

**PENGARUH KUALITAS *SOFTWARE*, AKURASI INFORMASI,
KETEPATAN WAKTU INFORMASI, DAN RELEVANSI
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN *END-USER*
SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
(Studi Empiris pada Karyawan Perusahaan Retail *Department Store*
Wilayah Jakarta)**

Amadeo Leonardo

Universitas Multimedia Nusantara
amadeo.leonardo93@yahoo.com

Sparta

Universitas Multimedia Nusantara

Abstract

The objective of this research to test, examine and to provide empirical evidence to the influence of accounting software quality, accuracy of the information, timeliness of the information and relevance of the information toward the accounting information system end-user satisfaction. The research was conducted using a survey method to provide the questionnaires to the employees in retail department store. Data used in this study was primary data, id est: questionnaires. The respondents in this study were 118. Data analysis techniques in this study using multiple linear regression.

The results of this study were (1) accounting software quality had a significant influence toward the accounting information system end-user satisfaction; (2) accuracy of the information had no significant influence toward the accounting information system end-user satisfaction; (3) timeliness of the information had a significant influence toward the accounting information system end-user satisfaction; (4) relevance of the information had a significant influence toward the accounting information system end-user satisfaction; (5) accounting software quality, accuracy of the information, timeliness of the information and relevance of the information had significant influence toward the accounting information system end-user satisfaction simultaneously.

Keywords: Accounting information system end-user satisfaction, Accounting software quality, Accuracy of the information, Timeliness of the information, Relevance of the information.

I. Pendahuluan

Perkembangan era teknologi merupakan era yang telah merubah pola pikir manusia untuk mengembangkan ide-ide kreatif mereka dan memulai untuk melakukan banyak penemuan salah satunya di bidang teknologi informasi. Penemuan tersebut telah membantu manusia untuk mendapatkan berbagai sumber informasi yang berasal dari media cetak, elektronik, komunikasi, dan hingga sekarang munculnya internet yang menghilangkan tembok pembatas komunikasi antar individu hingga antar negara. Begitupun juga dengan

perkembangan teknologi informasi yang telah membantu di bidang ekonomi hingga membantu jalur perdagangan dan menimbulkan kegiatan usaha yang semakin kompetitif. Informasi tersebut harus cepat akurat, tepat waktu, relevan, lengkap dan tersedia untuk pengguna informasi. Rockart (1995) di dalam Irwansyah (2003) yang menyatakan, bahwa teknologi informasi merupakan sumber daya keempat, setelah sumber daya manusia, uang dan mesin, yang digunakan manager untuk membentuk dan mengoperasikan organisasi.

Jumlah informasi yang tersedia sangat banyak, sehingga diperlukan suatu sistem berbasis teknologi untuk mengelola informasi tersebut, yang dikenal dengan istilah sistem informasi. Sistem Informasi sendiri terdiri dari komponen-komponen saling berhubungan yang bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, kontrol, analisa, dan visualisasi dalam suatu organisasi (Laudon, 2006). Sistem informasi perusahaan yang digunakan perusahaan tentunya memiliki tujuan. Dalam hal penggunaan sistem informasi tentunya perusahaan ingin memiliki 6 tujuan utama yaitu *operational excellence; new products, services, and business models; customer/supplier intimacy; improved decision making; competitive advantages; dan day to day survival* (Laudon, 2006).

Dengan persaingan ekonomi yang semakin kompetitif, mulai banyak muncul model-model bisnis yang sangat diminati oleh pelaku usaha dan telah didukung dan memanfaatkan teknologi informasi baik model bisnis jasa, *production manufacture, wholesales* hingga *retail*. Melihat perkembangan era globalisasi yang sekarang terjadi, model bisnis yang paling menarik dan dapat berkembang serta diikuti oleh pelaku usaha berskala kecil hingga besar adalah model usaha atau bisnis retail. Model bisnis retail ini pun sangat menarik dikarenakan model usaha melakukan transaksi jual beli langsung untuk kebutuhan konsumen terakhir. Perusahaan retail adalah perusahaan yang mengincar atau menargetkan konsumen atau pengguna produk yang akhir tanpa adanya perantara seperti *re-seller* atau pihak ketiga diantara retail dengan konsumen secara langsung.

Perkembangan kegiatan bisnis retail yang semakin pesat dan diiringi dengan perkembangan teknologi informasi telah menyebabkan tugas dan tanggung jawab bagi pihak pengelola atau manajemen di perusahaan semakin berat dikarenakan mulai banyaknya informasi yang datang dari segala arah dan sulit untuk di proses. Oleh karena itu, dikembangkan sistem informasi yang membantu pelaporan keuangan di perusahaan menjadi sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer dan terintegrasi dengan tujuan untuk membantu pemakai laporan keuangan dapat melihat laporan keuangan setiap saat dengan lebih cepat dan akurat serta membuat keputusan yang tepat dan cepat sesuai dengan waktuyang dibutuhkan oleh manajemen. Selain itu, sistem informasi akuntansi akan membantu memproses pemilihan informasi yang berkualitas dan disesuaikan dengan kebutuhan *end-user computing* dari seluruh divisi yang bersangkutan dengan informasi tersebut. Menurut Torkzadeh (1988), *end-user* adalah pengguna tidak langsung yang menggunakan komputer melalui orang lain, pengguna perantara yang menentukan laporan-laporan yang mereka terima; dan berguna langsung yang benar-benar menggunakan terminal. Bagaimanapun dalam beberapa bagian, definisi mengenai *end-user computing* pada individu atau konsumen akhir yang menggunakan produk atau berinteraksi langsung dengan *computer*. Berdasarkan pembelajaran di bidang sistem informasi akuntansi dan ekonomi, *end-user* dibagi menjadi dua yaitu pengguna program akhir tanpa adanya suatu *bug* serta bukan *re-seller* dan pengguna program dengan tujuan pengembangan dan *maintance* sistem di perusahaan tersebut. Kunci utama untuk membuat sistem di perusahaan tersebut berhasil ditentukan dengan kepuasan *end-user* atas *software* sistem informasi.

Untuk mengukur tingkat kepuasan dari *end-user* maka dibuatlah model *end user computing satisfaction (EUCS)*. Model ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988)

yang digunakan membantu pihak manajemen sebagai sinyal untuk mengukur ketidaksesuaian atau keberhasilan suatu *software* sistem informasi akuntansi perusahaan. Faktor-faktor seperti *content*, *format*, *accuracy*, *timeliness*, dan *ease of use* yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna akhir *software* sistem informasi serta bagaimana dampak kepuasannya terhadap pengguna akhir merupakan hal yang menarik untuk diteliti. Untuk perusahaan mendapatkan semua tujuan tersebut maka perusahaan perlu menyesuaikan dengan kebutuhan dan kepuasan *end-user* mulai dari kualitas sistem informasi, akurasi, relevansi dan ketepatan waktu informasi demi menjalankan kinerja perusahaan bekerja secara optimal. Dan tentunya keberhasilan suatu kinerja atau proses bisnis di perusahaan untuk mendapatkan tujuan utama tersebut dilihat dari kemampuan dan kualitas sistem di perusahaan tersebut.

Kualitas sistem biasanya terfokus pada karakteristik kinerja sistem. Menurut DeLone dan McLean dalam Livari (2005), kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi karakteristik produk. Pendapat lain mengungkapkan definisi yang sama adalah Chen (2010) bahwa "Kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri." Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi dapat dilihat dari menghasilkan informasi yang berkualitas atau *output* yang berkualitas dan bermanfaat bagi pengguna. Menurut Romney (2011) sistem informasi dapat dikatakan berjalan dengan tujuan perusahaan jika memiliki unsur-unsur seperti manusia, *software*, *hardware*, *network*, dan *database*. Kualitas sistem yang dimaksud didalam penelitian ini merupakan kualitas dari suatu *software*.

Akan tetapi berlainan dengan kualitas sistem, informasi memiliki pengukuran tersendiri. Kualitas Informasi dapat di simpulkan dari beberapa para ahli menjadi suatu pengukuran yang berfokus pada hasil *output* yang diproduksi oleh sistem serta *value output*-nya. Menurut Jogiyanto (2005), informasi yang berkualitas memiliki tiga utama yaitu akurat (*accuracy*), tepat waktu (*timeliness*) dan relevan (*relevant*).

Berdasarkan PSAK No. 1 paragraf 05 (IAI, 2014:2), bahwa tujuan laporan keuangan untuk tujuan umum adalah memberikan informasi yang menyangkut posisi keuangan, kinerja, dan arus kas perusahaan yang bermanfaat bagi sebagian besar kalangan pengguna laporan dalam rangka membuat keputusan-keputusan ekonomi serta menunjukkan pertanggung jawaban (*stewardship*) manajemen atas penggunaan sumber-sumber daya yang di percayakan kepada mereka. Oleh karena itu informasi yang relevan akan bermanfaat bagi para pengguna apabila tersedia dengan tepat waktu sebelum pemakai kemampuan atau kesempatan untuk mempengaruhi keputusan yang akan diambil. Tepat pada waktunya, berarti informasi yang datang ke penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak ada nilainya lagi. Karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan keputusan (Jogiyanto,2005). Dengan persaingan yang begitu kompetitif dan sangat cepat pergerakannya, ketepatan waktu dapat mempengaruhi pengambilan keputusan akan berharga di pasar. Penelitian yang dilakukan Tananjaya (2012), Istianingsih dan Wijanto (2008) serta Koeswoyo (2006) menyatakan adanya pengaruh dari kualitas *software*, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, relevansi informasi memiliki pengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi.

Rumusan masalah penelitian ini adalah (1) Apakah kualitas *software* berpengaruh terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi, (2) Apakah akurasi informasi berpengaruh terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi, (3) Apakah ketepatan waktu informasi berpengaruh terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi, (4) Apakah relevansi informasi berpengaruh terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi, (5) Apakah kualitas *software*, akurasi informasi, relevansi informasi, dan ketepatan

waktu informasi bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi.

II. Tinjauan Literatur dan Hipotesis

Sistem Informasi

Sistem informasi yaitu suatu cara yang terorganisir untuk memasukkan data, memproses data, dan menyediakan informasi yang ditujukan untuk pencapaian tujuan suatu organisasi (Vassen, 2009). Menurut Jogiyanto (2005) dalam Nugraha (2012), definisi dari sistem informasi adalah sebagai kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan serta mendistribusikan informasi. Berdasarkan definisi-definisi diatas, dapat disampaikan sistem informasi adalah suatu elemen atau komponen yang saling berhubungan, yang memproses data, menyimpan data, mengintegrasikan data, mendistribusikan informasi, dan menyediakan informasi yang ditujukan untuk pencapaian tujuan suatu organisasi dan mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengendalian di dalam organisasi. Sistem informasi akuntansi, menurut Romney (2011) adalah sistem informasi yang memproses data dan transaksi untuk menyajikan kepada pengguna, informasi yang mereka butuhkan untuk merencanakan, mengontrol, dan mengoperasikan bisnis mereka. Gelinas & Dull (2005) dalam Vassen (2009) menyatakan sistem informasi akuntansi adalah subsistem khusus dari sistem informasi manajemen yang memiliki tujuan untuk mengumpulkan, memproses, dan melaporkan informasi berhubungan dengan transaksi finansial. Bodnar dan Hopwood (2005) dalam Tananjaya (2012) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya yang terdiri dari manusia dan peralatan yang mengubah dan menjadi informasi yang akan dikomunikasikan kepada pengambil keputusan.

Kepuasan *End-User*

Kepuasan adalah perasaan yang dirasakan seseorang jika apa yang diinginkannya tercapai. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya (Philip (2003) dalam Zunaidi dkk, 2011). Kepuasan pengguna dalam ruang lingkup sistem informasi, adalah seberapa jauh pengguna sistem informasi percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka (Zunaidi dkk, 2011). Salah satu indikator kepuasan pengguna adalah dengan melihat kualitas informasinya atau hasil *output* dari sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas suatu informasi, akan menandakan semakin tingginya kepuasan pengguna. Seperti yang dinyatakan oleh Bergesen (2008) didalam Indriyani dan Adryan (2009), bahwa hasil atau *output* yang diperoleh melebihi harapan, tentu pengguna akan merasa puas begitupun sebaliknya seperti pernyataan oleh Zviran et al (2005), dalam Indriyani dan Adryan (2009), jika pengguna tidak puas dengan suatu sistem informasi, maka sulit untuk mempertimbangkan keberhasilan suatu sistem informasi.

Menurut Jogiyanto (2007), "Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi: Doll dan Torkzadeh dalam Koeswoyo (2006) mendefinisikan "*End-User Computer Satisfaction (EUCS)* sebagai sikap afektif terhadap perangkat sistem informasi tertentu oleh seseorang yang berinteraksi langsung dengan komputernya". Dapat diartikan bahwa kepuasan timbul karena sistem yang digunakan dapat dimanfaatkan secara optimal dengan cara melakukan interaksi langsung antara orang yang mengoperasikan sistem tersebut dengan komputer. Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya terkait dengan keluaran sistem informasi

akan tetapi terkait juga dengan interaksi sistem sehingga mendapatkan manfaat secara optimal.

End User Computer Satsifaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna akhir suatu sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *end user computer satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model ini lebih mengukur kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu, dan kemudahan penggunaan sistem dari sisi pengguna sistem.

Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem, menurut DeLone dan McLean (1992) dalam Istianingsih (2007) menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem informasi dapat diukur dengan menganalisa ketepatan dan akurasi informasi yang dihasilkan, semakin akurat dan tepat informasi yang dihasilkan meningkatkan kualitas sistem informasi sehingga pengguna benar-benar merasa puas dengan adanya bantuan sistem informasi. Kualitas sistem informasi yang baik berdampak pada kualitas informasi, dimana informasi berupa laporan keuangan bertujuan memberitahu kepada pengguna informasi mengenai keadaan keuangan dan perkembangan perusahaan (Tanujaya, 2012).

DeLone dan McLean (1992) dalam Wirabutama (2011) mengasumsikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi, secara individual dan bersama-sama, mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya. Kualitas sistem memerlukan indikator atau batas ukuran untuk mengukur seberapa besar kualitas dari sistem informasi. Kualitas sistem informasi adalah kualitas *software* akuntansi yang digunakan. Kualitas *software* akuntansi dalam organisasi memiliki kaitan dengan kemampuan dan keahlian pemakai, pemahaman yang baik tentang *software* akuntansi dapat membantu pemakai mengolah data menjadi sebuah informasi yang berkualitas dan pemakai informasi merasa puas dengan hasil informasi yang disajikan. Indikator kualitas sistem menurut Wirabutama (2011) diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut:

1. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)
2. Kecepatan Akses (*Response Time*)
3. Keandalan Sistem (*Reliability*)
4. Fleksibilitas (*Flexibility*)
5. Keamanan (*Security*)

Kualitas Software

Software merupakan suatu sistem yang digunakan di dalam pengolahan data yang di-*input* dan nantinya diproses menjadi *output* (Romney, 2011). *Software* sendiri terbagi oleh banyak tipe mulai dari *free ware*, ERP, *opensource*, *shareware*, dll. Yang digunakan untuk penelitian penulis adalah ERP atau dikenal sebagai *Enterprise resource planning software*. Menurut Stairs (2010), *Enterprise resource planning (ERP) software* merupakan bentukan dari tipe *enterprise application software* yang terintergrasi yang dapat mengatur operasional dari suatu bisnis di suatu perusahaan yang memiliki banyak anak perusahaan yang mampu mengatur banyak entitas, bahasa maupun mata uang dari banyak negara. *Software* sendiri merupakan bermacam program yang digunakan untuk mengoperasikan dan memanipulasi *computer* dan *devices pheriperal* lainnya. Menurut Richardus (2004), telah mengusulkan suatu penggolongan faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang mempengaruhi suatu *software* yang

berkaitan dengan sifat-sifat operasional *software* harus memiliki sifat *correctness*, *reliability*, *efficiency*, *integrity*, *usability*, *maintainability*, *flexibility*, *testability*, *portability*, *reusability*, *interoperability*.

Pengaruh Kualitas *Software* terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi

Kepuasan pengguna ini berhubungan dengan kesuksesan kualitas sistem informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem, maka kepuasan *end-user* atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan kepada *end-user* nya. Kegagalan suatu sistem informasi mungkin karena ketidakmampuan suatu sistem informasi memenuhi harapan *end-user*. Jika *end-user* sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan memuaskan, mereka akan puas menggunakan sistem tersebut (Wirahutama, 2011). Menurut Adryan (2009) dan Tananjaya (2012), kualitas *software* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Berdasarkan teori yang telah dijelaskan, maka dapat diajukan hipotesis alternatif, yaitu:

Ha₁: Kualitas *software* berpengaruh terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi.

Kualitas Informasi

Kualitas Informasi didefinisikan sejauh mana data yang dilah atau diproses menjadi suatu informasi yang bernilai, dan menghasilkan keakuratan, ketepatan waktu dan relevansi sehingga memberikan manfaat bagi penggunanya (Zunaidi dkk, 2011). Jika informasi yang dihasilkan dari *software* akuntansi yang digunakan semakin akurat dan memiliki reabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pengguna sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan pengguna sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja mereka dan meningkatkan kepuasan akan sistem informasi tersebut (Istianingsih, 2007). Vassen et. al. (2009) mengutarakan, secara umum pengguna informasi membutuhkan informasi untuk 3 tujuan yaitu:

1. Informasi untuk delegasi dan akuntabilitas
2. Informasi untuk pengambilan keputusan
3. Informasi untuk mengoperasikan bisnis

Berdasarkan PSAK No. 1 paragraf 05 (IAI, 2014:2), mengungkapkan bahwa tujuan laporan keuangan untuk tujuan umum adalah memberikan informasi yang menyangkut posisi keuangan, kinerja, dan arus kas perusahaan yang bermanfaat bagi sebagian besar kalangan pengguna laporan dalam rangka membuat keputusan-keputusan ekonomi serta menunjukkan pertanggung jawaban (*stewardship*) manajemen atas penggunaan sumber-sumber daya yang di percayakan kepada mereka. Oleh karena itu informasi yang relevan akan bermanfaat bagi para pengguna apabila tersedia dengan tepat waktu sebelum pemakai kemampuan atau kesempatan untuk mempengaruhi keputusan yang akan diambil. Laporan yang disusun harus memiliki karakteristik dan kualitas informasi keuangan yang cukup memenuhi dalam memberi penjelasan dan intepretasi bagi pengurus mengenai pelaporan yang dapat membantu penyedia sumber daya dan pengguna-pengguna lain memahami informasi keuangan yang ada.

Pengaruh Akurasi Informasi terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi

Akurat, menunjukkan bahwa informasi yang dihasilkan atau ditampilkan oleh sistem, bebas dari kesalahan dan tidak menimbulkan bias atau menyesatkan penggunaannya (Zunaidi dkk, 2011). Menurut Vassen (2009), informasi yang akurat adalah jika inofrmasi tersebut benar

secara sistematis. Akurasi berdasarkan Hall (2007) adalah kebutuhan akan informasi yang benar akan kesalahan. Dengan semakin akuratnya informasi yang tersedia dan yang dibutuhkan, maka semakin bermanfaat bagi semua *end-user* informasi tersebut, terlebih lagi bagi para pengambil keputusan (Zunaidi dkk, 2011). Semakin kritis suatu informasi, semakin tinggi akurasi yang diperlukan, sehingga semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diberikan kepada *end-user* nya. Penelitian Zunaidi dkk, (2011) menunjukkan akurasi informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Sedangkan penelitian Tananjaya (2012) membuktikan bahwa keakuratan dapat memberikan pengaruh yang positif signifikan dengan kepuasan penggunaan *software* sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan kerangka teori yang telah dijelaskan, maka dapat diajukan hipotesis alternatif, yaitu:

Ha₂: Akurasi informasi berpengaruh terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi.

Pengaruh Ketepatan Waktu Informasi terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi

Ketepatan Waktu, menunjukkan bahwa informasi yang datang ke penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak ada nilainya lagi. Karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan keputusan (Jogiyanto, 2005). Ketepatan waktu yaitu aspek dari data yang termutakhirkan berdasarkan waktu (Batini dkk, 2009). Ketepatan waktu memiliki dimensi kekinian, volatilitas, dan *timeliness*. Kekinian berarti sejauh mana data adalah *up-to-date*. Sebuah data bernilai mutakhir jika sudah benar meskipun mungkin penyimpangan yang disebabkan oleh perubahan waktu mereduksi nilai data (Redman (1999) di dalam Zunaidi dkk, 2011). Dengan persaingan yang begitu kompetitif dan sangat cepat pergerakannya, ketepatan waktu dapat mempengaruhi pengambilan keputusan akan berharga di pasar. Penelitian Zunaidi dkk, (2011) dan Istianingsih (2008) menunjukkan ketepatan waktu informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan kerangka teori yang telah dijelaskan, maka dapat diajukan hipotesis alternatif, yaitu:

Ha₃: Ketepatan waktu informasi berpengaruh terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi.

Pengaruh Relevansi Informasi terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi

Informasi yang relevan pasti merupakan informasi yang tepat waktu, tetapi ketepatan waktu, tidak menjamin relevansi suatu informasi. Informasi juga dapat dikatakan relevan jika mengurangi ketidakpastian dan memperbaiki kemampuan pengambilan keputusan untuk memperbaiki ekspektasi sebelumnya. Informasi dikatakan relevan jika mengurangi ketidakpastian dan memperbaiki kemampuan pengambilan keputusan untuk memperbaiki ekspektasi sebelumnya, dalam penelitian ini maksudnya adalah sejauh mana informasi yang diterima atau diperlukan *end-user* cocok dengan tujuan yang dicapai (Zunaidi dkk, 2011). Informasi yang relevan akan memberi manfaat untuk penggunaannya. Sistem informasi yang berisikan data tidak relevan akan memboroskan sumber daya yang tidak produktif bagi *end-user*. Penelitian Zunaidi dkk, (2011) dan Istianingsih (2008) menunjukkan bahwa relevansi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi. Relevansi informasi mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan *end-user*. Berdasarkan kerangka teori yang telah dijelaskan, maka dapat diajukan hipotesis alternatif, yaitu:

Ha₄: Relevansi informasi berpengaruh terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi.

Pengaruh kualitas *software*, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, dan relevansi informasi terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi

Kualitas *software* yang baik menandakan bahwa suatu informasi sistem berhasil memenuhi kebutuhan pengguna dan secara otomatis akan meningkatkan kepuasan pengguna. Akurasi informasi menunjukkan bahwa informasi yang dibutuhkan oleh pengguna, bebas dari kesalahan dan akan bermanfaat bagi pengguna sistem. Informasi yang akurat akan membantu pengguna sistem untuk mengambil keputusan. Informasi tersebut disajikan secara *up-to-date*, tepat saat dibutuhkan untuk mengambil keputusan yang tepat. Oleh karena itu, ketepatan waktu penyajian informasi sangat penting bagi pihak manajemen dalam membuat keputusan yang tepat dan terarah. Relevansi informasi adalah informasi yang tepat waktu, akan tetapi informasi yang tepat waktu belum tentu relevan. Informasi akuntansi dikatakan relevan jika tepat mempengaruhi keputusan dengan menguatkan atau mengubah pengharapan para pengambil keputusan (Kusuma, 2006) sehingga informasi yang relevan akan memberikan dan mempunyai manfaat untuk penggunanya.

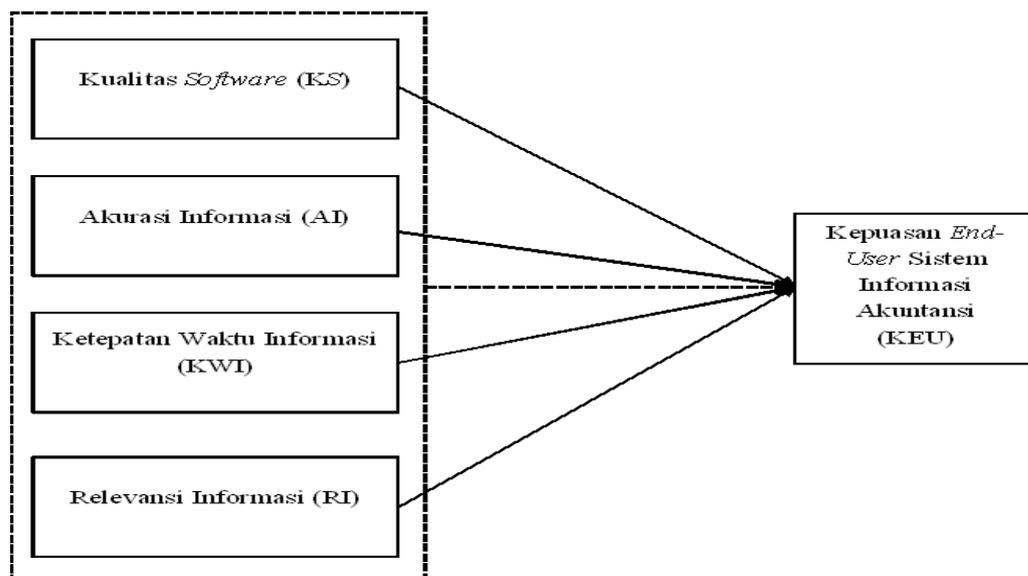
Menurut Zunaidi, dkk (2011) dan Tananjaya (2012) kualitas sistem dan kualitas informasi ditemukan pengaruh secara simultan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi Berdasarkan kerangka teori yang telah dijelaskan, maka dapat diajukan hipotesis alternatif, yaitu:

Ha₅: Kualitas *Software*, Akurasi Informasi, Ketepatan Waktu Informasi, dan Relevansi informasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi.

Model Penelitian

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Gambar 1
Model Penelitian



III. Metode Penelitian

Gambaran Umum Penelitian

Obyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di perusahaan *retail department store* wilayah Jakarta yang menggunakan berbagai macam jenis *software* akuntansi.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hubungan sebab akibat (*causal study*). Studi yang menggambarkan hubungan sebab akibat dari satu atau lebih masalah dalam penelitian (Sekaran, 2010). Penelitian ini membuktikan hubungan sebab akibat secara langsung antara variabel yang mempengaruhi (variabel independen) yaitu kualitas sistem informasi, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, dan relevansi informasi dengan variabel yang dipengaruhi (variabel dependen) yaitu kepuasan *end-user* sistem pengguna informasi akuntansi.

Operasional Variabel

Variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini terbagi menjadi variabel dependen dan variabel independen, yang semuanya diukur dengan menggunakan skala interval.

Variabel Dependen

Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Oliver (1998) dalam Suprianto (2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kuesioner untuk mengukur kepuasan *end-user* sistem informasi dalam penelitian ini diadopsi dari kuesioner yang digunakan Istianingsih (2007) dan kuesioner yang digunakan oleh Jeong (2010). Indikator untuk variabel kepuasan *end-user* sistem informasi ini terdiri dari 12 *item* pertanyaan dengan 5 skala Likert mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.

Variabel Independen

Variabel independen yang digunakan adalah kualitas sistem informasi, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi dan relevansi informasi. Definisi operasional variabel dari kualitas *software*, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi dan relevansi informasi adalah:

1. Kualitas *Software* (KS)

Kualitas *software* merupakan penilaian atas pekerjaan dan penggunaan *software* yang dibentuk atas tujuan dan kebutuhan dari perusahaan. Item-item untuk mengukur variabel ini diadopsi dari kuisinoer yang digunakan Istianingsih (2007), McGill, Hobbs dan Klobas (2003). Item-item tersebut merupakan adaptasi dari kuesioner yang dibangun oleh Davis et. al (1988). Variabel ini diukur dengan 10 pertanyaan dengan 5 skala Likert dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

2. Akurasi Informasi (AI)

Akurat menunjukkan bahwa informasi yang dihasilkan atau ditampilkan oleh sistem, bebas dari kesalahan dan tidak menimbulkan bias atau menyesatkan penggunaanya (Zunaidi dkk, 2011). Item-item untuk mengukur variabel ini diadopsi dari kuisinoer yang digunakan Jeong (2010), McGill, Hobbs dan Klobas (2003). Item-item tersebut merupakan adaptasi dari kuesioner yang dibangun oleh Davis et. al (1988). Variabel

ini diukur dengan 4 pertanyaan dengan 5 skala Likert dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju..

3. Ketepatan Waktu Informasi(KWI)

Informasi yang tepat waktu berarti informasi yang sesuai kapan informasi itu dapat membantu bagian manajemen di perusahaan di dalam membuat keputusan yang strategis dan terbaik untuk kedepannya. Item-item untuk mengukur variabel ini diadopsi dari kuisinoer yang digunakan Jeong (2010), McGill, Hobbs dan Klobas (2003). Item-item tersebut merupakan adaptasi dari kuesioner yang dibangun oleh Davis et. al (1988). Variabel ini diukur dengan 4 pertanyaan dengan 5 skala Likert dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

4. Relevansi Informasi (RI)

Relevansi yaitu dimensi kualitas informasi yang menyatakan relevan atau kesesuaian informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Informasi dapat dikatakan relevan jika mengurangi ketidakpastian dan memperbaiki kemampuan pengambilan keputusan untuk memperbaiki ekspetasi sebelumnya (Romney, 2011). *Item-item* untuk mengukur variabel ini diadopsi dari kuisinoer yang digunakan Jeong (2010), McGill, Hobbs dan Klobas (2003). Item-item tersebut merupakan adaptasi dari kuesioner yang dibangun oleh Davis et. al (1988). Variabel ini diukur dengan 4 pertanyaan dengan 5 skala Likert dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer, yaitu data yang berasal langsung dari sumber asli atau pertama melalui instrument yang disebut kuesioner yang diantarkan, dititipkan atau dikirimkan kepada karyawan di perusahaan retail *department store* di sekitar Jakarta yang menggunakan sistem informasi akuntansi seperti SAP, Oracle, MYOB, dll.

Teknik Pengambilan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah perusahaan-perusahaan retail yang berlokasi di sekitar wilayah Jakarta. Sampel yang digunakan adalah responden yang bekerja di perusahaan retail *department store* yang berlokasi di Jakarta yang menggunakan langsung sistem informasi akuntansi. Cara pengambilan sampel adalah dengan menggunakan metode *non probability sampling*, yaitu bahwa setiap sampel, tidak memiliki hak yang sama untuk terpilih, dan dengan tehnik pengambilan sampel cara *convenience sampling* yaitu memilih sampel berdasarkan kemudahan (Sekaran, 2010).

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, alat bantu yang digunakan dalam menganalisi data adalah program IBM SPSS versi 20. Model penelitian yang digunakan adalah model regresi linear berganda. Pengujian yang akan dilakukan diantaranya melakukan uji statistic deskriptif, uji kualitas data (validitas, reliabilitas, normalitas), uji asumsi klasik (multikoloniearitas, autokorelasi, heteroskedastisitas), dan pengujian hipotesis (koefisien determinasi, simultan F, dan parsial t).

Persamaan regresi linear berganda yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1KS + b_2AI + b_3 KWI + b_4 RI + e$$

Y = Kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi

a = Konstanta

- b = Koefisien regresi KS, AI, KWI, RI
 KS = Kualitas *software*
 AI = Akurasi informasi
 KWI = Ketepatan waktu informasi
 RI = Relevansi informasi
 e = *Error*

IV. Hasil dan Pembahasan

Objek Penelitian

Tabel 1
Pendistribusian Kuesioner Berdasarkan Retail Department Store

Perusahaan Retail <i>Department Store</i>	Dikirim	Kembali	Terpakai
PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk (RAMAYANA)	10	10	10
PT. Matahari Putra Prima Tbk. (MATAHARI)	10	7	7
PT. Batik Keris	10	9	9
PT. Metropolitan Retailmart (METRO)	10	8	8
SEIBU PT. Mitra Adiperkasa Tbk (MAP)	10	7	7
SOGO PT. Mitra Adiperkasa Tbk (MAP)	10	8	8
DEBENHAMS PT. Mitra Adiperkasa Tbk (MAP)	10	8	8
LOTUS PT. Mitra Adiperkasa Tbk (MAP)	10	9	9
MARKS & SPENCER PT. Mitra Adiperkasa Tbk (MAP)	10	8	8
PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk (ROBINSON)	10	6	6
PT. Rimo Catur Lestari (RIMO Dept Store)	10	8	7
PT. Sarinah Persero (Pejaten Village)	10	7	7
PT. Lotte Shopping Avenue Indonesia (LOTTE)	10	8	8
PT. Star Maju Sentosa (STAR Dept Store)	10	9	7
PT. Cozy Sentosa (CENTRO Dept Store)	10	10	9
Jumlah	150	122	118

Jumlah kuesioner yang dikirim atau disebar sebanyak 150 buah kepada perusahaan retail di wilayah Jakarta. Jumlah kuesioner yang kembali adalah 122 buah. Dari jumlah tersebut 4 buah tidak dapat digunakan, dikarenakan kuesioner dengan kondisi rusak dan tidak diisi. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, kuesioner yang layak dan dapat digunakan berjumlah sebanyak 118 buah atau 78.7% dari seluruh kuesioner yang dikirimkan dan dapat mewakili sampel yang dibutuhkan.

Analisis dan Pembahasan

Statistik Karakteristik Responden

Analisis karakteristik responden digunakan untuk memberikan gambaran umum responden, apakah dengan karakteristik responden yang berbeda-beda mempunyai penilaian yang sama ataukah tidak. Karakteristik dikelompokkan berdasarkan tipe perusahaan, lama bekerja, divisi,

pendidikan terakhir, dan *software* akuntansi yang digunakan. Berikut statistiknya pada Tabel 2:

Tabel 2
Karakteristik Responden

Jumlah Perusahaan	Jumlah	Presentase	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
Retail	118	100%	Diploma	11	9.32%
Manufaktur	0	0%	S1	107	90.68%
Jasa	0	0%	S2	0	0.00%
Lainnya	0	0%	S3	0	0.00%
Total	118	100%	Total	118	100%
Lama Bekerja	Jumlah	Presentase	Software Akuntansi Yang Digunakan	Jumlah	Presentase
0-1 tahun	2	1.69%	Oracle	15	12.71%
1-3 tahun	105	88.98%	SAP	83	70.34%
3-5 tahun	10	8.47%	Lainnya	20	16.95%
>5 tahun	1	0.85%	Total	118	100%
Total	118	100%			
Divisi	Jumlah	Presentase			
Akuntansi	26	22.03%			
Keuangan	92	77.97%			
Lainnya	0	0.00%			
Total	118	100%			

Berdasarkan statistik responden pada tabel tersebut, keseluruhan responden yang mengisi kuesioner bekerja di perusahaan retail, mayoritas lama bekerja responden yang mengisi kuesioner adalah 1 - 3 tahun sebesar 88,98 %, selanjutnya diikuti dengan lama bekerja 3 - 5 tahun sebesar 8,47 %, lama bekerja 0 - 1 tahun sebesar 1,69 %, dan dengan lama bekerja > 5 tahun sebesar 0,85 %. Divisi dari responden yang mengisi kuesioner berasal dari divisi akuntansi dengan presentase 22,03 % dan divisi keuangan dengan presentase 77,97 %. Pendidikan terakhir yang dimiliki responden didominasi oleh pendidikan S1 sebesar 90,68 % dan Diploma sebesar 9,32 %. Sistem informasi atau *software* yang digunakan responden untuk mengisi kuesioner memiliki mayoritas penggunaan SAP sebesar 70,34 %, kemudian diikuti penggunaan lainnya sebesar 16,95 %, dan penggunaan Oracle hanya sebesar 12,71 %.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data dilihat dari *mean*, *minimum*, *maximum*, dan *standard deviation*. Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif variabel pada tabel 3, menunjukkan perhitungan dari empat variabel yaitu:

Tabel 3
Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TOTAL KS	118	35	50	41.69	3.525
TOTAL AI	118	12	20	16.87	1.998
TOTAL KWI	118	14	20	16.79	1.806
TOTAL RI	118	11	20	16.68	1.899
TOTAL KEU	118	37	60	48.93	4.161
Valid N (listwise)	118				

Pada variabel kualitas *software* akuntansi menunjukkan bahwa rata-rata (*mean*) responden adalah 41,69 dengan nilai maksimum 50. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju kualitas *software* akuntansi yang baik akan mendukung kinerja mereka. Variabel akurasi informasi menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari responden adalah 16,87. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju akurasi informasi mendukung mereka dalam bekerja. Variabel ketepatan waktu informasi menunjukkan nilai rata-rata responden adalah 16,79. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju ketepatan waktu informasi mendukung mereka dalam bekerja. Variabel relevansi informasi menunjukkan rata-rata dari jawaban responden adalah 16,68 yang menunjukkan sebagian besar responden setuju relevansi informasi mendukung mereka dalam bekerja. Pada variabel kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi menunjukkan bahwa nilai rata-rata responden adalah 48,93. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden merasa puas dengan pemakaian sistem informasi akuntansi.

Analisis Uji Kualitas Data Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 4
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Sig (2-tailed)	Cronbach' Alpha	Keterangan
Kualitas <i>Software</i> Akuntansi	0	0.831	Valid dan Reliabel
Akurasi Informasi	0	0.752	Valid dan Reliabel
Ketepatan Waktu Informasi	0	0.848	Valid dan Reliabel
Relevansi Informasi	0	0.774	Valid dan Reliabel
Kepuasan <i>End-User</i> Sistem Informasi Akuntansi	0.000 - 0.001	0.855	Valid dan Reliabel

Berdasarkan Tabel 4, ditemukan bahwa hasil uji validitas yang menggunakan Sig (2-tailed) mempunyai nilai dari 0,000-0,0001 yang lebih kecil dari 0,05 (<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen dan dependen dinyatakan valid. Sedangkan pada hasil uji reliabilitas yang menggunakan nilai Cronbach's Alpha, variabel kualitas *software* akuntansi, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, relevansi informasi, dan kepuasan *end-user* mempunyai nilai Cronbach's Alpha masing-masing sebesar 0,831; 0,752; 0,848; 0,774; dan

0,855. Nilai Cronbach's Alpha yang ditunjukkan setiap variabel lebih besar dari 0,7 ($>0,7$), sehingga variabel kualitas *software*, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, relevansi informasi dan kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi dapat dinyatakan *reliable*.

Hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap jawaban responden terhadap penelitian menunjukkan variabel kualitas *software*, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, relevansi informasi dan kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi bersifat valid dan *reliable* untuk mengukur sifat subyek penelitian, serta dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas *software*, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, relevansi informasi dan kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi dianggap mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang.

Uji Normalitas

Tabel 5
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		118
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3.19953685
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.046
	Negative	-.060
Kolmogorov-Smirnov Z		.650
Asymp. Sig. (2-tailed)		.792

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan perhitungan *one-sample Kolmogorov Smirnov* menunjukkan hasil 0.7 dan lebih besar dari 0.05. Model penelitian dinyatakan terdistribusi normal apabila hasil perhitungan *one-sample Kolmogorov Smirnov* lebih besar dari 0.05. Dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal.

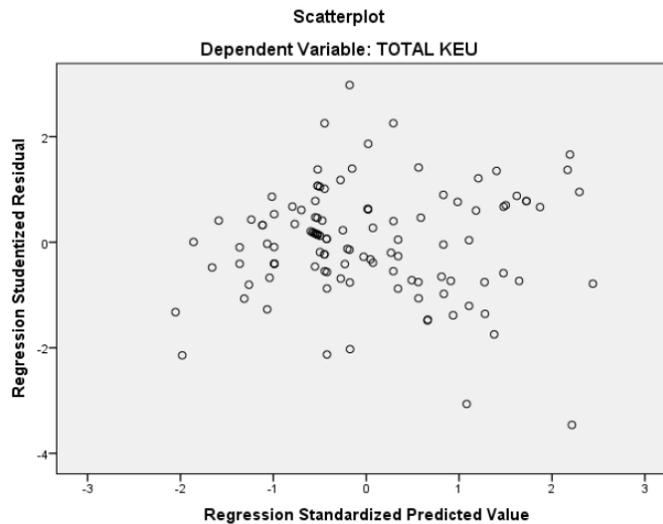
Analisis Uji Asumsi Klasik

Tabel 6
Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Coefficients ^a	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
TOTAL KS	.988	1.012
TOTAL AI	.967	1.034
TOTAL KWI	.119	8.423
TOTAL RI	.118	8.445

a. Dependent Variable: TOTAL KEU

Gambar 2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Hasil uji multikolinieritas pada tabel 6 menunjukkan seluruh variabel independen memiliki nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi yang digunakan. Sedangkan untuk uji heteroskedastisitas menggunakan grafik *scatterplot* (Gambar 2), terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak juga tidak membentuk pola tertentu secara bergelombang, melebar, dan menyempit sehingga dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dan layak untuk dipakai memprediksi kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi berdasarkan kualitas *software*, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, dan relevansi informasi.

Analisis Uji Hipotesis
Uji Koefisien Determinasi

Tabel 7
Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

<i>Model Summary^b</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.639 ^a	.409	.388	3.256

a. *Predictors: (Constant), TOTAL RI, TOTAL AI, TOTAL KS, TOTAL KWI*

b. *Dependent Variable: TOTAL KEU*

Hasil uji koefisien determinasi ditemukan nilai R sebesar 0,639. Berdasarkan Santoso (2010), jika nilai koefisien lebih dari 0,5 maka terdapat hubungan yang kuat antar variabel independen dengan variabel dependen. Nilai *Adjusted R square* sebesar 0,388 menunjukkan bahwa 38,8% variabel kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi dijelaskan oleh keempat variabel independen yaitu variabel kualitas *software*, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, dan relevansi informasi. Sedangkan sisanya sebesar 61,2% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Tabel 8
Hasil Pengujian Signifikansi Simultan
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	827.724	4	206.931	19.523	.000 ^b
	Residual	1197.733	113	10.599		
	Total	2025.458	117			

a. Dependent Variable: TOTAL KEU

b. Predictors: (Constant), TOTAL RI, TOTAL AI, TOTAL KS, TOTAL KWI

Dari uji ANOVA atau F total didapat nilai F hitung sebesar 19,523 dengan tingkat signifikansi 0.000. Karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi atau dapat dikatakan bahwa keempat variabel independen, yaitu kualitas *software*, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, dan relevansi informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka H_{a5} diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Tananjaya (2012) yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi berpengaruh secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Selain itu juga sejalan dengan penelitian Koeswoyo (2006) dan Zunaidi, dkk (2011) yang menyatakan bahwa akurasi informasi, ketepatan waktu informasi dan relevansi informasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Karena informasi yang berguna dan bermanfaat bagi pengguna informasi dalam hal ini manajemen dan direksi untuk pengambilan keputusan perusahaan akan meningkatkan kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi yang dihasilkan tergantung dari kualitas sistem atau *software* yang digunakan. Kualitas *software* akuntansi yang baik akan menghasilkan informasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan.

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Tabel 9
Hasil Pengujian Signifikansi Parameter Individual

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17.618	4.938		3.568	.001
TOTAL KS	.722	.086	.612	8.408	.000
TOTAL AI	.067	.153	.032	.435	.665
TOTAL KWI	1.050	.484	.456	2.171	.032
TOTAL RI	-1.052	.461	-.480	-2.284	.024

a. Dependent Variable: TOTAL KEU

Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 17,618 + 0,722KS + 0,067AI + 1,050KWI - 1,052RI$$

Keterangan :

Y = Kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi

KS = Kualitas *Software*

AI = Akurasi Informasi

KWI = Ketepatan Waktu Informasi

RI = Relevansi Informasi

Dari persamaan regresi yang dihasilkan dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas *software*, akurasi informasi, dan ketepatan waktu informasi memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien korelasi parsial KS (Kualitas *Software* Akuntansi) = 0,722; AI (Akurasi Informasi) = 0,067; KWI (Ketepatan Waktu Informasi) = 1,050. Sementara variabel relevansi informasi yaitu RI memiliki hubungan negatif terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien korelasi parsial AI = -1,052.

Tabel 9 menunjukkan bahwa kualitas *software* akuntansi memiliki t hitung sebesar 8,408 dengan signifikan $0,000 < 0,005$, hal ini membuktikan H_{a1} diterima, yaitu kualitas *software* akuntansi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Variabel kualitas *software* akuntansi (X_1) memiliki signifikan koefisien regresi 0,722; hal ini berarti bahwa setiap penambahan atau kenaikan satu kesatuan kualitas *software* akuntansi maka terjadi peningkatan pada kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi sebesar 0,722. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Indriani dan Adryan (2009). Tananjaya (2012) yang menyatakan bahwa kualitas *software* akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Dengan semakin baik kualitas *software* akuntansi yang digunakan maka akan berdampak pada kualitas informasi yang dihasilkan, dimana laporan keuangan bertujuan untuk memberikan informasi kepada *end-user* informasi mengenai keadaan keuangan dan perkembangan perusahaan. Sehingga pengolahan data-data akuntansi dengan menggunakan *software* akuntansi yang baik akan menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan baik secara membuat perencanaan keuangan yang strategis dan profitabel untuk perusahaan hingga kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi tercapai dengan *goals and objectives* perusahaan.

Tabel 9 menunjukkan bahwa variabel akurasi informasi memiliki t hitung sebesar 0,435 dengan signifikansi sebesar $0,665 > 0,05$; hal ini membuktikan bahwa H_{a2} ditolak, yaitu bahwa variabel akurasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Variabel akurasi informasi (X_2) memiliki signifikan koefisien regresi 0,067; hal ini berarti bahwa setiap penambahan atau kenaikan satu satuan akurasi informasi, maka akan terjadi peningkatan kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi sebesar 0,067. Hasil penelitian ini sesuai dengan Zunaidi, dkk (2011) yang menyatakan bahwa semakin akurat suatu informasi yang dihasilkan tidak memberikan *feedback* bagi kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian Koeswoyo (2006), Istianingsih dan Wijanto (2008) yang menyatakan bahwa akurat informasi berpengaruh terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Penyebab akurasi informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan *end-user* informasi adalah kuesioner ditujukan untuk karyawan bukan tingkat manajemen sehingga manfaat dari akurasi tidak dapat dirasakan tingkat akurasi dari *output* informasi

yang dihasilkan tergantung dari sumber data yang di *input* oleh *end-user* sistem informasi akuntansi, apabila sumber data yang di *input* tepat maka hasil *output* akan tepat, karena *software* akuntansi yang digunakan hanya mengolah atau mengkonversikan data keuangan mentah menjadi informasi keuangan yang disajikan dan digunakan untuk pihak manajemen dalam membuat keputusan.

Tabel 9 menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu informasi memiliki t hitung sebesar 2,171 dengan signifikansi sebesar $0,032 < 0,05$; hal ini membuktikan bahwa H_{a3} diterima, yaitu ketepatan waktu informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Variabel ketepatan waktu informasi (X_3) memiliki signifikan koefisien regresi 1,050; hal ini berarti bahwa setiap penambahan atau kenaikan satu satuan ketepatan waktu informasi, maka akan terjadi peningkatan kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi sebesar 1,050. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Zunaidi, dkk (2011), Istianingsih dan Wijanto (2008) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Semakin cepat dan terbaru informasi yang dihasilkan maka semakin tinggi kepuasan dari *end-user* sistem informasi akuntansi, karena informasi yang dihasilkan secara cepat dan terbaru sangat bernilai sehingga dapat mempercepat pengambilan keputusan perusahaan.

Tabel 9 menunjukkan bahwa variabel relevansi informasi memiliki t hitung sebesar -2,284 dengan signifikansi sebesar $0,024 < 0,05$; hal ini membuktikan bahwa H_{a4} diterima, yaitu relevansi informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Variabel relevansi informasi (X_4) memiliki signifikan koefisien regresi -1,052; hal ini berarti bahwa setiap penambahan atau kenaikan satu satuan ketepatan waktu informasi, maka akan terjadi penurunan kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi sebesar -1,052. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Zunaidi, dkk (2011), Koeswoyo (2006), Istianingsih dan Wijanto (2008) yang menyatakan bahwa relevansi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Semakin tinggi keterkaitan dan bermanfaatnya informasi yang dihasilkan maka semakin tinggi kepuasan dari *end-user* sistem informasi akuntansi, karena informasi yang dihasilkan sesuai seperti dengan yang dibutuhkan serta memberikan manfaat yang besar bagi *end-user* informasi. Akan tetapi dikarenakan hasil uji t dengan nilai negatif, dapat dikatakan bahwa semakin relevan informasi yang dihasilkan menyebabkan ketidakpuasan kepada *end-user* dikarenakan pemegang keputusan di perusahaan adalah manajemen dan bukan untuk karyawan yang tidak diberikan hak untuk mengambil keputusan dan memanfaatkan informasi tersebut sehingga pemanfaatan informasi tidaklah maksimal untuk perusahaan.

V. Simpulan, Keterbatasan, dan Saran

Simpulan

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas *software* akuntansi, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, dan relevansi informasi terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi, secara simultan maupun parsial atau individual. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah

- a. H_{a1} dapat diterima, kualitas *software* akuntansi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Hal ini dapat dilihat dari nilai t sebesar 8,408 dengan tingkat signifikansi 0,000; atau lebih kecil dari 0,05.
- b. H_{a2} ditolak, akurasi informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Hal ini dapat dilihat dari nilai statistik t sebesar 0,435 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,665 atau lebih besar dari 0,05.

- c. Ha₃ dapat diterima, ketepatan waktu informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Hal ini dapat dilihat dari nilai statistik t sebesar 2,171 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,032; atau lebih kecil dari 0,05.
- d. Ha₄ dapat diterima, relevansi informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Hal ini dapat dilihat dari nilai statistik t sebesar -2,284 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,024 atau lebih kecil dari 0,05.
- e. Ha₅ dapat diterima, Kualitas *software* akuntansi, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi dan relevansi informasi, secara simultan atau secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi secara signifikan. Hal ini dapat dilihat dari nilai statistik F sebesar 19,523 dengan tingkat signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05.

Keterbatasan

Terdapat beberapa hal yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Sampel penelitian terbatas pada perusahaan retail *department store* yang berada di Jakarta saja, sehingga tidak dapat mewakili untuk seluruh perusahaan retail *end-user* sistem informasi akuntansi dan hanya terbatas pada *department store*.
2. Variabel independen yang digunakan untuk melihat pengaruhnya terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi hanya dengan menggunakan kualitas *software*, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, dan relevansi informasi.
3. Variabel independen yang digunakan hanya menjelaskan sebesar 38,8% terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi, sedangkan selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dan beberapa keterbatasan yang ada, maka terdapat beberapa saran yang ditunjukkan kepada beberapa pihak terkait dengan penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi, yaitu:

1. Melakukan pendistribusian kuesioner mencakup ruang lingkup lebih luas dan tersebar seperti dengan pendistribusian dilakukan di daerah Jabodetabek.
2. Menggunakan atau menambahkan variabel independen lain yang dapat mempengaruhi kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi yang tidak digunakan dalam penelitian ini, seperti penambahan dimensi kualitas informasi yaitu *expertise*, *objectivity*, *completeness*, dan *ease of use*.
3. Melakukan penelitian kepada banyak *software* akuntansi yang umum digunakan di Indonesia seperti Altius, CS, dan Zahir.

VI. REFERENSI

- Bargranoff, Nancy A., Mark G. Smikin, Carolyn Strand Norman. 2007. *Accounting Information Systems 11th Edition*. USA: John Wiley & Sons Ltd.
- Baridwan & Hanum. 2007. "Kualitas dan Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer". *Jurnal Tema Vol. 8 No. 2*. Malang: Universitas Brawijaya.

- Chen, Adela J., Watson Richard T., Boudreau Marie C. 2010. "Information Systems and Environmentally Sustainable Development: Energy Informatics and New Directions for the IS Community". *MIS Quarterly* Vol. 34 No. 1 pp 23-38. USA.
- Chin, Wynne. W and Todd Peter A. 1995 "On the Use, Usefulness, and Ease of Use A Structural Equation Modeling in MIS research: A None of Condtion". *MIS Quarterly* June. USA.
- 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. USA.
- DeLone, W. H., and Mclean, E. R. 1992. "The DeLone McLean Model of Information System Success: A Ten Year Updated". *Journal of Management Information Systems* Spring Vol. 19 No. 4 Page 9-30. USA: Sharpe, Inc.
- Doll, W. J., and Torkzadeh, G. 1988. "The Measurement of End User Computing Satisfaction". *MIS Quarterly* June. USA.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goodhue, D. L., and Thompson R. L. 1995. "Task-Technology Fit and Invidual Performance". *MIS Quarterly* June. USA.
- Guimaraes, T. M. Igbaria, and M. Lu. 1992. "The determinants of DSS success: An Integrated Mode". *Decision Sciences March* Vol. 23 Issue 2 pp 409-430. USA: John Wiley & Sons Ltd.
- Hall, James A., T. Singleton. 2007. *Audit and Assurance Teknologi Informasi 2nd Edition*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hall, James A. 2011. *Information Technology Auditing and Assurance 3rd Edition*. USA: South Western.
- Hartono, Jogiyanto. 2005. *Sistem Informasi Berbasis Komputer*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Hartono, Jogiyanto. 2007. *Sistem Teknologi Informasi Edisi II*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Husein, Muhammad F., dan Amin Wibowo. 2002. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Indriani & Adryan. 2009. "Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perguruan Tinggi Syiah Kuala". *Jurnal Telaah & Riset Akuntansi* Vol. 2 No. 1 Januari 2009 pp 79-92. Banda Aceh.
- Ikatan Akuntansi Indonesia. 2014. *Penyajian Laporan Keuangan. Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan No. 1 (Revisi 2013)*. Jakarta: DSAK-IAI.

- Istianingsih dan Dr. Setyo Hari Wijanto. 2008. “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi”. *Simposium Nasional Akuntansi XI 23-24 Juli*. Pontianak.
- Istianingsih dan Dr. Wiwik Utama. 2009. “Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris Pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di Indonesia)”. *Simposium Nasional Akuntansi 12*. Palembang.
- Jeong, Hyo-Jin, Dong-Mo Koo, & Eun-Kyong Jeong. 2010. “Multi-dimensional Characteristic of Information Quality and Its Impact on Motives and Intention to use Knowledge Search Service”. *Journal Marketing December Vol. 18 No. 4 pp 81-107*. Korea : Kyungpook National University
- Keoswoyo, Freddy. 2006. “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai *Software* Akuntansi”. *Jurnal Undip*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Kurniawan, Iwan. 2013. “Kualitas Jasa Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung)”. *Jurnal ADIPTD*. Bandung.
- Laudon, Kenneth C. & Jane P. Laudon, 2006. *Management Information System 10th edition*. New Jersey.
- Mc.Gill, Tanya Hobbs Valerie & Klobas Jane. 2003. “ User-Developed Applications and Information Systems Succes: a Test of DeLone and McLean’s Model”. *Information Resource Management Journal Vol. 16 Issue 1*. USA: IGI Global.
- O’Brien, James & Marakas George M. 2007. *Enterprise Information Systems 13th Edition*. Newyork: Mc Graw-Hill.
- Rainer and Turban. 2009. *Introduction to Information Systems second edition international student version*. USA: John Wiley & Sons Ltd.
- Reeves, James M, etc. 2009. *Principles of Accounting Indonesia Adaption*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riasetiawan, Mardhani. 2006. “Tinjauan Teoritis Sistem Informasi Akuntansi”. *Jurnal Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Richardus, Eko Indrajit. 2004. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Romney, Marshall B. Romney, and Paul John Steinbart. 2011. *Accounting Information Systems 12th Edition*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

- Saputra, Khaerul. 2010. "Pengaruh Kualitas Software Sistem Informasi IRP Material Ticket Terhadap Kepuasan User Direktorat Inventory Aerostructure di PT. Dirgantara Indonesia". *Jurnal ADIPTD*. Bandung.
- Seddon, P., Perer and Krew, Yen, Mien. 2007. "A Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of IS Success". *Australasian Journal of Information Systems*. Australia.
- Sekaran, U. R. 2010. *Research Method for Business: A Building Approach 6th Edition*. Great Britain: John Wiley & Sons Ltd.
- Stairs, Ralph & George Reynolds. 2010. *Information Systems 9th Edition*. USA: Cengageasia International.
- Tananjaya, Venia Agustines. 2012. "Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Keberhasilan Implementasi Software Akuntansi". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Vol. 1 No. 3 Mei 2012*. Surabaya.
- Weber, Ron. 1999. *Information System Control and Audit*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Wirahutama, Gomar. 2011." Ambiguisitas Peran Sebagai Variabel Moderator Terhadap Hubungan Antara Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna Akhir *Software Akuntansi Pada DPKAD Kota Semarang*". *Jurnal Undip*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Wilkinson, Joseph W. & Michael J. Cerullo.1999. *Accounting Information Systems: Essential Concepts and Applications 4th Edition*. USA: John Wiley & Sons Ltd.
- Zunaidi, Makhbuh, Dwi Eko Waluyo & Dewi Agustine. 2011. "Analisis Pengaruh Akurasi, Ketepatan Waktu, dan Relevansi Informasi Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi ATEMIS on WEB di PT. TELKOM MSC Area IV Jawa Tengah dan DIY". Yogyakarta.
- <http://junaidichaniago.files.wordpress.com/2010/04/tabel-dw.pdf>, diakses pada tanggal 10 Desember 2014. Jakarta