

**AMBIGUITAS PERAN SEBAGAI VARIABEL  
MODERATOR TERHADAP HUBUNGAN  
ANTARA KUALITAS SISTEM INFORMASI  
DAN KEPUASAN PENGGUNA AKHIR  
SOFTWARE AKUNTANSI PADA DPKAD KOTA  
SEMARANG**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi  
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:  
**GOMAR WIRAHUTAMA**  
**NIM. C2C606058**

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
**SEMARANG**  
**2011**

## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Penyusun : Gomar Wirahutama  
Nomor Induk Mahasiswa : C2C606058  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

Judul Skripsi : **AMBIGUITAS PERAN SEBAGAI  
VARIABEL MODERATOR TERHADAP  
HUBUNGAN ANTARA KUALITAS  
SISTEM INFORMASI DAN KEPUASAN  
PENGGUNA AKHIR SOFTWARE  
AKUNTANSI PADA DPKAD KOTA  
SEMARANG**

Dosen Pembimbing : Drs. Agustinus Santosa Adiwibowo, M.si, Akt

Semarang, 13 Agustus 2011

Dosen Pembimbing,

(Drs. Agustinus Santosa Adiwibowo, M.Si, Akt)

NIP. 19581010 198603 1005

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertandatangan di bawah ini saya, Gomar Wirahutama, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : Ambiguitas Peran Sebagai Variabel Moderator Terhadap Hubungan Antara Kualitas Sistem Informasi Dan Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi Pada DPKAD Kota Semarang, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyetakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya ini. Bia kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 13 Agustus 2011  
Yang membuat pernyataan

Gomar Wirahutama  
NIM : C2C 606058

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Setiap melewati garis start kita tidak tahu rintangan yang ada  
di depan dan harus melewati garis akhir.....*

*PANTANG MUNDUR.....!!!!!!!*

*Skripsi ini aku persembahkan untuk  
Orang tua dan adikku tercinta, teman dekatku, serta  
sahabat-sahabat terbaikku  
yang selalu ada disaat aku senang dan sedih*

## *ABSTRACT*

*This study aims to examine the effect of the quality of the user satisfaction of information systems with variable moderating role ambiguity. The population in this study were 237 permanent employees staff the Office of Finance and Asset Management Areas (DPKAD) Semarang.*

*The sample of respondents drawn using random sampling method, so the number of samples obtained from the calculation formula of determining the number of samples by 71 respondents. Primary data collection method used is questionnaire method. Of the 134 questionnaires distributed there are 71 questionnaires that can be used.*

*Analytical techniques used in this test is a simple regression and regression interactions. Based on the result of data analysis concluded that the interaction of quality information systems positively affect user satisfaction. In addition, role ambiguity affect the interaction between the quality of the system with user satisfaction.*

*Key words : Quality Information Systems, User Satisfaction, Role Ambiguity.*

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna dengan variabel moderaing ambiguitas peran. Populasi dalam penelitian ini adalah 237 karyawan tetap pegawai Dinas Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (DPKAD) kota Semarang. Sampel responden diambil dengan menggunakan metode *random sampling*, sehingga jumlah sampel yang didapat dari perhitungan rumus penentuan jumlah sampel sebesar 71 responden.

Metode pengambilan data primer yang digunakan adalah metode kuesioner. Dari 134 kuesioner yang disebar ada 71 kuesioner yang bisa digunakan. Teknik analisis yang digunakan dalam pengujian ini adalah regresi sederhana dan regresi interaksi.

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa interaksi kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna berpengaruh positif. Selain itu juga ambiguitas peran berpengaruh terhadap interaksi antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna.

Kata kunci : Kualitas Sistem Informasi, Kepuasan Pengguna, Ambiguitas Peran.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis saya panjatkan atas Tuhan Yang Maha Esa karena hanya perkenan-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“AMBIGUITAS PERAN SEBAGAI VARIABEL MODERATOR TERHADAP HUBUNGAN ANTARA PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DENGAN KEPUASAN PENGGUNA AKHIR SOFTWARE AKUNTANSI Pada DPKAD Kota Semarang”** . Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.

Penetapan misi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro sebagai fakultas berbasis riset menjadikan semua pihak harus bekerja sama untuk mewujudkan misi tersebut, sehingga mutu pendidikan yang diharapkan bisa tercapai. Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah mendapat banyak dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. Mohamad Nasir, Msi. Akt. Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang sekaligus dosen wali jurusan Akuntansi Reguler II kelas B angkatan 2006.

2. Bapak Drs. Agustinus Santosa Adiwibowo, M.si. Akt Selaku Dosen pembimbing yang banyak memberikan bimbingan, waktu, dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
4. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang yang telah membimbing dan membantu kelancaran selama kuliah.
5. Mama dan Papa tercinta, atas dorongan, kasih sayang, saran, dan doa yang tak pernah putus, karena Mama dan Papa, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat.
6. Sahabat-sahabatku: Team HnW Tuning Wildracer Semarang, Random Comunity Semarang, Toyota Landcruiser Semarang, Semarang Jeep Comunity yang membantu dan mengajarkan Penulis serta terima kasih untuk hiburanya di jelajah alam ketika penulis merasa stres.
7. Teman-teman Akt'06 : Agus Budi (terima kasih atas tempat kos buat transit), Bakoh, Rinur, Bintang, Ilham, Arif (Blankwear), Henda, Bowo (kasino), dan teman teman lainnya yang tidak disebutkan. Teman-Teman KKN Patemon : Nia, Nina, Arya, Agus, Sasmia, Toza.

Teriring harapan agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Semarang, 13 Agustus 2011  
Penulis,

Gomar Wirahutama

## DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	8
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Model Keperilakuan .....	8

2.1.2	Kualitas Sistem Informasi .....	9
2.1.3	Sistem Informasi Keuangan .....	13
2.1.4	Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) .....	14
2.1.5	Ambiguitas Peran .....	16
2.1.6	Penelitian Terdahulu .....	19
2.2	Kerangka Pemikiran .....	21
2.3	Pengembangan Hipotesis .....	22
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	24
3.2	Definisi Operasional .....	24
3.3	Populasi dan Sampel .....	26
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	27
3.5	Metode Analisis Data .....	28
3.5.1	Uji Validitas .....	28
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	29
3.5.3	Uji Asumsi Klasik .....	29
3.5.3.1	Uji Normalitas .....	29
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas .....	30
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	31
3.5.4	MRA ( <i>Moderating Regression Analysis</i> ) .....	31
3.5.5	Uji Hipotesis .....	32
3.5.5.1	Uji Regresi Simultan ( F Test ) .....	33
3.5.5.2	Uji Regresi Parsial ( Uji T ) .....	34

3.5.5.3 Koefisien Determinasi .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Deskripsi Responden Penelitian .....	36
4.2 Analisis Data .....	39
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	42
4.3.1 Uji Normalitas .....	42
4.3.2 Uji Multikolinearitas .....	44
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	45
4.4 Pengujian Hipotesis .....	47
4.4.1 Koefisien Determinasi .....	47
4.4.2 Uji Sigifikan Simultan .....	48
4.5 Analisis Regresi Model I .....	49
4.6 Analisis Regresi Interaksi .....	51
4.6 Pembahasan .....	53
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan .....	54
5.2 Keterbatasan .....	55
5.3 Saran Penelitian .....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 4.1 Kelompok Umur Responden .....	36
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	37
Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan .....	37
Tabel 4.4 Masa Kerja .....	38
Tabel 4.5 Diskripsi Variabel .....	39
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas .....	40
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	41
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	45
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi .....	47
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Uji Signifikan Simultan .....	48
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Regresi Model I .....	49
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Regresi Model II .....	50

## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	21
Gambar 4.1 Grafik Normal Plot .....	43
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	46

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A Kuesioner

Lampiran B Surat Bukti Penelitian

Lampiran C Tabulasi Kuesioner

Lampiran D Uji Validitas

Lampiran E Uji Reliabilitas

Lampiran F Uji Regresi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kemampuan untuk mengelola informasi secara efektif di dalam perusahaan sangat penting karena dapat menjadi dasar untuk memperoleh keunggulan kompetitif. Informasi jika dikelola dengan baik dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Penerapan teknologi informasi (TI) untuk mendukung kegiatan operasional suatu organisasi baik dalam skala kecil maupun besar, berkembang menjadi kebutuhan dasar dalam menghadapi era global. Organisasi harus mampu mendesain dan mengembangkan sistem informasi yang berkualitas untuk menunjang kinerja. Guimares *et al.* (2003) menyatakan bahwa bisnis mempunyai ketergantungan yang tinggi terhadap sistem informasi yang dikembangkan. Dalam lingkup sistem informasi, kebutuhan pengguna terhadap sistem informasi harus dapat dideteksi dengan baik oleh perancang sistem supaya sistem yang akan diterapkan dalam suatu organisasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang bersangkutan (Taniel dan Manao 1999:3). Pemenuhan kebutuhan pengguna tersebut nantinya akan dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna dan memotivasi mereka untuk melakukan pekerjaan secara lebih baik. Dengan perkembangan teknologi yang mampu memberikan pengaruh yang besar di berbagai aspek kehidupan, baik itu disekitar tempat tinggal, perguruan tinggi, dunia bisnis

maupun di perkantoran. Para pengguna berharap departemen sistem informasi membantu mereka dalam berbagai hal, misalnya: pemilihan *hardware* dan *software*, instalasi sistem, pemecahan permasalahan, sambungan ke LAN, pengembangan sistem, dan pelatihan. Perluasan tanggungjawab ini terlihat dari tersedianya berbagai bentuk fasilitas seperti pusat informasi dan bantuan. Dengan kata lain suatu departemen sistem informasi yang sukses haruslah efektif bagi pengguna dan organisasinya. Dengan demikian mampu memberikan kepuasan kepada para pengguna jasanya (Mulyadi 1999:121).

Guimaraes *et al.* (2003) menyatakan bahwa keberhasilan sistem mempunyai tiga komponen (tolak ukur), yaitu kualitas sistem, manfaat sistem dan kepuasan pengguna. Selain itu, sistem informasi yang berbasis komputer saat ini memainkan peranan penting dalam mendukung pengambilan keputusan. Galletta dan Lederer (1989:419-420) juga menambahkan bahwa ukuran keberhasilan suatu sistem informasi terbagi dalam dua kategori umum, yaitu: ekonomi dan personal. Hasil ekonomi yang dimaksudkan berupa adanya peningkatan keuntungan atau *profit* dalam suatu perusahaan. Sedangkan hasil personal tidak berhubungan langsung dengan perubahan *profit*, melainkan mengarah pada kepuasan para penggunanya dan penggunaan dari sistem informasi itu sendiri. Pendapat ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi terkait dengan pengguna ditentukan oleh sampai sejauh mana partisipasi yang ada dapat menyebabkan kepuasan pengguna. Disini tentunya informasi yang harus disediakan haruslah merupakan suatu sistem informasi yang tepat dan terbaru

sehingga keputusan yang diambil tepat dan dapat dikerjakan sesuai dengan tanggungjawab setiap karyawan. *Job description* yang tidak jelas, perintah-perintah yang tidak lengkap dari atasan, dan tidak adanya pengalaman memberikan kontribusi terhadap ambiguitas peran. Ambiguitas peran menurut Luthans (2001:473) terjadi ketika individu tidak memperoleh kejelasan mengenai tugas-tugas dari pekerjaannya atau lebih umum dikatakan “tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan“. Ambiguitas peran sering tidak disukai dan cukup mengakibatkan tekanan bagi banyak orang akan tetapi hal ini seringkali pula tidak dapat dihindari.

Delone and Mclean (1992) mengajukan suatu model kesuksesan sistem informasi yang terdiri dari 6 kategori yaitu: kualitas Sistem, kualitas informasi, kegunaan, kepuasan pemakai, pengaruh pribadi, dan pengaruh organisasi. Dalam penelitian ini akan memakai pengaruh antara kualitas sistem informasi akuntansi yang dihasilkan dengan kepuasan penggunanya dengan menambahkan variabel moderating ambiguitas peran. Kualitas informasi tersebut berkaitan dengan karakteristik informasi sedemikian rupa sehingga *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut dapat bermanfaat bagi penggunanya. Hal tersebut mengakibatkan kualitas sistem informasi tersebut mempunyai dampak terhadap kepuasan pengguna, adapun pengaruh yang tidak langsung diakibatkan oleh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna yaitu ambiguitas peran. Ambiguitas peran ini sebagai moderator antara pengaruh tersebut. Untuk itu diharapkan dengan adanya pengukuran keefektifan sistem informasi ini dapat menjadi bahan

pertimbangan bagi para programmer sistem informasi untuk mendesain sistem informasi bagi perusahaannya, dan dapat menganalisis seberapa jauh peranan sistem untuk membantu mencapai tujuan perusahaan. Kita tidak ingin penerapan sistem informasi yang membutuhkan biaya yang sangat mahal ini tidak memberikan dampak yang positif terhadap perusahaan, ataupun pemanfaatannya tidak dilakukan secara maksimal. Sistem yang berkualitas akan mendorong keberhasilan sistem, pengaruh lainnya adalah adanya peningkatan kinerja secara keseluruhan, baik menyangkut karyawan, pimpinan, pemilik, maupun organisasi itu sendiri. Dalam hal inilah suatu sistem dikatakan berjalan secara efektif, karena dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan berbagai konstituen yang ada dalam organisasi, baik secara individual maupun secara kelompok.

Hal ini juga perlu diterapkan oleh institusi pemerintahan, terutama di dinas pengelolaan keuangan dan aset daerah (DPKAD) ini yang memiliki posisi penting dalam mengatur uang rakyat untuk merencanakan pembangunan. Dengan kata lain keputusan yang dibuat oleh badan ini sangat mempengaruhi bagi banyak orang. Oleh karena itu sangatlah penting untuk mengkaji penerapan sistem informasi didalam dinas keuangan daerah tersebut. Berdasarkan uraian di atas, maka judul dalam penelitian ini adalah : "Ambiguitas Peran Sebagai Variabel moderator Terhadap Hubungan Antara Kualitas Sistem Informasi Dan Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi Pada DPKAD Kota Semarang".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pengaruh dari pemakaian teknologi informasi ini berdampak pada organisasi dan juga individual, seperti pada struktur, desain organisasi, dan juga pada kepuasan kerja pada setiap karyawan. Sehingga untuk mendapatkan manfaat dari sebuah sistem informasi dapat dijelaskan melalui kualitas sistem informasi yang dihasilkan dan kepuasan kerja yang dirasakan dari pengguna sistem informasi. Pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut yaitu:

Bagaimanakah pengaruh dari kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dengan ambiguitas peran pada dinas pengelolaan keuangan dan aset daerah kota Semarang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui pengaruh dari kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna pada dinas pengelolaan keuangan dan aset daerah Kota Semarang.
- b. Mengetahui pengaruh dari ambiguitas peran terhadap hubungan antara kualitas sistem informasi dengan kepuasan pengguna pada dinas pengelolaan keuangan dan aset daerah Kota Semarang.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dalam penelitian ini adalah:

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi umpan balik untuk meningkatkan pelayanan bagi bagian sistem informasi dan pemeliharaan sistem informasi yang bersangkutan.
- b. Diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan yang bermanfaat bagi masyarakat yang ingin mencari tahu tentang sistem informasi.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan peneliti mengenai sistem informasi akuntansi dan memberikan gambaran yang lebih jelas dan lebih nyata mengenai penerapan di lapangan, khususnya di instansi tempat peneliti mengadakan penelitian.

Informasi kepada karyawan staf sistem informasi mengenai pentingnya memberikan pelayanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga dapat memotivasi pengguna tersebut untuk mempunyai kualitas kerja yang baik

#### **1.5 Sistematika Penulisan Penelitian**

Skripsi ini disusun atas 5 (lima) bab agar mempunyai suatu susunan yang sistematis, dapat memudahkan untuk mengetahui dan memahami hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lain sebagai suatu rangkaian yang konsisten.

Adapun sistematika yang dimaksud adalah:

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang pendahuluan yang menguraikan latar belakang ditulisnya karya ilmiah ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan landasan teori yang mendasari tiap-tiap variabel, ringkasan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang sejenis, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang deskripsi dan definisi operasional variabel – variabel penelitian, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

## **BAB IV : PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, interpretasi hasil dan argumentasi terhadap hasil penelitian.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data penelitian. Selain itu, dalam bab ini juga berisi saran – saran bagi penelitian lainnya.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu**

##### **2.1.1 Model Keperilakuan Dalam Penggunaan Teknologi Sistem Informasi**

Keperilakuan merupakan tanggapan atau reaksi individu terhadap rangsangan atau lingkungan. Tanggapan atau reaksi individu dapat bersifat mendukung atau menentang rangsangan tersebut. Apabila rangsangan diberikan terus menerus, maka individu secara perlahan maupun cepat akan beradaptasi dengan rangsangan tersebut. Teknologi didefinisikan sebagai alat yang digunakan oleh individu untuk membantu menyelesaikan tugas – tugas mereka (Goodhue, 1995). Alat tersebut dapat berupa perangkat lunak maupun perangkat keras. Sistem Informasi (SI) merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi (Laudon and Laudon, 2000). Dengan kata lain, Teknologi Sistem Informasi (TSI) merupakan alat yang terdiri dari seperangkat komponen yang terkait dengan informasi dalam rangka mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Keperilakuan dalam penggunaan TSI merupakan tanggapan atau reaksi individu terhadap seperangkat komponen yang terkait dengan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Aspek keperilakuan dalam implementasi teknologi

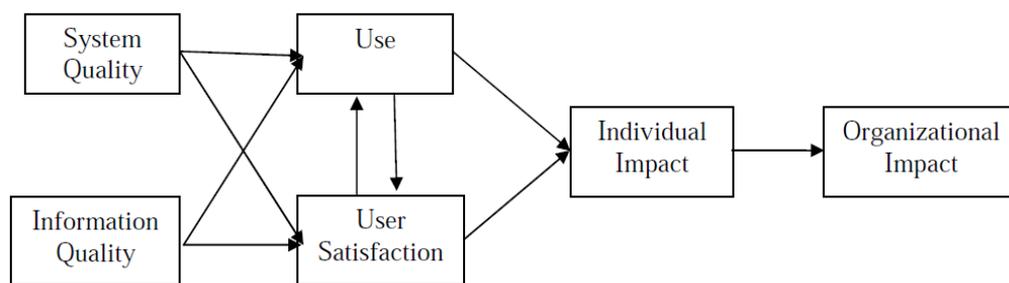
informasi juga berkaitan dengan penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi yang diterapkan. Teori penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi informasi disebut *Technology Acceptance Model* (TAM). Beberapa model telah dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor diterimanya penggunaan teknologi informasi.

*Technology Acceptance Model* (TAM) awalnya dikembangkan Davis (1989) yang merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi karena model ini lebih sederhana dan mudah diterapkan. *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan Davis (1989) lebih spesifik pada *Theory of Reasoned Action* (TRA) dalam menerangkan dan memprediksi perilaku pengguna teknologi informasi. Model tersebut kemudian digunakan untuk menjelaskan adopsi teknologi pada penggunaan *software*. Menurut Davis (1989), *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan sistem, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri. Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa kedua variabel *Technology Acceptance Model* (TAM) tersebut dapat menjelaskan aspek

keperilakuan pengguna bahwa alasan pengguna dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi informasi menyebabkan tindakan pengguna tersebut dapat menerima penggunaan teknologi informasi.

**Gambar 2.1**

*Technology Acceptance Model (TAM) menurut DeLone dan McLean (1992)*



Sumber: DeLone dan McLean (1992)

### **2.1.2 Kualitas Sistem Informasi**

Kualitas sistem dapat diartikan bahwa karakteristik kualitas yang diinginkan pengguna dari sistem informasi itu sendiri. Menurut Shannon dan Weaver dalam DeLone dan McLean (2003), asumsi dasar model multidimensional kesuksesan sistem informasi dapat dijelaskan dalam tiga level yang berbeda yaitu tingkat teknis, semantik, dan keefektifan sistem. Tingkat teknis dari komunikasi sebagai keakuratan dan keefisienan sistem komunikasi yang menghasilkan suatu informasi. Tingkat semantik merupakan kesuksesan informasi dalam menyampaikan maksud atau arti yang diharapkan. Tingkat keefektifan merupakan efek informasi pada penerima.

Dalam model kesuksesan DeLone dan McLean, kualitas sistem mengukur kesuksesan teknis, kualitas informasi mengukur kesuksesan semantik, dan penggunaan sistem, kepuasan pengguna, *individual impact* dan *organizational impact* mengukur kesuksesan keefektifan.

DeLone dan McLean (1992) dalam Livari (2005) mengasumsikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi, secara individual dan bersama-sama, mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya. Kualitas sistem informasi dan kualitas informasi dalam penelitian ini dilihat dari sudut pandang persepsi pengguna (*user*). Penggunaan dan kepuasan pengguna menjadi timbal balik saling terkait, dan dianggap langsung memiliki dampak individu, yang kemudian dampak individu ini mempengaruhi organisasi. Dengan kata lain, sistem informasi yang berkualitas yang memenuhi keandalan akan dapat memuaskan pengguna sistem informasi dan mengoptimalkan kinerja pengguna dan organisasinya sehingga perilaku pengguna akan mendukung teknologi tersebut. Kualitas sistem memerlukan indikator untuk mengukur seberapa besar kualitas dari sistem informasi. Indikator kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut.

### **1. *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan)**

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Davis (1989) mengungkapkan kemudahan yang dipersepsikan adalah tingkatan dimana

seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha (*free of effort*). Bebas dari usaha yang dimaksudkan adalah saat seseorang menggunakan sistem, ia hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem tersebut karena sistem tersebut sederhana, tidak rumit, dan mudah dipahami, sudah dikenal (*familiar*). Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual. Pengguna sistem informasi mempercayai bahwa sistem informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

## **2. *Response Time* (Kecepatan Akses)**

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika akses sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

## **3. *Reliability* (Keandalan Sistem)**

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini

adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi yang melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

#### **4. *Flexibility* (fleksibilitas)**

Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

#### **5. *Security* (keamanan)**

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem informasi sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas (Ratih, 2009). Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem informasi.

### **2.1.3 Sistem Informasi Keuangan**

Sistem informasi keuangan (SIMKEU) ini dirancang untuk menyediakan informasi yang berhubungan dengan arus uang untuk mendukung kegiatan-kegiatan manajer di fungsi keuangan. Output informasi yang dihasilkan oleh SIMKEU ini dikelompokkan menjadi tujuh macam, yaitu:

#### **1. Informasi prakiraan keuangan**

Merupakan informasi tentang neraca, laba rugi, dan aliran kas untuk beberapa tahun kedepan.

#### **2. Informasi modal kerja**

Menyangkut informasi tentang kebutuhan modal jangka pendek yang dibutuhkan perusahaan untuk kegiatan operasional sehari-hari. Informasi ini berkaitan dengan kas, surat-surat berharga jangka pendek, piutang dagang dan hutang.

#### **3. Informasi investasi**

Informasi ini berisi tentang kegiatan investasi keuangan yang dilakukan perusahaan. Informasi-informasi ini misalnya adalah informasi tentang pasar modal, informasi tentang pasar uang, informasi portofolio yang dilakukan perusahaan.

#### **4. Informasi budget modal**

Digunakan untuk menganalisis dan merencanakan budget modal. Ini merupakan investasi di aktiva tetap berupa pembelian mesin baru pengembangan pabrik dan lainnya.

## **5. Informasi pendanaan**

Merupakan informasi tentang pendanaan jangka pendek dan jangka panjang. Informasi-informasi ini digunakan untuk analisis dana, analisis biaya modal, analisis struktur modal yang optimal.

## **6. Anggaran keuangan**

Terdiri dari informasi-informasi pajak dan informasi yang digunakan untuk analisis varian, untuk pertanggungjawaban dari pusat pertanggungjawaban seperti *profit center*, *investment center*, *cost center*.

### **2.1.4 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Menurut Seddon dan Kiew (1994), kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. *User satisfaction* dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan aktual.

Menurut Seddon dan Kiew (1994), kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana

perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Tiap pengguna mempunyai seperangkat manfaat yang diharapkan atau aspirasi untuk sistem informasi. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan perluasan dimana sistem dapat memenuhi atau gagal memenuhi aspirasi, pengguna mungkin lebih atau kurang puas. Menurut Livari (2005), sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari. Kepuasan pengguna ini berhubungan dengan kesuksesan kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Keduanya diasumsikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Kegagalan suatu sistem informasi mungkin karena ketidakmampuan suatu SI memenuhi harapan pemakai.

Jika pengguna sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan puas menggunakan sistem tersebut. Kepuasan pengguna sistem ini juga dapat berpengaruh terhadap *individual impact*. Jika pengguna sering memakai sistem informasi maka semakin banyak tingkat pembelajaran (*degree of learning*) yang didapat dari sistem informasi (Mc Gill *et al.* dalam Dody dan

Zulaikha, 2007) . Menurut Dody dan Zulaikha (2007), peningkatan derajat pembelajaran ini merupakan salah satu indikator bahwa terdapat pengaruh keberadaan sistem terhadap kualitas pengguna (*individual impact*).

Menurut DeLone dan McLean (1992) dalam Livari (2005), *Individual impact* merupakan suatu indikasi bahwa sistem informasi telah memberikan pengguna lebih memahami konteks keputusan, telah memperbaiki keputusan produktivitas, telah menghasilkan perubahan dalam aktivitas pengguna, atau telah mengubah keputusan persepsi mengenai pentingnya atau kegunaan dari sistem informasi. Menurut Dody dan Zulaikha (2007), keberadaan sistem informasi baru akan menjadi stimulus bagi individu dalam organisasi untuk bekerja dengan baik. Dampak individu ini secara kolektif dapat berakibat pada kinerja organisasional (*organizational impact*). Dampak organisasional ini terlihat dari distribusi informasi yang lebih cepat. Jika sistem informasi yang diterapkan baik dari segi kualitas sistem maupun kualitas informasi yang dihasilkan maka dapat menurunkan biaya distribusi informasi melalui penyederhanaan struktur organisasi (Malone dalam Dody dan Zulaikha, 2007). Distribusi informasi yang lebih baik dapat mempermudah dalam proses pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.

### **2.1.5 Ambiguitas Peran**

Ambiguitas peran menurut Luthans (2001:473) terjadi ketika individu tidak memperoleh kejelasan mengenai tugas-tugas dari pekerjaannya atau lebih umum dikatakan "tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan". *Job description*

yang tidak jelas, perintah-perintah yang tidak lengkap dari atasan, dan tidak adanya pengalaman memberikan kontribusi terhadap ambiguitas peran.

Sedangkan Robbins (2001) menyatakan bahwa ambiguitas peran muncul ketika peran yang diharapkan (*role expectation*) tidak secara jelas dimengerti dan seseorang tidak yakin pada apa yang dia lakukan. Menurut Kreitner (2004), "*Role ambiguity is others' expectations are unknown*".

Kemudian Lapopolo (2002) menyebutkan bahwa ambiguitas peran muncul ketika seseorang karyawan merasa bahwa terdapat banyak sekali ketidakpastian dalam aspek-aspek peran atau keanggotaan karyawan tersebut dalam kelompok. Barron dan Greenberg (1990:228) mengatakan bahwa ambiguitas peran dapat terjadi ketika individu mengalami ketidakpastian mengenai beberapa hal yang berhubungan dengan pekerjaannya seperti: mengenai lingkup tanggung jawabnya, apa yang diharapkan darinya, dan bagaimana mengerjakan pekerjaan yang beragam. Ambiguitas peran sering tidak disukai dan cukup mengakibatkan tekanan bagi banyak orang akan tetapi hal ini seringkali pula tidak dapat dihindari. Ambiguitas atau kekaburan peran adalah suatu kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki seseorang dengan yang dibutuhkannya untuk dapat melaksanakan perannya dengan tepat.

Sebagaimana diungkapkan berikut;

*"Role ambiguity is the degree to which clear information is lacking regarding the expectations associated with a role, methods for fulfilling known role expectation, or the consequences of role performance. In other words, role ambiguity is the discrepancy between the amount of information people have and the amount they need in order to perform their role adequately. (Brief et.al dalam Nimran,2004:100)."*

Ambiguitas Peran adalah tingkatan dimana informasi yang kurang jelas tentang harapan terkait dengan peran, metode untuk memenuhi harapan peran, atau konsekuensi kinerja peran. Dengan kata lain, ketidakjelasan peran adalah perbedaan antara jumlah orang dan jumlah informasi yang mereka butuhkan untuk menjalankan peran mereka secara memadai. Seseorang dapat dikatakan berada dalam Ambiguitas Peran apabila ia menunjukkan ciri-ciri antara lain sebagai berikut (Nimran, 2004:101):

- a. Tidak jelas benar apa tujuan peran yang dia mainkan
- b. Tidak jelas kepada siapa ia bertanggung jawab dan siapa yang melapor kepadanya.
- c. Tidak cukup wewenang untuk melaksanakan tanggung jawabnya.
- d. Tidak sepenuhnya mengerti apa yang diharapkan dari padanya
- e. Tidak memahami benar peranan dari pada pekerjaannya dalam rangka mencapai tujuan secara keseluruhan.

Mondy, Sharplin, dan Premeaux (1990:491-492) menyarankan supaya pemegang peran mengetahui 6 (enam) tipe dasar informasi, sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya ambiguitas peran yaitu:

1. Pemegang peran harus tahu apa yang diharapkan oleh orang lain
2. Pemegang peran harus tahu aktivitas yang seharusnya mereka lakukan dan hubungan interpersonal yang harus mereka tunjukkan untuk memenuhi harapan orang lain
3. Pemegang peran harus mengetahui konsekuensi dari pelaksanaan aktivitas atau interaksi dengan orang lain dalam hal tertentu.

4. Pemegang peran harus mengetahui macam-macam tingkah laku atau sikap yang akan diterima baik sebagai imbalan maupun hukuman.
5. Pemegang peran harus menemukan tipe-tipe dari imbalan dan hukuman yang akan diberikan dan mengukur kemungkinan mereka (karyawan) menerimanya. Pemegang peran harus mengetahui tingkah laku atau sikap yang akan memuaskan atau mengecewakan kebutuhan individu.

#### **2.1.6 Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Wijayanto (2007), variabel dalam penelitian ini adalah kualitas sistem informasi, *Perceived Usefulness*, dan kualitas informasi dan kepuasan pengguna akhir software akuntansi. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah pengguna *software* akuntansi di berbagai perusahaan di Indonesia. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dengan mengikuti tahapan yang berlaku dalam SEM menggunakan metode *maximum likelihood estimation* (MLE). Hasil penelitian adalah: (1) Kualitas sistem berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*. (2) Kualitas informasi berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*. (3) kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Aryo Pradikto (2008), variabel dalam penelitian ini adalah kualitas produk informasi, ambiguitas peran (*Role Ambiguity*), konflik peran (*Role Conflict*), kepuasan kerja. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah pegawai Badan Pengelolaan Keuangan

Daerah (BPKD) kota Jogjakarta. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan program AMOS versi 6.0.

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Judul	Penelitian dan Tahun penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi	Istianingsih dan Wijanto (2007)	Kualitas Sistem Informasi, <i>Perceived Usefulness</i> , dan Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi	Kualitas sistem berpengaruh terhadap <i>Perceived Usefulness</i> , kualitas informasi berpengaruh terhadap <i>Perceived Usefulness</i> , kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan <i>Perceived Usefulness</i> berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
2.	Dampak Kualitas Produk Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem informasi keuangan Daerah Kota Jogjakarta	Aryo Pradikto (2008)	Kualitas produk informasi dan kedewiatian, peran konflik, Kepuasan kerja pengguna sistem informasi	Kualitas produk informasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja, peran kedewiatian mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja pengguna sistem informasi, dan kualitas produk informasi mempunyai pengaruh terhadap peran kedewiatian pada organisasi

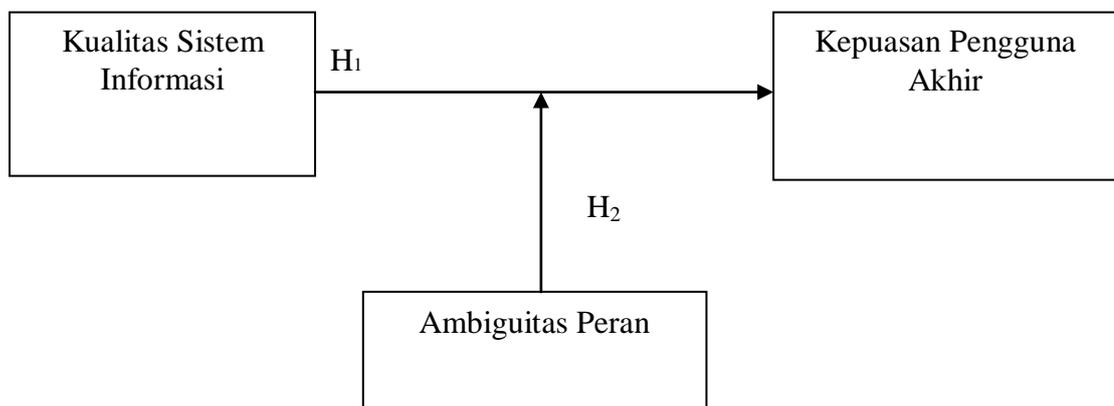
3	Studi empiris dalam mengukur kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> )	Seddon dan Yip (1992)	<i>User satisfaction, information quality, usefulness</i>	Menunjukkan bahwa pengukuran kepuasan pengguna berdasarkan faktor-faktor seperti kualitas sistem informasi, pengetahuan pengguna
4	Studi mengenai kesuksesan sistem informasi	DeLone dan McLean (1992)	<i>Perceived information quality, perceived system quality, user satisfaction</i>	Kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh <i>perceived information quality</i> dan <i>perceived system quality</i> merupakan prediktor signifikan bagi <i>user satisfaction</i>

## 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

Rerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini adalah tentang kualitas sistem informasi (variabel independent) terhadap kepuasan pengguna akhir (variabel dependent) dengan ambiguitas peran (variabel moderating).

**Gambar 2.1**

**Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian**



### **2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.**

Informasi mempunyai peran penting dalam aktivitas perusahaan, tanpa adanya informasi maka aktivitas perusahaan akan terhambat sehingga tujuan perusahaan tidak akan tercapai. Sistem informasi tidak hanya berperan sebagai pengumpul data dan mengolahnya menjadi informasi berupa laporan keuangan saja, tetapi mempunyai peranan penting dalam memberikan informasi kepada bagian manajemen. Dan Informasi juga dibutuhkan oleh manajer untuk mengurangi ketidakpastian dalam hal pengambilan keputusan dan pengendalian di perusahaan. Informasi juga dibutuhkan tidak hanya oleh pihak manajemen sendiri melainkan juga diperlukan oleh pihak di luar perusahaan yang memiliki hubungan atau kepentingan terhadap perkembangan dan keberadaan perusahaan. Kualitas sistem yang dihasilkan akan memberikan kepuasan kepada pengguna apabila sistem yang dihasilkan dapat memberikan kemudahan karyawan dalam bekerja. Kepuasan ini sangat penting dalam lingkungan organisasi, karena angkatan kerja yang puas akan memberikan kinerja yang lebih baik. Oleh karena itu hipotesis yang dapat diambil adalah :

$H_1$  : Interaksi antara kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif

### **2.2.2 Interaksi Antara Kualitas Sistem Informasi Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi Berbasis Komputer**

Yousef (2002), Mendeskripsikan Ambiguitas Peran sebagai situasi dimana individu tidak memiliki arah yang jelas mengenai harapan akan perannya dalam organisasi. Kemudian Lapopolo (2002) menyebutkan bahwa Ambiguitas Peran muncul ketika seseorang karyawan merasa bahwa terdapat banyak sekali ketidakpastian dalam aspek-aspek peran atau keanggotaan karyawan tersebut dalam kelompok. Barron dan Greenberg (1990:228) menyatakan bahwa Ambiguitas Peran dapat terjadi ketika individu mengalami ketidakpastian mengenai beberapa hal yang berhubungan dengan pekerjaannya seperti: mengenai lingkup tanggung jawabnya, apa yang diharapkan darinya, dan bagaimana mengerjakan pekerjaan yang beragam. Ambiguitas sering tidak disukai dan cukup mengakibatkan tekanan bagi banyak orang akan tetapi hal ini seringkali pula tidak dapat dihindari. Masalah yang kerap ditimbulkan yakni mengenai perilaku atau sikap individu terhadap perubahan tersebut, contohnya adalah peranan ambiguitas yaitu ketidakjelasan bagi setiap individu mengenai pekerjaan yang dilakukannya, mereka menjadi bingung dan merasa tidak yakin akan kemampuannya untuk menyelesaikan pekerjaannya tersebut. Oleh karena itu hipotesis yang dapat diambil adalah:

H<sub>2</sub>: Ambiguitas Peran berpengaruh terhadap interaksi antara kualitas sistem informasi dengan kepuasan pengguna.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel**

Variabel dalam penelitian ini meliputi antara lain kualitas sistem informasi, ambiguitas peran, dan kepuasan pengguna sistem informasi. Variabel independen itu sendiri terdiri dari kualitas sistem informasi. Variabel Moderating terdiri dari ambiguitas peran. Sedangkan untuk variabel dependen meliputi kepuasan pengguna.

#### **3.2 Definisi Operasional**

##### **3.2.1 Kualitas Sistem Informasi**

Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Menurut DeLone dan McLean dalam Livari (2005) kualitas sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Indikator yang digunakan meliputi kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kecepatan akses (*response time*), keandalan sistem (*reliability*), fleksibilitas sistem (*flexibility*), dan keamanan sistem (*security*). Persepsi responden terhadap indikator-indikator tersebut diukur dengan skala Likert 1-5.

### **3.2.2 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. *User satisfaction* dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kepuasan sering dipakai sebagai proksi akan kesuksesan sebuah sistem informasi. Variabel ini diukur dengan indikator McGill et al. (2003) yang terdiri atas efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), dan kebanggaan menggunakan sistem (*proudness*). Persepsi responden terhadap kepuasan pemakai diukur dengan skala Likert 1-5.

### **3.2.3 Ambiguitas Peran**

Ambiguitas peran menurut Luthans (2001:473) terjadi ketika individu tidak memperoleh kejelasan mengenai tugas-tugas dari pekerjaannya atau lebih umum dikatakan "tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan". Ambiguitas peran didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi yang dihasilkan sistem informasi untuk dapat mendukung proses kerjanya. Untuk mengetahui ambiguitas peran, responden diminta untuk menjawab 6 poin pertanyaan, pengukuran variable menggunakan skala Likert 1-5.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian adalah 237 karyawan tetap Dinas Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Semarang. Alasan penggunaan *setting* penelitian di Semarang adalah karena penelitian ini ingin mengetahui keefektivan kualitas sistem di wilayah kota Semarang karena penelitian sebelumnya dilakukan di Jogjakarta.

#### 3.3.2 Sampel

Sampel menurut Djarwanto dan Subagyo (1996 : 107) adalah sebagian anggota populasi yang terpilih. Berdasarkan jumlah populasi yang ada maka perhitungan sampel yang dilakukan mengacu pada rumus Slovin sebagai berikut : (Umar, 1999 : 49)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Di mana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian

Diketahui jumlah populasi sebesar 237 karyawan, maka :

$$N = 237$$

$$n = \frac{237}{1 + (237 \times (0,10)^2)}$$

n = 70,32 dibulatkan menjadi 71 orang responden

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling* yaitu metode pengambilan dimana semua individu dalam populasi mendapat peluang yang sama untuk ditugaskan menjadi anggota sampel (Hadi, 2004 : 87). Berdasarkan metode tersebut maka pemilihan sampel yang digunakan adalah karyawan Dinas Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Semarang.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dengan cara memberikan angket pertanyaan tertulis (kuesioner) secara langsung dengan pihak yang terkait dalam penelitian yaitu karyawan Dinas Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Semarang.

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah suatu metode di mana peneliti menyusun daftar pertanyaan secara tertulis yang kemudian dibagikan kepada responden guna memperoleh data yang berhubungan dengan kegiatan penelitian. Kuesioner ini diberikan kepada karyawan Dinas Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Semarang menunggu hasil jawaban atas kuesioner yang diberikan kepada responden sampai selesai, dan memberikan penjelasan kepada responden apabila dibutuhkan.

### 3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis berisi pengujian-pengujian data yang diperoleh dari hasil jawaban responden yang diterima, prosedur analisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 3.5.1 Uji Validitas

Analisis validitas menurut Singarimbun (1995 : 123) digunakan untuk menguji sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengungkapkan ketepatan gejala yang dapat diukur.

Teknik yang digunakan untuk menguji validitas kuesioner adalah dengan mengkorelasikan skor jawaban responden masing-masing item dengan skor totalnya. Perhitungan ini akan dilakukan dengan bantuan program komputer. Untuk menentukan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur, perlu dikonsultasikan dengan tabel *r product moment*. Kriteria penilaian uji validitas, adalah :

- Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (pada taraf signifikan 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
- Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (pada taraf signifikan 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

Menurut Ghozali (2005), uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel.

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Analisis reliabilitas menurut Arikunto (1996 : 168) menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.

Hasil uji reliabilitas dari penelitian ini dilakukan dengan program komputer dari Santoso (2000). Kuesioner dikatakan reliabel apabila :

- $r$  alpha positif dan  $r$  *alpha* > 0,60 maka variabel tersebut dikatakan reliabel.
- $r$  alpha negatif dan  $r$  *alpha* < 0,60 maka variabel tersebut dikatakan tidak reliabel.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *Cronbach Alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Suatu instrumen dikatakan andal (*reliable*) apabila memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2005).

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Langkah awal yang dilakukan untuk melakukan analisis regresi ini adalah menguji asumsi-asumsi yang harus dipenuhi pada regresi linier berganda. Asumsi-asumsi tersebut antara lain :

#### 3.5.3.1 Normalitas

Uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki

distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2005). Uji normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik *normal P-P Plot*. Dasar pengambilan keputusan :

- Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

### **3.5.3.2 Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol (Ghozali, 2005). Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), dengan dasar sebagai berikut :

- 1) Jika nilai *tolerance* mendekati angka 1 dan nilai VIF dibawah 10, maka tidak terjadi masalah multikolinieritas.

- 2) Jika nilai *tolerance* tidak mendekati angka 1 dan nilai VIF diatas 10, maka terjadi masalah multikolinieritas.

### **3.5.3.3 Heteroskedastisitas**

Heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varian konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Konsekuensi adanya heteroskedastisitas dalam model regresi adalah estimator yang diperoleh tidak efisien.

Dalam penelitian ini pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat diagram *scatter plot* dengan dasar analisis sebagai berikut :

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu t, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **3.5.4 MRA (*Moderating Regression Analysis*)**

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan dua jenis analisis regresi. Untuk pengujian hipotesis pertama digunakan uji regresi linier sederhana.

Sedangkan pada pengujian kedua digunakan uji MRA (*Moderating Regression Analysis*), yang modelnya sebagai berikut :

$$\mathbf{KP} = \mathbf{a}_1 + \beta_1 \mathbf{KS} + \mathbf{e}$$

$$\mathbf{KP} = \mathbf{a}_3 + \beta_3 \mathbf{KS} + \beta_4 \mathbf{AP} + \beta_5 \mathbf{KS*AP} + \mathbf{e}$$

Dimana :

KP	=	Kepuasan Pengguna
KS	=	Kualitas Sistem
AP	=	Ambiguitas Peran
KS_AP	=	Interaksi Kualitas Sistem dengan Ambiguitas Peran
a	=	intersep
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$	=	koefisien regresi
e	=	Nilai error estimasi

Untuk menilai ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *goodness of fit* nya (Kuncoro, 2000). Secara statistik *goodness of fit* dapat diukur dari nilai statistik t, nilai statistik F dan nilai koefisien determinasi. Dengan demikian untuk menilai ketepatan fungsi regresi sampel perlu dilakukan uji hipotesis berupa uji t.

### 3.5.5 Uji Hipotesis

Penelitian ini menguji pengaruh simultan dan parsial kualitas aplikasi ambiguitas peran sebagai variabel moderator terhadap hubungan antara kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna akhir software akuntansi pada DPKAD kota Semarang. Oleh karena itu, dalam uji hipotesis ini dilakukan dengan dua pengujian yaitu uji F yang menguji pengaruh secara simultan dan uji t yang menguji pengaruh secara parsial.

### 3.5.5.1 Uji F

Uji F dikenal sebagai *overall significance test*. Tujuan dari uji F ini adalah untuk menguji signifikansi pengaruh dari variabel bebas yakni kualitas sistem informasi terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh variabel moderating yaitu ambiguitas peran secara simultan atau bersama-sama. Pengujian secara simultan menggunakan distribusi F yaitu membandingkan antara F hitung (F rasio) dan F tabel. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan  $H_0$  dan  $H_a$

$$H_0 : b_1 = b_2 = 0$$

Hal ini berarti secara simultan tidak ada pengaruh positif variabel bebas terhadap variabel terikat

$$H_a : b_1 = b_2 \neq 0$$

Hal ini berarti secara simultan terdapat pengaruh positif variabel bebas terhadap variabel terikat

2. Menentukan *level of significance* ( $\alpha$ )

*Level of significance* ( $\alpha$ ) merupakan tingkat toleransi kesalahan pada suatu penelitian. Penelitian ini menggunakan *level of significance* pada  $\alpha = 5\%$ .

3. Kriteria Pengujian

$H_0$  tidak dapat ditolak (diterima) jika F hitung  $<$  F tabel pada  $\alpha = 5\%$ .

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika F hitung  $>$  F tabel pada  $\alpha = 5\%$ .

### 3.5.5.2 Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas yaitu kualitas sistem informasi terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna. Langkah-langkah untuk melakukan uji t adalah sebagai berikut:

1. Menentukan  $H_0$  dan  $H_a$

$$H_0 : b_1 = b_2 = 0$$

Hal ini berarti secara parsial tidak ada pengaruh positif variabel bebas terhadap variabel terikat.

$$H_a : b_1 = b_2 \neq 0$$

Hal ini berarti secara parsial terdapat pengaruh positif variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. Menentukan level of significance ( $\alpha$ )

Penelitian ini menggunakan *level of significance* pada  $\alpha = 5\%$ .

3. Kriteria pengujian

$H_0$  tidak dapat ditolak (diterima) jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  pada  $\alpha = 5\%$ .

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  pada  $\alpha = 5\%$ .

### 3.5.5.3 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol sampai satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel

independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2005).

Hal tersebut diatas dapat dijelaskan sebagai berikut dengan koefisien determinasi terletak antara 0 sampai dengan 1, atau  $0 < R^2 < 1$  yang memiliki arti bahwa:

1. Bila  $R^2$  mendekati nol, berarti variabel independen tidak mampu menjelaskan persentase pengaruhnya terhadap variabel dependen.
2. Bila  $R^2$  mendekati satu, berarti variabel independen mampu menjelaskan persentase pengaruhnya terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini menggunakan *adjusted R square*, karena menurut Ghozali (2005) kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat. Oleh karena itu banyak peneliti yang menganjurkan menggunakan *adjusted R square* pada saat mengevaluasi model regresi. Tidak seperti  $R^2$ , nilai *adjusted R square* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.