

Determinan Kepuasan Pengguna Software Akuntansi di Kota Bandar Lampung

Determinants Accounting Software User Satisfaction in Bandar Lampung City

Irawan* dan Arif Makhsun

Politeknik Negeri Lampung
Jl. Soekarno Hatta No. 10 Rajabasa Bandar Lampung 35144
*e-mail : irawanpoli@gmail.com

ABSTRACT

The development of information technology (IT) is not only an impact on business processes but also on information systems within the enterprise. Beyond these developments, the potential benefits of computers in assisting managerial decision yet to be fully realized because of the level of satisfaction is low by users. Several models have been built to analyze and understand the factors - factors that influence satisfaction use of computer technology, the model results of research in various fields of science including the Theory of Reasoned Action (TRA), Theory of Planned Behavior (TPB), and the Technology Acceptance Model (TAM). This study aims to empirically examine the determinants of user satisfaction MYOB accounting software in Bandar Lampung, using the model of the Technology Acceptance Model (TAM) with the addition of the variable quality of information and service quality. With the method of survey (questionnaire) of a sample of users of MYOB in Bandar Lampung were taken by purposive sampling, the results of the study concluded, in partial satisfaction of the user only significantly influenced by quality of service, but the effect is not significant by Perceived Ease, Perceived Benefits and Information Quality. While the simultaneous influenced by four factors.

Keywords: satisfaction of users, TAM, Information Quality, Quality of Service, MYOB

Diterima : 30 Agustus 2016, disetujui 08 September 2016

PENDAHULUAN

Perkembangan sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang pada awalnya hanya berperan sebagai sistem pemrosesan transaksi (manual) telah berkembang fungsinya menjadi sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer dan terintegrasi dengan sistem *enterprise resource planning* (ERP). Hal utama yang mendasari ERP system adalah mencoba untuk mengintegrasikan semua aspek dari kegiatan operasional perusahaan. Oleh karena itu, Romney & Steinbart (2000), 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 pengguna informasi baik informasi keuangan maupun non keuangan.

Perusahaan pada umumnya akan menghadapi kendala-kendala dalam strategi pengembangan SIA, diantaranya adalah rancang bangun SIA yang tidak sesuai kebutuhan pengguna yang mungkin baru bisa diidentifikasi setelah sekian lama atau setelah sistem digunakan. Kendala kedua dalam proses pengembangan SIA sendiri kadang memakan waktu yang sangat lama, sehingga sudah tidak sesuai lagi

dengan kebutuhan organisasi. Kendala berikutnya bahwa pengguna sering tidak bisa mengemukakan kebutuhan akan informasi tertentu kepada orang atau badan yang bertugas mengembangkan SIA.

Sebagai solusi untuk mengatasinya perusahaan memiliki alternatif untuk memilih antara software sistem informasi akuntansi yang dijual dalam paket yang sudah jadi atau dapat memesan khusus sesuai dengan karakteristik perusahaan. Kemampuan masing-masing software ini sangat bervariasi mulai dari yang memiliki kapasitas rendah dengan aplikasi terbatas, hingga software sistem informasi akuntansi yang berkemampuan tinggi dan terintegrasi dengan sistem ERP. Apapun alternatif yang dipilih oleh perusahaan, software ini dimaksudkan untuk mempermudah pekerjaan di bidang akuntansi sesuai dengan kapasitas dan karakteristik perusahaan, dan organisasi dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan bagi pengambilan keputusan.

Teknologi komputer mempunyai potensi untuk memperbaiki kinerja individu dan organisasi sehingga perusahaan melakukan investasi dalam berbagai aplikasi komputer. Diluar perkembangan tersebut manfaat potensial komputer dalam membantu pengambilan keputusan manajerial belum secara penuh dapat direalisasikan karena tingkat kepuasan (*satisfacton*) yang rendah oleh para pemakai. Beberapa model telah dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan (*satisfaction*) penggunaan teknologi komputer, diantaranya yang tercatat dalam berbagai literatur dan referensi hasil riset di bidang perilaku akuntansi, psikologi dan teknologi informasi adalah seperti *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Theory of Planned Behavior* (TPB), dan *Technology Acceptance Model* (TAM)

Beberapa riset telah dilakukan untuk menguji model TAM ini sebagai alat untuk memprediksi perilaku menggunakan IT. Lee *et. al* (2003) mengemukakan bahwa TAM merupakan salah satu teori kepuasan teknologi yang sangat berpengaruh. Sampai tahun 2000, TAM sudah dirujuk oleh tidak kurang dari 424 penelitian. Sedangkan Social Science Citation Index (SSCI) mencantumkan bahwa hingga tahun 2003, TAM sudah dirujuk oleh 698 penelitian (Ramdhani, 2009).

McGill, Hobbs, dan Klobas (2003), melakukan pengujian empiris terhadap keseluruhan dimensi dalam model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean (1992). Pengujian mereka dilakukan pada lingkungan user yang sekaligus menjadi *developer system*. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi memainkan peranan signifikan dalam menentukan penggunaan sistem aplikasi. Iqbaria, Guimaraes, dan Davis (1995) dalam penelitian mereka menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) memperlihatkan adanya pengaruh dari variabel persepsi kemudahan penggunaan sistem terhadap persepsi manfaat.

Penambahan variabel kualitas informasi (*information quality*) berdasarkan penelitian Seddon dan Kiew (1996) yang telah melakukan pengujian yang hasilnya menunjukkan bahwa kualitas informasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Kualitas informasi merupakan kualitas keluaran (output) yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (DeLone dan McLean 1992).

Myers (1997) menyarankan perlunya menambahkan variabel kualitas layanan (*service quality*) dalam mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. Atas dasar pengujian yang dilakukan Jiang, Klein, dan Crampton (2000) dengan menggunakan instrumen pengukuran kualitas layanan yang dibangun oleh Parasuraman *et. al.* (1985). Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa instrumen pengukuran untuk kualitas layanan memiliki validitas yang baik untuk digunakan dalam riset sistem informasi.

Perkembangan teknologi informasi (TI) ini tidak hanya berdampak pada proses bisnis tetapi juga pada sistem informasi dalam perusahaan. Dewasa ini sistem informasi suatu badan usaha tidak lepas dari penggunaan teknologi komputer yang melibatkan perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*) dan manusia (*brainware*) yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang berguna.

Pengguna akhir (*end user*) yang dimaksud disini adalah mereka yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem informasi di dalam perusahaan yaitu karyawan (manajer dan staf). Ketika TI baru

diimplementasikan dan terjadi perubahan proses bisnis, karyawan juga akan bereaksi terhadap perubahan tersebut. Reaksi mereka seringkali tidak dapat diprediksi. Sikap kepuasan (*acceptance*) karyawan atas TI akan mempunyai hubungan yang positif dan langsung terhadap kepuasannya dan kesuksesan sistem.

Aspek sisi manusia dalam proyek TI lebih banyak mengacu pada aspek pemakai individu dalam menggunakan TI. Apabila hal tersebut tidak dipahami atau diacuhkan saja maka aspek ini akan mengakibatkan kuatnya penolakan dalam proyek TI dan kemungkinan kegagalan yang semakin besar. Penerapan sistem informasi sangat ditentukan oleh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna atas teknologi informasi tersebut.

Kegiatan pengolahan data akuntansi menggunakan berbagai jenis software akuntansi antara lain misalnya *Dac-Easy Accounting*, *MYOB Accounting*, *Accurate*, dan *Peachtree Accounting*. Beberapa 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.

MYOB adalah sebuah paket *software accounting* yang dikembangkan pertama kali oleh MYOB *Technology Pty Ltd* di Australia. Kemudahan penggunaan, kecepatan akses data dari sebuah laporan ke sumber transaksi, dan *linked* dengan aplikasi *microsoft office* serta aplikasi lainnya. Beberapa pertimbangan menggunakan software ini sebagai *tool* yang membantu proses pekerjaan akuntansi diantaranya:

- *User Friendly* (mudah digunakan) dimana tampilan menu dan aliran transaksi yang sederhana, mudah diingat dan dimengerti oleh orang awam yang tidak mempunyai pengetahuan mendalam tentang komputer dan akuntansi.
- Tingkat keamanan (*security*) yang *valid* untuk setiap *user*.
- Kemampuan explorasi semua laporan ke program *Excel* tanpa melalui proses *export/import file* yang merepotkan.
- Kemampuan *trash back* semua laporan ke sumber dokumen dan *source* transaksi.
- Dapat diaplikasikan untuk 150 jenis perusahaan yang telah direkomendasi.
- Menampilkan laporan keuangan komparasi (perbandingan) serta menampilkan analisis laporan dalam bentuk grafik.
- Dapat dijalankan secara *offline* maupun *online*.
- *Software* tersebut telah teruji mengingat program tersebut juga dikembangkan dinegara lain seperti Amerika, dimana Amerika adalah gudang *software* akuntansi yang hebat (<http://www.pcmag.com>)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan praktisi konsultan atau pengembang sistem informasi, agar lebih memperhatikan faktor-faktor utama kepuasan para pengguna jasa sistem informasi atau kliennya, serta lebih meningkatkan pelayanannya kepada pengguna jasa (klien)nya khususnya dalam pengembangan software akuntansi. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan tambahan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik penelitian ini khususnya, bidang ilmu sistem informasi akuntansi pada umumnya.

Penelitian untuk mengetahui pentingnya kepuasan pemakai akhir terhadap penerapan TI dalam suatu perusahaan mendorong dilakukannya beberapa penelitian lain diantaranya: kepuasan internet (Fenech, 1998), kepuasan TI dalam profesi medis (Succi and Walter, 1999) dan kepuasan terhadap surat elektronik atau *e-mail* (Hubona and Jones, 2002). Melalui penelitian-penelitian di atas, dapat diketahui faktor-faktor penentu kepuasan pemakai terhadap penerapan TI sehingga organisasi dapat mengevaluasi dan menentukan langkah selanjutnya.

Beberapa penelitian dilakukan di lingkungan *end-user computing*, dimana kualitas sistem serta kualitas informasi sebagai kunci utama dari kepuasan. Instrumen pengukuran yang paling banyak diadopsi untuk mengukur kepuasan pengguna akhir adalah instrumen yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Penelitian berikutnya oleh Doll, Torkzadeh, dan Xia (1994) mengenai *confirmatory factor analysis*

terhadap instrumen yang telah ditemukan sebelumnya untuk mengukur kepuasan pengguna akhir semakin menguatkan bahwa lima faktor yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh merupakan alat yang tepat untuk mengukur kepuasan dari pengguna akhir. Seddon dan Kiew (1996) telah melakukan pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi ini terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kualitas informasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi.

Iqbaria (1997) yang melakukan penelitian terhadap 2003 perusahaan kecil di Selandia Baru, menyimpulkan hasil penelitian mereka bahwa kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI berpengaruh positif terhadap kepuasan TI. Hasil penelitian Istiningasih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penggunaan variabel yang lebih kompleks yaitu persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, kualitas informasi serta kualitas layanan. Disamping itu penelitian ini menggunakan satu jenis software akuntansi yakni MYOB, sehingga tidak terjadi perbedaan persepsi pengukuran sebagaimana jika mengukur beberapa (tidak ditentukan) jenis software aplikasi akuntansi tertentu. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris determinan kepuasan pengguna software akuntansi MYOB di Kota Bandar Lampung.

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan pengguna software akuntansi MYOB yang ada di Bandar Lampung. Sampel penelitian ini adalah pengguna MYOB yang dipilih dengan menggunakan metode purposive (*judgment sampling method*) yang merupakan metode pengambilan sampel berdasarkan pada kriteria tertentu (Sekaran, 2003).

Tabel 1. Sampel Penelitian

No	Kriteria Sampel	Jumlah Sampel
1	Staf Akuntansi	25
2	Kabag/Manajer Akuntansi	10
3	Pengguna Perusahaan Perorangan	26
Total		61

Data yang diperoleh langsung dari responden yang merupakan pengguna software akuntansi MYOB yang berada di Bandar Lampung. Dalam tabel 1 tersebut disajikan sampel penelitian berjumlah 61 orang, yang terdiri dari 25 orang staf akuntansi, 10 orang kepala bagian / manajer akuntansi, serta pengguna akuntansi perusahaan perorangan 26 orang. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah diidentifikasi dalam penelitian terdahulu yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian hipotesis model akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + e \quad (1)$$

Y adalah kepuasan pengguna software akuntansi MYOB. X1 adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan menggunakan software MYOB. X2 adalah persepsi pengguna terhadap manfaat MYOB. X3 adalah kualitas informasi yang diperoleh dari software MYOB. X4 adalah kualitas layanan yang diberikan oleh software MYOB. Pengujian terhadap model dilakukan secara simultan maupun parsial. Pengujian secara simultan pada model menggunakan uji F dengan taraf signifikan 5%. Perumusan hipotesis statistik

dalam penelitian ini adalah :

- H1 : Persepsi manfaat, Persepsi kemudahan, Kualitas informasi dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
- H2 : Persepsi manfaat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna software MYOB
- H3 : Persepsi kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna software MYOB
- H4 : Kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna software MYOB
- H5 : Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna software MYOB

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi Klasik terdiri dari beberapa uji yaitu :

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji tingkat kenormalan distribusi data penelitian. Tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, dasar pengambilan keputusan adalah nilai probabilitas *Asymp. Sig. (2-tailed)*, dinilai normal jika nilainya $> 0,05$ maka populasi berdistribusi normal. Dari seluruh variabel yang ada X1, X2, X3 dan X4 serta Y memiliki nilai $> 0,05$. Hal ini dapat diartikan bahwa seluruh variabel data terdistribusi normal.

2. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi merupakan pengujian asumsi dalam regresi dimana variabel dependen tidak berkorelasi dengan variabel itu sendiri. Dengan menggunakan software SPSS versi 18 dilihat dari uji *Durbin-Watson (DW)* didapat nilai $1,980^a$. Karena nilai tersebut $(-2 < DW < 2)^*$, maka dapat diartikan tidak ada autokorelasi. (Santoso, 2000)

3. Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas adalah terjadinya hubungan linier antara variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda (Gujarati, 2003). Berdasarkan tabel coefficients, nilai VIP < 10 dan Tolerance < 1 maka tidak terjadi multikol dalam regresi

Pengujian Model Penelitian

Model penelitian yang didapat dari software SPSS adalah:

$$Y = 2,266 + 0,218X1 - 0,166X2 - 0,047X3 + 0,381X4 \quad (1)$$

Berdasarkan model penelitian dapat dilihat bahwa slope variabel persepsi kemudahan dan kualitas layanan bernilai positif yang berarti bahwa semakin tinggi kemudahan suatu software dan semakin berkualitas layanan dalam software maka kepuasan pengguna semakin meningkat.

Tabel 2 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,427 ^a	,183	,124	,924634

Tabel 2 Koefisien Determinasi digunakan untuk menjelaskan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted R2*) yang diperoleh sebesar 0,124. Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan, persepsi manfaat,

kualitas informasi dan kualitas layanan dapat menerangkan 12,4% variabel kepuasan pengguna. Sisanya sebesar 87,6% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor lainnya yang belum terdefiniskan dalam penelitian ini. Hal ini menjadi suatu yang wajar mengingat kepuasan pengguna software bisa saja dipengaruhi oleh faktor kultur maupun tingkah laku pengguna.

Hasil uji ANOVA atau uji F di dapat hasil F hitung 3,129 dengan probabilitas 0,022 lebih rendah dari tingkat signifikan 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan persepsi kemudahan, persepsi manfaat, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna software MYOB. Pengujian secara parsial atas penelitian ini digunakan hasil dari uji t. Nilai slope persepsi kemudahan bernilai 0,218 dengan tingkat signifikansi 0,126. Hal ini dapat diartikan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 3. Output Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	2,266	,520	4,354	,000
X1	,218	,140	1,551	,126
X2	-,166	,172	-,964	,339
X3	-,047	,196	-,239	,812
X4	,381	,157	2,428	,018

Semakin meningkatnya kemudahan dalam penggunaan MYOB akan meningkatkan kepuasan pengguna MYOB. Nilai signifikansi menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai slope untuk persepsi manfaat sebesar -0,166 yang berarti bahwa persepsi manfaat berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Dengan nilai signifikansi 0,339 dapat diartikan bahwa pengaruh negatif persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna tidak signifikan.

Selanjutnya nilai slope kualitas informasi sebesar -0,047 yang menggambarkan bahwa kualitas informasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Nilai signifikansi sebesar 0,812 berarti bahwa pengaruh negatif tersebut tidak signifikan. Sedangkan nilai slope kualitas layanan sebesar 0,381 yang berarti bahwa kualitas layanan software MYOB berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dari nilai signifikansi 0,018 dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

KESIMPULAN

Dari pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kepuasan Pengguna Software Akuntansi MYOB secara simultan dipengaruhi oleh Persepsi Kemudahan (PK), Persepsi Manfaat (PM), Kualitas Informasi (KI) dan Kualitas Layanan (KL) dengan signifikansi 2% ; Sedangkan secara parsial Kepuasan Pengguna hanya dipengaruhi secara signifikan oleh Kualitas Layanan, tetapi berpengaruh tidak signifikan oleh PK, PM dan KI ; Penelitian ini memiliki keterbatasan pada hasil yang didapat berupa adanya faktor-faktor lain yang mempengaruhi jawaban responden, seperti tingkah laku serta kultur lingkungan kerja. Sehingga pada penelitian berikutnya dapat digunakan teori dengan faktor-faktor lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I., & Fishbein, M. 1980. *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Baridwan, Zaki. 1994. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi II, STIE YKPN, Yogyakarta.

- Baroudi, J.J., and W.J. Orlikowski. 1988. "A Short-form Measure of User Information Satisfaction: A Psychometric Evaluation and Notes on use" *journal of MIS*. 4. Spring.
- Bodnar, George, H. & Hoopwood, William, S., 2001. *Accounting Information System*, Eight Edition, Prentice Hall Inc, Upper Saddle River, New Jersey.
- Davis, Fred D., Bagozzi, Richard P., dan Warshaw, Paul R. 1989. User Acceptance Of Computer Technology: A Comparison Two Theoretical Models, *Management Science*, 35(8)
- DeLone, W.H., and E.R.McLean. 1992. "Information Systems Success: The Quest for The Dependent Variable". *Information Systems Research*. 3 (March).
- Doll, W.J., Xia, Weidong & Torkzadeh, G., (1994). "A Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument," *MIS Quarterly*, (18,4)
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Istianingsih dan Utami, Wiwik. 2009. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem informasi, Terhadap Kinerja Individu. *Simposium Nasional Akuntansi XII*, Palembang
- Ives, B., M.H. Olson, and J.J. Baroudi. 1983. "The Measurement of User Information Satisfaction". *Communications of the ACM*. 26. October.
- Kustono, Alwan Sri. 2000. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Implementasi Sistem Informasi Baru." *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Artikel hal. XI – XIII
- Miller, J.A. 1977. "Studying satisfaction, modifying models, eliciting expectations, posing problems, and making meaningful measurements". In Hunt H.K. (ed.)
- Sekaran, U. 2003. *Research Methods for Business : A Skill-Building Approach*, Fourth Edition, John Willey & Sons, Inc, New york.
- Seddon, P.B. & S.K. Yip. 1992. "An empirical evaluation of user information satisfaction UIS, measures for use with General Ledger accounting software". *Journal of Information Systems*.
- Sugiono. 2011, *Statistik Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabet Bandung, Indonesia.