

**ANALISIS DETERMINAN IMPLEMENTASI SISTEM AKUNTANSI INSTANSI BERBASIS AKRUAL DAN IMPLIKASINYA TERHADAP EFEKTIVITAS KERJASATUAN KERJA KOMISI PEMILIHAN UMUM**

Yessy Iriene Puturuhu<sup>1</sup>

Hermanto<sup>2</sup>

Lilik Handajani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Barat

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Mataram

*yshept@gmail.com*

**Abstract**

*This research aims to examine the influences of information quality, system quality, and service quality of the user satisfaction of the Agency Accrual-Based Accounting Systems (SAIBA). In addition, it will also examine the influence of user satisfaction toward the user effectiveness particularly at Election Committee of West Nusa Tenggara Province (KPU NTB). This research uses purposive sampling technique with a sample of 66 respondents. A path analysis model which has been conducted by modifying DeLone and McLean model is used to test the hypothesis.*

*The results show that system quality and service quality have a positive influence on user satisfaction, whereas information quality has no influence on user satisfaction. It is also found that user satisfaction has a significant influence on effectiveness of the user. This research provides important implications for a successful implementation of SAIBA which is influenced by user satisfaction of information system. The system quality which is reliable, flexible, user-friendly, accessible, and secure plays an important role in improving user satisfaction. Moreover, the service that provided by KPPN such as willingness to help, understanding, and responsiveness to the needs of user has an impact on increasing user satisfaction.*

**Keywords:** *effectiveness, user satisfaction, information quality, service quality, systems quality, Agency accrual-based accounting system.*

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Akrua (SAIBA), serta lebih lanjut pengaruh kepuasan pengguna terhadap efektivitas kerja pengguna pada Satuan Kerja Komisi Pemilihan Umum di Provinsi NTB. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan sampel yang berjumlah 66 responden. Pengujian hipotesis penelitian menggunakan model analisis jalur (Path Analysis) dengan memodifikasi model DeLone dan McLean (2003).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sementara itu kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini juga menemukan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap efektivitas kerja pengguna.

Penelitian ini memberikan implikasi penting terhadap keberhasilan penerapan SAIBA yang dipengaruhi oleh kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas sistem yang andal, fleksibel, mudah digunakan, akses cepat, dan memiliki keamanan yang tinggi berperan penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Begitu pula kualitas pelayanan dari KPPN yang selalu siap membantu, paham dan tanggap terhadap kebutuhan pengguna akan berdampak pada meningkatnya kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** efektivitas kerja, kepuasan pengguna, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas sistem, sistem akuntansi instansi berbasis akrua.

**PENDAHULUAN**

Sehubungan dengan penerapan model akuntansi keuangan baru berbasis akrua, maka diperlukan strategi terbaik agar seluruh pemangku

kepentingan dapat memahami dan beradaptasi dengan baik terhadap perubahan yang ada, khususnya terkait konsepsi akrua, teknologi informasi, kebijakan pemerintah, dan pemantapan/pemeliharaan sistem aplikasi, salah

satunya melalui aplikasi Sistem Akuntansi Instansi Berbasis AkruaI (SAIBA). Aplikasi SAIBA merupakan subsistem dari Sistem Akuntansi Instansi (SAI). SAI merupakan prosedur dalam siklus akuntansi yang dilaksanakan pada lingkup kementerian negara/lembaga yang dalam pelaksanaannya memproses transaksi keuangan, barang, dan transaksi lainnya untuk menghasilkan laporan keuangan yang dapat bermanfaat bagi pengguna laporan keuangan (Modul Sistem Akuntansi Pemerintah Pusat, 2014).

Tujuan aplikasi SAIBA adalah untuk menggantikan aplikasi yang lama, yaitu SAKPA (Sistem Akuntansi Keuangan Pengguna Anggaran). Aplikasi SAKPA disusun berdasarkan pendekatan akuntansi pemerintah berbasis CTA (*Cash Toward Accrual*) sedangkan Aplikasi SAIBA disusun berdasarkan pendekatan akuntansi pemerintah berbasis AkruaI. Terdapat sejumlah perbedaan antara aplikasi SAIBA dan aplikasi SAKPA yang sebelumnya digunakan. Pada aplikasi SAIBA, adanya penambahan Laporan Keuangan yang baru, kerumitan dan beragamnya transaksi keuangan secara akruaI, proses penyesuaian terhadap akun-akun akruaI pada akhir periode pelaporan yang lebih mendalam sangat perlu dipahami, agar dapat menghasilkan Laporan Keuangan Berbasis AkruaI yang akurat, andal dan transparan.

Tujuan sistem informasi akuntansi berbasis EDP (*Electronic Data processing*) seperti SAIBA dirancang untuk mengubah data akuntansi menjadi informasi yang merupakan sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan dan diproses menjadi informasi dan didistribusikan kepada para pemakai. Pengoperasian sistem harus dilakukan secara hati-hati dan ada supervisi atas pengoperasian sistem tersebut. Oleh karena itu, sistem akuntansi harus dirancang untuk memenuhi spesifikasi informasi yang dibutuhkan oleh instansi dan memberikan kepuasan bagi penggunaannya sehingga sistem yang digunakan menjadi efektif.

Dalam perspektif praktis kepuasan pengguna sistem informasi dapat diukur dari kepastian dalam mengembangkan apa yang mereka perlukan. Prajitno (2006) menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah seberapa jauh pengguna merasa puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya, serta kesesuaian antara yang diharapkan dan yang diperoleh. Sementara itu kehadiran sistem informasi telah memberikan begitu banyak pengaruh terhadap sebuah organisasi secara luas bahkan hingga ke proses bisnis dan transaksi yang dilakukan organisasi. Penentu kepuasan dari pengguna adalah mutu dari sistem dan informasi

serta ketergunaan sistem tersebut didasarkan pada kebutuhan dan harapan pengguna. Apabila harapan dan kebutuhan pengguna sudah dipenuhi serta mutu informasi dan sistem yang disediakan bernilai baik pada akhirnya akan mendukung kesuksesan dari suatu sistem informasi. Kesuksesan suatu sistem informasi akan berdampak pada organisasi.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi sistem akuntansi instansi basis akruaI. Lebih lanjut tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh kepuasan pengguna terhadap efektivitas kerja pengguna aplikasi sistem akuntansi basis akruaI pada Satuan Kerja Komisi Pemilihan Umum di Provinsi NTB.

### **Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Salah satu kontribusi utama bagi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas informasi yang diperoleh dari sejumlah aplikasi yang dikembangkan (Baridwan, 2007). Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai.

Istianingsih (2007) telah melakukan pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Studi Baridwan (2007) dan Lestari, dkk (2013) melihat ada hubungan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna. Sementara Rahardiyanti (2009) melihat kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi tertentu dapat berbeda dengan sistem informasi yang lain. Sistem informasi yang menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan, akan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaannya.

Berdasarkan uraian diatas, dapat diargumentasikan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi. Dengan demikian hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1: Semakin tinggi kualitas informasi aplikasi SAIBA, maka semakin meningkat kepuasan pengguna.

### **Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat pada sistem itu sendiri (DeLone dan McLean, 1992). Davis, et.al (1989) mendefinisikan kualitas sistem informasi sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Baridwan dan Latifah (2007) melakukan pengujian empiris terhadap para pegawai yang menggunakan sistem informasi yang berbasis komputer pada perusahaan atau instansi di Jawa Timur, berdasarkan hasil pengujian tersebut diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan studi yang dilakukan Istianingsih (2007), Jalil (2008), Rahardiyanti (2009), dan Lestari, dkk (2013) yang menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Apabila persepsi pengguna terhadap kualitas sistem informasi baik, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem yang digunakan, maka diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian diatas hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H2: Semakin tinggi kualitas sistem aplikasi SAIBA, maka semakin meningkat kepuasan pengguna.

### **Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen untuk mengukur kesuksesan sistem informasi dalam D & MIS *Success Model*. Kualitas pelayanan menggambarkan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi. Parasuraman *et al* (1985) dalam Istianingsih (2007) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas

layanan pelanggan yang diberikan. Dalam lingkup sistem informasi, kebutuhan pengguna terhadap sistem informasi harus dapat dideteksi dengan baik oleh perancang sistem supaya sistem yang diterapkan didalam suatu organisasi dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Pemenuhan kebutuhan pengguna dapat memberikan kepuasan terhadap sistem yang diterapkan.

Studi Istianingsih (2007) menguji hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna, hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Studi lain yang mendukung hasil penelitian diatas antara lain dilakukan oleh Baridwan (2007), Jalil (2008), Srimindarti (2012), dan Lestari, dkk (2013), mereka menemukan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi baik, maka pengguna akan cenderung untuk merasa puas untuk menggunakan sistem tersebut. Semakin baiknya pelayanan yang diberikan oleh perancang sistem dalam memenuhi harapan pengguna, maka diprediksi akan semakin tinggi kepuasan pengguna. Atas dasar uraian tersebut, maka hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H3 : Semakin tinggi kualitas pelayanan aplikasi SAIBA, maka semakin meningkat kepuasan pengguna.

### **Hubungan Kepuasan Pengguna dan Efektivitas Kerja Pengguna**

Kepuasan pengguna merupakan respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi (Jogiyanto, 2007). Dampak pemakaian suatu sistem

informasi terhadap individu pengguna (*individual impact*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Kinerja yang semakin tinggi melibatkan kombinasi dari peningkatan efisiensi, peningkatan efektivitas, dan peningkatan produktivitas dan peningkatan kualitas (Goodhue dan Thompson, 1995). Pencapaian kinerja individu dinyatakan berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada.

Oleh karena itu, sistem informasi harus dirancang untuk memenuhi spesifikasi informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dan memberikan kepuasan bagi penggunaannya sehingga sistem yang digunakan menjadi efektif. Hasil penelitian Supriatna dan Jin (2006) dan Perdanawati (2014) memberikan bukti empiris bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja pengguna.

Penelitian ini akan difokuskan untuk melihat sejauh mana dampak dari kepuasan pengguna sistem informasi terhadap efektivitas kerja pengguna. Jika seseorang merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan, maka pengguna akan cenderung untuk merasa nyaman, dan aman selama bekerja dengan menggunakan sistem tersebut sehingga mereka akan merasa terbantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi, maka akan semakin tinggi juga efektivitas kerja pengguna. Dengan demikian, hipotesis keempat yang dibangun dalam penelitian ini adalah :

H4: Semakin tinggi kepuasan pengguna aplikasi SAIBA, maka semakin meningkat efektivitas kerja pengguna.

## METODE PENELITIAN

### Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pengelola sistem akuntansi instansi basis akrual pada satu kantor kerja dilingkungan Komisi Pemilihan Umum. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 66 orang dari 11 satu kantor kerja yang ada di provinsi NTB. Pengelola sistem akuntansi instansi pada setiap satuan kerja berjumlah 6 orang yang terdiri dari 1 orang penganggung jawab, 1 orang koordinator, 1 orang ketua, dan 3 orang anggota.

### Variabel Penelitian

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah (1) Kualitas informasi merupakan kualitas keluaran (output) yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (DeLone dan McLean, 1992). Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna. (2) Kualitas sistem adalah mengukur proses informasi melalui sistem yang digunakan, atau keterkaitan antara karakteristik sistem dengan keberhasilan implementasi (Negash *et al*, 2003). Kualitas sistem yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas software akuntansi. DeLone dan McLean (1992) menjelaskan bahwa kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. (3) Kualitas pelayanan, menurut Parasuraman (1988) dalam Soetjipto (1997) kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan yang dimaksudkan adalah sejauh mana persepsi pengguna aplikasi SAIBA atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPPN (Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara) sebagai penyedia paket program tersebut.

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah (1) Kepuasan pengguna adalah pengungkapan kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperolehnya, dikarenakan adanya partisipasi selama pengembangan sistem (Ives *et al*, 1983). Kepuasan pengguna sistem informasi digunakan

untuk mengukur tingkat kepuasan pemakai sistem informasi terhadap sistem dan output yang dihasilkan.

(1) Efektivitas kerjapengguna penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan (Siagian, 1986). Variabel ini mengukur sejauh mana dampak penggunaan SAIBA dalam meningkatkan efektivitas kerja pengguna. Efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan.

#### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode angket atau kuesioner. Penilaian terhadap variabel yang diidentifikasi dilakukan dengan menggunakan skala diferensial semantik. Skala diferensial semantik merupakan metode pengukuran sikap dengan menggunakan skala penilaian tujuh butir yang menyatakan secara verbal dua kutub (bipolar) penilaian yang ekstrem (Indriantoro, 2014:105). Responden dapat memberi jawaban pada rentang jawaban yang positif sampai dengan yang negatif. Responden yang memberi penilaian dengan angka 7, berarti persepsi responden sangat positif terhadap obyek yang ditanyakan, bila memberi jawaban pada angka 4 berarti netral, dan bila menjawab pada angka 1, maka persepsi responden sangat negatif terhadap obyek yang ditanyakan (Widoyoko, 2012:118).

#### Prosedur Analisis Data

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan menggunakan model analisis jalur (*Path Analysis*) dan pengolahan data menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Menurut Rutherford (1993) dalam Sarwono (2007:1) Analisis jalur ialah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi

pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung. Analisis jalur dapat dijadikan model dasar yang digunakan untuk menganalisis jalur dan mengestimasi kekuatan dari hubungan-hubungan kausal yang digambarkan dalam *path model*.

## PEMBAHASAN

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum kuesioner disebar kepada responden pada populasi yang dituju, terlebih dahulu dilakukan pilot test kepada 10 responden. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah instrumen tersebut cukup handal atau tidak, komunikatif, dan dapat dipahami. Dari hasil pilot test pertanyaan yang tidak valid akan di *drop* atau dibuang item-item yang tidak valid dan tidak mengikutkan nilai item yang tidak valid tersebut dalam perhitungan selanjutnya. Setelah dilakukan pilot test, kuesioner yang telah diperbaiki disebar kepada responden pada populasi yang dituju. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel 1. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel. Kuesioner yang digunakan valid, sehingga pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan indikator-indikator yang diukur. Begitu pula dengan reliabilitas kuesioner yang digunakan dapat dipercaya dan diandalkan berdasarkan nilai *Cronbach Alpha* yang diperoleh lebih besar dari 0,70.

#### Statistik Deskriptif

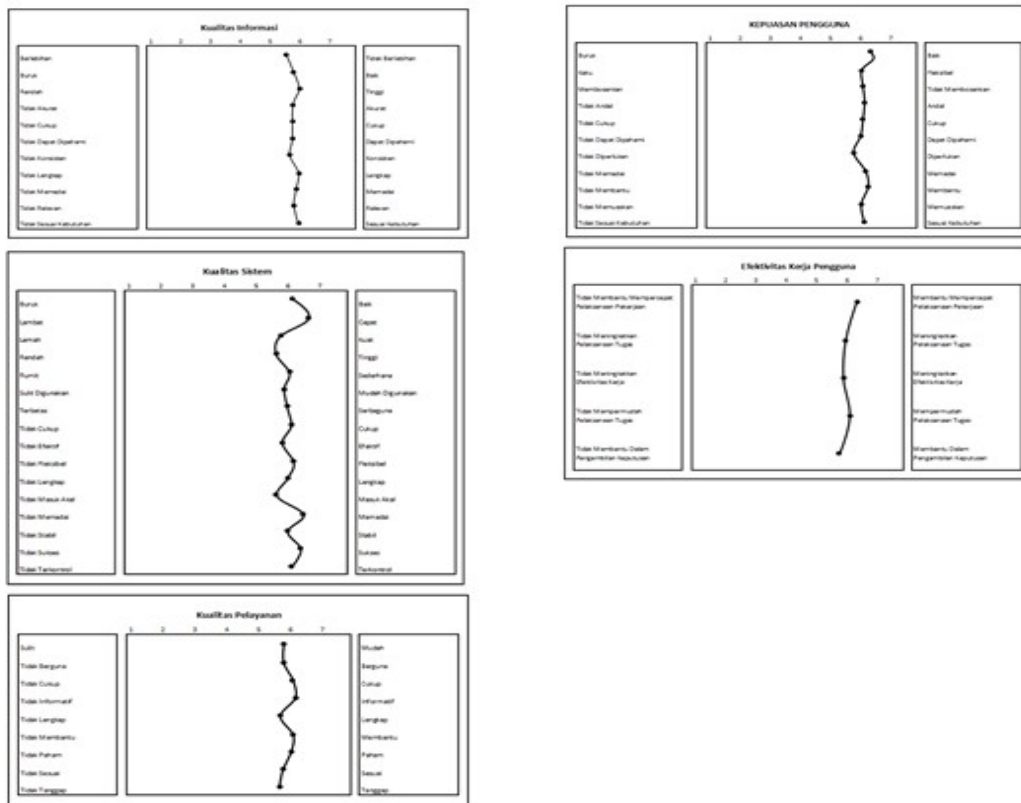
Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskriptif suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, maksimum, dan minimum, dari masing-masing variabel.

Tabel1. Hasil Statistik Deskriptif

|                            | N  | Min  | Max  | Mean   | Std. Dev |
|----------------------------|----|------|------|--------|----------|
| Kualitas Informasi         | 66 | 4,69 | 6,58 | 5,7612 | ,42920   |
| Kualitas Sistem            | 66 | 4,57 | 6,07 | 5,4739 | ,33088   |
| Kualitas Pelayanan         | 66 | 4,82 | 6,76 | 6,0308 | ,41655   |
| Kepuasan Pengguna          | 66 | 4,62 | 6,46 | 5,7180 | ,44348   |
| Efektivitas Kerja Pengguna | 66 | 4,57 | 7,00 | 6,0973 | ,58812   |
| Valid N (listwise)         | 66 |      |      |        |          |

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif diatas dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, dan efektivitas kerja pengguna cukup positif. Hal

tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata (*mean*) dari masing-masing variabel. Untuk lebih jelas pencitraan responden terhadap variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada profil visual berupa diagram ular berikut :



Gambar 1. Diagram Ular Variabel Penelitian

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Multikolonieritas**

Berdasarkan hasil olahan data pada tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan nilai *tolerance* menunjukkan tidak ada variabel eksogen yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,10. Hasil perhitungan nilai VIF juga menunjukkan hal yang sama, tidak ada satu variabel eksogen pun yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Variabel eksogen dalam model penelitian ini memiliki nilai VIF sebesar 1, sehingga dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini tidak terjadi gejala multikolonieritas antar variabel eksogen.

**Uji Heteroskedstisitas**

Hasil uji Glejser diatas menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel eksogen yang memiliki nilai signifikansi dibawah 0,05, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel-variabel tersebut.

**Uji Normalitas**

Berdasarkan hasil olahan data yang disajikan pada tabel dapat dilihat nilai *Kolmogorov Smirnov* pada kepuasan pengguna sebesar 0,856 dan 0,373 pada efektivitas kerja pengguna, dimana angka tersebut menunjukkan lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti data terdistribusi normal.

**Pengujian Hipotesis**

Hipotesis yang terkait dengan pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna, serta pengaruh kepuasan pengguna terhadap efektivitas kerja pengguna aplikasi SAIBA pada satuan kerja Komisi Pemilihan Umum yang ada di Provinsi NTB dapat dijelaskan dengan menggunakan uji t. Selanjutnya untuk melihat besarnya pengaruh antar variabel tersebut, digunakan angka *Beta* atau *Standardized Coefficient*. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis

| Pengaruh Antar Variabel | P | Koefisien Jalur (Beta) | t Statistik | t | Hipotesis | H | Keterangan | K |
|-------------------------|---|------------------------|-------------|---|-----------|---|------------|---|
|                         |   |                        |             |   |           |   |            |   |
| I → KP                  | K | 0                      | 0,034       | 0 | 1         | H | ditolak    | D |
|                         | K | 0                      |             | 2 |           | H |            | D |

|         |      |      |   |   |   |         |   |
|---------|------|------|---|---|---|---------|---|
| S → KP  | ,283 | ,278 | 2 | 2 | H | iterima | D |
| PL → KP | ,310 | ,513 | 3 | 3 | H | iterima | D |
| P → EKP | ,437 | ,886 | 4 | 4 | H | iterima | D |

Tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Variabel kualitas informasi memiliki koefisien jalur 0,004, ini berarti variabel kualitas informasi berpengaruh positif. Tetapi apabila dilihat dari nilai t statistik  $0,034 < 1,67$  (t tabel), maka kualitas informasi tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sehingga dalam penelitian ini H1 ditolak.

Variabel kualitas sistem memiliki koefisien jalur 0,283 dan nilai t statistik  $2,278 > 1,167$  (t tabel), artinya kualitas sistem berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas sistem aplikasi SAIBA, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna aplikasi, dengan demikian penelitian ini menerima H2.

Variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien jalur 0,310 dan nilai t statistik  $2,513 > 1,167$  (t tabel), artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna aplikasi, dengan demikian H3 dalam penelitian ini diterima.

Variabel kepuasan pengguna memiliki

koefisien jalur 0,437 dan nilai t statistik  $3,886 > 1,167$  (t tabel), artinya kepuasan pengguna berpengaruh signifikan positif terhadap efektivitas kerja pengguna. Semakin tinggi kepuasan pengguna, maka semakin tinggi pula efektivitas kerja pengguna. Dengan demikian H4 dalam penelitian ini diterima.

Berdasarkan hubungan antar variabel pada tabel diatas, maka diperoleh persamaan jalur yakni: pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAIBA dengan persamaan sebagai berikut:

Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan terhadap efektivitas kerja pengguna aplikasi SAIBA melalui kepuasan pengguna dengan persamaan sebagai berikut:

Berikut ini merupakan diagram jalur dari persamaan diatas :

Gambar 2. Diagram Jalur Variabel Penelitian

Penelitian ini memodifikasi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, untuk melihat besarnya pengaruh dari variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi sistem akuntansi instansi berbasis akrual. Lebih lanjut untuk menguji pengaruh kepuasan pengguna terhadap efektivitas kerja pengguna aplikasi sistem akuntansi instansi berbasis akrual pada satuan kerja Komisi Pemilihan Umum di Provinsi NTB.

#### **Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah

dilakukan dalam penelitian ini, variabel kualitas informasi menunjukkan adanya pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel endogen, sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini ditolak. Variabel ini tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena memiliki nilai t penelitian lebih kecil dari nilai t tabel ( $0,034 < 1,67$ ) dan nilai signifikansi berada jauh diatas 0,05. Hal ini berarti bahwa secara statistik variabel kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAIBA pada satuan kerja KPU se-provinsi NTB.

Hasil penelitian ini konsisten dengan studi yang dilakukan oleh Baridwan dan Hanum (2007)

yang menemukan tidak adanya pengaruh antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Hal senada juga diungkapkan Jalil (2008) dan Rahardiyanti (2009) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Namun hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan Istianingsih (2007) dan Lestari, dkk (2013), dalam penelitian tersebut disebutkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Menurut Istianingsih (2007) para pengguna sistem akan merasa lebih puas apabila kualitas informasi yang dihasilkan memenuhi kriteria akurat, tepat waktu, relevan, mudah dipahami, serta detail, dan benar. Begitupula dengan yang diungkapkan oleh Lestari, dkk (2013) bahwa kualitas informasi yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Hasil yang tidak konsisten ini disebabkan karena SAIBA merupakan aplikasi yang *mandatory* dan juga tergolong masih baru, serta masih terbatasnya pengetahuan pengelola SAI akan konsep akrual. Diharapkan untuk kedepannya satuan kerja KPU di Provinsi NTB dapat lebih memperhatikan peningkatan kualitas informasi, sehingga dapat mewujudkan laporan keuangan yang berkualitas.

### **Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna**

Penerimaan hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna mengindikasikan bahwa kualitas sistem informasi yang baik akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pengguna. Jika kualitas sistem informasi SAIBA mudah digunakan, andal, memiliki akses yang cepat, fleksibel, dan memiliki tingkat keamanan yang tinggi, maka pengguna akan merasa nyaman menggunakan aplikasi SAIBA yang pada akhirnya akan meningkatkan rasa puas pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, variabel kualitas sistem menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai t penelitian yang lebih besar dari nilai t tabel ( $2,278 > 1,67$ ) dan nilai signifikansi berada dibawah 0,05. Hal ini berarti bahwa secara statistik variabel kualitas sistem berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAIBA pada satuan kerja KPU se-provinsi NTB.

Hasil penelitian ini konsisten dengan studi yang dilakukan oleh Istianingsih (2007), Baridwan (2007), Rahardiyanti (2009), dan Lestari, dkk (2013) yang mengemukakan bahwa kualitas sistem secara signifikan berpengaruh

terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Dalam studi tersebut selain kemudahan dalam penggunaan sistem serta kecepatan dalam menangani transaksi, faktor penting lainnya yang sangat dipertimbangkan oleh pengguna untuk memperlancar kegiatannya adalah fleksibilitas dari sistem. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Supriatna dan Jin (2006) dan Perdanawati (2014), kepuasan pengguna selain mempertimbangkan faktor kemudahan, juga penting untuk memperhatikan kelengkapan fungsi/fitur dari sistem tersebut. Dengan terpenuhinya faktor-faktor tersebut maka akan memberikan kepuasan yang tinggi bagi para pengguna sistem.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Penerimaan hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi kepuasan pengguna mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan sistem informasi yang baik akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pengguna. Penerimaan hipotesis ini berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai t penelitian yang lebih besar dari nilai t tabel ( $2,513 > 1,67$ ) dan nilai signifikansi berada dibawah 0,05.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya, antara lain oleh Istianingsih (2007), Baridwan dan Hanum (2007), Jalil (2008), dan Lesatari, dkk (2013) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana penyedia paket dapat diandalkan, bertanggungjawab, dan memiliki empati kepada pengguna.

### **Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Efektivitas Kerja Pengguna**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, hipotesis ke empat (H4) dalam penelitian ini diterima, yang menyatakan semakin tinggi kepuasan pengguna, maka akan semakin tinggi efektivitas kerja pengguna. Variabel ini signifikan berpengaruh terhadap efektivitas kerja pengguna karena memiliki nilai t penelitian lebih besar dari nilai t tabel ( $3,886 > 1,67$ ) dan nilai signifikansi berada jauh dibawah 0,05. Hal ini berarti bahwa secara statistik variabel kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan positif terhadap efektivitas kerja pengguna aplikasi SAIBA pada satuan kerja KPU se-provinsi NTB.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Supriatna dan Jin



(2006) dan Perdanawati (2014), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan pengguna dan efektivitas kerja pengguna. Hal yang sama diungkapkan oleh Istianingsih (2007), yang menyebutkan bahwa kepuasan pengguna secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

### Implikasi Penelitian

Penelitian ini memberikan implikasi bagi satuan kerja KPU di Provinsi NTB sebagai pengguna dan KPPN sebagai penyedia paket program, dalam mengimplementasikan sistem informasi. Dalam pengimplementasian sistem informasi seperti SAIBA perlu memperhatikan kepuasan pengguna yang merupakan tolak ukur keberhasilan suatu sistem informasi. Hasil penelitian ini memberikan panduan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Dengan hasil penelitian ini diharapkan akan dapat membantu satuan kerja KPU di provinsi NTB dalam mengoptimalkan kepuasan pengguna yang terbukti berpengaruh terhadap efektivitas kerja pengguna.

## PENUTUP

### Simpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan tidak ada pengaruh signifikan dari kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAIBA, yang artinya bahwa peningkatan kualitas informasi tidak menimbulkan peningkatan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAIBA.

Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAIBA. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas sistem aplikasi SAIBA, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna aplikasi tersebut.

Kualitas pelayanan ditemukan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAIBA. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja pengguna aplikasi SAIBA.

### Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini hanya dilakukan pada satuan kerja Komisi Pemilihan Umum yang ada di Provinsi NTB, sehingga generalisasi hasil temuan dan rekomendasi penelitian ini kurang dapat dilakukan bagi satuan kerja Komisi Pemilihan Umum diluar Provinsi NTB. Oleh karena itu untuk mendapatkan kesimpulan yang bersifat umum, perlu dilakukan penelitian yang lebih luas.

Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan hasil penelitian dengan menambahkan obyek penelitian, seperti satuan kerja Komisi Pemilihan Umum di seluruh Indonesia.

Peneliti hanya mengukur faktor-faktor penentu keberhasilan sistem informasi dengan beberapa indikator, sedangkan pengukuran keberhasilan suatu sistem informasi merupakan pengukuran yang multidimensi. Untuk mendapatkan hasil yang lebih baik, sebaiknya menambah indikator-indikator terkait, kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan dengan mengacu pada referensi-referensi yang relevan.

Penelitian ini hanya menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *DeLone and McLean Model of Information System Success (D & M IS Success)* sebagai rujukan teoritis. Penelitian selanjutnya dapat menambah teori lain sebagai rujukan, seperti model *UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology)* dan model *HOT Fit (Human Organization Technology)*, sehingga lebih komprehensif dalam memahami faktor-faktor penentu kesuksesan sistem informasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Baridwan, Zaki dan Latifah Hanum. 2007. Kualitas dan Efektivitas Sistem Informasi Berbasis Komputer. TEMA, Volume 8 Nomor 2.
- Budiasih. 2002. Dampak Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Sistem Informasi Akuntansi. Jurnal EkonomidandanBisnis.
- DeLone, W.H. dan E.R. Mclean. 1992. Information System Success: The Quest for The Dependent Variable. Information System Research, 3(1): 60-95.
- \_\_\_\_\_. 2003. The DeLone and Mclean Model of Information System Success A ten-Year Update. Journal of Management Informations System. Vol 19, No. 4, pp. 9-30.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Goodhue, D.L dan Thompson R.L. 1995. "Task-Technology Fit and Individual Performance," MIS Quarterly, June: 213-236.
- Husein Umar. 2007. "Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis". Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2014. Metodologi Penelitian Bisnis Untuk

- Akuntansi dan Manajemen. BPFE. Yogyakarta.
- Istianingsih. 2007. Analisa Keberhasilan Software Akuntansi Berdasarkan Persepsi Pemakai. (Studi Implementasi Model Keberhasilan Sistem Informasi). Pascasarjana Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, Wiwik, Utami. 2012. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris Pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Di Indonesia). Simposium Nasional Akuntansi XII. Palembang.
- Jalil, Abdul. 2008. Studi Empiris Tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir Atas Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi dan Sistem Akuntansi Aset Tetap Pada Jajaran Kanwil Departemen Agama Provinsi Jawa Tengah. Program Studi Magister Sains Akuntansi. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto. 2007. Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. Andi. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2014. Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman. BPFE. Yogyakarta.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2014. Modul Sistem Akuntansi Pemerintah pusat (SAPP).
- \_\_\_\_\_, 2014. Modul Gambaran Umum Akuntansi Berbasis Akrua.
- Laudon, K.C. dan  
Laudon, J.P. 2004. Management Information Systems: Managing The Digital Firm. Edisi ke-8. Prentice Hall. New Jersey.
- Lestari, Marina. Kertahadi. Imam Suyadi 2013. Efektivitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Volume 6 Nomor 2.
- Negash. Terry, Ryan, and Magid, Igbaria. 2003. Quality and Effectiveness in Web-Based Customer Support Systems. Article in Information & Management.
- Nickerson, Robert C. 2001. Business and Information Systems. International Edition. Prentice-Hall. New Jersey.
- Ong Chorngh-Shyong. Jung-Yu Lai. 2004. Developing And Instrument For Measuring User Satisfaction With Knowledge Management System Proceeding of the 37<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System Science.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 270/PMK.05/2014 Tentang Penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan Berbasis Akrua Pada Pemerintah Pusat.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2005 Tentang Standar Akuntansi Pemerintahan.
- \_\_\_\_\_, Nomor 71 Tahun 2010 Tentang Standar Akuntansi Pemerintahan.
- Perdanawati, Luh Putu Virra Indah. 2014. Pengaruh Unsur-Unsur Kepuasan Pengguna Pada Efisiensi dan Efektivitas Kerja Pengguna Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi Di Satuan Kerja Pendidikan Tinggi Di Provinsi Bali. Program Magister Program Studi Akuntansi Program Pascasarjana, Universitas Udayana. Bali.
- Radityo, Dody. Zulaikha. 2008. Kesuksesan Pengembangan Sistem Informasi: Sebuah Kajian Empiris Dengan DeLone and McClean Model. Jurnal Maksi, 199-212.
- Rahardiyanti, Anggita Kiki. 2009. Evaluasi Efektivitas Sistem Informasi Manajemen dan Akuntansi Barang Milik Negara (SIMAK-BMN) Di Departemen Kebudayaan Dan Pariwisata Republik Indonesia. Magister Manajemen Akuntansi Sektor Publik Binus University.
- Riduwan. Engkos, Achmad Kuncoro. 2014. Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur). Alfabeta. Bandung.
- Sarwono, Jonathan. 2007. Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Dengan SPSS. Andi. Yogyakarta.
- Sebayang, Firmanta. 2009. Ketersediaan Sistem Informasi Terintegrasi Terhadap Kepuasan Pengguna. Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol. 13, No. 2.
- Srimindarti, Ceacilia dan Elen Puspitasari. 2012. Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (SIA) Ditinjau Dari Kepuasan Pemakai dan Pemakaian SIA Yang Dipengaruhi Oleh Partisipasi, Kemampuan, Pelatihan dan Pendidikan Pemakai SIA. Proceeding for call paper Pekan Ilmiah Dosen Feb-UKSW.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta, Bandung.
- Supriyatna, Dicky, dan JinFungTjhai. 2006. Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Public Computer Terhadap Efisiensi dan Efektivitas Mahasiswa Trisakti School of Management. Jurnal Bisnis dan Akuntansi. Vol. 8, No. 2, Agustus 2006, 111-134.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor  
17 Tahun 2003 Tentang Keuangan  
Negara.

Widoyoko, E. Putro. 2012. Teknik  
Penyusunan Instrumen Penelitian.  
Pustaka Belajar. Yogyakarta.