

# **Analisis Kualitas Sistem Informasi, *Perceived Usefulness* dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan *End User Software* Akuntansi**

*Jenis Sesi Paper: Full paper*

**Nilam Dwi Kartika**

Alumni STIE Widya Manggala Semarang  
[nielam.poenya@gmail.com](mailto:nielam.poenya@gmail.com)

**Anton**

STIE Widya Manggala Semarang  
[anton74d@yahoo.com](mailto:anton74d@yahoo.com)

**Wenny Ana Adnanti**

STIE Widya Manggala Semarang  
[wennyanaadnanti@yahoo.co.id](mailto:wennyanaadnanti@yahoo.co.id)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis kualitas sistem informasi terhadap *perceived usefulness*, kualitas informasi terhadap *perceived usefulness*, kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bank konvensional di Semarang bagian EDP, sampel dalam penelitian ini sebanyak 138 karyawan bank konvensional di Semarang. Teknik pengambilan sampel adalah *nonprobability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data kuesioner. Penelitian ini menggunakan alat analisis PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap *perceived usefulness*, kualitas informasi berpengaruh terhadap *perceived usefulness*, kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *perceived usefulness*, kepuasan pengguna

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine and analyse the quality of information system on perceived usefulness, the quality of information on perceived usefulness, the quality of information system on user satisfaction, the quality of information on user satisfaction, perceived usefulness on user satisfaction. The population in this study were all employees of conventional bank in Semarang of EDP, in this study the samples were 138 employees of conventional bank. The sampling technique was nonprobability sampling with purposive sampling. The type of data was primary data by the method of questionnaire data collection. Analysis tool used was PLS (Partial Least Square). The results revealed that there was influence of quality of information system on perceived usefulness, influence quality of*

*information on perceived usefulness, quality of information system on user satisfaction, quality of information did not influence user satisfaction, and perceived usefulness influenced user satisfaction.*

**Keywords:** *quality of information system, quality of information, perceived usefulness, user satisfaction*

## **1. PENDAHULUAN**

Sistem informasi kini menjadi penting terkait dengan adanya kemajuan teknologi, karena dengan kemajuan jaman dan teknologi seperti ini mau tidak mau seseorang harus menguasai teknologi jika tidak ingin ketinggalan dengan lainnya. Sistem informasi yang terkomputerisasi seakan menjadi sebuah keharusan dalam sebuah perusahaan. Seiring dengan kemajuan dalam bidang teknologi komputer dan informasi dewasa ini, sistem informasi akuntansi telah berkembang menjadi sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer. Karena itu banyak perusahaan yang mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada teknologi informasi sebagai sumber yang memfasilitasi pengumpulan dan penggunaan informasi secara efektif. Salah satu bentuk perhatian ini adalah penggunaan sistem informasi akuntansi berbasis computer (*software* akuntansi) untuk memperlancar arus informasi perusahaan, sistem akuntansi perusahaan bergantung pada bagaimana *software* akuntansi tersebut akan dijalankan. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan bergantung pada bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue, 1995).

Semua jenis perusahaan baik, perusahaan jasa, perusahaan dagang, dan perusahaan manufaktur menggunakan sistem yang digunakan untuk mengatur operasional perusahaan. Perusahaan jasa seperti bank juga menggunakan sistem yang di dalamnya terdapat aplikasi (*software*) akuntansi. Aplikasi itu yang menghubungkan semua sistem keuangan di dalam bank, baik dari pusat maupun dari cabang. Aplikasi akuntansi pada bank hanya terdapat di bank pusat yang fungsinya mengontrol seluruh transaksi penerimaan simpanan dan pengeluaran kredit di seluruh cabang. Sedangkan pada cabang, terdapat aplikasi (*software*) bank yang terpisah-pisah untuk setiap bagian, antara lain aplikasi untuk operasional, aplikasi untuk kepegawaian. Aplikasi operasional bank pada masing masing cabang berfungsi mengatur transaksi yang berasal dari nasabah baik berupa penerimaan simpanan dan untuk penyaluran kredit.

Masalah yang biasanya terjadi dalam pemakaian paket sistem informasi adalah tidak kompatibelnya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi (Janson dan Subramanian, 1996; Lucas, Walton, dan Ginzberg, 1998). Ketidaksesuaian antara *software* aplikasi dengan proses bisnis dapat menimbulkan masalah signifikan bagi pemakai. Jika sistem informasi tidak dimanfaatkan secara maksimal atau sistem informasi kurang mampu memberikan hasil yang diharapkan maka akan berdampak pada organisasi perusahaan secara keseluruhan. Perusahaan yang

mengubah proses bisnisnya agar sesuai dengan aplikasi *software* akuntansi, menyebabkan pemakai harus mempelajari cara baru lagi untuk mengatasi kompleksitas software dalam menyelesaikan pekerjaan mereka.

Penggunaan sistem informasi teknologi pada perusahaan perbankan tidak terlepas dari berbagai faktor-faktor kesuksesan. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penggunaan sistem informasi teknologi pada perusahaan perbankan meliputi kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *perceived usefulness*, dan kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas sistem informasi merupakan sistem informasi teknologi berbasis aplikasi yang digunakan dalam memproses data transaksi nasabah. Kualitas informasi merupakan *output* dari sistem informasi yang digunakan (Jogiyanto, 2007). *Perceived usefulness* merupakan persepsi kegunaan dari seorang pengguna yang mendapatkan manfaat dari penggunaan sistem informasi (Jogiyanto, 2010), dan kepuasan pengguna sistem informasi teknologi adalah pengguna sistem informasi merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan (Jogiyanto, 2007).

Motivasi peneliti dalam penelitian ini untuk lebih memperhatikan penggunaan sistem informasi yang dilakukan oleh Bank, yang mana harus mengikuti perkembangan dan memperbaharui sistem informasi yang semakin berkembang seiring dengan perkembangan teknologi informasi, sehingga bisa digunakan untuk meningkatkan pelayanannya kepada pemakai jasa atau kliennya.

Adapun pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap *Perceived Usefulness*?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Informasi terhadap *Perceived Usefulness*?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi?
4. Bagaimana pengaruh Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi?
5. Bagaimana pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi?

Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis kualitas sistem informasi, *perceived usefulness* dan kualitas informasi terhadap kepuasan end user software akuntansi (Studi Empiris pada bank konvensional di Semarang).

## **2. LANDASAN TEORI**

### *2.1. Technology Acceptance Model*

*Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model yang disusun oleh Davis (1989) untuk menjelaskan penerimaan teknologi yang akan digunakan oleh pengguna teknologi. Dalam memformulasikan TAM, Davis menggunakan TRA (*Theory of Reasoned Action*) sebagai *grand theory*-nya namun tidak mengakomodasi semua komponen dari teori TRA. Davis hanya memanfaatkan komponen “*Belief*” dan “*Attitude*” saja, sedangkan *Normative Belief* dan *Subjective Norms* tidak digunakannya. Menurut Davis, perilaku menggunakan Teknologi Informasi diawali oleh adanya persepsi mengenai manfaat (*usefulness*) dan persepsi mengenai kemudahan menggunakan

teknologi informasi (*ease of use*). Kedua komponen ini bila dikaitkan dengan TRA adalah bagian dari *Belief*.

Menurut Gefen (2003) sampai saat ini TAM merupakan model yang paling banyak digunakan dalam memprediksi penerimaan teknologi informasi. Tujuan model ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pemakai teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi itu sendiri. Model TAM secara lebih terperinci menjelaskan penerimaan penerimaan teknologi informasi dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi dengan mudah diterimanya teknologi informasi oleh pemakai. *Technology Acceptance Model* (TAM) mendefinisikan dua persepsi dari pemakai teknologi yang memiliki suatu dampak pada penerimaan mereka.

Dengan demikian dapat dipahami reaksi dan persepsi pemakai TI akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan teknologi informasi, yaitu salah satu faktor yang dapat mempengaruhi adalah persepsi pemakai atas manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi informasi sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks penggunaan teknologi informasi. Model TAM yang sudah banyak digunakan dalam penelitian tersebut akan peneliti pakai dalam penelitian ini dengan mengambil dua konstruk persepsi, yaitu persepsi manfaat (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*).

## 2.2. *Theory of Reasoned Action* (Teori Tindakan Beralasan).

*Theory of Reasoned Action* (TRA) pertama kali diperkenalkan oleh Martin Fishbein dan Ajzen dalam Jogiyanto (2007). 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. Namun, seseorang dapat membuat pertimbangan berdasarkan alasan-alasan yang sama sekali berbeda (tidak selalu berdasarkan kehendak). Konsep penting dalam teori ini adalah fokus perhatian (*salience*), yaitu mempertimbangkan sesuatu yang dianggap penting. Kehendak (*intention*) ditentukan oleh sikap dan norma subjektif (Jogiyanto, 2007).

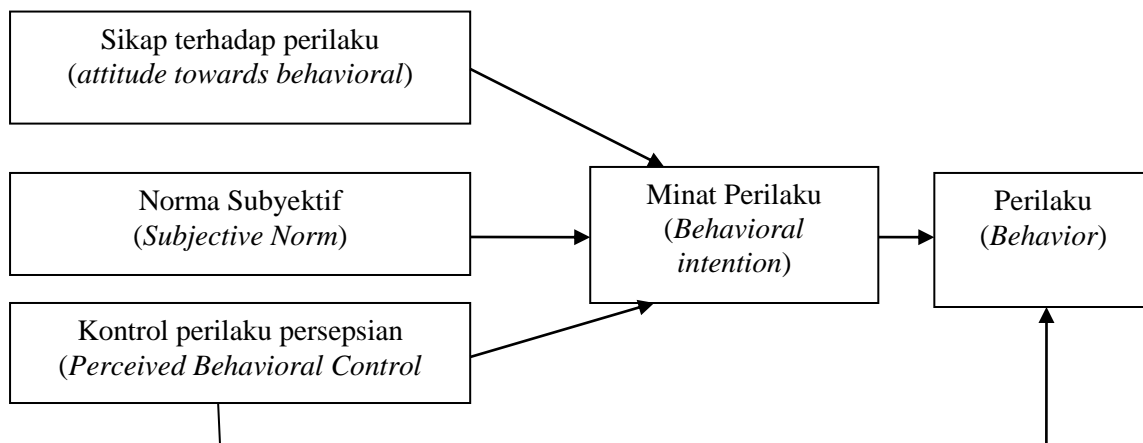
Ajzen (1991) yang mengatakan bahwa sikap mempengaruhi perilaku lewat suatu proses pengambilan keputusan yang teliti dan beralasan dan dampaknya terbatas hanya pada tiga hal; Pertama, perilaku tidak banyak ditentukan oleh sikap umum tapi oleh sikap yang spesifik terhadap sesuatu. Kedua, perilaku dipengaruhi tidak hanya oleh sikap tapi juga oleh norma-norma objektif (*subjective norms*) yaitu keyakinan kita mengenai apa yang orang lain inginkan agar kita perbuat. Ketiga, sikap terhadap suatu perilaku bersama norma- norma subjektif membentuk suatu intensi atau niat berperilaku tertentu. Teori perilaku beralasan diperluas dan dimodifikasi oleh (Ajzen dalam Jogiyanto 2007) dan dinamai Teori Perilaku Terencana (*theory of planned behavior*). Inti teori ini mencakup 3 hal yaitu; yaitu keyakinan tentang kemungkinan hasil dan evaluasi dari perilaku tersebut (*behavioral beliefs*), keyakinan tentang norma yang diharapkan dan motivasi untuk memenuhi

harapan tersebut (*normative beliefs*), serta keyakinan tentang adanya faktor yang dapat mendukung atau menghalangi perilaku dan kesadaran akan kekuatan faktor tersebut (*control beliefs*).

Jogiyanto (2007) berpendapat bahwa Intensi atau niat merupakan fungsi dari dua determinan dasar, yaitu sikap individu terhadap perilaku (merupakan aspek personal) dan persepsi individu terhadap tekanan sosial untuk melakukan atau untuk tidak melakukan perilaku yang disebut dengan norma subyektif. Secara singkat, praktik atau perilaku menurut *Theory of Reasoned Action* (TRA) 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. Secara lebih sederhana, teori ini mengatakan bahwa seseorang akan melakukan suatu perbuatan apabila ia memandang perbuatan itu positif dan bila ia percaya bahwa orang lain ingin agar ia melakukannya

### 2.3. *Theory of Planned Behavior* (Teori Perilaku Rencana)

*Theory of Planned Behavior* (TPB) yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Ajzen dalam Jogiyanto, 2007). Jogiyanto, mengembangkan teori ini dengan menambahkan konstruk yang belum ada di TRA. Konstruk ini disebut dengan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). Konstruk ini ditambahkan di TPB untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan-keterbatasan dari kekurangan sumber-sumber daya yang digunakan untuk melekukan perilakunya (Hsu and Chiu 2002). Dengan menambahkan sebuah konstruk ini, yaitu kontrol perilaku persepsian (*Perceived behavioral control*), maka bentuk dari model teori perilaku rencana (*Theory of planned behavior* atau TPB) tampak di gambar berikut ini.



**Gambar 1.** Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

**Sumber:** Jogiyanto (2007). **Akuntansi dan Sistem Informasi**

Dari Gambar 1, teori perilaku rencana (*Theory of Planned Behavior*) dapat mempunyai dua fitur (Jogiyanto, 2007) sebagai berikut:

1. Teori ini mengansumsi bahwa kontrol persepsi perilaku (*perceived behavioral control*) mempunyai implikasi motivasional terhadap minat. Orang – orang yang percaya bahwa mereka tidak mempunyai sumber- sumber daya yang ada atau tidak mempunyai kesempatan untuk melakukan perilaku tertentu mungkin tidak akan membentuk minat berperilaku yang kuat untuk melakukannya walaupun mereka mempunyai sikap yang positif terhadap perilakunya dan percaya bahwa orang lain akan menyetujui seandainya mereka melakukan perilaku tersebut. Dengan demikian diharapkan terjadi hubungan antara kontrol persepsi perilaku (*perceived behavioral control*) dengan minat yang tidak dimediasi oleh sikap dan norma subyektif. Di model ini ditunjukkan dengan panah yang mennghubungkan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) ke minat.
2. Fitur kedua adalah kemungkinan hubungan langsung antara kontrol persepsi perilaku (*perceived behavioral control*) dengan perilaku. Di banyak contoh, kinerja dari suatu perilaku tergantung tidak hanya pada motivasi untuk melakukannya tetapi juga kontrol yang cukup terhadap perilaku yang dilakukan. Dengan demikian. Kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) dapat mempengaruhi perilaku secara tidak langsung lewat minat, dan juga dapat memprediksi perilaku secara langsung. Di model hubungan langsung ini ditunjukkan dengan panah yang menghubungkan kontrol persepsi perilaku (*perceived behavioral control*) langsung ke perilaku (*behavior*). Kontrol perilaku yang dirasakan dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu dan perkiraan seseorang mengenai sulit atau tidaknya untuk melakukan perilaku tertentu (Azwar, 2003). TPB menganggap bahwa teori sebelumnya mengenai perilaku yang tidak dapat dikendalikan sebelumnya oleh individu melainkan, juga dipengaruhi oleh faktor mengenai faktor non motivasional yang dianggap sebagai kesempatan atau sumber daya yang dibutuhkan agar perilaku dapat dilakukan. Sehingga dalam teorinya, Ajzen menambahkan satu dertiminan lagi, yaitu kontrol persepsi perilaku mengenai mudah atau sulitnya perilaku yang dilakukan. Oleh karena itu menurut TPB, intensi dipengaruhi oleh tiga hal yaitu: sikap, norma subjektif, kontrol perilaku (Ajzen dalam Jogiyanto 2007).

#### 2.4. Kepuasan Penggunaan

Kepuasan penggunaan informasi menurut Ives et al dalam Al Ghatani (1999), kepuasan penggunaan informasi adalah seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya.

Kepuasan pengguna menurut Weber dalam Istianingsih dan Wijanto (2008), kepuasan pengguna merupakan tingkat kepuasan pemakai terhadap software akuntansi yang digunakan dan output yang dihasilkan oleh software yang dinilai melalui *content, accuracy, format, easy of use, timelines, informativeness*.

Kepuasan pengguna akhir sistem informasi merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan sistem informasi akuntansi. Hal ini didasarkan pada teori nilai harapan yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein (1980) dalam Chai et al (2004). Menurut teori ini, variabel eksternal mempengaruhi keyakinan tentang hasil yang dihubungkan dengan perilaku yang dilakukan yang dilain pihak membentuk sikap terhadap perilaku yang dibentuk.

## 2.5. Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi (Davis et all dalam Setyono, 2013) adalah kualitas software akuntansi yang terdiri dari *reliability*, *understandability*, dan *userfriendliness* yang dilihat dari persepsi pemakai.

Sedangkan menurut Shannon dan Weaver dalam Gowinda (2010:38), menyatakan bahwa:

“Kualitas suatu sistem informasi mengukur kesuksesan secara teknik. Level teknikal komunikasi diartikan sebagai keakuratan dan koefisienan sistem komunikasi yang menghasilkan informasi.”

Menurut Livari (2005) dan Gowinda (2010:37) menyatakan bahwa:

“Kualitas sistem informasi merupakan sistem cirri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk.”

## 2.6. *Perceived Usefulness*

Davis (1989) mendefinisikan persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) sebagai “*the degree to which a person believes that using particular system would enhance his or her job performance*” ( persepsi pemakai sejauh mana dampak dari penggunaan software akuntansi yang mungkin akan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja mereka nantinya)

Menurut Thompson et.al. (1991), manfaat teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi dalam melaksanakan tugasnya. Pengukuran manfaat tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan dan keragaman aplikasi yang dijalankan. Thompson (1991) juga menyebutkan bahwa individu akan menggunakan teknologi informasi jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya.

Menurut Chin dan Todd (1995), kemanfaatan dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu manfaat dengan estimasi satu faktor dan manfaat dengan estimasi dua faktor (kemanfaatan dan efektifitas)

## 2.7. Kualitas Informasi

Menurut Rai et. al. (2002), kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan yang berupa informasi. Karakteristik informasi yang dihasilkan

suatu sistem informasi dapat saja berbeda dengan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi lainnya.

Menurut Weber dalam Istianingsih dan Wijanto (2008), kualitas informasi merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh software akuntansi yang dilihat dari beberapa karakteristik yaitu: *accuracy*, *timeliness*, *relevance*, *authenticity* dan *comprehensibility*.

Romney dan Steinbart yang diterjemahkan oleh Fitrianasari dan Kwary (2004:12) merangkum karakteristik informasi yang berkualitas sebagai berikut:

1. Relevan

Informasi itu relevan jika mengurangi ketidakpastian, memperbaiki kemampuan pengambil keputusan untuk membuat prediksi, mengkonfirmasi, atau memperbaiki ekspektasi mereka sebelumnya.

2. Andal

Informasi itu andal jika dari kesalahan atau penyimpangan, dan secara akurat mewakili kejadian atau aktivitas di organisasi.

3. Lengkap

Informasi itu lengkap jika tidak meninggalkan aspek-aspek penting dari kejadian yang merupakan dasar masalah atau aktivitas-aktivitas yang diukurnya.

## 2.8. HIPOTESIS

### 2.8.1. Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna Akhir

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean (1992). Kualitas sistem juga didefinisikan Davis et al., (1989) dan juga Chin dan Todd (1995) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja (Davis, 1989). Penelitian yang menggunakan variabel *usefulness* dan *ease of use* untuk mengukur keberhasilan system informasi telah dilakukan oleh Segars dan Grover (1993), Chin dan Todd (1995), serta McHaney dan Cronan (2001). Kualitas informasi merupakan *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (DeLone dan McLean, 1992). Seddon (1997) menyatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, akan berpengaruh terhadap *perceived usefulness*.

Penelitian Adams et al. (1992), hasilnya menunjukkan adanya hubungan positif antara *usefulness* dan *ease of use*. Iqbaria, Guimaraes, dan Davis (1995) dalam penelitian mereka dengan menggunakan *technology acceptance model* (TAM) memperlihatkan adanya pengaruh dari *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*. Hasil pengujian Mao dan Palvia (2006), serta Simon dan Paper (2007), menunjukkan adanya pengaruh dari *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*.



Seddon (1997) melakukan penelitian untuk melihat adanya hubungan antara kualitas informasi dengan *perceived usefulness*. Hasil penelitian Seddon (1997) mengenai adanya hubungan antara dua variabel ini, didukung oleh hasil penelitian Li (1997) dan Rai et al., (2002). Jika pengguna *software* akuntansi yakin dengan kualitas sistem yang digunakannya, dan merasakan bahwa menggunakan sistem tersebut tidak sulit, maka mereka akan percaya bahwa penggunaan sistem tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kinerja mereka. Jika informasi yang dihasilkan dari *software* akuntansi yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan pemakai sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja mereka.

Berdasarkan uraian di atas penelitian ini menghipotesakan bahwa berdasarkan persepsi pemakai, semakin tinggi kualitas *software* akuntansi, akan semakin meningkatkan *perceived usefulness*. Hipotesa kedua yang dibangun adalah semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan *software* akuntansi yang digunakan, akan semakin meningkatkan *perceived usefulness* pemakai, dilihat dari persepsi penggunanya.

*H1: Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap Perceived Usefulness*

*H2: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap Perceived Usefulness*

## 2.8.2. Kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna sistem informasi.

Ukuran kepuasan pemakai pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki (Guimaraes, Igbaria, dan Lu 1992; Yoon, Guimaraes, dan O'Neal, 1995). Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003). Dalam literatur penelitian maupun dalam praktek, kepuasan pengguna seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi (Melone, 1990). 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 pemakainya.

Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (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). Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Penelitian ini menghipotesakan dalam hipotesa ketiga bahwa semakin tinggi kualitas *software* akuntansi yang digunakan, akan meningkatkan kepuasan pemakai menurut persepsi mereka. Untuk hipotesa keempat dalam penelitian ini adalah semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh

*software* akuntansi yang digunakan akan meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan persepsi mereka.

*H3: Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.*

*H4: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna sistem informasi.*

### 2.8.3. *Perceived Usefulness* dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

DeLone dan McLean (1992), menyatakan bahwa antara dampak penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individual dengan tingkat kepuasan pemakai (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang sifatnya timbal balik. Sementara Seddon (1997) dalam modelnya menghipotesakan bahwa dampak dari penggunaan sistem informasi yang berupa meningkatnya kinerja individu, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai.

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* dengan *user satisfaction* menunjukkan adanya pengaruh dari kedua variabel tersebut. Jika pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Berdasarkan uraian di atas penelitian ini menghipotesakan bahwa semakin tinggi *perceived usefulness*, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna *software* akuntansi, menurut persepsi mereka.

*H5: Perceived Usefulness berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna sistem informasi*

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1. Populasi dan Banyaknya Sampel

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah para end user, khususnya pada karyawan bagian EDP (*Electronic Data Processing*) yang berpendidikan minimal S1 dan telah bekerja menggunakan *software* akuntansi minimal satu jenis *software* selama paling tidak satu tahun. Adapun jumlah populasi dari karyawan bagian EDP (*Electronic Data Processing*) adalah sebesar 270 dari 13 Bank Konvensional di Semarang.

Sampel dalam penelitian ini adalah end user, khususnya karyawan bagian EDP. Dalam penelitian ini digunakan rumus Slovin (Umar, 2003,102):

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

Dimana :     n         : Jumlah Sampel  
               N         : Jumlah Populasi  
               e         : Tingkat Kesalahan 5% atau 0,05

maka jumlah sampel untuk penelitian ini adalah:

$$n = \frac{270}{1 + 270 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{270}{1+270(0,0025)}$$

$$n = \frac{270}{1 + 0,6775}$$

$$n = \frac{270}{1,6775}$$

$$n = 161$$

Sehingga jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 161 karyawan.

### 3.2. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik *nonprobability sampling* yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan, oleh karena itu penulis memilih metode *purposive sampling* dengan menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

### 3.3. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini diperoleh melalui metode *survey*. *Survey* ini dilakukan melalui kuesioner yang ditujukan kepada para pengguna paket program aplikasi sistem informasi akuntansi yang bekerja pada Bank Konvensional di Semarang. Dalam menyebarkan kuesioner ini, peneliti dibantu beberapa *contact person* yang ada pada setiap bank dan juga dilakukan dengan mendatangi langsung bank tempat responden bekerja.

### 3.4. Definisi Operasional

#### 1. Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna dalam penelitian ini merupakan tingkat kepuasan pemakai terhadap software akuntansi yang digunakan dan output yang dihasilkan oleh software yang dinilai melalui *content, accuracy, format, easy of use, timelines, informativeness*.

## 2. Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas software akuntansi yang terdiri dari *reliability*, *userfriendliness*, dan *understandbilty*, yang dilihat dari persepsi pemakai.

## 3. *Perceived Usefulness*

*Perceived usefulness* atau disingkat PU dalam penelitian ini mendefinisikan persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dapat diartikan persepsi pemakai sejauh mana dampak dari penggunaan software akuntansi yang mungkin akan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja mereka nantinya.

## 4. Kualitas Informasi

Kualitas Informasi merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh software akuntansi yang dilihat dari beberapa karakteristik yaitu: *timeliness*, *relevance*, *authenticity* dan *comprehensibility*.

### 3.5. Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif ditujukan untuk memberikan gambaran mengenai demografi responden. Gambaran tersebut meliputi jenis kelamin, umur, lama bekerja, serta pendidikan terakhir. Analisis deskriptif juga digunakan untuk mengukur tendensi sentral (mean, median, maximum, minimum) dan distribusi (pengujian normalitas data). Analisis deskriptif dalam penelitian ini diolah menggunakan SPSS 16 .

Alat analisis untuk menguji hipotesis yang terdapat dalam penelitian ini adalah multivariate *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS) versi 3.0 yang merupakan alternatif dalam metode persamaan struktural. (Agustiantono, 2012)

*Partial Least Square* (PLS) versi 3.0 merupakan metode yang powerful karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu dan juga mengenai jumlah sampel tidak harus benar.

Berikut tahap-tahap yang harus dilakukan untuk analisis data dengan menggunakan alat analisis *Partial Least Square* (PLS) versi 3.0 :

#### 1. Model Pengukuran (*Outler Model*)

*Outler model* atau model pengukuran dilakukan untuk menilai validitas dan reabilitas model melalui validitas *convergent* dan *discriminant* untuk indikator pembentuk konstruk laten, serta melalui *composite reability* dan *Croncbach alpha* untuk blok indikatornya (Ghozali, 2011).

*Convergent validity* dari *measurement* model dengan indikator reflektif dapat dilihat dari korelasi antara score item atau indikator dengan indikator konstruknya. Indikator individu dapat dianggap reliabel jika memiliki nilai diatas 0,70. Namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, loading 0,50 sampai 0,60 masih dapat diterima. (Ghozali, 2011)

*Outer model* sering disebut juga *outlier relation* atau *measurement model*, mengidentifikasi bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Blok indikator refleksi dapat ditulis dengan persamaan :

$$X = A_x \zeta + \varepsilon_x$$

$$Y = A_y \eta + \varepsilon_y$$

Dimana :

X, Y = indikator

$A_x, A_y$  = matrik loading

$\varepsilon_x, \varepsilon_y$  = residual

$\zeta$  = Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness

$\eta$  = Kepuasan Pengguna

sedangkan blok dengan menggunakan indikator formatif dapat ditulis persamaannya sebagai berikut :

$$\zeta = \Pi_x X + \delta_\zeta$$

$$\eta = \Pi_y Y + \delta_\eta$$

Dimana :

X, Y = indikator  $\zeta, \eta$  = variabel laten

$\Pi_x, \Pi_y$  = koefisien regresi linear berganda dari variabel dan indikator

$\delta_\eta$  = residual dan regresi

## 2. Evaluasi Model Pengukuran (*Inner Model*)

*Inner model* (*inner relation, structural model dan substantive theory*) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif (Ghozali, 2011). Model persamaannya adalah sebagai berikut :

$$\eta = \beta_0 + \beta \eta + \Gamma \zeta + \zeta$$

Dimana :

$\eta$  = vektor endogen

$\zeta$  = variabel residual

$\zeta$  = vektor exogen

$\beta, \Gamma$  = matrik koefisien jalur

*Inner Model* dievaluasi dengan menggunakan *F-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square* test untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dan koefisien parameter jalur struktural.

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *F-square* untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *F-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten

dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif prosedur estimasi PLS, seperti dispesifikasi oleh *inner* dan *outer model*.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1. Jumlah Pengembalian Kuesioner

**Tabel 1. Jumlah Pengembalian Kuesioner**

Kuesioner yang disebar	161
Kuesioner yang kembali	143
Kuesioner yang tidak terisi lengkap	5
Kuesioner yang digunakan untuk analisis penelitian	138

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

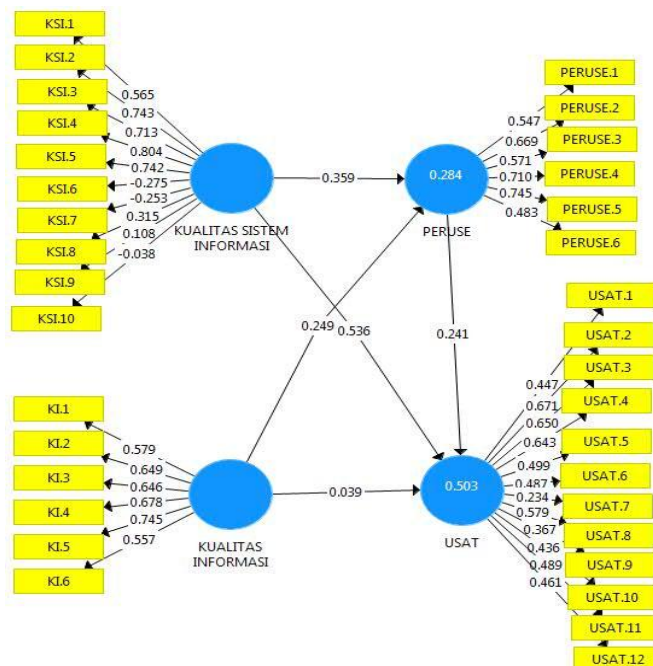
Berdasarkan tabel 1 diatas bahwa dari jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 161, kuesioner yang kembali hanya 143, sedangkan kuesioner yang digunakan untuk penelitian sebesar 138 karena terdapat 5 kuesioner yang tidak terisi lengkap. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 138.

##### 4.2. Model Pengukuran (*outler model*)

*Outler model* atau model pengukuran dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model melalui validitas *convergent* untuk indikator pembentuk konstruk laten, serta melalui *composite reliability* dan *Croncbach alpha* untuk blok indikatornya (Ghozali, 2011).

##### a. *Convergent validity*

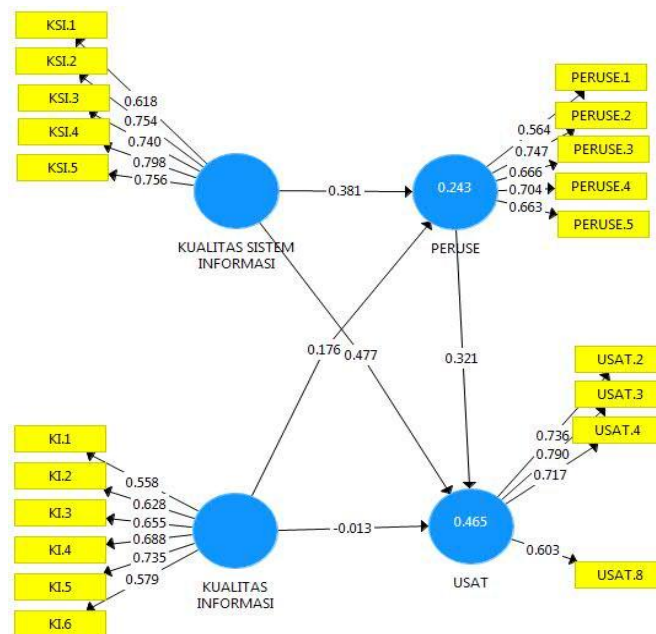
*Convergent validity* dari *measurement* model dengan indikator reflektif dapat dilihat dari korelasi antara *score item* atau indikator dengan indikator konstruknya. Indikator individu dapat dianggap reliabel jika memiliki nilai diatas 0,70. Namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, loading 0,50 sampai 0,60 masih dapat diterima. (Ghozali, 2011).



Gambar 2 : Hasil Uji Validitas *Convergent Validity Model Tahap 1*

Sumber : Hasil output PLS, 2016

Atas dasar gambar 2 diatas, terlihat beberapa indikator yang membentuk variabel konstruk masih ada sebagian yang belum valid karena nilai faktor loading lebih kecil dari 0,5 yaitu: KSI 5, KSI 6, KSI 7, KSI 8, KSI 9, KSI 10, PERUSE 6, USAT 1, USAT 5, USAT 6, USAT 7, USAT 9, USAT 10, USAT 11 dan USAT 12. Untuk itu, dilakukan uji validitas ulang dengan mengeluarkan indikator-indikator tersebut dari model. Hasil uji validitas ulang dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini:



Gambar 3 : Hasil Uji Validitas *Convergent Validity Model Tahap 2*

Sumber : Hasil output PLS, 2016

Dari gambar 3 diatas terlihat bahwa semua indikator yang membentuk variabel konstruk sudah valid karena nilai *factor loading* lebih besar dari 0,50.

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan *composite reliability* yaitu untuk mengukur konsistensi internal dan eksternal atau alat ukur (reliabel). Kriteria validitas dan reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai *composite reliability* apabila berada diatas 0,70, dan *croncbach alpha* apabila berada diatas 0,60, berikut ini tabel hasil output uji reliabilitas model.

**Tabel 2 : Hasil Output Composite Reliability**

VARIABEL	Composite Reliability
KUALITAS INFORMASI	0.808
KUALITAS SISTEM INFORMASI	0.854
PERUSE	0.803
USAT	0.805

Sumber: Hasil Output PLS, 2016

Dari tabel 2 hasil output reliabilitas model menggunakan *Composite Reliability* apabila konstruk diatas 0,70, bahwa dari ke empat variabel tersebut mempunyai nilai *Composite Reliability* diatas 0,70, sehingga variabel-variabel tersebut reliabilitas dan valid.

**Tabel 3 : Hasil Output Cronbachs Alpha**

VARIABEL	Cronbachs Alpha
KUALITAS INFORMASI	0.720
KUALITAS SISTEM INFORMASI	0.790
PERUSE	0.696
USAT	0.676

Sumber: Hasil Output PLS, 2016

Dari tabel 3 hasil output reliabilitas model menggunakan Cronbachs Alpha apabila konstruk diatas 0,60, bahwa dari keempat variabel tersebut mempunyai nilai Cronbachs Alpha diatas 0,60, sehingga variabel-variabel tersebut reliabilitas dan valid.

#### 4.3. Evaluasi model pengukuran (*inner model*)

Evaluasi inner model dilakukan dengan melihat f square, seperti yang dijelaskan pada tabel 4 berikut ini:

**Tabel 4. Hasil Uji f Square**

VARIABEL	KUALITAS INFORMASI	KUALITAS SISTEM INFORMASI	PERUSE	USAT
KUALITAS INFORMASI			0.031	0.000
KUALITAS SISTEM INFORMASI			0.145	0.280
PERUSE				0.146
USAT				

Sumber : Hasil Output PLS, 2016

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa Kualitas Informasi dapat menjelaskan Peruse sebesar 3,1%, dan Kualitas Informasi dapat menjelaskan Usat sebesar 0,0%, Kualitas Sistem Informasi dapat



menjelaskan Peruse sebesar 14,5%, dan Kualitas Sistem Informasi dapat menjelaskan Usat sebesar 28%, serta Peruse dapat menjelaskan Usat sebesar 14,6%.

#### 4.4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t test dan P value. Jika nilai P value kurang 0,05 berarti pengujian signifikan, dan sebaliknya jika P value lebih besar 0,05 maka tidak signifikan.

**Tabel 5. Hasil Output PLS Untuk Pengujian Hipotesis**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics ( O/STERR )	P Values
KUALITAS SISTEM INFORMASI -> PERUSE	0.359	0.371	0.113	3.179	0.002
KUALITAS INFORMASI -> PERUSE	0.249	0.268	0.122	2.040	0.042
KUALITAS SISTEM INFORMASI -> USAT	0.536	0.537	0.101	5.318	0.000
KUALITAS INFORMASI -> USAT	0.039	0.061	0.105	0.367	0.714
PERUSE -> USAT	0.241	0.239	0.102	2.365	0.018

**Sumber: Hasil Output PLS, 2016**

##### 4.4.1. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap *Perceived Usefulness*

Hipotesis 1 pada penelitian ini adalah Kualitas Sistem Informasi berpengaruh Terhadap *Perceived Usefulness (Peruse)*. Dari data diatas menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,359 dengan nilai t hitung sebesar 3,179 atau bernilai positif lebih besar dari nilai t tabel (1.960) serta nilai P Value 0.002 lebih kecil dari 0,05. Maka hipotesis 1 diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian DeLone and McLean (1992), Seddon (1997), Li (1997), Rei et al (2002) dan Istianingsih dan Wijanto (2008) yang menyatakan bahwa Kualitas Sistem Informasi berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*.

Dengan penelitian ini bahwa *software* akuntansi yang digunakan memiliki fasilitas-fasilitas dan *software* yang digunakan dapat mengoreksi dan mengidentifikasi kesalahan, maka mereka percaya bahwa penggunaan sistem tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kinerja mereka.

##### 4.4.2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap *Perceived Usefulness*

Hipotesis 2 pada penelitian ini adalah Kualitas Informasi berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*. Dari data diatas menunjukkan nilai jalur koefisien sebesar 0,249 dengan nilai t hitung

sebesar 2,040 atau bernilai positif lebih besar dari nilai t tabel (1,960) serta nilai P Value 0,042 lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis 2 diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian DeLone and McLean (1992), Seddon (1997) dan Istianingsih dan Wijanto (2008) yang menyatakan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*.

Hal ini menjelaskan bahwa informasi yang dihasilkan *Software* akuntansi bersifat detail dan benar maupun bersifat dapat dipercaya sehingga mampu meningkatkan produktivitas kinerja dan mempermudah pekerjaan menurut persepsi pengguna (*perceived usefulness*) yang berdampak pada berpengaruhnya kualitas informasi terhadap *perceived usefulness*.

#### 4.4.3. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (*Usat*)

Hipotesis 3 pada penelitian ini adalah Kualitas Sistem Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Dari data diatas menunjukkan nilai jalur koefisien sebesar 0,536 dengan nilai t hitung 5,318 atau bernilai positif karena lebih besar dari t tabel (1,960) serta nilai P Value 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka hipotesis 3 diterima.

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan sistem informasi akuntansi. Hal ini didasarkan pada teori nilai harapan yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein dalam Chai et al (2004). Menurut teori ini, variabel eksternal mempengaruhi keyakinan tentang hasil yang dihubungkan dengan perilaku yang dilakukan yang dilain pihak membentuk sikap terhadap perilaku yang dibentuk.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian DeLone and McLean (1992), McKiney et al, (2002), Rai et al., (2002), McGill et al., (2003), Almutairi dan Subramanian (2005) dan Istianingsih dan Wijanto (2008) yang menyatakan bahwa Kualitas Sistem Informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Dalam penelitian ini bahwa *software* yang digunakan mempunyai banyak fasilitas, dapat mengoreksi maupun mengidentifikasi kesalahan dan *software* yang digunakan juga bersifat akurat sehingga pengguna *software* dapat menghasilkan laporan yang tepat dibutuhkan oleh pengguna sehingga pengguna merasa puas dengan *software* yang digunakan.

#### 4.4.4. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Hipotesis 4 pada penelitian ini adalah Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Dari data diatas menunjukkan nilai jalur koefisien sebesar 0,039 dengan nilai t hitung 0,367 lebih kecil dari nilai t tabel (1,960) serta nilai P Value 0,714 lebih besar dari 0,05. Maka hipotesis 4 ditolak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008) yang menyatakan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap informasi yang dihasilkan tersebut tepat waktu dan relevan ketimbang *software* yang digunakan mampu menghasilkan informasi yang dapat dipahami secara jelas. Jika hasil tersebut tidak sesuai dengan waktu yang mereka butuhkan maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi yang digunakan.

#### 4.4.5. Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna

Hipotesis 5 pada penelitian ini adalah *Perceived Usefulness (Peruse)* terhadap Kepuasan Pengguna. Dari data diatas menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,241 dengan nilai t hitung sebesar 2,365 atau bernilai positif lebih besar dari t tabel (1,960) serta nilai P Value 0,018 lebih kecil dari 0,05. Maka hipotesis 5 diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian DeLone and McLean (1992), Seddon (1997), Livari (2005), Istianingsih dan Wijanto (2008) yang menyatakan bahwa *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *Perceived Usefulness* akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna dan pengguna merasa puas pada penggunaan *software* akuntansi yang menghasilkan laporan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna sehingga dengan informasi yang dihasilkan sesuai dengan dibutuhkan maka akan dapat meningkatkan produktivitas kerja pengguna.

## 5. PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Kesimpulan hasil penelitian ini yaitu:

1. Kualitas Sistem Informasi berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* karyawan bank bagian EDP pada bank konvensional di Semarang.
2. Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* karyawan bank bagian EDP bank konvensional di Semarang.
3. Kualitas Sistem Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna *software* akuntansi karyawan bank bagian EDP pada bank konvensional di Semarang.
4. Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna *software* akuntansi karyawan bank bagian EDP pada bank Konvensional di Semarang.
5. *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna *software* akuntansi karyawan bank bagian EDP pada bank konvensional di Semarang

### 5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang mungkin mempengaruhi hasil penelitian yang ingin dicapai. Keterbatasan-keterbatasan tersebut adalah:

- Keterbatasan yang melekat pada data yang diperoleh melalui kuesioner, karena perbedaan persepsi penulis dengan responden penelitian.

- Keterbatasan pada pemilihan sample *software* akuntansi yang digunakan yang tidak dibatasi pada pemakaian *software* jenis tertentu, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digunakan untuk membedakan kualitas *software* akuntansi yang digunakan.

### 5.3. Saran

Saran bagi peneliti selanjutnya

- Tidak hanya perusahaan manufaktur dan perbankan tetapi dapat melakukan penelitian pada perusahaan jasa, dll
- Penelitian yang akan datang diharapkan untuk menggunakan alat analisis yang berbeda, misalnya dengan SEM berbasis *covariance* sehingga lebih bisa menggambarkan hasil yang lebih mendekati keadaan yang sebenarnya, karena membutuhkan jumlah sampel yang lebih besar lagi. Selain itu, pengukuran dalam penelitian ini menggunakan persepsi, diharapkan penelitian berikutnya bisa menggunakan pengukuran yang sifatnya aktual.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, D. A, Nelson, R. R, and Todd, P. A. 1992. "Perceived Usefulness, Ease of Use and Usage of Information Technology: A Replication". *Management Information System Quarterly* (16:2), pp. 227-250.
- Al-Ghatani, Said S. 2001. "The Applicability of TAM Outside North America: An Empirical Test in the United Kingdom". <http://www.idea-group.com/articles/details.asp?id=361>
- Baroudi, J.J., & Ohslon, M.H., & Ives, B., 1986, "An Empirical Study of The Impact of User Involvement on System Usage and Information Satisfaction", *Communication of The ACM*, 29, 232-238.
- 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. dan McLean, E.R. 1992, *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable*. *Information System Research*.
- Doll, W.J., and Torkzadeh, G, 1988, "The Measurement of End User Computing Satisfaction", *MIS Quarterly*, 12, (2), 159-174.
- Fishbein, M. dan Ajzen, I., 1975, "Belief, Attitude, Intentions and Behavior: An Introduction to Theory and Research," Addison-Wesely, Boston, MA.
- Gefen, D. 2003. "Customer Loyalty in e-Commerce." *Journal of the Association for Information Systems*, 3, pp 27-51.
- Gozhali, Imam. 2011. *Analisis Multivariate SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Goodhue, D.L., and Thompson, R.L., 1995, "Task-Technology Fit and Individual Performance", *MIS Quarterly*, 19 (2), 213-236.
- Igbaria, M., T. Guimaraes, and G. Davis. 1995. "Testing the determinants of microcomputer usage via a structural equation model." *Journal of Management Information Systems* 11, no. 4: 87-114.
- Imam Ghazali. 2005 "Model Persamaan Struktural" Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ives, B., Olson, M.H., and Baroudi, J. 1983. "The Measurement of User Information Satisfaction". *Communications of The ACM*. 26 (10) (October) pp. 785-793.
- Indriantoro, N. dan Supomo, B. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM.
- Istianingsih dan Utami. 2009. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Akuntansi Di Indonesia. <http://www.blog.umy.ac.id>.

- Istianingsih, dan Wijanto, H.S. 2008. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi*. Program Doktor-Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta. Simposium Nasional Akuntansi XI Pontianak 2008.
- Janson, M. A., and Subramanian, A., 1996, "Packaged software: Selection and Implementation Policies". *INFOR*, 34(2), 133-151.
- Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Informasi Teknologi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kim, Sung & McHaney, Roger, 2000, "Validation of End-User Computing Satisfaction Instrument in Case Tool Environments", *The Journal of Computer Information System*, vol.41.,Iss. 1: pg.49.
- Koeswoyo, Freddy, 2006. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PEMAKAI SOFTWARE AKUNTANSI (Studi Empiris pada Perusahaan Pemakai Software Akuntansi K-System di Pulau Jawa). Semarang. UNDIP.
- 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.
- Lucas, H.C., Jr., Walton, E.J., & Ginzberg, M.J. 1988. "Implementing Packaged Software", *MIS Quarterly*, 12 (4), 537 -549.
- McGill, Tanya, Hobbs, Valerie, & 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.
- Michael, Christian. 2006. Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu. Semarang. UNIKA
- 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.
- Sekundera, Charlesto. 2006. ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA AKHIR DENGAN MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DAN END USER COMPUTING SATISFACTION TERHADAP PENERAPAN SISTEM CORE BANKING PADA BANK ABC. Semarang. UNDIP
- Thompson, Ronald L., Higgins, Christopher A., dan Howell, Jane M., 1991, "Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization", *MIS Quarterly*, March, pp.125-143.
- Toni M Somers; Klara Nelson; Jahangir Karimi, 2003. "Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument: Replication within an ERP domain" *Decision Science*, 34 (3) 595-621.
- Webber, Ron, 1999, *Information System Control and Audit*, First Edition, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall Inc