

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

Tesis

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Memperoleh Derajat S-2 Magister Sains Akuntansi

Diajukan oleh:

Nama : Freddy Koeswoyo

NIM : C4C003212

Program Studi Magister Sains Akuntansi

Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro

Maret 2006

ABSTRACT

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

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

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

Key Words: User information satisfaction, accounting software

ABSTRAKSI

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

Data dikumpulkan dari 50 orang yang merupakan manajer dan staf akuntansi yang menggunakan software akuntansi K-System dalam sistem informasi berbasis komputernya.

Pengumpulan data dengan survei langsung untuk wilayah kabupaten Semarang, dan mail survey serta contact person secara khusus untuk daerah di luar kabupaten Semarang.

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

Kata Kunci: Kepuasan pemakai informasi, Software akuntansi.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

1. mengumpulkan dan menyimpan data aktifitas dan transaksi sehingga organisasi dapat melihat apa yang telah terjadi dalam kegiatan usahanya
2. mengolah data menjadi informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan sehingga memungkinkan manajemen untuk melakukan aktifitas perencanaan, implementasi dan pengendalian
3. menyediakan pengendalian yang cukup untuk mengamankan asset organisasi termasuk data. Pengendalian ini dibutuhkan untuk menjamin bahwa data tersedia pada waktu dibutuhkan dan data tersebut akurat, dan dapat diandalkan

Dari ketiga fungsi yang dilakukan oleh SIA tersebut nampak bahwa fokus utama SIA adalah pada pemahaman tentang bagaimana sistem akuntansi bekerja mulai dari

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

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

1. rancang bangun SIA yang tidak sesuai kebutuhan pemakai. Masalahnya, mungkin baru bisa diidentifikasi setelah sekian lama atau setelah sistem digunakan
2. proses pengembangan SIA sendiri kadang memakan waktu yang sangat lama, sehingga sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan organisasi
3. pemakai sering tidak bisa mengemukakan kebutuhan akan informasi tertentu kepada orang atau badan yang bertugas mengembangkan SIA.

Untuk bisa mengatasi masalah-masalah tersebut, organisasi memiliki tiga alternatif untuk pengembangan sistem informasi baru, yaitu dengan cara membeli sistem (software) yang sudah jadi, mengembangkan sistem sendiri, atau dengan

menyerahkan pengembangan sistem kepada pihak luar (outsourcing). Apapun alternatif yang dipilih oleh organisasi, tujuan utamanya adalah agar sistem tersebut dapat berjalan secara efisien dan efektif dan organisasi dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan bagi pengambilan keputusan.

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

Penelitian-penelitian yang telah dilakukan untuk mengembangkan ukuran kepuasan jasa fungsi sistem informasi telah banyak dilakukan, antara lain yang dilakukan oleh Gallagher (1974) pada dasarnya berfokus pada atribut-atribut kualitas produk sistem informasi seperti relevansi, ketepatan waktu, dan akurasi. Bailey dan Pearson (1983), mengembangkan sebuah instrumen yang merupakan perluasan dari pengukuran kepuasan pengguna yang berfokus pada adanya tambahan dimensi-dimensi dari aktivitas fungsi SI (dalam hal ini departemen SI), yang meliputi pelatihan (training), dokumentasi, dan komunikasi staf. Ives, Olson, dan Baroudi (1983), dalam sebuah studi replikasi menggunakan instrumen Bailey dan Pearson, hasilnya memperkuat validitas instrumen tersebut. Baroudi dan Orlikowski (1988)

melanjutkannya dengan mengidentifikasi dimensi-dimensi utama dari ukuran kepuasan pengguna sistem informasi yaitu sikap terhadap para staf departemen sistem informasi, tingkat pengetahuan dan keterlibatan pengguna, serta kualitas produk informasi.

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

Penelitian ini mencoba mereplikasi penelitian yang dilakukan oleh Seddon dan Yip yang berjudul "An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction (UIS) measures for Use with General Ledger Accounting Software." Dalam penelitiannya, Seddon menguji tiga pengukuran KPI yang masing-masing dikembangkan oleh Ives, Olson, dan Baroudi (disebut sebagai Short Form User Information Satisfaction), Doll dan Torkzadeh's End User Computing Satisfaction (disebut sebagai Doll and Torkzadeh's UIS), dan pengukuran yang dikembangkan oleh Seddon sendiri yang terdiri dari 5 variabel KPI dan merupakan kombinasi dari pengukuran Short Form –UIS dan Doll and Torkzadeh's UIS. Hasil penelitian Seddon menunjukkan bahwa dari ketiga pengukuran tersebut, yang paling tepat untuk mengukur efektifitas sistem yang menggunakan software akuntansi General Ledger (GL) adalah yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. Berdasarkan hasil uji regresi (nilai R²

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

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

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

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

pusat dan dikontrol dengan mudah. Laporan yang dihasilkan dapat dibaca dengan program MS Excel atau MS Access.

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

1.2. Permasalahan

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

Penelitian ini akan menggunakan pengukuran yang dikembangkan oleh Doll, Torkzadeh (selanjutnya disebut sebagai KPI Doll dan Torkzadeh) dan dikombinasikan dengan pengukuran yang dikembangkan oleh Ives, Olson, dan Baroudi (selanjutnya disebut sebagai KPI Ives, Olson, Baroudi). Alasan digunakannya kombinasi tersebut adalah karena kedua pengukuran tersebut yang selama ini paling banyak digunakan dalam penelitian SIA dan sudah terbukti validitasnya. Selain itu ada variabel-variabel di dalam KPI Ives, Olson, Baroudi yang tidak terdapat dalam KPI Doll dan Torkzadeh yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan pemakai informasi. Berdasarkan hal tersebut di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam pertanyaan: apakah faktor-faktor isi (content), akurasi (accuracy), format (format), ketepatanwaktuan (timeliness), dari output

informasi yang dihasilkan oleh software akuntansi K-System, kemudahan pemakaian software tersebut (ease of use), sikap dari staf pengembang software tersebut dan jasa yang diberikan (software developer staff and services), serta tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pemakai software tersebut (user knowledge and involvement), secara bersama-sama maupun parsial mempengaruhi kepuasan pemakainya?

1.3. Tujuan Penelitian

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

1.4. Manfaat Penelitian

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