

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA  
APLIKASI PELAPORAN KEUANGAN  
PEMERINTAH**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

**AMIN NURSUDI**  
**NIM 12030111150039**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2013**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA  
APLIKASI PELAPORAN KEUANGAN  
PEMERINTAH**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**AMIN NURSUDI**  
**NIM 12030111150039**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
**SEMARANG**  
**2013**

## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Penyusun : Amin Nursudi  
Nomor Induk Mahasiswa : 12030111150039  
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Akuntansi  
Judul Skripsi : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi  
Tingkat Kepuasan Pengguna  
Aplikasi Pelaporan Keuangan Pemerintah

Dosen Pembimbing : Drs. H. Sudarno, M.Si, Ph.D, Akt

Semarang, Juni 2013

Dosen Pembimbing,

Drs. H. Sudarno, M.Si, Ph.D, Akt  
NIP 196505201990011001

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Amin Nursudi  
Nomor Induk Mahasiswa : 12030111150039  
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Akuntansi  
Judul Usulan Penelitian Skripsi : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi  
Tingkat Kepuasan Pengguna  
Aplikasi Pelaporan Keuangan Pemerintah

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal Juli 2013

### Tim Penguji

1. Drs. H. Sudarno, M.Si., Ph.D., Akt (.....)
2. Drs. M. Didik Ardiyanto, M.Si., Akt (.....)
3. Aditya Septiani, S.E., M.Si., Akt (.....)

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Amin Nursudi, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelaporan Keuangan Pemerintah adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan 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 simbol 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 memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila 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, Juli 2013

Yang membuat pernyataan,

Amin Nursudi  
NIM 12030111150039

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah. Aplikasi pelaporan keuangan pemerintah merupakan salah satu perangkat operasional dari Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang diterapkan pada instansi pemerintah pusat. Mengingat peran penting dari aplikasi ini, baik dalam pelaksanaan kewajiban penyusunan dan penyampaian laporan keuangan saat ini maupun dalam proses pengembangannya lebih lanjut untuk implementasi Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN), diperlukan adanya suatu pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah sebagai bentuk evaluasi atas kesuksesan implementasi SIA.

Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang disebar ke seluruh satker di wilayah pembayaran Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Padang. Selanjutnya data digunakan untuk menguji seluruh variabel dalam penelitian dengan metode analisis regresi berganda. Data diolah dengan bantuan program SPSS versi 16.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang digunakan pada model penelitian ini dapat menjelaskan variabilitas tingkat kepuasan pengguna sebesar 83%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia dan pelayanan KPPN berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Di sisi lain, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dukungan manajemen berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Kata kunci : tingkat kepuasan pengguna, aplikasi pelaporan keuangan pemerintah, kualitas sistem, kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia, dukungan manajemen, pelayanan KPPN, pelayanan staf EDP.

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the factors that influence user satisfaction of government financial reporting application. The government financial reporting application is one of the Accounting Information Systems (AIS) operational device that applied in the central government agency. Given the important role of this application, both in the obligation implementation of the preparation and submission of financial statements currently or in the process of further development for the Treasury State Budget System (SPAN) implementation, it is necessary to measure the user satisfaction of the government financial reporting application as a form of evaluation of the AIS implementation success.*

*The data obtained using questionnaires that distributed to all accounting units in the regional payment of Padang Treasury Office (KPPN). Furthermore, the data used to test all variables in the study with multiple regression analysis. The data were processed with SPSS version 16.0.*

*The study results showed that the factors used in this study model can explain the variability of the user satisfaction by 83%. The study results showed that the application quality, information quality, human resources and Treasury Office (KPPN) services had positive effect on user satisfaction. On the other hand, the study results also showed that the management support had positive effect but not significant on user satisfaction.*

*Keywords: user satisfaction, government financial reporting applications, system quality, application quality, information quality, human resources, management support, Treasury Office (KPPN) services, EDP staff services.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelaporan Keuangan Pemerintah”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam penyelesaian studi program sarjana (S1) jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, nasehat dan doa dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. Mohamad Nasir, M.si., Akt, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
2. Bapak Anis Chariri, S.E., M.Com., Ph.D., Akt, selaku Pembantu Dekan I yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Muchamad Syafruddin, M.Si., Akt, selaku Ketua Jurusan Akuntansi yang telah memberikan nasehat dan motivasi selama perkuliahan.
4. Bapak Drs. H. Sudarno, M.Si., Akt., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan nasehat dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Aditya Septiani, S.E., M.Si., Akt, selaku dosen wali kelas kerjasama yang telah memberikan dukungan dan arahan selama penulis menempuh studi.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan bekal ilmu bagi penulis selama menempuh studi.
7. Segenap pimpinan dan staf pegawai Bagian Pengembangan Pegawai Sekretariat Jenderal Perbendaharaan yang telah memberikan bantuan dan kerjasama selama penulis menempuh studi.



8. Segenap pimpinan dan staf pegawai KPPN Padang yang telah memberikan bantuan dan fasilitas dalam penelitian ini.
9. Kedua orang tua, Bapak Sudi Hardjono dan Ibu Sudiarti, kedua adik Purisky dan Ilham, dan keluarga besar di Semarang atas segala dukungan dan doanya.
10. Keluarga besar Bapak Suherman di Medan. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga kesehatan Papi dan Mami disana.
11. Teman-teman PTB DJPB 2011 dan 2012 kelas kerjasama jurusan Akuntansi Universitas Diponegoro, serta teman-teman PTB DJPB 2011 Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, atas segala bantuan dan kerjasamanya selama ini. Kalian semua orang-orang yang hebat.
12. Teman-teman KKN TIM I 2013 Desa Kliris Kec. Boja, atas segala kerjasama dan pengalamannya. Suatu kehormatan bisa menjadi Kordes kalian.
13. Teman-teman Kaskus Tennis Club (KTC) Regional Semarang untuk setiap tetesan keringat di Jatidiri maupun di Pleburan.
14. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
15. *Last but not least*, Mega Suherman, terimakasih untuk setiap rasa dan cerita.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi pengembangan skripsi ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, Juli 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
ABSTRAKSI .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	8
1.4 Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	10
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Teori Kepuasan .....	10
2.1.2 Aplikasi Pelaporan Keuangan Pemerintah .....	14
2.1.3 Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi .....	18
2.1.4 Hubungan Kualitas Aplikasi dan Tingkat Kepuasan Pengguna .....	24

2.1.5 Hubungan Kualitas Informasi dan Tingkat Kepuasan Pengguna .....	26
2.1.6 Hubungan Sumber Daya Manusia dan Tingkat Kepuasan Pengguna .....	28
2.1.7 Hubungan Dukungan Manajemen dan Tingkat Kepuasan Pengguna .....	30
2.1.8 Hubungan Pelayanan KPPN dan Tingkat Kepuasan Pengguna .....	31
2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	32
2.3 Kerangka Pemikiran .....	35
2.4 Hipotesis .....	36
2.4.1 Pengaruh Kualitas Aplikasi terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi .....	37
2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi .....	37
2.4.3 Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi .....	38
2.4.4 Pengaruh Dukungan Manajemen terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi .....	39
2.4.5 Pengaruh Pelayanan KPPN terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi .....	40
BAB III METODE PENELITIAN .....	41
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	41
3.1.1 Variabel Penelitian .....	41
3.1.2 Definisi Operasional .....	41
3.1.2.1 Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi .....	41
3.1.2.2 Kualitas Aplikasi .....	42
3.1.2.3 Kualitas Informasi .....	42
3.1.2.4 Sumber Daya Manusia .....	43
3.1.2.5 Dukungan Manajemen .....	43

3.1.2.6 Pelayanan KPPN .....	43
3.2 Populasi dan Sampel .....	44
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	45
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	45
3.5 Metode Analisis .....	46
3.5.1 Uji Kualitas Data .....	46
3.5.1.1 Uji Validitas .....	46
3.5.1.2 Uji Reliabilitas .....	47
3.5.1.3 Uji Non-Respon Bias .....	47
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	48
3.5.1.1 Uji Normalitas .....	48
3.5.1.2 Uji Multikolonoeritas .....	49
3.5.1.3 Uji Heterokedastisitas .....	49
3.5.3 Uji Kelayakan Model .....	50
3.5.4 Uji Hipotesis .....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	52
4.1 Gambaran Umum Responden .....	52
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia .....	53
4.1.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	54
4.1.4 Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja .....	54
4.2 Uji Kualitas Data .....	55
4.2.1 Uji Validitas .....	55
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	57
4.2.3 Uji Non-Respon Bias .....	58
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	60
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	64
4.4.1 Uji Normalitas .....	64
4.4.2 Uji Multikolonieritas .....	66
4.2.3 Uji Heterokedastisitas .....	67

4.5 Uji Kelayakan Model .....	69
4.6 Uji Hipotesis .....	71
4.7 Pembahasan .....	75
4.7.1 Pengaruh Kualitas Aplikasi terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi .....	75
4.7.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi .....	77
4.7.3 Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi .....	78
4.7.4 Pengaruh Dukungan Manajemen terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi .....	79
4.7.5 Pengaruh Pelayanan KPPN terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi .....	81
BAB V PENUTUP .....	83
5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Keterbatasan dan Saran .....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	86
LAMPIRAN .....	88

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 4.1 Perhitungan Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	53
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia .....	54
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	54
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja .....	55
Tabel 4.6 Uji Validitas .....	56
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4.8 Uji Non-Respon Bias .....	59
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	60
Tabel 4.10 Uji Multikolonieritas .....	66
Tabel 4.11 Uji Glejser .....	69
Tabel 4.12 Uji Regresi .....	70
Tabel 4.13 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis .....	75

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1    Prosedur Operasional Aplikasi .....	16
Gambar 2.2    Kerangka Pemikiran Penelitian .....	36
Grafik 4.1     Histogram .....	65
Grafik 4.2 <i>Normal P-Plot of Regression Standardized Residuals</i> .....	65
Grafik 4.3 <i>Scatterplot</i> .....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN A KUESIONER
- LAMPIRAN B UJI VALIDITAS
- LAMPIRAN C UJI RELIABILITAS
- LAMPIRAN D UJI NON-RESPON BIAS
- LAMPIRAN E UJI REGRESI
- LAMPIRAN F UJI GLEJSER
- LAMPIRAN G UJI KOLMOGOROV-SMIRNOV



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sistem informasi akuntansi (SIA) terdiri dari manusia sebagai pelaku, prosedur-prosedur, data, *software*, dan infrastruktur teknologi informasi. Menurut Romney dan Steinbart (2005), ada tiga fungsi penting yang dilaksanakan oleh SIA dalam organisasi. Fungsi tersebut antara lain mengumpulkan dan menyimpan data, mengolah data menjadi informasi yang berguna bagi manajemen untuk pengambilan keputusan, serta menjamin informasi yang dihasilkan akurat dan dapat diandalkan. Perkembangan teknologi informasi telah mempengaruhi bagaimana aktivitas organisasi tersebut dilaksanakan oleh SIA dengan berbasis komputer melalui berbagai aplikasi.

Aplikasi adalah satu unit perangkat lunak yang dibuat untuk melayani kebutuhan akan beberapa aktivitas. (Buyens, 2001). Salah satu aplikasi yang berperan penting dalam suatu organisasi adalah aplikasi pelaporan keuangan. Aplikasi pelaporan keuangan pemerintah merupakan salah satu perangkat operasional dari SIA yang diterapkan pada instansi pemerintah pusat. Aplikasi ini digunakan untuk memproses keseluruhan siklus akuntansi hingga menghasilkan output berupa laporan keuangan. Pihak yang bertanggungjawab untuk menyediakan dan mengembangkan aplikasi ini adalah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan.

Aplikasi pelaporan keuangan pemerintah digunakan oleh unit akuntansi dalam pelaksanaan kewajiban penyusunan dan penyampaian laporan keuangan pemerintah. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 233/PMK.05/2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.05/2007 tentang Sistem Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Pemerintah Pusat, setiap kementerian negara/lembaga wajib untuk menghasilkan laporan keuangan. Dalam pelaksanaannya, kementerian negara/lembaga membentuk unit-unit akuntansi sesuai dengan hierarki organisasi masing-masing yang disebut dengan satuan kerja (satker). Kegiatan akuntansi dan pelaporan dilakukan secara hierarkis oleh unit-unit akuntansi tersebut mulai dari tingkat satker, tingkat wilayah, tingkat eselon I hingga tingkat kementerian/ lembaga.

Sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor Per-55/PB/2012 tentang Pedoman Penyusunan Laporan Keuangan Kementerian/Lembaga, laporan keuangan ini disusun secara hierarkis dari tingkat satker hingga tingkat Kementerian/Lembaga. Laporan Keuangan Kementerian Lembaga (LKKL) adalah salah satu komponen penyusun dari Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP) yang merupakan bentuk pelaksanaan akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan negara serta sebagai pertanggungjawaban pemerintah atas pelaksanaan APBN sepanjang tahun berjalan. Selain itu, informasi yang tersedia dalam laporan keuangan ini juga digunakan oleh kementerian/lembaga dalam pengambilan keputusan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Sistem Akuntansi Pemerintah Pusat (SAPP) adalah serangkaian prosedur komputerisasi mulai dari pengumpulan data, pencatatan, pengikhtisaran sampai dengan pelaporan posisi keuangan dan operasional keuangan pemerintah pusat. SAPP terdiri dari Sistem Akuntansi Bendahara Umum Negara (SA-BUN) dan Sistem Akuntansi Instansi (SAI). SA-BUN dilaksanakan secara hierarkis oleh Kementerian Keuangan selaku Bendahara Umum Negara sedangkan Sistem Akuntansi Instansi (SAI) dilaksanakan secara hierarkis oleh setiap kementerian/lembaga. Saat ini SAI memiliki dua sub sistem dalam pelaksanaannya, yaitu Sistem Akuntansi Keuangan (SAK) dan Sistem Informasi Manajemen dan Akuntansi Barang Milik Negara (SIMAK-BMN). Aplikasi pelaporan keuangan pemerintah yang digunakan saat ini merupakan bagian dari implementasi SAK.

Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) adalah sistem pengelolaan keuangan negara yang terintegrasi dan berbasis teknologi informasi. SPAN menyempurnakan pengelolaan keuangan negara melalui integrasi sistem manajemen keuangan negara, penerapan akuntansi akrual, penyatuan database pengelolaan keuangan negara, dan kemudahan akses bagi pengguna. Pada tahun 2014 nanti, SAK dan SIMAK-BMN beserta beberapa aplikasi keuangan lainnya akan diintegrasikan sebagai salah satu implementasi SPAN. Aplikasi pelaporan keuangan pemerintah saat ini sedang dalam tahap pengembangan lebih lanjut untuk dapat terintegrasi bersama dengan aplikasi keuangan lainnya menjadi satu aplikasi yaitu aplikasi SAKTI. (Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi).

Mengingat peran penting dari aplikasi pelaporan keuangan pemerintah, baik dalam pelaksanaan kewajiban penyusunan dan penyampaian laporan keuangan saat ini maupun dalam proses pengembangannya lebih lanjut untuk implementasi SPAN, diperlukan adanya suatu pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah sebagai bentuk evaluasi atas kesuksesan implementasi SIA yang telah dilaksanakan selama ini. Bagi satker selaku pihak pengguna aplikasi, evaluasi ini bermanfaat untuk pengambilan keputusan manajemen terkait pelaksanaan kewajiban penyusunan dan penyampaian laporan keuangan. Bagi Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan selaku pihak penyedia dan pengembang aplikasi, evaluasi ini bermanfaat untuk pengambilan keputusan dalam perencanaan, penerapan, dan pengembangan lebih lanjut aplikasi pelaporan keuangan pemerintah sebagai perangkat utama dalam proses pelaksanaan kewajiban penyusunan dan penyampaian laporan keuangan oleh satker saat ini maupun pada saat implementasi SPAN nanti. Sedangkan bagi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) selaku pihak penyedia layanan terkait operasional aplikasi pelaporan keuangan pemerintah, evaluasi ini bermanfaat dalam rangka pelaksanaan dan peningkatan pelayanan prima KPPN.

Tingkat kepuasan pengguna SIA adalah salah satu variabel yang banyak dipakai untuk menilai kesuksesan implementasi SIA pada suatu organisasi. Al-Adaileh (2009) dalam penelitiannya menggunakan variabel kualitas informasi, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, dukungan manajemen dan kemampuan teknis pengguna untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir

sebagai indikator persepsi kesuksesan suatu sistem. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa variabel kualitas informasi, persepsi kegunaan, dukungan manajemen dan kemampuan teknis pengguna berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian pada variabel kualitas sistem dan kualitas informasi searah dengan hasil penelitian DeLone dan McLean (1992), Seddon dan Kiew (1996), DeLone dan McLean (2003) dan Wixom dan Todd (2005). Hasil penelitian pada variabel persepsi kegunaan searah dengan hasil penelitian Wixom dan Todd (2005). Sedangkan hasil penelitian pada variabel dukungan manajemen dan kemampuan teknis pengguna searah dengan hasil penelitian Adam Mahmood *et al* (2000).

Hasil penelitian Al-Adaileh juga menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Hal ini searah dengan hasil penelitian Koeswoyo (2006) dan Jalil (2008). Namun demikian hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Wixom dan Todd (2005) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna SIA telah banyak dilakukan dengan menggunakan berbagai faktor. Seiring dengan perkembangan teknologi, pengembangan pada penelitian lain telah dilakukan dengan kombinasi berbagai faktor yang disesuaikan dengan kondisi lingkungan penelitian. Penyesuaian ini dimaksudkan untuk mendapatkan model terbaik untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sebagai indikator kesuksesan implementasi SIA.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah sebagai salah satu indikator keberhasilan penerapan SIA. Penelitian ini mengembangkan model penelitian Al-Adaileh (2009) dengan menggunakan variabel kualitas informasi, sumber daya manusia dan dukungan manajemen. Kemudian persepsi tingkat kemudahan penggunaan dan persepsi tingkat kegunaan digunakan sebagai bagian indikator dari variabel kualitas aplikasi berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Wixom dan Todd (2005), serta Liang dan Lien (2007).

Pada model penelitian ini ditambahkan variabel pelayanan KPPN sebagai bentuk dukungan dan pelayanan staf *Electronic Data Processing* (EDP). Pelayanan KPPN yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan oleh KPPN kepada satker terkait operasional aplikasi pelaporan keuangan pemerintah seperti pelatihan aplikasi, layanan konsultasi, dan komunikasi aktif. Penambahan variabel pelayanan KPPN ini berdasarkan kondisi nyata di lapangan bahwa pelayanan KPPN terkait operasional aplikasi pelaporan keuangan pemerintah merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan prima secara keseluruhan yang diberikan oleh KPPN. Hasil penelitian sebelumnya oleh Baroudi dan Orlikowski (1988) telah menjelaskan bahwa pelayanan staf EDP merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna.

## 1.2 Rumusan Masalah

Untuk mengukur kesuksesan implementasi SIA, diperlukan suatu pengujian atas faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah. Faktor-faktor yang dipilih antara lain kualitas aplikasi pelaporan keuangan pemerintah, kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi pelaporan keuangan pemerintah, sumber daya manusia pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah, dukungan manajemen satker, dan pelayanan KPPN terkait operasional aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.

Berdasarkan hal yang telah disebutkan diatas, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran secara statistik faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah?
2. Apakah faktor kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia, dan dukungan manajemen berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah?
3. Apakah faktor pelayanan KPPN, sebagai faktor tambahan pengembangan model sebelumnya, berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Menggambarkan secara statistik faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.
2. Menguji pengaruh kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia, dan dukungan manajemen terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.
3. Menguji pengaruh pelayanan KPPN terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.

#### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan yakni menambah informasi pengetahuan di bidang SIA. Adapun kontribusi lain yang dapat diberikan, antara lain:

1. Bagi Satker, sebagai bahan masukan dan evaluasi manajemen satker untuk mempertimbangkan kompetensi petugas operator aplikasi dan dukungan manajemen bagi operator aplikasi.
2. Bagi KPPN Padang, sebagai bahan masukan dan evaluasi pelayanan prima terkait operasional aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.



3. Bagi Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan, sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam perencanaan, penerapan, dan pengembangan lebih lanjut aplikasi pelaporan keuangan pemerintah sebagai perangkat utama dalam proses pelaksanaan kewajiban penyusunan laporan keuangan oleh satker.
- 4.

#### **1.4 Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, sebagai berikut :

- BAB I      Pendahuluan, bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.
- BAB II      Telaah Pustaka, bab ini menguraikan tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis yang akan dibahas pada bab IV.
- BAB III     Metode Penelitian, bab ini menguraikan tentang variabel penelitian dan definisi operasional masing-masing variabel tersebut, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini.
- BAB IV     Hasil dan Pembahasan, bab ini menguraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan.
- BAB V      Penutup, bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Kepuasan**

Menurut Tjiptono (2005), kata kepuasan berasal dari bahasa latin “*satis*” yang berarti cukup baik atau memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Sedangkan menurut Kotler (2003), definisi kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah dibandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan menurut Kotler (2003) merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja atau hasil suatu produk dan harapan. Jika kinerja atau hasil suatu produk berada dibawah harapan maka pengguna akan merasa tidak puas. Jika kinerja atau hasil suatu produk memenuhi harapan maka pengguna akan merasa puas. Jika kinerja atau hasil suatu produk melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas atau senang.

Jenis kepuasan yang dirasakan oleh pengguna menurut Kotler (2003) terbagi menjadi kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk, sedangkan kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang tidak berwujud seperti pelayanan.

Untuk mengukur tingkat kepuasan, Kotler (2003) mengemukakan bahwa terdapat 5 faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

1. Kualitas Produk.

Pengguna akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas Pelayanan.

Pengguna akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan mereka.

3. Emosional.

Pengguna akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum dengan mereka apabila mereka menggunakan produk tertentu sehingga menimbulkan kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan dari kualitas produk namun dari nilai sosial yang membuat pengguna menjadi puas terhadap produk tertentu.

4. Harga.

Produk yang mempunyai kualitas sama namun memiliki harga yang relatif lebih murah akan memberikan nilai yang relatif tinggi sehingga menimbulkan kepuasan pengguna.

5. Biaya.

Pengguna yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung merasakan kepuasan terhadap produk atau jasa tersebut.

Dalam pengukuran kepuasan, Kotler (2003) mengemukakan bahwa ada beberapa metode yang dapat digunakan antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran.

Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan, pendapat dan saran bagi perusahaan.

2. Survei kepuasan pengguna.

Penelitian langsung di lapangan dengan metode survey dilakukan dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan tentang harapan dari atribut tertentu dan kepuasan yang dirasakan kepada responden. Responden diminta untuk menuliskan masalah yang dihadapi dan saran perbaikan bagi perusahaan. Responden juga dapat memberikan peringkat berdasarkan derajat penting masing-masing elemen dan seberapa baik kinerja elemen tersebut dalam perusahaan.

3. *Ghost Shopping*.

Perusahaan dapat membayar orang-orang untuk bertindak sebagai pengguna potensial untuk melaporkan temuan mereka tentang kekuatan dan kelemahan dalam menggunakan produk perusahaan dan produk pesaing.

4. Analisis kehilangan pengguna.

Perusahaan menghubungi pengguna yang berhenti menggunakan atau berganti dengan menggunakan produk lainnya untuk mengetahui penyebabnya.

Suatu perusahaan perlu memperhatikan kebutuhan dari pengguna produk atau jasa mereka. Pemenuhan kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna produk atau jasa tersebut sehingga akan memberikan manfaat bagi perusahaan. Manfaat kepuasan pengguna menurut Tjiptono (2005), antara lain:

1. Hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Mendorong tersiptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut.
5. Meningkatkan reputasi perusahaan di mata pelanggan.
6. Meningkatkan laba yang diperoleh perusahaan.

Teori lain yang sering dipakai dalam mengukur kepuasan adalah teori diskonfirmasi. (Yi, 1990). Teori tersebut menyatakan bahwa kepuasan ditentukan oleh intensitas dan arah dari analisis *gap* antara persepsi kinerja dan standar kognitif yang terbentuk dari harapan pengguna atau norma kinerja.

Diskonfirmasi terjadi dalam tiga bentuk yaitu diskonfirmasi positif, diskonfirmasi negatif dan konfirmasi sederhana. Diskonfirmasi positif terjadi jika persepsi kinerja melebihi standar kognitif. Bila hal ini terjadi maka pengguna akan merasa puas. Diskonfirmasi negatif terjadi jika persepsi kinerja dibawah standar kognitif. Bila hal ini terjadi maka pengguna akan merasa tidak puas. Sedangkan konfirmasi sederhana terjadi jika persepsi kinerja sama dengan standar kognitif. Bila hal ini terjadi maka pengguna akan merasa netral karena produk yang digunakan juga tidak memberikan kepuasan namun juga tidak mengecewakan. (Yi, 1990).

Metode pengukuran kepuasan menurut Yi (1990) antara lain dapat dilakukan dengan metode survey langsung dan metode pengumpulan data komplain dari pengguna. Kedua metode ini sama seperti metode pengukuran kepuasan yang dikemukakan oleh Kotler (2003).

### **2.1.2 Aplikasi Pelaporan Keuangan Pemerintah**

Sistem Akuntansi Instansi (SAI) dilaksanakan oleh kementerian negara/lembaga yang memproses transaksi keuangan baik arus uang maupun barang. SAI terdiri dari Sistem Akuntansi Keuangan (SAK) dan Sistem Informasi Manajemen dan Akuntansi Barang Milik Negara (SIMAK-BMN). Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 233/PMK.05/2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.05/2007 tentang Sistem Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Pemerintah Pusat, kementerian negara/lembaga membentuk unit akuntansi instansi sesuai dengan hirarki organisasi untuk melaksanakan SAI, antara lain:

1. Unit Akuntansi Kuasa Pengguna Anggaran (UAKPA)
2. Unit Akuntansi Pembantu Pengguna Anggaran Wilayah (UAPPA-W)
3. Unit Akuntansi Pembantu Pengguna Anggaran Eselon I (UAPPA-ES1)
4. Unit Akuntansi Pengguna Anggaran (UAPA)

Aplikasi pelaporan keuangan pemerintah merupakan perangkat operasional dari Sistem Akuntansi Keuangan (SAK) dalam pelaksanaan kewajiban penyusunan laporan keuangan. Aplikasi pelaporan keuangan pemerintah tersebut antara lain:

1. Aplikasi SAKPA (Sistem Akuntansi Kuasa Pengguna Anggaran).

Aplikasi ini digunakan oleh UAKPA untuk menyusun laporan keuangan tingkat satker dan mengirimkan data ke UAPPA-W.

2. Aplikasi SAPPA-W (Sistem Akuntansi Pembantu Pengguna Anggaran Wilayah).

Aplikasi ini digunakan oleh UAPPA-W untuk menerima data dari UAKPA kemudian diproses menjadi laporan keuangan tingkat wilayah dan mengirimkan data ke UAPPA-ES1.

3. Aplikasi SAPPA-ES1 (Sistem Akuntansi Pembantu Pengguna Anggaran Eselon I).

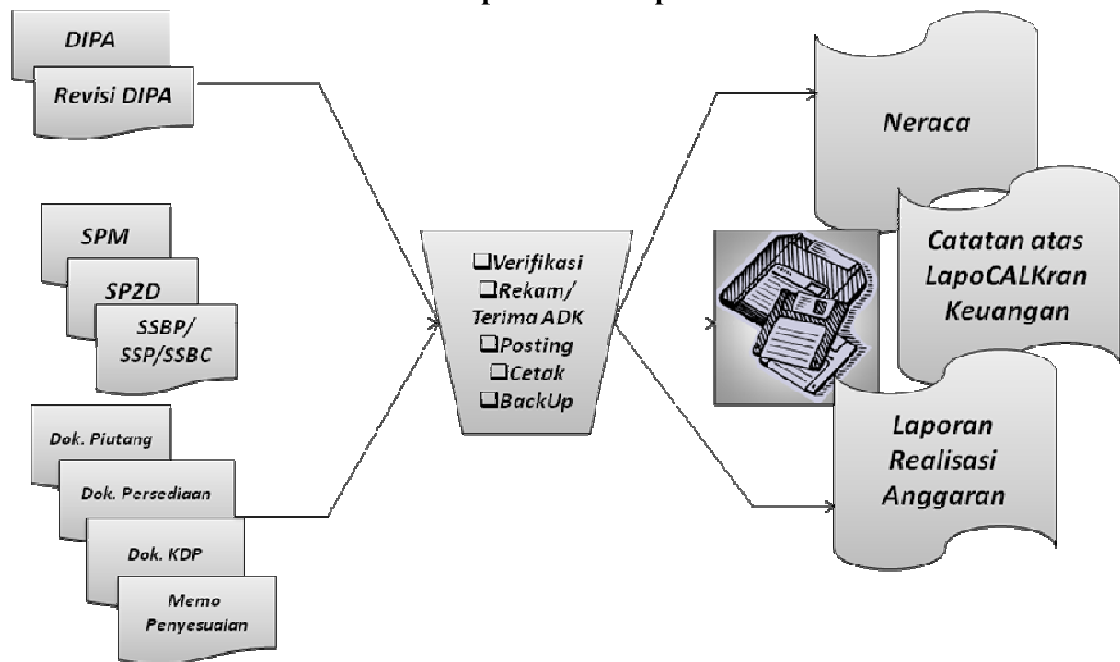
Aplikasi ini digunakan oleh UAPPA-ES1 untuk menerima data dari UAPPA-W kemudian diproses menjadi laporan keuangan tingkat eselon I dan mengirimkan data ke UAPA.

4. Aplikasi SAPPA (Sistem Akuntansi Pengguna Anggaran).

Aplikasi ini digunakan oleh UAPA untuk menerima data dari UAPPA-W kemudian diproses menjadi laporan keuangan tingkat kementerian /lembaga.

Keseluruhan siklus akuntansi pada satker dilaksanakan dengan menggunakan aplikasi pelaporan keuangan pemerintah. Operator aplikasi pelaporan pemerintah pada tingkat satker merupakan salah satu pihak yang berperan penting dalam kesuksesan implementasi SIA. Prosedur operasional yang dilakukan oleh operator aplikasi pelaporan keuangan pemerintah pada tingkat satker antara lain sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Prosedur Operasional Aplikasi**



Sumber: Perdirjen Perbendaharaan Nomor Per-55/PB/2012

Pengambilan saldo awal yang berasal dari data saldo akhir tahun aplikasi sebelumnya. Apabila di kemudian hari terdapat perubahan data akhir tahun karena koreksi maupun audit, maka pengambilan saldo awal harus dilakukan kembali.

1. Menerima data Arsip Data Komputer (ADK) dan melakukan verifikasi dokumen sumber transaksi keuangan.
2. Menginput dokumen sumber transaksi keuangan ke dalam aplikasi apabila ADK tidak tersedia.
3. Melakukan verifikasi Register Transaksi Harian (RTH) untuk memastikan bahwa data yang diinput telah sesuai dengan dokumen sumber transaksi keuangan.



4. Menerima ADK dari aplikasi SIMAK-BMN untuk menggabungkan jurnal dari transaksi aset tetap.
5. Melakukan posting data transaksi keuangan dan barang milik negara. Posting ini akan membentuk Buku Besar (GL) sebagai dasar penyusunan laporan keuangan.
6. Melaksanakan rekonsiliasi internal antara laporan keuangan dengan laporan barang serta melakukan koreksi dan posting ulang apabila ditemukan kesalahan.
7. Melaksanakan rekonsiliasi data dengan KPPN dalam bentuk ADK. Apabila ditemukan kesalahan, melakukan koreksi, posting, kemudian rekonsiliasi ulang dengan KPPN.
8. Mencetak laporan keuangan, menyiapkan analisis untuk membuat catatan atas laporan keuangan dan membuat ADK untuk disampaikan kepada unit akuntansi tingkat wilayah dan (atau) eselon I.
9. Melakukan *backup* data, menyimpan arsip dan melakukan tutup buku pada akhir tahun anggaran.

Laporan keuangan sebagai output dari aplikasi pelaporan keuangan merupakan bentuk pelaksanaan akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan negara serta sebagai pertanggungjawaban pemerintah atas pelaksanaan APBN sepanjang tahun berjalan. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor Per-55/PB/2012 tentang Pedoman Penyusunan Laporan Keuangan Kementerian/Lembaga, laporan keuangan yang disusun dan disampaikan oleh unit akuntansi terdiri dari:

1. Laporan Realisasi Anggaran (LRA)

Laporan Realisasi Anggaran menyajikan informasi realisasi pendapatan, belanja, transfer, pembiayaan dan penerimaan pembiayaan, yang masing-masing dibandingkan dengan anggarannya dalam satu periode.

2. Neraca

Neraca menggambarkan posisi keuangan suatu entitas mengenai aset, kewajiban, ekuitas dana pada tanggal tertentu.

3. Catatan atas Laporan Keuangan (CaLK)

Catatan atas Laporan Keuangan meliputi penjelasan, daftar rinci, dan analisis atas nilai suatu pos yang disajikan dalam Laporan Realisasi Anggaran dan Neraca, serta kebijakan akuntansi yang dipergunakan. CaLK juga meliputi informasi lain yang perlu diungkapkan di dalam Standar Akuntansi Pemerintah untuk menghasikan penyajian laporan keuangan secara wajar.

### **2.1.3 Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi**

Definisi tingkat kepuasan pengguna dalam konteks sistem informasi telah berkembang sesuai dengan skala pengukurannya. (Sugianto dan Tojib, 2006). Dalam pengukuran implementasi sistem secara keseluruhan, Ives, Olson, dan Baroudi (1983) mendefinisikan tingkat kepuasan pengguna sebagai tingkatan sejauh mana pengguna percaya bahwa sistem informasi yang tersedia bagi pengguna dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi. Sedangkan

dalam hal penggunaan aplikasi tertentu, Doll dan Torkzadeh (1988) mendefinisikan tingkat kepuasan pengguna sebagai sikap afektif terhadap aplikasi komputer tertentu yang diperlihatkan oleh pengguna yang berinteraksi dengan aplikasi secara langsung.

Tingkat kepuasan pengguna aplikasi merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kesuksesan implementasi SIA. Salah satu model yang banyak digunakan untuk pengukuran kepuasan pengguna SIA adalah model pengukuran kepuasan pemakai teknologi informasi (*User Information Satisfaction*) atau disebut dengan model UIS. Pengukuran UIS menggunakan dua buah alat ukur yang pernah diuji sebelumnya yaitu *Short Form* UIS dan *End User Computing Satisfaction Measure*.

*Short Form* UIS adalah salah satu teknik pengukuran yang menggunakan klasifikasi tingkatan-tingkatan kepuasan pengguna sistem informasi, khususnya *general ledger*. *Short Form* UIS merupakan bagian dari alat ukur kepuasan yang dikembangkan oleh Ives, Olson dan Baroudi (1983), yang kemudian divalidasi oleh Baroudi dan Orlikowski (1988), terdiri dari *Long Form* dan *Short Form*. Instrumen *Long Form* mengukur tingkat kepuasan pengguna SIA dengan memberikan 33 skala yang terbagi dalam dua lembar kuesioner berisi 39 pertanyaan tiap skala. Pertanyaan-pertanyaan tersebut diambil dari skala yang digunakan dalam penelitian Bailey dan Pearson (1983). Sedangkan instrumen *Short Form* hanya terdiri dari skala 13 skala yang memiliki tiga faktor yang sama, yaitu pelayanan dan staf EDP, produk informasi, dan pengetahuan pengguna sebagai faktor pengukurannya. (Seddon dan Yip, 1992).

*End User Computing Satisfaction Measure* merupakan alat ukur kepuasan pengguna sistem informasi yang dikhususkan pada pengguna akhir dari sistem berbasis komputer. Alat ini diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) dan kemudian divalidasi oleh Seddon dan Yip (1992). Alat ukur ini berupa instrumen kuesioner dengan skala *likert* 5 poin untuk 18 butir pertanyaan dalam kuesioner yang menjadi indikator dari 5 variabel. Faktor-faktor yang ditanyakan kepada responden antar lain sebagai berikut:

1. Isi, adalah tingkat kelengkapan dan relevansi antara informasi yang dihasilkan dengan kebutuhan pemakai.
2. Akurasi, adalah tingkat keakuratan dari informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi.
3. Format, adalah bentuk atau format dari laporan yang dihasilkan oleh *software* akuntansi.
4. Kemudahan penggunaan, adalah tingkatan seberapa mudah *software* akuntansi tersebut digunakan.
5. Ketepatan waktu, adalah ketepatan waktu dari *software* akuntansi untuk menghasilkan informasi terbaru yang dibutuhkan oleh pengguna.

Penelitian lain yang menggunakan tingkat kepuasan pengguna sebagai salah satu indikator pengukuran kesuksesan implementasi SIA adalah model DeLone dan McLean (1992). Dalam penelitiannya DeLone dan McLean menjelaskan bahwa tingkat penggunaan dan tingkat kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator pengukuran kesuksesan implementasi SIA.

Kemudian dalam penelitian lanjutan, DeLone dan McLean (2003) mengungkapkan bahwa kualitas SIA terdiri dari 3 variabel utama yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Variabel terakhir ini ditambahkan untuk mengukur tingkat kepentingan dan dukungan layanan terkait dengan penggunaan *e-commerce*. Masing-masing variabel akan mempengaruhi tingkat penggunaan dan tingkat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut baik secara individual maupun secara organisasional.

Model DeLone dan McLean (1992) merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan baik sebagai replikasi maupun dasar pengembangan dari model penelitian lainnya. Seddon dan Kiew (1996) memodifikasi model DeLone dan McLean (1992) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Variabel tingkat penggunaan pada model sebelumnya diganti dengan variabel persepsi kegunaan. Kemudian ditambahkan variabel independen baru yaitu pentingnya sistem. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa variabel pentingnya sistem ternyata tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Al-Adaileh (2009) dalam penelitiannya menggunakan variabel kualitas informasi, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi tingkat kegunaan, dukungan manajemen dan kemampuan teknis pengguna untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir sebagai indikator persepsi kesuksesan suatu sistem. Kriteria indikator kesuksesan suatu sistem antara lain yaitu seberapa besar sistem tersebut sesuai dengan harapan pengguna, memenuhi kebutuhan pengguna, mencapai tujuan pekerjaan, membantu dalam peningkatan kinerja pengguna, menciptakan suasana kerja yang nyaman dan meningkatkan prestise pengguna. Hasil

penelitiannya menjelaskan bahwa keseluruhan variabel yang digunakan memiliki pengaruh positif terhadap persepsi tingkat kepuasan kecuali variabel persepsi kemudahan penggunaan.

Pada penelitian lainnya, tingkat kepuasan pengguna juga digunakan sebagai indikator tingkat penerimaan suatu sistem. Wixon dan Todd (2005) dalam penelitiannya menggunakan variabel kualitas sistem dan kualitas informasi untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna tersebut dibagi menjadi tingkat kepuasan pengguna menjadi tingkat kepuasan terhadap informasi dan tingkat kepuasan terhadap sistem dalam pengaruhnya terhadap persepsi tingkat kegunaan sistem dan persepsi kemudahan penggunaan sistem. Kedua persepsi ini diukur pengaruhnya terhadap tingkat keinginan penggunaan akan suatu sistem dan tingkat penggunaan sesungguhnya dari sistem tersebut.

Model lain penelitian yang mengukur tingkat kepuasan pengguna diutarakan oleh Adam Mahmood *et al* (2000). Tingkat kepuasan pengguna teknologi informasi dipengaruhi oleh proses interaksi antara faktor individu dengan faktor organisasi. Yang menjadi fokus utama pada penelitiannya adalah latar belakang pengguna, dukungan manajemen dan persepsi manfaat sistem. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa ketiga faktor tersebut berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna teknologi informasi.

Koeswoyo (2006) menguji kepuasan pengguna berbagai aplikasi akuntansi sektor bisnis yang dikembangkan di Indonesia. Penelitiannya menggunakan lima variabel *End User Computing Satisfaction Measure* Doll dan Torkzadeh (1988) yaitu isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, serta dua

variabel *Short Form* UIS Baroudi dan Orlikowski (1988) yaitu sikap staf pengembang aplikasi dan tingkat pengetahuan dan keterlibatan pengguna. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa dari 5 variabel *End User Computing Satisfaction Measure* yang digunakan hanya 2 variabel yang berpengaruh secara signifikan yaitu isi dan akurasi, serta hanya tingkat pengetahuan dan keterlibatan pengguna dari variabel *Short Form* UIS yang berpengaruh secara signifikan.

Penelitian tingkat kepuasan pengguna yang berfokus pada implementasi SIA di sektor publik juga telah dilakukan di Indonesia. Jalil (2008) melakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem informasi dengan menggunakan variabel pelayanan dan staf EDP, pengetahuan dan keahlian pengguna, produk dari sistem informasi, kemudahan penggunaan, dan kepuasan atas sifat sistem informasi. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa hanya pengetahuan dan keahlian pengguna, serta kepuasan atas sifat sistem informasi yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Sedangkan Supada (2013) melakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem informasi dengan menggunakan variabel keterlibatan pengguna, pemberian pelatihan, dukungan manajemen, dan faktor sosial. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa hanya variabel pemberian pelatihan, dukungan manajemen, dan faktor sosial yang berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Pengguna yang merasa puas akan diasumsikan loyal menggunakan sistem tersebut.

#### **2.1.4 Hubungan Kualitas Aplikasi dan Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi**

Faktor kualitas aplikasi merupakan faktor utama dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Hal ini dikarenakan keseluruhan siklus akuntansi diproses dengan menggunakan aplikasi hingga menghasilkan output berupa laporan keuangan. Jika aplikasi yang digunakan berkualitas maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan penggunanya.

Salah satu variabel yang digunakan dalam penelitian Wixon dan Todd (2005) tentang tingkat kepuasan pengguna dan *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah variabel kualitas sistem. Kualitas sistem diukur dengan karakteristik sebagai berikut:

1. Keandalan, adalah kemampuan aplikasi untuk mempertahankan tingkat kinerja di bawah suatu kondisi yang ditetapkan untuk jangka waktu tertentu.
2. Fleksibilitas, adalah kemampuan aplikasi untuk menyesuaikan kondisi sesuai dengan keinginan dari pengguna.
3. Integrasi Data, adalah bagaimana data aplikasi dapat diintegrasikan dengan data dari sumber yang lain.
4. Kemudahan akses, adalah tingkat keamanan dan kemudahan pengguna untuk mengakses informasi.
5. Kecepatan respon, adalah seberapa cepat aplikasi merespon perintah yang diberikan oleh pengguna.

Dalam penelitian lainnya, Liang dan Lien (2007) menggunakan variabel kualitas aplikasi dan atribut manajemen dalam pemilihan *software Enterprise*



*Resources Planning* (ERP) yang optimal. *Software* ERP harus memenuhi karakteristik tertentu pada ISO-9126 untuk dapat dikatakan sebagai aplikasi yang berkualitas. Karakteristik tersebut antara lain:

1. Kegunaan, adalah kemampuan aplikasi untuk berfungsi secara memuaskan dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna.
2. Keandalan, adalah kemampuan aplikasi untuk mempertahankan tingkat kinerja di bawah suatu kondisi yang ditetapkan untuk jangka waktu tertentu.
3. Kemudahan penggunaan, adalah seberapa besar upaya yang diperlukan individu untuk mengoperasikan aplikasi dan penilaian individu dari tingkat kegunaan aplikasi tersebut.
4. Efisiensi, adalah hubungan antara tingkat kinerja aplikasi dengan jumlah sumber daya yang digunakan.
5. Pemeliharaan, adalah seberapa besar upaya yang diperlukan individu untuk membuat mempertahankan kondisi aplikasi dan melakukan modifikasi tertentu.
6. Portabel, adalah kemampuan aplikasi untuk dapat ditransfer dari satu lingkungan ke lingkungan yang lain.

Kualitas sistem telah banyak digunakan sebagai salah satu indikator pengukur tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian DeLone dan McLean (1992), Seddon dan Kiew (1996), DeLone dan McLean (2003), Wixon dan Todd (2005), dan Zaied (2012) telah menjelaskan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Indikator yang terkait dengan kualitas sistem juga digunakan dalam penelitian lain untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Hussein, Selamat, dan Abdul Karim (2007) menggunakan indikator fasilitas, integrasi, struktur sistem informasi dan persepsi kegunaan untuk mengukur kualitas sistem dalam pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna. Koeswoyo (2006) dan Jalil (2008) menggunakan indikator persepsi kemudahan penggunaan. Sedangkan Adam Mahmood *et al* (2000) dan Al-Adaileh (2009) menggunakan indikator persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan.

### **2.1.5 Hubungan Kualitas Informasi dan Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi**

Fungsi kedua dari 3 fungsi penting dari SIA adalah mengolah data menjadi informasi yang berguna bagi pihak manajemen untuk membuat keputusan dalam aktivitas perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan. Faktor kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas output dari aplikasi yang digunakan dalam pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Baroudi dan Orlikowski (1988) mendefinisikan produk informasi sebagai penilaian dari responden atas kualitas dari output yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kualitas produk informasi ini diukur dalam pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna. Produk informasi yang berkualitas dapat diukur dengan indikator antara lain reliabilitas output, relevansi output, akurasi output, presisi output, dan kelengkapan output.

Salah satu variabel yang digunakan dalam penelitian Wixon dan Todd (2005) tentang tingkat kepuasan pengguna dan *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah variabel kualitas informasi. Kualitas informasi diukur dengan karakteristik sebagai berikut:

1. Kelengkapan, adalah sejauh mana sistem dapat menghasilkan informasi-informasi yang diperlukan secara lengkap.
2. Akurasi, adalah sejauh mana sistem dapat mempengaruhi persepsi pengguna bahwa informasi yang dihasilkan adalah benar.
3. Format, adalah persepsi pengguna akan seberapa baik informasi dapat dipresentasikan oleh sistem.
4. *Currency*, adalah persepsi pengguna akan seberapa *up to date* informasi yang dihasilkan oleh sistem.

Informasi yang berkualitas akan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam hal pengambilan keputusan. Menurut Romney dan Steinbart (2005), informasi yang berguna memiliki beberapa karakteristik antara lain sebagai berikut:

1. Relevansi, adalah bagaimana informasi tersebut mampu mengurangi ketidakpastian, memperbaiki kemampuan pengambil keputusan untuk mengambil prediksi, mengkonfirmasi atau memperbaiki ekspektasi sebelumnya.
2. Keandalan, adalah bebas dari kesalahan atau penyimpangan dan secara akurat mewakili kejadian atau aktivitas dalam organisasi.

3. Kelengkapan, adalah kemampuan aplikasi untuk dapat menghasilkan informasi dengan tidak menghilangkan aspek-aspek penting dari kejadian yang merupakan dasar masalah atau aktivitas-aktivitas yang diukurnya.
4. Ketepatan waktu, adalah bagaimana informasi tersebut dapat diberikan pada saat yang tepat untuk memungkinkan pengambil keputusan menggunakannya dalam pengambilan keputusan.
5. Dapat dimengerti, adalah kemampuan informasi tersebut untuk dapat disajikan dalam bentuk yang dapat dipakai dan jelas.
6. Dapat diverifikasi, adalah kemampuan informasi tersebut untuk dapat dihasilkan dengan hasil yang sama oleh beberapa individu yang bekerja secara independen.

Kualitas informasi telah banyak digunakan sebagai salah satu indikator pengukur tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian Baroudi dan Orlikowski (1988), DeLone dan McLean (1992), Seddon dan Kiew (1996), DeLone dan McLean (2003), Wixon dan Todd (2005), Al-Adaileh (2009), dan Zaied (2012) telah menjelaskan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.

#### **2.1.6 Hubungan Sumber Daya Manusia dan Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi**

Sumber daya manusia sebagai pengguna aplikasi memiliki kaitan secara langsung dengan implementasi sistem. Oleh karena itu kompetensi pengguna

aplikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam kesuksesan implementasi SIA. Tingkat pendidikan dan pengetahuan pengguna serta pengalaman pengguna tentang SIA akan mendorong pengguna untuk menggunakan sistem yang diimplementasikan sehingga pada akhirnya akan memberikan hasil positif terhadap kepuasan pengguna.

Baroudi dan Orlikowski (1988) mendefinisikan kompetensi pengguna sebagai penilaian dari responden atas kualitas dari pelatihan yang disediakan, tingkat pemahaman sistem dan keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem. Kompetensi pengguna ini digunakan sebagai variabel dalam pengukuran pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Untuk menunjang kesuksesan implementasi suatu sistem, pengguna sistem harus memiliki kemampuan teknis yang diperlukan dalam pengoperasian sistem tersebut. Menurut Al-Adaileh (2009) kemampuan teknis pengguna dapat diukur dengan indikator antara lain sebagai berikut:

1. Tingkat pengetahuan dan penguasaan aplikasi.
2. Latar belakang pendidikan yang relevan.
3. Pengalaman kerja pengguna.

Sumber daya manusia yang tercermin dalam bentuk kompetensi pengguna telah banyak digunakan sebagai salah satu indikator pengukur tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian Baroudi dan Orlikowski (1988), Adam Mahmood *et al* (2000), Koeswoyo (2006), Jalil (2008), Al-Adaileh (2009), dan Zaid (2012) telah menjelaskan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.

### 2.1.7 Hubungan Dukungan Manajemen dan Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi

Tersedianya fasilitas sarana dan prasarana untuk menunjang kinerja pengguna aplikasi menjadi salah satu indikator nyata dari implementasi dukungan manajemen. Insentif yang diberikan oleh manajemen tingkat atas dipandang sebagai bentuk *reward* yang dapat menunjang kinerja pegawainya, termasuk pengguna aplikasi pelaporan keuangan. Insentif ini baik dalam bentuk *monetary* insentif maupun *non-monetary* insentif. (Hansen dan Mowen, 2009).

Dukungan manajemen mengacu pada persetujuan dan dukungan terus menerus dari pimpinan dan manajemen tingkat atas selama proses pelaksanaan operasional dari sistem. (Al-Adaileh, 2009). Indikator pengukurannya antara lain:

1. Dukungan fasilitas sarana dan prasarana dari manajemen.
2. Pemberian insentif sebagai bentuk *reward*.
3. Kebijakan manajemen tingkat atas.

Adam Mahmood *et al* (2000) dalam penelitiannya menggunakan variabel dukungan manajemen sebagai pengukur pengaruh dari faktor organisasi. Dukungan manajemen tersebut diukur dengan sikap positif dari pengguna, kesempatan pelatihan bagi pengguna dan persepsi sikap manajemen tingkat atas.

Dukungan manajemen telah banyak digunakan sebagai salah satu variabel pengukur tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian Adam Mahmood *et al* (2000), Al-Adaileh (2009), Zaied (2012), dan Supada (2013) telah menjelaskan bahwa dukungan manajemen berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.

### **2.1.8 Hubungan Pelayanan KPPN dan Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi**

Keragaman latar belakang pendidikan dari pengguna aplikasi menuntut adanya dukungan dan pelayanan dari staf EDP yang khusus memberikan dukungan layanan terhadap implementasi SIA. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dukungan dan pelayanan staf EDP adalah pelayanan yang diberikan oleh KPPN kepada operator satker terkait operasional aplikasi pelaporan keuangan pemerintah. Pelayanan KPPN ini antara lain pelatihan dan bimbingan teknis aplikasi, konsultasi aplikasi, layanan komunikasi aktif, dan kemampuan teknis staf KPPN dalam memberikan solusi permasalahan aplikasi. Pelayanan KPPN yang terkait operasional aplikasi pelaporan pemerintah ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam pelayanan prima KPPN secara keseluruhan.

Penelitian Baroudi dan Orlikowski (1988) menggunakan *Short Form* UIS untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Salah satu variabel yang digunakan adalah dukungan dan pelayanan staf EDP dengan indikator antara lain:

1. Hubungan relasi antara pengguna dengan staf EDP.
2. Perilaku dari staf EDP dalam melayani pengguna.
3. Komunikasi antara pengguna dengan staf EDP.
4. Tingkat respon atas permintaan perubahan sistem yg ada.
5. Waktu yang dibutuhkan untuk pengembangan sistem baru.

Pelayanan staf EDP telah banyak digunakan sebagai salah satu indikator pengukur tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian Baroudi dan Orlikowski (1988) telah menjelaskan bahwa pelayanan staf EDP berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.

## 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Ringkasan Penelitian Terdahulu**

Nama dan Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
<p>Seddon dan Kiew (1996)</p> <p>Melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna.</p> <p>Mengembangkan model DeLone dan McLean (1992) dengan tambahan variabel pentingnya sistem.</p> <p>Menggunakan metode <i>path analysis</i>.</p>	<p>Y: tingkat kepuasan pengguna</p> <p>X1: kualitas sistem</p> <p>X2: kualitas informasi</p> <p>X3: pentingnya sistem</p> <p>X4: persepsi kegunaan</p>	<p>Variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.</p>
<p>Adam Mahmood <i>et al</i> (2000)</p> <p>Melakukan penelitian tingkat kepuasan pengguna akhir TI dengan pengaruh faktor individual dan organisasional.</p> <p>Menggunakan metode <i>meta analysis</i> yang dikembangkan oleh Rosenthal (1991).</p>	<p>Y: tingkat kepuasan pengguna akhir TI</p> <p>X1: harapan pengguna</p> <p>X2: kemudahan penggunaan</p> <p>X3: kemampuan pengguna</p> <p>X4: dukungan manajemen</p> <p>X5: sikap perilaku pengguna</p> <p>X6: persepsi sikap manajemen tingkat atas</p> <p>X7: keterlibatan pengguna</p> <p>X8: persepsi kegunaan</p> <p>X9: pengalaman pengguna</p>	<p>Baik <i>combined effect size</i> maupun <i>average effect size</i> memiliki nilai diatas 0,1 (Cohen, 1977) dan signifikan sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.</p>



<p>Wixom dan Todd (2005)</p> <p>Melakukan penelitian tentang tingkat penerimaan pengguna akan suatu informasi.</p> <p>Mengembangkan model TAM (Davis <i>et al</i>, 1989) dengan variabel kualitas sistem dan kualitas informasi untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sebagai indikator penerimaan sistem.</p> <p>Menggunakan metode <i>path analysis</i>.</p>	<p>Y: kecenderungan penggunaan</p> <p>X1: kualitas sistem</p> <p>X2: kualitas informasi</p> <p>X3: kepuasan pengguna informasi</p> <p>X4: kepuasan pengguna sistem</p> <p>X5: persepsi kegunaan</p> <p>X6: persepsi kemudahan penggunaan</p> <p>X7: perilaku</p>	<p>Variabel kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna yang mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan sebagai indikator penerimaan suatu sistem.</p>
<p>Koeswoyo (2006)</p> <p>Melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna.</p> <p>Menggunakan model Doll dan Torzadeh (1988) dan menambahkan dua variabel dari <i>Short Form</i> UIS Baroudi dan Orlikowski (1988).</p> <p>Menggunakan metode analisis regresi.</p>	<p>Y: tingkat kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi</p> <p>X1: isi</p> <p>X2: akurasi</p> <p>X3: tingkat pengetahuan dan keterlibatan pengguna</p> <p>X4: kemudahan penggunaan</p> <p>X5: ketepatan waktu</p> <p>X6: sikap staf pengembang <i>software</i></p> <p>X7: format</p>	<p>Variabel isi dan akurasi, serta tingkat pengetahuan dan keterlibatan pengguna berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.</p>

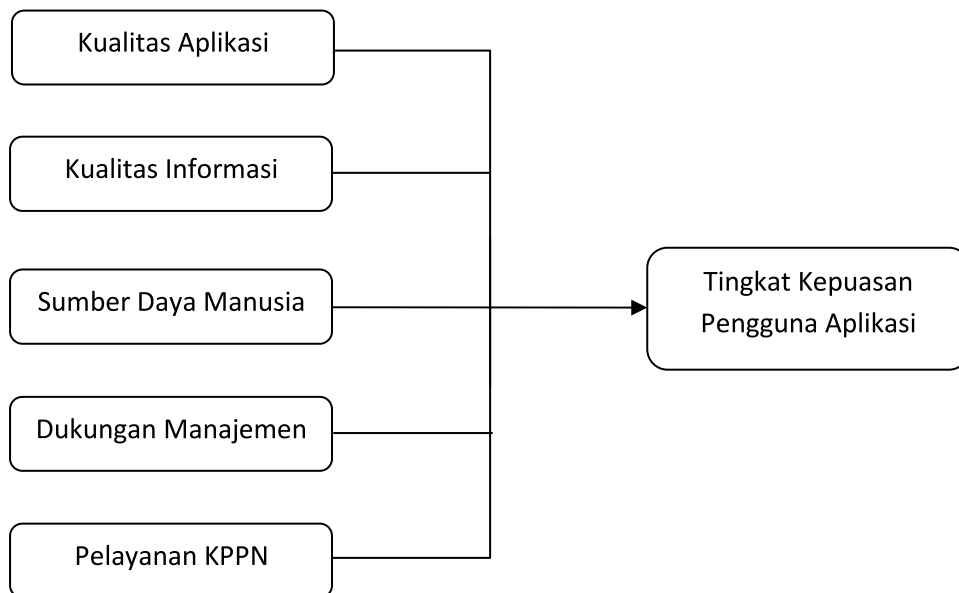
<p>Jalil (2008)</p> <p>Melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna.</p> <p>Menggunakan metode analisis regresi.</p>	<p>Y: kepuasan total atas sistem  X1: kepuasan atas sifat sistem akuntansi  X2: produk dari sistem informasi  X3: pengetahuan dan keterlibatan pengguna  X4: kemudahan penggunaan  X5: pelayanan staf EDP</p>	<p>Variabel pengetahuan dan keterlibatan pengguna, serta kepuasan atas sifat sistem akuntansi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem.</p>
<p>Al-Adaileh (2009)</p> <p>Melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna sebagai indikator persepsi kesuksesan suatu sistem.</p> <p>Menggunakan metode analisis regresi.</p>	<p>Y: tingkat kepuasan pengguna sebagai indikator kesuksesan sistem informasi  X1: persepsi kemudahahan penggunaan  X2: kualitas informasi  X3: kemampuan teknis pengguna  X4: dukungan manajemen  X5: persepsi tingkat kegunaan</p>	<p>Variabel kualitas informasi, dukungan manajemen, persepsi tingkat kegunaan, dan kemampuan teknis pengguna berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna sebagai indikator kesuksesan sistem informasi. .</p>
<p>Zaied (2012)</p> <p>Melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna sebagai indikator persepsi kesuksesan suatu sistem.</p> <p>Mengembangkan model TAM (Davis <i>et al</i>, 1989) dan model DeLone dan McLean (2003).</p> <p>Menggunakan metode <i>path analysis</i>.</p>	<p>Y: tingkat kepuasan pengguna  X1: kualitas sistem  X2: kualitas informasi  X3: kualitas layanan  X4: dukungan manajemen  X5: pelatihan  X6: keterlibatan pengguna  X7: persepsi kegunaan  X8: persepsi kemudahan penggunaan  X9: kecenderungan perilaku</p>	<p>Semua variabel independen berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna sebagai indikator kesuksesan implementasi sistem.</p>

<p>Supada (2013)</p> <p>Melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna sebagai indikator loyalitas penggunaan sistem.</p> <p>Menggunakan metode analisis regresi.</p>	<p>Y: tingkat kepuasan penggunaan</p> <p>X1: keterlibatan pengguna</p> <p>X2: faktor sosial</p> <p>X3: pelatihan</p> <p>X4: dukungan manajemen</p>	<p>Variabel faktor sosial, pelatihan dan dukungan manajemen berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna sebagai indikator loyalitas penggunaan sistem.</p>
---	--	---

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran teoritis yang menggambarkan hubungan antar variabel yang diuji, yaitu variabel-variabel independen dan variabel dependen. Variabel dependen yang diukur adalah tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Sedangkan variabel independennya antara lain kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia, dukungan manajemen dan pelayanan KPPN. Berdasarkan penjelasan hasil penelitian sebelumnya, aplikasi dan output informasi yang berkualitas, sumber daya manusia yang kompeten, serta dukungan manajemen dan pelayanan KPPN yang memadai akan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Kerangka pemikiran teoritis digambarkan pada gambar sebagai berikut:

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Pemikiran Penelitian**



## 2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu dugaan logis adanya hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel-variabel yang dinyatakan dalam suatu pernyataan yang dapat diuji kebenarannya. (Sekaran, 2004).

Penelitian ini mengembangkan variabel-variabel yang telah dipakai dalam penelitian-penelitian sebelumnya dengan menyesuaikan sifat dan kondisi dari objek penelitian. Penelitian ini mengembangkan model penelitian Al-Adaileh (2009) dengan menggunakan variabel kualitas informasi, sumber daya manusia dan dukungan manajemen. Variabel persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan digunakan sebagai bagian indikator dari variabel kualitas aplikasi. Kemudian ditambahkan variabel pelayanan KPPN sebagai bentuk dukungan dan pelayanan staf *Electronic Data Processing* (EDP).

#### **2.4.1 Pengaruh Kualitas Aplikasi terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi**

Faktor kualitas aplikasi dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan hal-hal yang menjadi indikator kualitas aplikasi pelaporan keuangan pemerintah. Jika aplikasi pelaporan keuangan pemerintah memenuhi persyaratan indikator-indikator tertentu, maka aplikasi tersebut dapat dikatakan berkualitas. Kualitas aplikasi akan mempengaruhi tingkat kepuasan penggunanya. Sesuai dengan penjelasan Kotler (2003), pengguna akan merasa puas apabila kinerja dari produk yang digunakan dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna.

Hasil penelitian DeLone dan McLean (1992), Seddon dan Kiew (1996), DeLone dan McLean (2003), Wixon dan Todd (2005), dan Zaied (2012) telah menjelaskan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, akan dilakukan pengujian kembali hubungan tersebut dengan mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H<sub>1</sub>: Kualitas aplikasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.

#### **2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi**

Faktor kualitas informasi dalam penelitian ini adalah tingkat kegunaan dari informasi yang dihasilkan oleh aplikasi pelaporan keuangan pemerintah. Informasi yang berkualitas akan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam hal pengambilan keputusan. Mengingat dampaknya tersebut maka kualitas

informasi akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Sesuai dengan penjelasan Kotler (2003), pengguna akan merasa puas apabila hasil dari produk yang digunakan dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna.

Hasil penelitian Baroudi dan Orlikowski (1988), DeLone dan McLean (1992), Seddon dan Kiew (1996), DeLone dan McLean (2003), Wixon dan Todd (2005), Al-Adaileh (2009), dan Zaied (2012) telah menjelaskan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, akan dilakukan pengujian kembali hubungan tersebut dengan mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H<sub>2</sub>: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.

#### **2.4.3 Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi**

Faktor sumber daya manusia dalam penelitian ini adalah tingkat kompetensi operator aplikasi pelaporan keuangan pemerintah sebagai pengguna aplikasi tersebut dalam penyelesaian tugas pokok dan fungsi (tupoksi) sehari-hari. Tingkat pendidikan dan pengetahuan, serta pengalaman pengguna tentang operasional aplikasi pelaporan keuangan pemerintah akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Pengguna yang memiliki tingkat pendidikan yang relevan, pengetahuan yang memadai, serta pengalaman yang cukup pada umumnya akan merasa mudah dan lancar mengoperasikan aplikasi tersebut sehingga memberikan pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Hasil penelitian Baroudi dan Orlikowski (1988), Adam Mahmood *et al* (2000), Koeswoyo (2006), Jalil (2008), Al-Adaileh (2009), dan Zaied (2012) telah menjelaskan bahwa sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, akan dilakukan pengujian kembali hubungan tersebut dengan mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H<sub>3</sub>: Sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.

#### **2.4.4 Pengaruh Dukungan Manajemen terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi**

Faktor dukungan manajemen dalam penelitian ini mengacu pada dukungan teknis maupun non teknis dari pimpinan dan manajemen satker terhadap implementasi sistem. Tersedianya fasilitas sarana dan prasarana untuk menunjang kinerja pengguna aplikasi menjadi salah satu indikator nyata dari implementasi dukungan manajemen. Selain itu pemberian insentif dalam bentuk pembayaran honor maupun kesempatan mengikuti pelatihan juga merupakan bentuk dukungan positif dari manajemen. Semakin tinggi tingkat dukungan manajemen, maka akan memberikan pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Hasil penelitian Adam Mahmood *et al* (2000), Al-Adaileh (2009), Zaied (2012), dan Supada (2013) telah menjelaskan bahwa dukungan manajemen berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, akan dilakukan pengujian kembali hubungan tersebut dengan mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H<sub>4</sub>: Dukungan manajemen berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.

#### **2.4.5 Pengaruh Pelayanan KPPN terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi**

Faktor pelayanan KPPN pada penelitian ini adalah dukungan dan pelayanan dari staf KPPN kepada satker terkait dengan operasional aplikasi pelaporan keuangan pemerintah sebagai bentuk pelayanan staf EDP. Dukungan dan pelayanan ini antara lain dalam bentuk seperti pelatihan dan bimbingan teknis aplikasi, pelayanan konsultasi aplikasi, layanan komunikasi aktif, dan kemampuan teknis staf KPPN dalam memberikan solusi yang konkret dalam permasalahan aplikasi. Pelayanan KPPN yang memadai akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Sesuai dengan penjelasan Kotler (2003), pengguna akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan mereka.

Hasil penelitian Baroudi dan Orlikowski (1988) telah menjelaskan bahwa pelayanan staf EDP berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, akan dilakukan pengujian kembali hubungan tersebut dengan mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H<sub>5</sub>: Pelayanan KPPN berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

##### **3.1.1 Variabel Penelitian**

Variabel dependen merupakan variabel yang menjadi perhatian utama peneliti sedangkan variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik secara positif maupun negatif (Sekaran, 2004). Penelitian ini menggunakan satu variabel dependen tingkat kepuasan pengguna aplikasi dan lima variabel independen, yaitu kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia, dukungan manajemen dan pelayanan KPPN.

Seluruh variabel dalam penelitian ini merupakan variabel *latent* atau konstruk yaitu variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (*unobserved*). Oleh karenanya, keberadaan variabel-variabel *latent* ini diukur oleh indikator-indikator pernyataan dalam bentuk skala *likert* (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini, pengukuran terhadap pernyataan tersebut menggunakan skala *likert* lima tingkat, yaitu : 1: Sangat Tidak Setuju, 2: Tidak Setuju, 3: Netral, 4: Setuju, 5: Sangat Setuju.

##### **3.1.2 Definisi Operasional**

###### **3.1.2.1 Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi**

Tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah mengacu pada sejauh mana pengguna aplikasi merasakan aplikasi yang digunakan

mampu memenuhi harapan mereka. (Al-Adaileh, 2009). Tingkat kepuasan pengguna aplikasi ini diukur dengan menggunakan indikator yang dikembangkan dari penelitian Al-Adaileh (2009) antara lain pemenuhan harapan dan kebutuhan pengguna, pencapaian tujuan pekerjaan, peningkatan kinerja, serta persepsi rasa puas menggunakan aplikasi.

### **3.1.2.2 Kualitas Aplikasi**

Kualitas aplikasi yang dimaksud adalah kualitas dari aplikasi pelaporan keuangan pemerintah yang digunakan oleh operator satker selaku pengguna. Kualitas aplikasi pelaporan keuangan pemerintah ini diukur dengan menggunakan beberapa indikator yang digunakan dalam penelitian Wixom dan Todd (2005), antara lain kehandalan, fleksibilitas, integrasi data, kemudahan akses dan kecepatan respon, serta beberapa kriteria kualitas aplikasi dari ISO-9126 yang digunakan pada penelitian Liang dan Lien (2007) yaitu kegunaan, kemudahan penggunaan, dan pemeliharaan.

### **3.1.2.3 Kualitas Informasi**

Kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas dari informasi yang dihasilkan oleh aplikasi pelaporan keuangan pemerintah. Kualitas informasi ini diukur dengan menggunakan beberapa indikator yang digunakan dalam penelitian Wixom dan Todd (2005) antara lain kelengkapan, akurasi dan format, serta beberapa indikator yang dijelaskan oleh Romney dan Steinbart (2005), antara lain relevansi, ketepatan waktu, dan dapat diverifikasi.

#### **3.1.2.4 Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia yang dimaksud adalah persepsi pengguna mengenai tingkat kompetensi operator aplikasi pelaporan keuangan pemerintah. Sumber daya manusia ini diukur dengan menggunakan indikator yang digunakan dalam penelitian Al-Adaileh (2009) antara lain tingkat pengetahuan dan penguasaan aplikasi, latar belakang pendidikan, serta pengalaman kerja pengguna.

#### **3.1.2.5 Dukungan Manajemen**

Dukungan manajemen yang dimaksud mengacu pada persetujuan dan dukungan terus menerus dari pimpinan dan manajemen selama proses pelaksanaan operasional dari sistem. (Al-Adaileh, 2009). Dukungan manajemen ini diukur dengan menggunakan indikator yang dikembangkan dari penelitian Al-Adaileh (2009) antara lain fasilitas sarana dan prasarana operator aplikasi yang disediakan manajemen, baik sarana dan prasarana utama maupun cadangannya, kebijakan manajemen dalam penugasan operator aplikasi mengikuti pelatihan, dan insentif yang diberikan oleh manajemen dalam bentuk pembayaran honor bagi operator aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.

#### **3.1.2.6 Pelayanan KPPN**

Pelayanan KPPN yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan oleh KPPN terkait operasional aplikasi pelaporan keuangan pemerintah sebagai bentuk dukungan dan pelayanan staf EDP. Salah satu faktor yang berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi adalah

dukungan dan pelayanan staf EDP. (Baroudi dan Orlikowski, 1988). Pelayanan KPPN ini diukur dengan menggunakan indikator yang dikembangkan dari penelitian Baroudi dan Orlikowski, (1988) antara lain pelatihan dan bimbingan teknis aplikasi, pelayanan konsultasi aplikasi, layanan komunikasi aktif, dan kemampuan teknis staf KPPN dalam memberikan solusi yang konkret dalam permasalahan aplikasi.

### **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau sesuatu yang menjadi perhatian peneliti untuk diinvestigasi (Sekaran, 2004). Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh operator aplikasi pelaporan keuangan pemerintah tingkat satker di wilayah pembayaran KPPN Padang. Jumlah populasi yang ada adalah sebanyak 232 operator. Responden dalam penelitian ini adalah operator aplikasi pelaporan keuangan pemerintah dengan asumsi bahwa operator aplikasi tersebut merupakan pihak yang menggunakan aplikasi pelaporan keuangan pemerintah dalam tugas pekerjaan sehari-hari. Selain itu, operator aplikasi pelaporan keuangan pemerintah juga berhubungan langsung dengan KPPN baik pada saat proses rekonsiliasi data bulanan maupun pada saat proses penyusunan dan penyampaian laporan keuangan. Dalam penelitian ini digunakan metode sensus yaitu seluruh populasi dijadikan sebagai subjek penelitian.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini digolongkan dalam dua kategori yaitu data primer dan data sekunder.

#### **1. Data Primer**

Data primer merupakan sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini. Data primer merujuk pada informasi yang didapat dari tangan pertama oleh peneliti atau sumber asal atau langsung dari kejadian atau peristiwa, mengenai variabel yang menjadi perhatian studi. (Sekaran, 2004). Pada penelitian ini, sumber data primer yang digunakan adalah kuisisioner yang disebarakan kepada responden yaitu operator aplikasi pelaporan keuangan pemerintah pada satker di wilayah pembayaran KPPN Padang.

#### **2. Data Sekunder**

Selain data primer, peneliti juga menggunakan data sekunder, yakni data yang dikumpulkan dari sumber yang sudah tersedia sebelumnya (Sekaran, 2004). Data sekunder yang digunakan adalah data rekonsiliasi satker dan daftar operator aplikasi pelaporan keuangan pemerintah pada satker di wilayah pembayaran KPPN Padang.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Data diperoleh dengan cara mengirimkan kuesioner kepada responden yaitu seluruh operator aplikasi pelaporan keuangan pemerintah pada satker di wilayah pembayaran KPPN Padang, melalui petugas pada KPPN Padang.

Kuesioner yang dikirimkan berisi pernyataan tertulis yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Responden diharapkan untuk mengisi kuesioner tersebut sesuai dengan kondisi nyata yang dialami responden dan selanjutnya mengirimkan kembali kuesioner tersebut ke KPPN Padang. Batas waktu yang ditentukan untuk penyebaran kuesioner kepada responden hingga pengembalian kuesioner ke KPPN Padang adalah selama 3 bulan, yaitu antara bulan Januari 2013 sampai dengan bulan Maret 2013.

### **3.5 Metode Analisis**

#### **3.5.1 Uji Kualitas Data**

Menurut Sekaran (2004), penggunaan instrumen yang lebih baik akan lebih menjamin akurasi hasil, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas ilmiah dari penelitian. Oleh karena itu perlu dilakukan penilaian seberapa baiknya pengukuran (*goodness of measures*) pada penelitian ini. Untuk mengukur *goodness of measures* digunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji non-respon bias.

##### **3.5.1.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika indikator atau pernyataan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. (Ghozali, 2011, h.52).

Uji validitas suatu item instrumen dilakukan dengan melakukan korelasi *bivariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk dan tingkat signifikansinya. (Ghozali, 2011, h54). Apabila nilai *Pearson Correlation* memiliki nilai lebih besar dari 0,5 dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka alat ukur dianggap valid.

### **3.5.1.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Ghozali, 2011, h.47).

Uji Reliabilitas ini dilakukan dengan menghitung nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing indikator yang digunakan dalam suatu variabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 (Nunnally, 1994 dalam Ghozali 2011).

### **3.5.1.3 Uji Non-Respon Bias**

Uji Non-Respon Bias digunakan untuk melihat apakah ada perbedaan karakteristik jawaban yang diberikan oleh responden yang mengembalikan kuesioner dengan responden yang tidak mengembalikan kuesioner. Dalam penelitian ini responden yang mengembalikan kuesioner melewati batas waktu yang telah ditentukan dianggap mewakili jawaban dari responden yang tidak mengembalikan kuesioner.

Uji Non-Respon Bias dilakukan dengan melihat tingkat signifikansi pada hasil *Levene's Test* dan tingkat signifikansi pada hasil uji beda *t-test*. Apabila tingkat signifikansi pada *Levene's Test* lebih besar dari 0,05 maka variasi populasi kedua sampel tersebut adalah sama (*equal variance assumed*). Kemudian apabila tingkat signifikansi pada hasil uji beda *t-test* lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa diantara kedua populasi tidak terdapat perbedaan nilai rata-rata secara signifikan. (Ghozali, 2011, h.66).

### **3.5.2. Uji Asumsi Klasik**

Sebelum dilakukannya pengujian hipotesis dengan analisis regresi linear berganda, beberapa asumsi harus dipenuhi sehingga model regresi yang nantinya dihasilkan dapat dikatakan layak. Uji asumsi klasik terhadap model regresi yang digunakan dilakukan agar dapat diketahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik atau tidak (Ghozali, 2011). Uji asumsi klasik dilakukan antara lain dengan uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heterokedastisitas.

#### **3.5.2.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residualnya memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi normalitas residual dapat dilakukan dengan melihat grafik normal plot dan grafik histogram. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau



grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. (Ghozali, 2011, h.163).

Selain itu uji normalitas juga dapat menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat. Jika tingkat signifikansi temuan lebih besar dari tingkat signifikansi penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal. (Ghozali, 2011, h.165).

### **3.5.2.2 Uji Multikolonieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik adalah model yang bebas dari multikolonieritas. Uji multikolinieritas ini dengan melihat nilai dari VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance*. Model regresi yang bebas dari multikolonieritas adalah yang mempunyai nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. (Ghozali, 2011, h.105-106).

### **3.5.2.3 Uji Heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedastisitas (homokedastisitas). Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot* antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan nilai residualnya (SRESID).

Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi. (Ghozali, 2011, h.139).

Selain itu uji heterokedastisitas juga dapat menggunakan Uji Glejser untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat. Uji Glejser ini dilakukan dengan melakukan regresi nilai absolut residual (AbsRes1) dengan variabel independen. Apabila tidak ada satupun variabel independen yang secara signifikan mempengaruhi variabel dependen nilai absolut residual (AbsRes1), maka dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi. (Ghozali, 2011, h.142-143).

### 3.5.3 Uji Kelayakan Model

Ketepatan fungsi regresi dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *Goodness of Fit*-nya. Secara statistik, hal ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t. (Ghozali, 2011, h97).

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Namun terdapat kelemahan mendasar penggunaan  $R^2$ , yaitu bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Oleh karena itu, untuk mengevaluasi model regresi sebaiknya digunakan *Adjusted R<sup>2</sup>* karena nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* dapat naik turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. (Ghozali, 2011, h.98).

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. (Ghozali, 2011, h.98). Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai F dan membandingkan tingkat signifikansi temuan dengan tingkat signifikansi penelitian. Apabila nilai F lebih besar dari 4, atau F hitung lebih besar dari F tabel, dan tingkat signifikansi temuan lebih kecil dari tingkat signifikansi penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen.

#### **3.5.4 Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis  $H_1$  sampai dengan  $H_5$  menggunakan analisis regresi linier berganda (*Multiple Regression*) dengan memakai alat bantu aplikasi SPSS 16.0 (*Statistical Package for Social Science*). Pengujian dengan analisis regresi linier berganda dilakukan untuk menguji pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen. (Ghozali, 2011, h7).

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. (Ghozali, 2011, h.98). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi temuan dengan tingkat signifikansi penelitian. Apabila tingkat signifikansi temuan lebih kecil dari tingkat signifikansi penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa secara individual variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.