

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS
INFORMASI DAN *PERCEIVED USEFULNESS* PADA
KEPUASAN PENGGUNA AKHIR *SOFTWARE* AKUNTANSI
(STUDI EMPIRIS PADA HOTEL BERBINTANG DI
PROVINSI BALI).**

**Ni Made Sri Rukmiyati¹
I Ketut Budiarta²**

¹Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana (Unud), Bali
email: madesri.rukmiyati@yahoo.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana (Unud), Bali

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris arah pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variasi variabel kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi dapat dijelaskan oleh variasi variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Hasil penelitian ini berarti semakin baik kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* maka akan meningkatkan kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi.

Kata kunci : kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *perceived usefulness*, kepuasan pengguna akhir

ABSTRACT

This research aims at empirically proving the impact direction of information quality system, information quality and perceived usefulness on the satisfaction of the accounting software users. The data analysis technique used in this research was multiple regression analysis. The result of the multiple regression analysis shows that the variation of the users' satisfactory variable, is able to be explained by information system quality variable, information quality variable and perceived usefulness. The result of this research leads to positive impact on the accounting software users provided by information quality system, information quality and perceived usefulness which means that the better information quality system, information quality and perceived usefulness, the higher satisfaction of the users will be.

Keyword : information system quality, information quality, perceived usefulness, end user computer satisfaction.

PENDAHULUAN

Akuntansi merupakan suatu sistem informasi yang dapat membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan untuk mengalokasikan sumber daya secara efisien sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Perkembangan teknologi informasi mempengaruhi peranan sistem informasi akuntansi dalam perusahaan karena teknologi informasi telah secara drastis mengubah organisasi dalam melakukan aktifitas bisnisnya. Penggunaan sistem informasi akuntansi berbasis komputer yang terarah dan terintegrasi dengan baik merupakan hal yang mutlak yang dibutuhkan perusahaan untuk memperoleh informasi yang akurat dan dapat diandalkan dalam proses pengambilan keputusan.

Pemilihan *software* akuntansi harus disesuaikan dengan proses bisnis perusahaan, karena ketidaksesuaian aplikasi *software* akuntansi akan menyebabkan pengguna kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Ketidaksesuaian suatu *software* akuntansi dengan kebutuhan pengguna akhir akan menurunkan kepuasan pengguna akhir dan penggunaan *software* akuntansi lebih lanjut akan dihindari. *Enterprise Resources Planning* (ERP) adalah model sistem informasi yang memungkinkan perusahaan mengotomatiskan dan mengintegrasikan berbagai proses bisnis utamanya (Hall, 2009). Konsep ERP adalah sebuah sistem yang mengintegrasikan proses setiap divisi dalam manajemen perusahaan secara transparansi dan memiliki akuntabilitas yang cukup tinggi. Investasi sistem informasi dengan teknologi ERP merupakan suatu investasi dengan dana yang besar, sehingga

penggunaan *software* sistem informasi ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang sesuai (baik manfaat yang bersifat *tangible* maupun *intangible*) dengan biaya yang telah dikeluarkan.

Penelitian terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi merupakan hal yang penting untuk mengukur kesuksesan penerapan suatu sistem informasi. Kepuasan sering digunakan sebagai proksi untuk kesuksesan sebuah sistem informasi dibandingkan dengan proksi yang lain seperti tingkat penggunaan (*usage*) dan persepsi mengenai manfaat (Koeswoyo, 2006). Penelitian ini dibangun berdasarkan *Theory of Reasoned Action* (TRA) untuk mengukur sikap dan perilaku individu terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi. TRA yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975), adalah suatu teori yang berhubungan dengan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan.

TRA diadopsi oleh *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu suatu model yang diperkenalkan oleh Davis (1989) yang menjelaskan aspek keperilakuan pengguna sistem informasi. TAM adalah model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap sistem informasi berdasarkan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Apabila pengguna melihat manfaat dan kemudahan dalam penggunaan sistem informasi akan menyebabkan tindakan pengguna tersebut dapat menerima penggunaan sistem informasi.

Tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut : 1) Untuk membuktikan secara empiris arah pengaruh kualitas sistem informasi pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi 2) Untuk membuktikan secara empiris arah pengaruh kualitas informasi pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi 3) Untuk membuktikan secara empiris arah pengaruh *perceived usefulness* pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi.

Kualitas sistem informasi didefinisikan Davis *et al.* (1989) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Kualitas sistem informasi memperlihatkan bahwa jika pengguna sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, pengguna tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Hasil penelitian yang diperoleh DeLone dan McLean (1992), McKiney *et al.* (2002), Rai *et al.* (2002), McGill *et al.* (2003), Almutairi dan Subramanian (2005), serta Livari (2005) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunanya.

Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna (DeLone dan McLean, 1992). Pendapat ini didukung hasil penelitian Kim dan McHaney (2000), McKiney *et al.* (2002), Rai *et al.* (2002), McGill *et al.* (2003), Almutairi dan Subramanian (2005) serta Livari

(2005). Apabila pengguna akhir sistem informasi percaya bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi adalah baik, maka pengguna akhir akan merasakan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

Davis *et al.* (1989) mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. *Perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007). Sehingga dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa kemanfaatan dari penggunaan komputer dapat meningkatkan kinerja, dan prestasi kerja orang yang menggunakannya. Rai *et al.* (2002) meneliti hubungan antara *perceived usefulness* dengan *user satisfaction* dengan menggunakan tiga model keberhasilan sistem informasi. Ketiga model tersebut adalah model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (1992), Model Seddon (1997), dan Model Seddon (1997) yang dimodifikasi dengan menambahkan hubungan antara *perceived usefulness* dengan *system use*. Hasil penelitiannya secara keseluruhan menunjukkan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

KAJIAN PUSTAKA

Theory of Reasoned Action

Theory of Reasoned Action (TRA) atau teori tindakan beralasan pertama kali diperkenalkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku (*behavior*) dilakukan karena individual mempunyai minat atau keinginan untuk melakukannya (*behavioral intention*) atau dengan kata lain minat perilaku akan menentukan perilakunya. Teori ini menghubungkan antara keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak (*intention*) dan perilaku (*behavior*). Kehendak merupakan prediktor terbaik perilaku, artinya jika ingin mengetahui apa yang akan dilakukan seseorang, cara terbaik adalah mengetahui kehendak orang tersebut.

Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi adalah susunan berbagai formulir catatan, peralatan, termasuk komputer dan perlengkapannya serta alat komunikasi, tenaga pelaksana, dan laporan yang terkoordinasi secara erat yang didesain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi yang dibutuhkan manajemen (Hall, 2004). Menurut Bodnar dan Hopwood (2001) sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sumber daya seperti manusia dan peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi. Informasi mengenai data keuangan tersebut dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan baik dengan sistem manual atau melalui sistem terkomputerisasi.

Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)

Teori penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi informasi disebut *Technology Acceptance Model (TAM)* yang pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1989) merupakan model yang diadopsi dari model TRA. Model penerimaan teknologi atau TAM merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi karena model ini lebih sederhana dan mudah diterapkan. TAM adalah model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Davis, 1989).

EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi EUCS menurut Doll dan Torkzadeh (1988) adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Doll dan Torkzadeh mengembangkan instrumen EUCS yang terdiri dari 12 item dengan membandingkan lingkungan pemrosesan data tradisional dengan lingkungan *end user computing*, yang meliputi lima komponen: isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas sistem informasi juga didefinisikan Davis *et al.* (1989) dan Chin dan Todd (1995) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu (O'Brien, 2005). Kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai *et al.*, 2002). Liu dan Arnett (2000) menyatakan bahwa informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsian pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi. Kualitas informasi juga dapat dilihat dengan adanya potensi menghasilkan informasi yang tidak terbatas baik dalam organisasi maupun luar organisasi (Barnes *et al.*, 2003).

Perceived Usefulness

Davis (1989) mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Definisi diatas mengungkapkan bahwa *perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Pengguna sistem informasi yang mempercayai bahwa sistem informasi yang digunakannya bermanfaat, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika pengguna sistem informasi percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007).

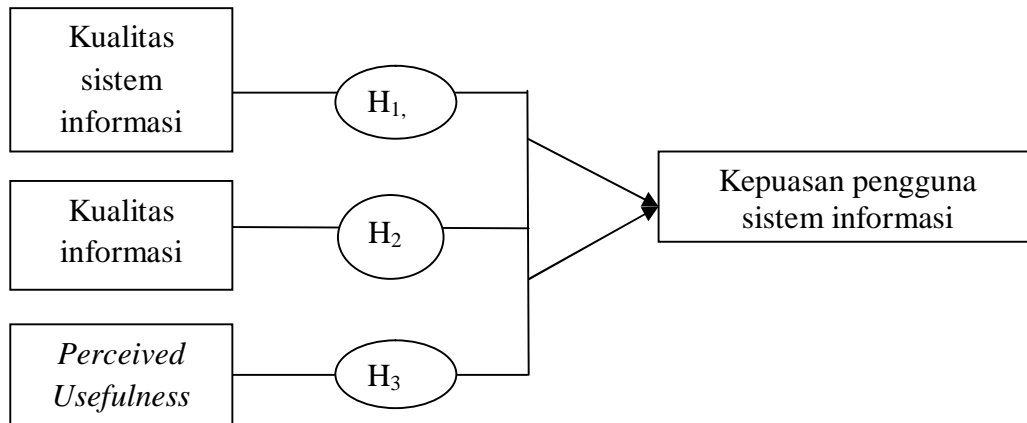
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna yang merupakan hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut terhadap suatu produk dengan hasil nyata yang diperoleh pengguna dari produk tersebut (Kotler, 2002). Menurut Livari (2005), sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan

pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari.

Model Penelitian Dan Hipotesis

Model penelitian sebagai dasar untuk mengajukan hipotesis penelitian ini, dapat dijelaskan pada Gambar berikut.



Gambar 1
Model Penelitian

Pengguna sistem adalah manusia (*man*) yang secara psikologi memiliki suatu perilaku (*behavior*) tertentu yang melekat pada dirinya, sehingga aspek keprilakuan dalam konteks manusia sebagai pengguna (*brainware*) teknologi informasi menjadi penting sebagai faktor penentu pada setiap orang yang menjalankan teknologi informasi. TRA menyatakan bahwa perilaku dipengaruhi oleh niat, sedangkan niat dipengaruhi oleh sikap dan norma subyektif. Sikap sendiri dipengaruhi oleh keyakinan akan hasil dari tindakan yang telah lalu. Norma subyektif dipengaruhi oleh keyakinan akan pendapat orang lain serta motivasi untuk menaati pendapat tersebut.

Apabila pengguna sistem informasi memiliki keyakinan yang baik terhadap kualitas suatu sistem informasi, hal tersebut akan menimbulkan kepuasan pengguna sistem informasi.

DeLone dan McLean (1992) menemukan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Model kesuksesan DeLone dan McLean mengemukakan kualitas sistem mengukur kesuksesan teknis, kualitas informasi mengukur kesuksesan semantik, dan penggunaan sistem, kepuasan pengguna, *individual impact* dan *organizational impact* mengukur kesuksesan keefektivan. DeLone dan McLean (1992) mengasumsikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi, secara individual dan bersama-sama, mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya. Penelitian Seddon dan Kiew (1994) mengungkapkan hasil yang serupa bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem (*system quality*). Hasil penelitian yang diperoleh McKinney *et al.* (2002), Rai *et al.* (2002), McGill *et al.* (2003), Almutairi dan Subramanian (2005), serta Livari (2005) juga menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakainya.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut diatas dapat dikatakan bahwa jika pemakai sistem informasi percaya bahwa jika kualitas sistem informasi yang digunakan adalah baik, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah semakin tinggi

kualitas informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi yang digunakan akan meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan persepsi mereka.

Berdasarkan pemaparan tersebut hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut :

H₁ : Kualitas sistem informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi

Tujuan dari suatu sistem informasi akuntansi adalah untuk memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan manajemen bagi proses pengambilan keputusan. Kualitas informasi dijadikan ukuran untuk mengukur kepuasan pengguna. Kualitas informasi merupakan tingkat dimana karakteristik yang memberikan nilai bagi pengguna (*user*). Ukuran kepuasan pengguna pada sistem informasi dicerminkan oleh kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem. Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik (*Guimaraes et al., 2003*). Jika pengguna sistem informasi percaya bahwa informasi yang dihasilkan dari sistem itu optimal, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Hal ini sejalan dengan TRA yang mengatakan bahwa seseorang akan melakukan suatu perbuatan apabila ia memandang perbuatan itu positif dan bila ia percaya bahwa orang lain ingin agar ia melakukannya.

Menurut penelitian DeLone dan McLean (1992), kualitas informasi (*information quality*) suatu sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal tersebut juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Subramanian

(2005). Livari (2005) mengungkapkan hal yang serupa bahwa kualitas informasi (*information quality*) mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Seddon dan Kiew (1994) menunjukkan hasil penelitian yang serupa bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dipengaruhi oleh kualitas informasi (*information quality*). Hasil penelitian serupa juga dihasilkan Seddon dan Yip (1992) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi (*information quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa jika pemakai sistem informasi percaya bahwa jika kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Sehingga berdasarkan hal tersebut hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi yang digunakan akan meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan persepsi mereka.

H₂: Kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi

TRA adalah teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Teori ini dikembangkan ke dalam sebuah model penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi informasi yang disebut TAM. TAM adalah model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi

kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa penggunaan sistem informasi akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut.

Rai *et al.* (2002) meneliti hubungan antara *perceived usefulness* dengan *user satisfaction* dengan menggunakan tiga model keberhasilan sistem informasi. Ketiga model tersebut adalah model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (1992), model Seddon (1997), dan model Seddon (1997) yang dimodifikasi dengan menambahkan hubungan antara *perceived usefulness* dengan *system use*. Hasil penelitiannya secara keseluruhan menunjukkan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Livari (2005), melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi yang baru diterapkan terhadap pengguna sistem informasi di satu organisasi yang bersifat *mandatory*. Hasil penelitiannya untuk hubungan variabel *perceived usefulness* menunjukkan adanya pengaruh dengan *user satisfaction*. Sehingga dapat dikatakan jika pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah semakin tinggi *perceived usefulness* akan meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan persepsi mereka

H_3 : *Perceived Usefulness* berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi.

METODE PENELITIAN

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda untuk melakukan pengujian mengenai pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Sebelum analisis regresi linear berganda dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil pengujian digunakan sebagai dasar dalam membuat kesimpulan. Kesimpulan disusun sesuai dengan masalah dan hipotesis penelitian.. Model regresi berganda ditunjukkan dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + e \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pengguna

x₁ = Kualitas Sistem Informasi

x₂ = Kualitas Informasi

x₃ = *Perceived Usefulness*

α = Konstanta

b = Koefisien Regresi

e = *error term*, yaitu tingkat kesalahan penduga dalam penelitian

Populasi dan Sampel

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan pada divisi akuntansi di hotel berbintang di Provinsi Bali yang terlibat langsung dalam penggunaan *software* akuntansi yaitu *Financial Controller, Chief Accounting, Credit Manager, Account Receivable, Income Audit, Accounting Payable, General Cashier, Cost Control, Night Audit, Book Keeper*. Jumlah kuesioner yang disebar dalam penelitian ini adalah 188 kuesioner. Dari 188 kuesioner yang disebar, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 122 kuesioner (76%) sedangkan 12 kuesioner (8%) tidak kembali dan 26 kuesioner (18%) tidak dijawab dengan lengkap.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas, Reliabilitas dan Uji Asumsi Klasik

Uji validitas bertujuan menguji seberapa baik kuesioner penelitian mengukur konsep yang seharusnya diukur. Hasil uji validitas untuk 10 item pernyataan variabel Kualitas Sistem informasi didapat nilai *Pearson Correlation* antara 0,524 – 0,879 dan nilai signifikansi 0,000, maka instrumen untuk variabel ini dapat dikatakan valid. Hasil uji validitas untuk 6 item pernyataan variabel Kualitas informasi didapat nilai *Pearson Correlation* antara 0,720 – 0,944 dan nilai signifikansi 0,000, maka instrumen untuk variabel ini dapat dikatakan valid. Hasil uji validitas untuk 6 item pernyataan variabel *Perceived Usefulness* didapat nilai *Pearson Correlation* antara 0,665 – 0,812 dan nilai signifikansi 0,000, maka instrumen untuk variabel ini dapat dikatakan valid. Hasil uji validitas untuk 10 item pernyataan variabel Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi didapat nilai *Pearson Correlation* antara 0,647

– 0,926 dan nilai signifikansi 0,000, maka instrumen untuk variabel ini dapat dikatakan valid. Dengan demikian seluruh item dalam instrumen penelitian ini dianggap valid sehingga dapat digunakan untuk pengolahan data selanjutnya. Kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang diajukan konsisten dari waktu ke waktu. Hasil pengujian reliabilitas diketahui dari nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa reliabilitas dari konstruk atau variabel tinggi.

Uji normalitas residual bertujuan untuk menguji variabel terikat dan variabel bebas pada model regresi, apakah terdistribusi normal atau tidak. Uji ini dilakukan dengan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov*. Berdasarkan hasil pengujian Kolmogorov Smirnov menunjukkan angka lebih besar dari 0,05 yang berarti data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi normal. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji ini dapat dianalisa melalui uji *glejser* dengan melihat tingkat signifikansi. Hasil uji *glejser* menunjukkan tingkat signifikansi berada diatas 5% maka model regresi ini bebas dari masalah heterokedastisitas. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Hasil uji menunjukkan nilai tolerance lebih dari 10 persen atau nilai VIF kurang dari 10, maka dapat dikatakan tidak ada multikolinearitas.

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig
	B	<i>Std Error</i>	Beta		
1 (<i>constant</i>)	9,37 E-17	0,058			
Kualitas Sistem informasi	0,424	0,080	0,424	5,328	0,000
Kualitas Informasi	0,255	0,083	0,255	3,074	0,003
<i>Perceived usefulness</i>	0,209	0,081	0,209	2,589	0,011
R	0,775				
R ²	0,601				
Adjusted R ²	0,591				

F _{Hitung} Signifikansi F	59,343 0,000				
---------------------------------------	-----------------	--	--	--	--

Tabel 1 Hasil Regresi

Berdasarkan hasil analisis linear berganda pada tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa nilai *adjusted R²* sebesar 0,591 mengandung pengertian bahwa 59,1 persen variasi variabel kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi dapat dijelaskan oleh variasi variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness*. Hasil pengujian menunjukkan F_{hitung} sebesar 59,343 dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas secara simultan merupakan penjelas yang signifikan pada variabel terikat, sehingga model yang digunakan untuk penelitian layak (*fit*). Hasil uji statistik t (uji hipotesis) menunjukkan bahwa ketiga hipotesis yang telah diuji yaitu pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* memiliki tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($sig < 0,05$), sehingga H_1 , H_2 , H_3 tidak dapat ditolak. Persamaan regresi linear berganda yang disusun berdasarkan hasil analisis linear berganda pada tabel 1 adalah sebagai berikut :

$$Y = 9,37 E-17 + 0,424 x_1 + 0,255 x_2 + 0,209 x_3 + e$$

Hasil uji statistik t (uji hipotesis) menunjukkan besar pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. Untuk hasil pengujian secara parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel

dependen dapat diketahui bahwa pengujian hipotesis pertama (H_1) memiliki nilai $b_1=0,424$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($\text{sig}<0,05$), sehingga H_1 tidak dapat ditolak. Jadi variabel kualitas sistem informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Pengujian hipotesis kedua (H_2) memiliki nilai $b_2=0,255$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003 ($\text{sig}<0,05$), sehingga H_2 tidak dapat ditolak. Jadi variabel kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Pengujian hipotesis ketiga (H_3) memiliki nilai $b_3=0,209$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,011 ($\text{sig}<0,05$), sehingga H_3 tidak dapat ditolak. Jadi variabel *perceived usefulness* berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Hasil uji statistik t (uji hipotesis) menunjukkan bahwa ketiga hipotesis yang telah diuji yaitu pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan menguji tiga hipotesis dengan menggunakan metode regresi linier berganda untuk membuktikan secara empiris arah pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Berdasarkan atas hasil uji F pada penelitian ini didapatkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian adalah layak (*fit*). Adapun

hasil pengujian hipotesis pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat dijabarkan sebagai berikut.

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah kualitas sistem informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Hasil Pengujian hipotesis pertama (H_1) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($\text{sig} < 0,05$) dan nilai koefisien regresi b_1 sebesar 0,424. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Istianingsih dan Wijanto (2007), DeLone dan McLean (1992), McKiney *et al.* (2002), Rai *et al.* (2002), McGill *et al.* (2003), Almutairi dan Subramanian (2005), serta Livari (2005) yang menemukan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunanya.

Davis *et al.* (1989) mendefinisikan kualitas sistem informasi sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Bailey dan Pearson (1983) menemukan bahwa semakin tinggi anggapan pengguna terhadap kualitas sistem, maka semakin puas mereka dengan sistem tersebut.

Hasil penelitian ini sesuai dengan TRA yang menyatakan bahwa perilaku dipengaruhi oleh niat, sedangkan niat dipengaruhi oleh sikap dan norma subyektif. Sikap sendiri dipengaruhi oleh keyakinan akan hasil dari tindakan yang telah lalu. Norma subyektif dipengaruhi oleh keyakinan akan pendapat orang lain serta motivasi untuk menaati pendapat tersebut. Apabila pengguna sistem informasi memiliki keyakinan yang baik terhadap kualitas suatu sistem informasi, hal tersebut akan menimbulkan kepuasan pengguna sistem informasi dan menimbulkan keinginan untuk menggunakan sistem informasi tersebut secara terus menerus.

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Hasil Pengujian hipotesis kedua (H_2) menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003 ($\text{sig} < 0,05$) dan nilai koefisien regresi b_2 sebesar 0,255. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kedua diterima. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Istianingsih dan Wijanto (2007), DeLone dan McLean (1992), Kim dan McHaney (2000), McKiney *et al.* (2002), Rai *et al.* (2002), McGill *et al.* (2003), Almutairi dan Subramanian (2005) serta Livari (2005).

Rai *et al.* (2002) menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Sedangkan menurut Liu dan Arnett (2000) kualitas informasi adalah tingkat relevan (*relevant*), ketepatan waktu (*timely*), aman dan disajikan dengan rancangan informasi

yang baik dalam sebuah *website*. Informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsian pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi. Kualitas informasi juga dapat dilihat dengan adanya potensi menghasilkan informasi yang tidak terbatas baik dalam organisasi maupun luar organisasi (Barnes *et al.*, 2003).

Ukuran kepuasan pengguna pada sistem informasi dicerminkan oleh kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem. Jika pengguna sistem informasi percaya bahwa informasi yang dihasilkan dari sistem itu optimal, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Hal ini sejalan TRA yang mengatakan bahwa seseorang akan melakukan suatu perbuatan apabila ia memandang perbuatan itu positif dan bila ia percaya bahwa orang lain ingin agar ia melakukannya. Sehingga semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, maka pengguna sistem akan merasakan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi tersebut karena informasi yang disediakan sudah optimal sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah *perceived usefulness* berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Hasil Pengujian hipotesis ketiga (H_3) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi dengan tingkat signifikansi sebesar 0,011 ($\text{sig} < 0,05$) dan nilai koefisien regresi b_3 sebesar 0,209. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima. Penelitian ini sejalan dengan

penelitian Istianingsih dan Wijanto (2007), dan Rai *et al.* (2002) yang meneliti hubungan antara *perceived usefulness* dengan *user satisfaction* dengan menggunakan tiga model keberhasilan sistem informasi. Hasil penelitiannya secara keseluruhan menunjukkan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

Perceived usefulness didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bermanfaat meningkatkan kinerja pekerjaannya. *Perceived usefulness* menjadi ukuran kepercayaan jika suatu teknologi informasi tersebut memberikan banyak manfaat bagi penggunanya. Apabila pengguna sistem informasi mempercayai bahwa sistem informasi yang digunakannya bermanfaat, maka pengguna akan merasa puas dan menggunakan sistem informasi tersebut secara terus menerus. Sebaliknya, jika pengguna sistem informasi percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka akan menimbulkan sikap enggan dalam menggunakan sistem tersebut. Hal tersebut sesuai dengan TRA yang menyatakan bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut.

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil pengujian analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variasi variabel kepuasan pengguna akhir software akuntansi dapat dijelaskan oleh variasi variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* sebesar 59,1 persen. Uji statistik F menunjukkan bahwa semua variabel bebas secara simultan merupakan penjelas yang signifikan pada variabel terikat, sehingga model yang

digunakan untuk penelitian layak (*fit*). Uji statistik t menunjukkan bahwa ketiga hipotesis yang telah diuji yaitu pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir software akuntansi.

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi sebagai tambahan informasi dalam pengembangan *software* aplikasi Sistem Akuntansi Perhotelan yang perlu dilakukan secara berkesinambungan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem akuntansi. Penggunaan sistem informasi akuntansi berbasis komputer memiliki kelemahan seperti masalah keamanan yang dapat menimbulkan ketidakpuasan pengguna. Dalam pengembangan sistem informasi akuntansi sangat penting untuk memperhatikan indikator – indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi seperti keamanan sistem sehingga dapat memaksimalkan kepuasan pengguna. Nilai *adjusted R²* dalam penelitian ini adalah sebesar 0,591 yang berarti 59,1 persen variasi variabel kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi dapat dijelaskan oleh variasi variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness*. Hal ini berarti terdapat 40,9 persen pengaruh variabel – variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel – variabel kepuasan pengguna yang lain seperti perilaku karakteristik pengguna, pelatihan dan pendidikan pengguna, serta dukungan manajemen. Sehingga menambah indikator-indikator yang memiliki kontribusi positif pada kepuasan pengguna sistem informasi.

REFERENSI

Ajzen, I. 1991. The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.

Almutairi, H. and Subramanian, Girish, H. 2005. An Empirical of the Delone and McLean Model in the Kuwaiti Private Sector. *The Journal of Computer Information System*. Spring, 45,3,pg.113.

Bailey, J. and Pearson, S. 1983. Development of a tool for measurement and analyzing computer user satisfaction. *Management Science*, 29(5), pp. 530 -575

Bodnar, George, H. and Hoopwood, William, S. 2001. *Accounting Information System*. Eight Edition. New Jersey: Prentice Hall Inc,

Chin, Wynne. W., and Todd, Peter, A. 1995. On the Use, Usefulness, and Ease of Use A Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution, *MIS Quarterly*, June.

Davis, Fred D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. September, pp.319- 340

Davis, Fred D., Bagozzi, Richard P., dan Warshaw, Paul R. 1989. User Acceptance Of Computer Technology: A Comparison Two Theoretical Models *Management Science*. August. pp.982-1003

DeLone, W.H. 1988. Determinants of Success for Computer Usage in Small Business. *MIS Quarterly/March*. Pp. 51-61.

DeLone, W.H., and Ephraim R. Mclean. 1992. Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information System Research*, March. 60-95.

Doll, W.J., and Torkzadeh, G. 1988. The Measurement of End User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 12, 2. 159-174.

Guimaraes, T., D. S. Staples, dan J. D. McKeen, 2003. Empirically Testing Some Main User-Related Factor for Systems Development Quality. *Quality Management Journal* 10, No. 4: 39- 54.

Guimaraes, T., D. S. Staples, dan J. D. McKeen, 2007. Assessing the Impact From

- Information System Quality. *Quality Management Journal* 14. No. 1: 30- 44.
- Hall, James. 2009. *Sistem Informasi Akuntansi Buku I*. Jakarta: SalembaEmpat.
- Hartono,Jogiyanto. 2007.*Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto.2008. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir SoftwareAkuntansi . *Simposium Nasional Akuntansi XI*.
- Kim, S. and McHaney, R. 2000. Validation of the end-user computing satisfaction instrument in case tool environments. *Journal of Computer Information Systems*, 41(1), pp. 49-56
- Koeswoyo, Freddy. 2006. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Software Akuntansi. *Tesis*. Program Studi Magister Sains Akuntansi. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Implementasi dan Control*. Edisi Kesembilan, Jilid 1.Jakarta, Prehalindo.
- Liu, C., and Arnett, K.P. 2000. Exploring the factors associated with website success in the context of electronic commerce. *Information and Management*,38, 23– 33
- Livari,Juhani. 2005. An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success. *Database for Advances in Information Systems*. Spring. 36,2.pg.8.
- McHaney, R., and Cronan, T. P. 2001. A Comparison of Surrogate Success Measures in On-Going Representational Decision Support Systems: An Extension to Simulation Technology. *Journal of End User Computing*.13, 2.
- McKiney, V., Yoon, K., and Zahedi,Fatemeh. 2002. The Measurement of Web-Customer Satisfaction: An Expectation and Disconfirmation Approach. *Information System Research*. 133: 296-315.
- McGill, Tanya, Hobbs, Valerie, and Klobas, Jane. 2003. User-Developed Applications and Information Systems Success: a Test of DeLone and McLean's Model.*Information resource Management Journal*; Jan-Mar; 16.1.pg.24.
- O'Brien, James A. 2005. Pengantar Sistem Informasi, Penerbit Salemba Empat,

Jakarta.

Radityo, Dody dan Zulaikha 2007 Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus). *Simposium Nasional Akuntansi 10*, Universitas Hasanudin, Makasar.

Rai, A., Lang, S.S. and Welker, R.B. 2002. Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis, *Information System Research*. Vol.13, No.1. pp. 29-34.

Seddon.P.B. 1997. A Respecification and Extension of The Delone and McLean's Model of IS Success. *Information System Research*.8.September. 240-250.

Seddon, P. B. and M-Y Kiew. 1994.A Partial Test and Development of the DeLone and McLean Model of IS Success, *Proceedings of the International Conference on Information Systems*, Vancouver, Canada (ICIS 94) ,99-110.

Segars, A.H., and Grover. 1993.Re-examining perceived ease of use and usefulness: A Confirmatory Factor Analysis. *MIS Quartely*17.517-522.

Sekundera, Charlesto. 2006. Analisis Penerimaan Penggunaan Akhir Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model dan End User Computing Satisfaction Terhadap Penerapan Sistem Core Banking pada BANK ABC. *Tesis*. Program Studi Magister Sains Akuntansi. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.

Webber, Ron. 1999.*Information System Control and Audit*. First Edition, .New Jersey: Prentice Hall Inc.

Wilkinson, J.W. 2000. *Accounting Information Systems*, 3th Ed, New York:John Willey and Sons.