerja selama 1 sampai dengan 4 tahun, 20% responden sudah bekerja selama 4 sampai dengan 7 tahun, 10% responden sudah bekerja selama 7 sampai dengan 10 tahun, serta 6% responden sudah bekerja lebih dari 10 tahun.

4.1.3. Statistik Deskriptif

Untuk memberikan gambaran mengenai variabel-variabel dalam penelitian ini, maka digunakan tabel frekuensi absolut yang hasilnya bisa dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4.7.

Statistik Deskriptif Variabel

Variabel	Kisaran Teoritis	Kisaran Nyata		Rata-rata	Standar Deviasi
		Min	Maks		
Isi	4 - 20	7	20	16,54	2,85
Akurasi	2 - 10	2	10	7,38	2,18
Format	2 - 10	5	10	8,18	1,44
Kemudahan pemakaian	2 - 10	3	10	7,86	1,95
Ketepatanwaktuan	2 - 10	3	10	7,72	1,63
Sikap dari staf pengembang <i>software</i> dan jasa yang diberikan	5 - 25	10	25	21,38	3,76
Pengetahuan dan keterlibatan pemakai <i>software</i> akuntansi	3 - 15	4	15	11,34	2,96
Kepuasan pemakai <i>software</i> akuntansi	2 - 10	3	10	8,26	1,74

Sumber: Data primer diolah, 2006.

Berdasarkan tabel 4.7. di atas, maka dapat dilihat bahwa semua variabel mempunyai nilai rata-rata yang cukup tinggi mendekati nilai maksimum, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memberikan penilaian yang cukup baik atau tinggi terhadap masing-masing instrumen variabel penelitian.

4.1.4. Uji Kualitas Data

Kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui uji reliabilitas dan validitas (Hair *et. al.*, 1998). Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS yang memberikan fasilitas untuk melakukan uji statistik *Cronbach Alpha* (α), dimana suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6 (Nunnally, 1969 dalam Imam Ghozali, 2005). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen pengukur variabel dalam kuesioner. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dengan total skor dari masing-masing variabel.

Hasil pengujian reliabilitas dan validitas terhadap instrumen variabel penelitian dapat dilihat pada tabel 4.8.

Tabel 4.8.

Hasil Pengujian Reliabilitas dan Validitas

No.	Variabel	Uji Reliabilitas <i>Cronbach Alpha</i>	Uji Validitas	
			<i>Pearson Correlation</i>	Signifikansi
1	Isi	0,8472	0,734 - 0,869	0,000

2	Akurasi	0,9274	0,964 - 0,967	0,000
3	Format	0,7781	0,902 - 0,908	0,000
4	Kemudahan pemakaian	0,8851	0,944 - 0,950	0,000
5	Ketepatwaktuan	0,8007	0,902 - 0,928	0,000
6	Sikap dari staf pengembang <i>software</i> dan jasa yang diberikan	0,8807	0,782 - 0,860	0,000
7	Pengetahuan dan keterlibatan pemakai <i>software</i> akuntansi	0,8884	0,899 - 0,918	0,000
8	Kepuasan pemakai <i>software</i> akuntansi	0,7858	0,894 - 0,925	0,000

Sumber: Data primer diolah, 2006.

Berdasarkan tabel 4.8. di atas dapat dilihat bahwa nilai *cronbach alpha* untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,6, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini reliabel. Hasil pengujian validitas juga menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen-instrumen dalam setiap variabel terbukti valid dan dapat digunakan untuk mengukur masing-masing variabel dalam penelitian ini.

4.1.5. Pengujian Asumsi Klasik

4.1.5.1. Pengujian Gejala Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah suatu keadaan yang menggambarkan adanya hubungan linear yang sempurna atau pasti di antara beberapa atau semua variabel independen dari model yang diteliti (Gujarati, 1999). Hair *et. al.*, (1998) menawarkan cara untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas ini, yaitu dengan melihat besarnya nilai *tolerance value variance* atau *inflation factor*-nya (VIF). Apabila nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas, sebaliknya bila nilai VIF nya berada pada kisaran 0,1 sampai dengan 10 maka tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen. Hasil pengujian multikolinearitas dapat dilihat dilihat pada tabel 4.9. Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas pada tabel 4.9., maka

dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk semua variabel berada di bawah 10, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi adanya multikolineartias.

Tabel 4.9.

Hasil Pengujian Multikolinearitas

No.	Variabel	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Isi	0,233	4,290
2	Akurasi	0,202	4,946
3	Format	0,504	1,985
4	Kemudahan pemakaian	0,435	2,301
5	Ketepatanwaktuan	0,188	5,322
6	Sikap dari staf pengembang <i>software</i> dan jasa yang diberikan	0,237	4,219
7	Pengetahuan dan keterlibatan pemakai <i>software</i> akuntansi	0,322	3,110

Sumber: Data primer diolah, 2006.

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas pada tabel 4.9., maka dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk semua variabel berada di bawah 10, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi adanya multikolineartias.

4.1.5.2. Pengujian Gejala Autokorelasi

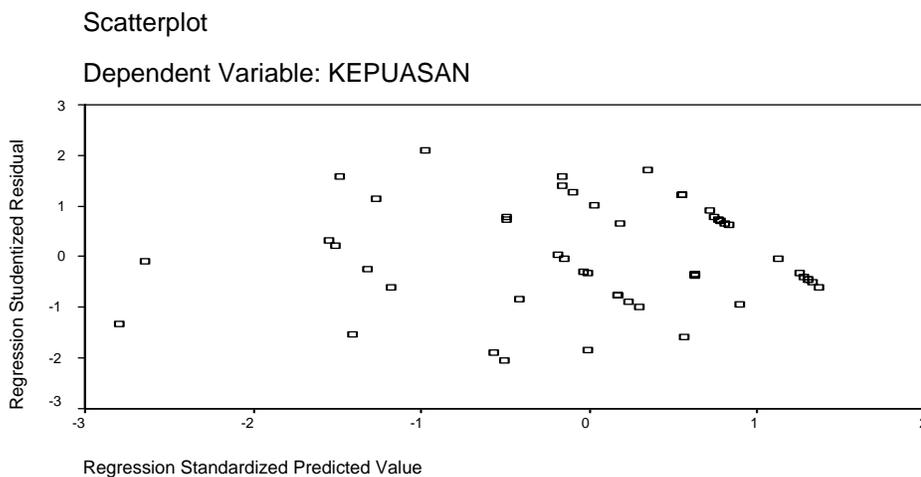
Uji gejala autokorelasi dengan melihat hasil dari Durbin Watson. Berdasarkan hasil pengujian autokorelasi, nilai DW menunjukkan sebesar 2,021. Pada tabel Durbin Watson dengan signifikansi 5%, jumlah variabel independen 7 ($k=7$) dan jumlah sampel 50 ($n=50$) diperoleh nilai $dl = 1,246$ dan $du= 1,875$. Oleh karena 2,021 terletak diantara du dan $4-du$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi dalam model regresi ini.

4.1.5.3. Pengujian Gejala Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap. Untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Jika tidak membentuk pola tertentu, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik plot dapat dilihat pada gambar 4.1.

Gambar 4.1.

Grafik Plot



Sumber: Data primer diolah, 2006.

Berdasarkan gambar 4.1. di atas, maka dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak namun ada gejala heteroskedastisitas karena membentuk pola tertentu sehingga dapat

disimpulkan bahwa terjadi gejala heteroskedastisitas. Hal ini disebabkan karena sedikitnya jumlah sampel yang masuk dan banyaknya jawaban responden yang hampir sama.

4.1.5.4. Pengujian Normalitas Data

Pengujian normalitas data dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* pada α sebesar 5%. Jika nilai signifikansi dari pengujian *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari 0,05 berarti data normal. Hasil pengujian normalitas data bisa dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10.

Hasil Pengujian Normalitas Data

No.	Variabel	Signifikansi	Keterangan
1	Isi	0,132	Normal
2	Akurasi	0,108	Normal
3	Format	0,091	Normal
4	Kemudahan pemakain	0,151	Normal
5	Ketepatanwaktuan	0,136	Normal
6	Sikap dari staf pengembang <i>software</i> dan jasa yang diberikan	0,119	Normal
7	Pengetahuan dan keterlibatan pemakai <i>software</i> akuntansi	0,222	Normal
8	Kepuasan pemakai <i>software</i> akuntansi	0,077	Normal

Sumber: Data primer diolah, 2006.

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.10. dapat dilihat bahwa semua variabel mempunyai p -value yang lebih besar daripada 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa datanya normal.

4.2. Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Kepuasan pemakai *software* akuntansi diprediksi dipengaruhi oleh variabel isi, akurasi, format, kemudahan

pemakaian *software*, ketepatanwaktuan laporan, sikap staf dan pelayanannya, serta pengetahuan dan keterlibatan pemakai *software*.

4.2.1. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi bisa atau tidak dipakai untuk memprediksi variabel terikat yaitu kepuasan pemakai *software* akuntansi. Hasil uji F bisa dilihat pada tabel 4.11. Berdasarkan uji F dan signifikansi tersebut, maka dapat dilihat bahwa variabel isi, akurasi, format dari informasi, kemudahan pemakaian, ketepatanwaktuan laporan, sikap staf pengembang *software* dan jasa yang diberikan, serta pengetahuan dan keterlibatan pemakai *software*, secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pemakai *software* akuntansi K-System. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang jauh lebih kecil dari 0,05. Angka R^2 sebesar 0,837 menunjukkan bahwa 83,7% kepuasan pemakai *software* akuntansi bisa dijelaskan oleh ketujuh variabel bebas, dan sisanya sebesar 16,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau H_1 diterima.

Tabel 4.11.

Uji F dan Signifikansi Untuk Pengujian Hipotesis Pertama

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	123,593	7	17,656	30,863	0,000
Residual	24,027	42	0,572		
Total	147,620	49			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate		
0,915	0,837	0,810	0,76		

Sumber: Data primer diolah, 2006

4.2.2. Uji t

Pengujian signifikansi berikutnya adalah uji t. Seperti halnya uji F, uji t dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh setiap variabel bebas yang ada terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pemakai *software* akuntansi. Hasil output SPSS untuk uji t dapat dilihat pada tabel 4.12. Berdasarkan uji t pada tabel 4.12. dapat dilihat model hasil analisis regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,101 + 0,197 X_1 + 0,228 X_2 + 0,05126 X_3 + 0,07601 X_4 + 0,002326 X_5 + 0,02231 X_6 + 0,151 X_7$$

Tabel 4.12.

Uji t dan Signifikansi

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,101	,809		,124	,902
Isi	0,197	,078	,323	2,507	,016
Akurasi	0,228	,110	,287	2,071	,045
Format	0,05126	,106	,042	,484	,631
Kemudahan pemakaian	0,07601	,084	,085	,903	,371
Ketepatan waktu	0,002326	,153	,002	,015	,988
Sikap dari staf pengembang <i>software</i> dan jasa yang diberikan	0,02231	,059	,048	,378	,707
Pengetahuan dan keterlibatan pemakai	0,151	,064	,257	2,346	,024

Sumber: Data primer diolah, 2006

Berdasarkan perhitungan pada tabel 4.12. di atas dapat diuraikan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. H_{1a} menyatakan bahwa isi (*content*) dari informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Pada tabel 4.12. dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar 2,507, sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$ dan $df = 42$) sebesar 2,018, dan tingkat signifikansinya sebesar 0,016. Dengan melihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 maka H_{1a} diterima atau dengan kata lain isi dari informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.
2. H_{1b} menyatakan bahwa akurasi (*accuracy*) dari informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Pada tabel 4.12. dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar 2,071, sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$ dan $df = 42$) sebesar 2,018, dan tingkat signifikansinya sebesar 0,045. Dengan melihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 maka H_{1b} diterima atau dengan kata lain akurasi dari informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.
3. H_{1c} menyatakan bahwa format (*format*) dari informasi atau laporan yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Pada tabel 4.12. dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar 0,484, sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$ dan $df = 42$) sebesar 2,018, dan tingkat signifikansinya sebesar 0,631. Dengan melihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi yang lebih besar dari 0,05 maka H_{1c} tidak dapat diterima atau dengan kata lain format dari informasi atau laporan yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.
4. H_{1d} menyatakan bahwa kemudahan pemakaian (*ease of use*) dari *software* akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Pada tabel 4.12. dapat dilihat

bahwa t_{hitung} sebesar 0,903, sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$ dan $df = 42$) sebesar 2,018, dan tingkat signifikansinya sebesar 0,371. Dengan melihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi yang lebih besar dari 0,05 maka H_{1d} tidak dapat diterima atau dengan kata lain kemudahan pemakaian dari *software* akuntansi K-System tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.

5. H_{1e} menyatakan bahwa ketepatan waktu atau *timeliness* (time) dari informasi atau laporan yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Pada tabel 4.12. dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar 0,015, sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$ dan $df = 42$) sebesar 2,018, dan tingkat signifikansinya sebesar 0,988. Dengan melihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi yang lebih besar dari 0,05 maka H_{1e} tidak dapat diterima atau dengan kata lain ketepatan waktu dari informasi atau laporan yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.
6. H_{1f} menyatakan bahwa sikap dari staf pengembang *software* akuntansi K-System dan jasa yang diberikannya (*software developer staff and services*) berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Pada tabel 4.12. dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar 0,378, sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$ dan $df = 42$) sebesar 2,018, dan tingkat signifikansinya sebesar 0,707. Dengan melihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi yang lebih besar dari 0,05 maka H_{1f} tidak dapat diterima atau dengan kata lain sikap dari staf pengembang *software* akuntansi K-System dan jasa yang diberikannya tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.
7. H_{1g} menyatakan bahwa tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pemakai *software* akuntansi K-System (*user knowledge and involvement*) berpengaruh terhadap

kepuasan pemakainya. Pada tabel 4.12. dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar 2,346, sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$ dan $df = 42$) sebesar 2,018, dan tingkat signifikansinya sebesar 0,024. Dengan melihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 maka H_{1g} diterima atau dengan kata lain tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pemakai *software* akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.

Rangkuman hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 4.13.

Hasil Pengujian Hipotesis

	Hipotesis	Kesimpulan
H _{1a}	Isi (<i>content</i>) dari informasi yang dihasilkan oleh <i>software</i> akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.	Diterima
H _{1b}	Akurasi (<i>accuracy</i>) dari informasi yang dihasilkan oleh <i>software</i> akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.	Diterima
H _{1c}	Format (<i>format</i>) dari informasi atau laporan yang dihasilkan oleh <i>software</i> akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.	Ditolak
H _{1d}	Kemudahan pemakaian (<i>ease of use</i>) dari <i>software</i> akuntansi K-System berpengaruh	Ditolak

	terhadap kepuasan pemakainya.	
H _{1e}	Ketepatanwaktuan (<i>timeliness</i>) dari informasi atau laporan yang dihasilkan oleh <i>software</i> akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.	Ditolak
H _{1f}	Sikap dari staf pengembang <i>software</i> akuntansi K-System dan jasa yang diberikannya (<i>software developer staff and services</i>) berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.	Ditolak
H _{1g}	Tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pemakai <i>software</i> akuntansi K-System (<i>user knowledge and involvement</i>) berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.	Diterima

Sumber: Data primer diolah, 2006

4.3. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, tiga hipotesis alternatif berhasil diterima (H_{1a}, H_{1b}, H_{1g}), dan empat hipotesis alternatif tidak dapat diterima (H_{1c}, H_{1d}, H_{1e}, H_{1f}).

4.3.1. Pengaruh Isi (*Content*) Dari Informasi Terhadap Kepuasan Pemakainya

Hasil pengujian hipotesis di atas menunjukkan variabel isi dari informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Doll dan

Torkzadeh (1988), Seddon dan Yip (1992), serta Doll, Xia, dan Torkzadeh (1994). Doll dan Torkzadeh (1988) pada mulanya mengembangkan variabel isi atau *content* untuk mengukur kepuasan dari *end user computing*, namun mereka menyatakan bahwa variabel ini bisa digunakan untuk mengukur segala hal yang berkaitan dengan kesuksesan dan efektifitas sebuah sistem informasi. Dalam penelitian ini terbukti bahwa variabel isi (*content*) dari informasi tidak hanya dapat digunakan untuk mengukur kepuasan *end-user computing* melainkan juga dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pemakai *software* akuntansi.

Isi informasi atau laporan bagi responden yang semuanya merupakan manajer atau staf bagian akuntansi merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan kepuasan dalam memakai *software* akuntansi. Semakin tinggi manfaat isi informasi atau laporan yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System, maka pemakai *software* K-System semakin puas. Apabila *software* akuntansi tidak bisa memberikan isi informasi yang relevan dan lengkap untuk pengambilan keputusan maka *software* tersebut tidak bisa memberikan kepuasan kepada pemakainya. Hal ini disebabkan karena pekerjaan akuntan sangat bergantung pada kelengkapan atau relevansi isi laporan dengan kebutuhan untuk analisis dan pengambilan keputusan.

4.3.2. Pengaruh Akurasi Dari Informasi Terhadap Kepuasan Pemakainya

Hasil pengujian hipotesis di atas menunjukkan variabel akurasi dari informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh (1988), Seddon dan Yip (1992), serta Doll, Xia, dan Torkzadeh (1994).

Doll dan Torkzadeh (1988) pada mulanya mengembangkan variabel akurasi (*accuracy*) untuk mengukur kepuasan dari *end user computing*, namun mereka menyatakan bahwa variabel akurasi ini bisa digunakan untuk mengukur segala hal yang berkaitan dengan kesuksesan dan efektifitas sebuah sistem informasi. Dalam penelitian ini terbukti bahwa variabel akurasi (*accuracy*) dari informasi tidak hanya dapat digunakan untuk mengukur kepuasan *end-user computing* melainkan juga dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pemakai *software* akuntansi.

Keakuratan informasi atau laporan yang dihasilkan oleh *software* akuntansi sangat dibutuhkan oleh manajer atau staf bagian akuntansi. Keputusan yang diambil bisa salah apabila informasinya tidak akurat, oleh karena itu dalam penelitian ini akurasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi responden dalam menentukan tingkat kepuasan terhadap *software* akuntansi. Semakin akurat informasi atau laporan yang dihasilkan oleh *software* akuntansi maka pemakai *software* akuntansi semakin puas.

4.3.3. Pengaruh Format Dari Informasi Terhadap Kepuasan Pemakainya

Hasil pengujian hipotesis di atas menunjukkan variabel format informasi atau laporan yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Hasil ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh (1988), Seddon dan Yip (1992), serta Doll, Xia, dan Torkzadeh (1994).

Hasil yang berbeda ini mungkin disebabkan karena dalam penelitian ini, responden yang mengisi kuesioner lebih banyak yang menduduki jabatan sebagai staf akuntansi (39 orang) dibandingkan dengan manajer akuntansi (11 orang). Posisi staf

akuntansi lebih banyak berada pada tingkat operator (input data), dan tidak terlibat terlalu banyak dengan pengambilan keputusan, sehingga tidak banyak berkepentingan dengan format informasi atau laporan yang merupakan dasar dari pengambilan keputusan. Doll dan Torkzadeh (1988), Seddon dan Yip (1992), dalam penelitiannya lebih banyak menggunakan responden yang mempunyai posisi sebagai manajer atau kepala bagian, sehingga hal ini yang menyebabkan hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian sebelumnya. Selain itu *software* K-System merupakan *software* yang mempunyai kemampuan untuk menghasilkan laporan dalam berbagai format, diantaranya adalah html, dan xls (*excel file*). Kemampuan menghasilkan laporan dalam berbagai format membuat *users* atau pemakai dapat mengubah format laporan standar dan disesuaikan dengan keinginannya, sehingga format bukan lagi menjadi faktor atau variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakainya. Penelitian ini mungkin akan memberikan hasil yang berbeda jika respondennya adalah *user* yang bekerja pada bagian akuntansi di berbagai perusahaan yang mana masing-masing menggunakan *software* akuntansi yang tidak sama.

4.3.4. Pengaruh Kemudahan Pemakaian (*Ease of Use*) *Software* Akuntansi Terhadap Kepuasan Pemakainya

Hasil pengujian hipotesis di atas menunjukkan variabel kemudahan pemakaian *software* akuntansi K-System tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Hasil ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh (1988), Seddon dan Yip (1992), serta Doll, Xia, dan Torkzadeh (1994).

Hasil yang berbeda ini mungkin disebabkan karena banyaknya responden yang sudah bekerja lebih dari 1 tahun, sehingga mereka sudah terbiasa menggunakan *software* tersebut. Selain itu, pihak *vendor* juga menyediakan pelatihan dan memberikan buku pedoman manual dalam mengoperasikan *software* yang memungkinkan pemakai tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikan *software* tersebut. Penelitian ini mungkin juga akan memberikan hasil yang berbeda jika respondennya menggunakan *software* akuntansi yang berbeda-beda, karena karakteristik pengembang *software* (*software developer*) beserta *software* yang dihasilkan bisa sangat berbeda dalam memperhatikan faktor kemudahan pemakaian.

4.3.5. Pengaruh Ketepatanwaktuan (*Timeliness*) Dari Informasi Terhadap Kepuasan Pemakainya

Hasil pengujian hipotesis di atas menunjukkan variabel ketepatanwaktuan informasi atau laporan yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Hasil ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh (1988), Seddon dan Yip (1992), serta Doll, Xia, dan Torkzadeh (1994).

Hasil yang berbeda ini disebabkan karena *software* K-System ini sudah terintegrasi penuh, sehingga data hanya diisi sekali di bagian operasional, sedangkan pengaruh ke bagian lainnya termasuk bagian akuntansi secara otomatis akan diproses oleh *software* hingga laporan neraca dan laba rugi. Peran atau fungsi staf bagian akuntansi di sini hanya sebatas menginput data keuangan yang merupakan wewenangnya dan mempersiapkan laporan untuk diserahkan ke manajer akuntansi.

Manajer akuntansi akan menganalisis data transaksi dan laporan yang dihasilkan oleh *software* untuk kemudian dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. Ketepatanwaktuan informasi yang dihasilkan oleh *software* sangat bergantung pada kinerja karyawan bagian operasional seperti bagian administrasi penjualan dan pembelian. Oleh karena itu bagi manajer dan staf bagian akuntansi, variabel ketepatanwaktuan bukan merupakan faktor yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai *software*. Selain itu dalam penelitian ini, responden yang mengisi kuesioner lebih banyak yang menduduki jabatan sebagai staf akuntansi (39 orang) dibandingkan dengan manajer akuntansi (11 orang). Posisi staf tidak banyak berkepentingan dengan ketepatanwaktuan laporan, karena staf tidak mempunyai wewenang dalam pengambilan keputusan. Hasil penelitian mungkin akan berbeda jika respondennya bukan saja *user* yang bekerja pada bagian akuntansi, melainkan juga *user* yang bekerja pada bagian operasional.

4.3.6. Pengaruh Sikap Staf Pengembang *Software* dan Jasa Yang Diberikan (*Software Developer Staff and Services*) Terhadap Kepuasan Pemakainya

Hasil pengujian hipotesis di atas menunjukkan variabel sikap staf *vendor software* dan pelayanannya tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Hasil ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Bailey dan Pearson (1983), Ives, Olson, dan Baroudi (1983), serta Baroudi dan Orlikowski (1988). Ives, Olson, dan Baroudi menemukan bahwa selain kualitas produk dari sistem informasi, ada faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pemakai informasi, yaitu sikap staf PDE

(Pengolahan Data Elektronik) dan jasa yang diberikan. Faktor ini merupakan perluasan dari dimensi kepuasan sistem informasi yang sebelumnya hanya menitikberatkan pada kualitas produk informasi. Ives, Olson, dan Baroudi menemukan bahwa sikap staf PDE dan jasa yang diberikan turut mempengaruhi kepuasan pemakai sistem informasi.

Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian sebelumnya karena mungkin disebabkan bagi perusahaan yang menggunakan *software* K-System ini, hubungan antara *vendor* beserta stafnya dengan perusahaan klien lebih banyak terjadi pada awal implementasi sistem. Pada saat sistem sudah berjalan dan *software* sudah dapat digunakan dengan lancar, maka perusahaan klien diberikan *source code* program. Tingkat pelatihan yang dilakukan sampai pada perubahan *source code* program sangat dimungkinkan, dan tidak terbatas pada manajer atau staf bagian tertentu. Hal ini menyebabkan perusahaan yang menggunakan *software* K-System bisa memperbaiki, dan menambah sendiri modul sesuai dengan kebutuhan tanpa harus tergantung pada vendor. Penelitian ini mungkin akan memberikan hasil berbeda jika respondennya adalah *user* yang menggunakan *software* akuntansi, yang mana mereka tidak bisa memperbaiki sendiri atau menambah modul sendiri. Apabila hal ini terjadi, maka perusahaan sangat tergantung pada *software developer* dan tingkat pelayanan yang diberikan oleh staf dari *software developer* bisa sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pemakainya.

4.3.7. Pengaruh Tingkat Pengetahuan dan Keterlibatan Pemakai *Software* (*User Knowledge and Involvement*) Terhadap Kepuasan Pemakainya

Hasil pengujian hipotesis di atas menunjukkan variabel tingkat pengetahuan dan keterlibatan pemakai *software* akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Bailey dan Pearson (1983), Ives, Olson, dan Baroudi (1983), Baroudi dan Orlikowski (1988). Ives, Olson, dan Baroudi menemukan bahwa selain kualitas produk dari sistem informasi, ada faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pemakai informasi, yaitu tingkat pengetahuan dan keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Faktor ini merupakan perluasan dari dimensi kepuasan sistem informasi yang sebelumnya hanya menitikberatkan pada kualitas produk informasi. Ives, Olson, dan Baroudi menemukan bahwa tingkat pengetahuan dan keterlibatan pemakai turut mempengaruhi kepuasan pemakai sistem informasi.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa semakin besar keterlibatan pemakai dalam pengembangan *software* akuntansi, semakin banyak pelatihan yang disediakan oleh *vendor* (*software developer*), maka kepuasan pemakai semakin tinggi. Dengan melibatkan orang-orang yang berkompeten dalam pengembangan sistem informasi berbasis komputer, maka tingkat keberhasilan implementasi sistem informasi tersebut semakin besar, sehingga tingkat kepuasan pemakai terhadap *software* tersebut juga meningkat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemakai *software* akuntansi tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas dari *software* tersebut, namun juga dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan dan keterlibatan pemakai dalam pengembangan *software* akuntansi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan-keterbatasan yang ada, dan implikasinya terhadap pihak-pihak yang terkait.

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel isi, akurasi, format, kemudahan pemakaian *software*, ketepatan waktu laporan, sikap staf dan pelayanannya, serta pengetahuan dan keterlibatan pemakai *software* terhadap kepuasan pemakai *software* akuntansi. Berdasarkan hasil analisis regresi, dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel isi, akurasi, format, kemudahan pemakaian *software*, ketepatan waktu laporan, sikap staf pengembang *software* dan pelayanannya, serta pengetahuan dan keterlibatan pemakai *software*, secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pemakai *software* akuntansi K-System.
2. Isi (*content*) dari informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.
3. Akurasi (*accuracy*) dari informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.
4. Format (*format*) dari informasi atau laporan yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.
5. Kemudahan pemakaian (*ease of use*) dari *software* akuntansi K-System tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.
6. Ketepatan waktu (*timeliness*) dari informasi atau laporan yang dihasilkan oleh *software* akuntansi K-System tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.

7. Sikap dari staf pengembang *software* akuntansi K-System dan jasa yang diberikannya (*software developer staff and services*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.
8. Tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pemakai *software* akuntansi K-System (*user knowledge and involvement*) berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.

5.2. Keterbatasan

Beberapa keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Rendahnya *response rate* dan banyaknya jawaban responden yang sama menyebabkan kesulitan dalam memastikan apakah populasi sudah cukup terwakili, dan mengakibatkan data penelitian tidak bebas dari gejala heteroskedastisitas.
2. Penelitian ini tidak memisahkan antara posisi manajer dan staf akuntansi dalam analisis regresinya. Hal ini disebabkan karena kecilnya jumlah sampel dan persentase yang tidak merata antara responden yang memiliki posisi sebagai manajer dan staf akuntansi.

5.3. Implikasi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi praktisi atau konsultan sistem informasi untuk lebih memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai *software* akuntansi, terutama faktor-faktor yang dalam penelitian ini secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai *software* akuntansi yaitu variabel isi, akurasi, serta pengetahuan dan keterlibatan pemakai.

5.4. Saran

Penelitian ini diharapkan bisa dilanjutkan oleh peneliti mendatang dengan mencoba untuk menggunakan sampel dari perusahaan-perusahaan yang memakai *software* akuntansi yang tidak sama, dan respondennya tidak hanya terbatas pada *user* yang bekerja pada bagian akuntansi. Hal ini mungkin bisa menyebabkan hasil yang berbeda dari penelitian ini. Selain itu diharapkan dalam penelitian mendatang, sampel yang digunakan bisa lebih besar sehingga bisa memberikan kemampuan prediksi yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bailey, J.E., and S.W. Pearson. 1983. "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction". *Management Science*. 29 (May). pp. 519-529.
- Baroudi, J.J., and W.J. Orlikowski. 1988. "A Short-form Measure of User Information Satisfaction: A Psychometric Evaluation and Notes on use". *Journal of MIS*. 4. Spring. pp. 44-59.
- Bearden, W.O. and J.E. Teel. 1983. "Selected determinants of consumer satisfaction and complaint report," *Journal of Marketing Research*. 20. pp. 21-28.
- Davis, F. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". *MIS Quarterly*. 13 (September). pp. 319-340.
- DeLone, W.H., and E.R. McLean. 1992. "Information Systems Success: The Quest for The Dependent Variable". *Information Systems Research*. 3 (March). pp. 60-95.
- Doll, W.J., and G. Torkzadeh. 1988. "The Measurement of End-User Computing Satisfaction". *MIS Quarterly*. 12 (June). pp. 259-274.
- Gallagher, C.A. "Perceptions of the value of a management information system." *Academy of Management Journal*. March 1974. 17:1, pp. 46 - 55.
- Galletta, D.F., and A.L. Lederer. 1989. "Some Cautions of The Measurement of User Information Satisfaction". *Decision Sciences*. Summer. pp. 419-438.

- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Dua. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grover, V., Jeong, S.R., Kettinger, W.J., and Teng, J.T.C. 1995. "The Implementation of Business Process Reengineering". *Journal of Management Information Systems*. 12:1. Summer. pp. 109-144.
- Hair, Joseph F. Jr., Anderson, Rolph E., Tatham, Ronald L., Black, William C. 1998. *Multivariate Data Analysis*. Fifth Edition. Prentice Hall International.
- Husein, Muhammad F., dan Amin Wibowo. 2000. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta. UPP AMP YKPN.
- Ives, B., M.H. Olson, and J.J. Baroudi. 1983. "The Measurement of User Information Satisfaction". *Communications of the ACM*. 26. October. pp. 785-793.
- Jenkins, A. M. and J. A. Ricketts. "Development of an instrument to measure user information satisfaction with management information systems". *Unpublished Working Paper, Bloomington: Indiana University*. November. 1979.
- Kim, K.K. 1989. "User Satisfaction: A Synthesis of Three Different Perspectives". *The Journal of Information Systems*. 4. Fall. pp. 1-12.
- Limantara, Feny. 2003. *Kualitas Jasa Sistem Informasi dan Kepuasan Para Pengguna Sistem Informasi*. Skripsi Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Miller, J.A. 1977. "Studying satisfaction, modifying models, eliciting expectations, posing problems, and making meaningful measurements". In Hunt H.K. (ed.), *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*, Cambridge, MA: Marketing Science Institute. pp. 72 - 91.
- Miller, J. and B. A. Doyle. 1987. "Measuring the Effectiveness of Computer-Based Information Systems in the Financial Services Sector". *MIS Quarterly*. 11:1. pp. 106-124.
- Montazemi, A.R., Cameron, D.A., and Gupta, K.M. 1996. "An Empirical Study of Factors Affecting Software Package Selection". *Journal of Management Information Systems*. 13:1. Summer. pp. 89-105.
- Pitt, L.F., Watson, R.T. and Kavan, C.B. 1995. "Service Quality: A Measure Of Information Effectiveness". *MIS Quarterly*. 19:2. pp. 179 - 187.
- Rao, Purba. 1996. "Measuring Consumer Perceptions Through Factor Analysis". *The Asian Manager*. Vol.15. pp. 125-130
- Rasch, R.H. and Toshi, H.L. 1992. "Factors Affecting Software Developer's Performance: An Integrated Approach". *MIS Quarterly*. 16:3. September. pp. 395-413.

Romney, Marshall B. Romney, and Paul John Steinbart. 2000. *Accounting Information Systems*. Eighth Edition. Prentice-Hall.

Seddon, P.B. & S.K. Yip. 1992. "An empirical evaluation of user information satisfaction UIS, measures for use with general ledger accounting software". *Journal of Information Systems*. pp. 75-92.

Wilkinson, J.W. 1991. *Accounting Information System*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Yi, Y. 1990. "A Critical Review Of Consumer Satisfaction". *Review of Marketing*. 4. pp.68-123.

