

**ANALISA KEBERHASILAN IMPLEMENTASI SISTEM AKUNTANSI
INSTANSI (SAI) DITINJAU DARI PERSEPSI INDIVIDU PENGGUNA
(STUDI EMPIRIS PADA KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN REPUBLIK
INDONESIA)**

(Tesis)

Oleh

NOVITA ANGGRAINI



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2017**

**ANALISA KEBERHASILAN IMPLEMENTASI SISTEM AKUNTANSI
INSTANSI (SAI) DITINJAU DARI PERSEPSI INDIVIDU PENGGUNA
(STUDI EMPIRIS PADA KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN REPUBLIK
INDONESIA)**

**Oleh
NOVITA ANGGRAINI**

Tesis

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
MAGISTER SAINS AKUNTANSI**

pada

**Program Magister Ilmu Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**PROGRAM MAGISTER ILMU AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

ABSTRAK

ANALISA KEBERHASILAN IMPLEMENTASI SISTEM AKUNTANSI INSTANSI (SAI) DITINJAU DARI PERSEPSI INDIVIDU PENGGUNA (STUDI EMPIRIS PADA KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN REPUBLIK INDONESIA)

OLEH

NOVITA ANGGRAINI

Pengukuran keberhasilan sistem informasi akuntansi sangat penting untuk organisasi. Keberhasilan implementasi Sistem Akuntansi Instansi (SAI) berbasis akrual di lingkungan Kementerian Perindustrian berdasarkan persepsi pengguna merupakan fokus penelitian ini. Penelitian ini menggunakan *Delone and Mclean Information System (IS) Success Model Updated* untuk mengukur keberhasilan sistem informasi akuntansi di lingkungan Kementerian Perindustrian dengan tambahan variabel *perceived self-efficacy*.

Responden dalam penelitian adalah pengguna *software* SAI yang juga merupakan penyusun laporan keuangan pada Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode *purposive judgment sampling*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil pengujian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan *perceived self-efficacy* terhadap penggunaan sistem. Namun, hasil uji statistik juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian ini membuktikan bahwa *Delone and Mclean Information System (IS) Success Model Updated* dapat digunakan dalam mengukur keberhasilan sistem akuntansi instansi berbasis akrual di lingkungan Kementerian Perindustrian meskipun tidak secara keseluruhan. Penggunaan SAI yang bersifat *mandatory* menyebabkan penggunaan sistem tidak dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan sistem informasi akuntansi instansi.

Kata kunci : *Delone and Mclean Information System (IS) Success Model Updated*, *perceived self-efficacy* dan *mandatory*

ABSTRACT

IMPLEMENTATION SUCCESS ANALYSIS OF INSTANCE ACCOUNTING SYSTEM REVIEWED FORM INDIVIDUAL USER PERCEPTION (EMPIRICAL TEST IN MINISTRY OF INDUSTRY REPUBLIC OF INDONESIA)

BY

NOVITA ANGGRAINI

Measuring the success of an accounting information system is essential for the Instance Accounting System in the Ministry of Industry environment based on user perception is the focus of this research. This research uses Delone and Mclean Information System (IS) Success Model Updated to measure the success of accounting information system within the Ministry of Industry with additional variable perceived self-efficacy.

Respondents in the study are SAI software users who are also the compilers of financial statements at the Ministry of Industry Republic of Indonesia. The sample in this research is obtained by using purposive judgment sampling method. Hypothesis testing is done by using Partial Least Square (PLS) approach.

The test results show that there is no significant effect of system quality, information quality, service quality and perceived self-efficacy against use. However, the results of statistical tests also indicate that there is a significant effect of system quality, information quality and service quality to user satisfaction. The results of this test prove that Delone and Mclean Information System (IS) Success Model Updated can be used in measuring the success of accrual system based accounting system in the Ministry of Industry, although not as a whole. The use of SAI which is mandatory causes the use of system can not be used as a measure of success of agency accounting information system.

Keywords : Delone and Mclean Information System (IS) Success Model Updated, perceived self-efficacy dan mandatory

Judul Tesis : **ANALISA KEBERHASILAN IMPLEMENTASI SISTEM
AKUNTANSI INSTANSI (SAI) DITINJAU DARI
PERSEPSI INDIVIDU PENGGUNA**
(Studi Empiris pada Kementerian Perindustrian Republik
Indonesia)

Nama Mahasiswa : **Novita Anggraini**

No. Pokok Mahasiswa : 1421031059

Program Studi : Magister Ilmu Akuntansi

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

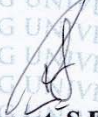

Dr. Eide Evana, S.E., M.Si., Akt.

NIP. 19560620 198603 1 003


Dr. Fajar Gustiawaty Dewi, S.E., M.Si., Akt.

NIP. 19710802 199512 2 001

2. Ketua Program Magister Ilmu Akuntansi


Susi Sarumpaet, S.E., MBA., Ph.D., Akt.

NIP. 19691008 199512 2 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji :

Ketua : Dr. Einda Evana, S.E., M.Si., Akt.

Sekretaris : Dr. Fajar Gustiawaty Dewi, S.E., M.Si., Akt.

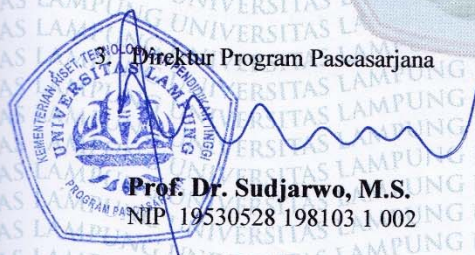
Penguji Utama : Dr. Agrianti Komalasari, S.E., M.Si., Akt.

Sekretaris : Susi Sarumpaet, S.E., MBA., Ph.D., Akt.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Prof. Dr. H. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.
NIP 19610904 198703 1 011

3. Direktur Program Pascasarjana


Prof. Dr. Sudjarwo, M.S.
NIP 19530528 198103 1 002

4. Tanggal Lulus Ujian : 22 Mei 2017

LEMBAR PERNYATAAN

Saya Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Tesis dengan judul **“ANALISA KEBERHASILAN IMPLEMENTASI SISTEM AKUNTASI INSTANSI (SAI) DITINJAU DARI PERSEPSI INDIVIDU PENGGUNA (STUDI EMPIRIS PADA KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN REPUBLIK INDONESIA)”** adalah karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik atau yang disebut plagiarisme.
2. Hak intelektual atas karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung.

Atas pernyataan ini, apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidakbenaran, maka saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang akan diberikan dan bersedia serta sanggup dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku.

Bandar Lampung, Juni 2017

Pembuat Pernyataan,



NOVITA ANGGRAINI

NPM. 1421031059

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Teluk Betung, Bandar Lampung pada tanggal 27 September 1987, sebagai putri pertama dari dua bersaudara pasangan Bapak A.Rahman (Alm) dan Ibu Harayana.

Pendidikan Sekolah Dasar (SD) diselesaikan di SDN 1 Sumur Putri pada tahun 1999, Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) di SLTPN 3 Bandar Lampung pada tahun 2002, dan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 2 Bandar Lampung pada tahun 2005. Selanjutnya, penulis menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Lampung pada tahun 2009.

Pada tahun 2015 penulis mendapatkan beasiswa Program *State Accountability Revitalization* (STAR) Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) untuk menempuh pendidikan pascasarjana pada Program Studi Magister Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

MOTTO

*Do the best, be good and pray to Allah SWT
then you will be the best*

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan sebuah karya kecil ini kepada :

Orang tuaku tercinta atas ketulusan, kasih sayang dan doa restu bagi keberhasilanku, serta dorongan yang tiada hentinya.

Suami dan anak-anakku tercinta, terimakasih atas kasih sayang, semangat dan dorongan yang tiada hentinya.

Seluruh keluarga yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini.

SANWACANA

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga tesis ini dapat terselesaikan. Tesis dengan judul **“Analisa Keberhasilan Implementasi Sistem Akuntansi Instansi (SAI) Ditinjau dari Persepsi Individu Pengguna (Studi Empiris Pada Kementerian Perindustrian Republik Indonesia)”** adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Akuntansi pada Program Studi Magister Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini memiliki kelemahan dan kekurangan, namun berkat adanya arahan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak maka tesis ini dapat diselesaikan, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hi. Satria Bangsawan, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung;
2. Bapak Prof. Dr. Sudjarwo, M.S., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung;
3. Ibu Susi Sarumpaet, S.E., M.B.A., Ph.D., Akt., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung;

4. Ibu Dr. Einde Evana, S.E., M.Si., Akt. selaku pembimbing, terima kasih atas bimbingan, arahan dan waktunya selama ini sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini;
5. Bapak Fitra Darma, S.E., M.Si., Akt.. selaku pembimbing, terima kasih atas bimbingan, arahan dan waktunya selama ini sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini;
6. Ibu Dr. Agrianti Komalasari, S.E., M.Si., Akt., selaku penguji, terima kasih atas saran, kritik dan masukannya sehingga tesis ini dapat menjadi lebih baik;
7. Ibu Dr. Fajar Gustiawaty Dewi, S.E., M.Si., Akt., selaku penguji, terima kasih atas saran, kritik dan masukannya sehingga tesis ini dapat menjadi lebih baik.
8. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya selama penulis menimba ilmu sebagai mahasiswa pada Program Studi Magister Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
9. Program *State Accountability Revitalization* (STAR) Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) atas beasiswa yang diberikan kepada penulis.
10. Ayahanda A. Rahman (Alm) dan Ibu Harayana, serta bapak ibu mertua Bapak Salahuddin dan Ibu Sri Anisah terimakasih atas segala dukungan, motivasi, kasih sayang, doa dan bantuannya selama penulis menyelesaikan studi ini.

11. Suamiku Rizki Sasri Dwitama, S.Kom., anak-anakku Bacharuddin Jusuf Habibie dan Mahathir Muhammad yang selalu memberikan semangat, dan dorongan serta kasih sayang yang luar biasa.
12. Teman-teman dan 24 orang saudaraku Kelas MIA STAR BPKP Batch 2 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas kebersamaan, terima kasih telah berbagi suka duka, canda tawa selama ini. Semoga kebersamaan dan tali silaturahmi ini tetap erat dan tidak pernah putus.
13. Mas Andri, Mba Leni dan Mas Nico (maaf kalau penulisan namanya salah), serta seluruh staf Program Studi Magister Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
14. Pihak pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis hanya dapat berharap semoga Allah SWT merahmati semua orang yang telah mendukung penulis. Semoga tesis yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amiin.

Bandar Lampung, Juni 2017

Penulis,

Novita Anggraini

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
II. LITERATUR REVIEW DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
A. Sistem Informasi Akuntansi.....	9
B. Sistem Akuntansi Instansi.....	10
C. Model Keberhasilan Sistem Informasi.....	14
D. Perceived Self Efficacy	21
E. Penelitian Terdahulu	23
F. Kerangka Pemikiran.....	26
G. Pengembangan Hipotesis	28
III. METODE PENELITIAN.....	36
A. Data Penelitian	36
B. Pemilihan Sampel	36
C. Operasionalisasi Variabel	37
D. Alat Analisis.....	42
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Karakteristik Responden	51
B. Statistik Deskriptif	53
C. Pengujian Validitas dan Realibilitas	61
D. Pengujian Model Struktural	63
E. Pengujian Hipotesis.....	66
F. Pembahasan.....	70

V. PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan	78
B. Keterbatasan.....	79
C. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Penelitian Terdahulu	23
3.1. Operasional Variabel.....	40
4.1. Karakteristik Responden	51
4.2. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Sistem	53
4.3. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Informasi.....	55
4.4. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan	56
4.5. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Penggunaan Sistem	57
4.6. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengguna.....	58
4.7. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Manfaat Bersih.....	59
4.8. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>Perceived Self Efficacy</i>	60
4.9. Hasil Uji Validitas dengan Outer Loading.....	62
4.10. Hasil Uji Realibilitas	63
4.11. <i>R Square</i>	64
4.12. <i>Q Square</i>	64
4.13. Hasil <i>Path Coeficient Bootstrapping</i>	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Proses dan Laporan Keuangan Sistem Akuntansi Instansi	14
2.2. Kategori Keberhasilan Sistem Informasi	15
2.3. <i>Delone & Mclean Information System (IS) Success Model</i> (1992)	16
2.4. <i>Delone & Mclean Information System (IS) Success Model Updated</i> (1992).....	18
2.5. <i>Theory of Planned Behavior</i>	22
2.6. Model Delone & Mclean Yang Diadopsi Pada Penelitian.....	26
2.7. <i>Theory of Planned Behavior</i>	27
2.8. Model Penelitian Modifikasi <i>D & M IS Success Model Updated</i>	28
3.1 Model Diagram Jalur	44
4.1 Hasil Pengujian PLS dengan Prosedur PLS Algoritma	66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Laporan keuangan merupakan hasil akhir dari proses akuntansi. Sebagai hasil akhir dari proses akuntansi, laporan keuangan menyajikan informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan oleh berbagai pihak yang berkepentingan (Bastian 2007). Perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat telah mengubah sistem akuntansi manual menjadi sistem akuntansi yang terkomputerisasi. Sistem informasi akuntansi berbasis komputer diharapkan mampu menyediakan laporan keuangan yang dibutuhkan oleh *stakeholder* dengan lebih cepat dan akurat. Kemudian, dengan adanya dukungan sistem informasi akuntansi berbasis komputer penyajian informasi keuangan dan non keuangan dapat dilakukan dengan lebih mudah.

Di lingkungan organisasi pemerintah pusat sistem informasi akuntansi berbasis komputer juga digunakan untuk membantu dalam pemrosesan data keuangan. Penerapan sistem informasi dan teknologi bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi guna mewujudkan visi organisasi. Pada tahun 2006, sistem akuntansi instansi (SAI) pemerintah pusat yang berbasis komputer mulai diimplementasikan dengan menggunakan pendekatan *cash towards accrual* (CTA) dalam sistem pencatatan akuntansinya.

Kemudian, mulai tahun anggaran 2015 sampai dengan saat ini laporan keuangan pemerintah pusat menggunakan basis akrual dan disusun menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis komputer dengan nama Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Akrual (SAIBA).

Kementerian perindustrian merupakan salah satu kementerian negara yang diwajibkan mengadopsi SAIBA didalam pelaporan keuangannya. Sebagai salah satu kementerian teknis pemerintah pusat, kementerian perindustrian cukup fokus dan konsisten dalam pengembangan sistem informasi dan teknologinya terutama dalam bidang keuangan. Implementasi sistem informasi akuntansi berbasis komputer untuk pemrosesan data keuangan di kementerian perindustrian telah dilakukan cukup lama dan menghabiskan biaya yang tidak sedikit. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk mengukur keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi berbasis komputer di lingkungan kementerian perindustrian tersebut.

Pengukuran keberhasilan sistem informasi akuntansi sangat penting untuk organisasi demikian juga dengan penerapan *software* akuntansi sebagai suatu bagian dari sistem informasi. Goodhue dan Thompson (1995) menyatakan bahwa keberhasilan sistem informasi tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Komara (2005) menyimpulkan bahwa penggunaan sistem dan kepuasan pengguna informasi dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan sistem informasi.

Jogiyanto (2007) membedakan penyebab kegagalan dalam implementasi sistem informasi menjadi dua aspek yaitu aspek teknis yang menyangkut kualitas sistem informasi dan aspek perilaku yang berkaitan dengan persepsi pengguna sistem informasi. Kesulitan dalam mengukur keberhasilan implementasi sistem informasi berbasis komputer menyebabkan banyak peneliti yang mencoba untuk mengembangkan model yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi berbasis komputer tersebut. Salah satunya model yang dikembangkan oleh Delone dan Mclean (1992) yang dikenal dengan istilah *Information System (IS) Success Model*.

Pada tahun 2003 Delone dan Mclean melakukan revisi modelnya menjadi *Information System (IS) Success Model Updated*. Model ini menggunakan enam dimensi yang menjadi dasar pengukuran keberhasilan sistem informasi yaitu *system quality*, *information quality*, *service quality*, *intention to use/use*, *user satisfaction* dan *net benefit*. *Information System (IS) Success Model Updated* menggambarkan hubungan *system quality*, *information quality* dan *service quality* yang secara independen dan bersama-sama mempengaruhi *intention to use/use* dan *user satisfaction* yang kemudian akan mempengaruhi *net benefit*.

System quality merupakan karakteristik dari sistem informasi itu sendiri sedangkan *information quality* merupakan karakteristik dari output sistem informasi tersebut. *Service quality* merupakan jaminan dan kepedulian yang diberikan oleh sistem dan penyedia sistem. *Use* adalah penggunaan sistem dan *intention to use* adalah niat pengguna untuk menggunakan sistem sedangkan *user satisfaction* merupakan tingkat kepuasan pengguna sistem. Kemudian *net benefit*

adalah keuntungan yang dirasakan pengguna setelah menggunakan sistem informasi berbasis komputer.

DeLone dan McLean (2003) telah mempertimbangkan aspek perilaku pengguna sistem informasi didalam modelnya. Dalam model tersebut, penggunaan sistem dan pengalaman penggunaanya diukur dengan *intention to use/use* dan *user satisfaction*. *Intention to use/use* merupakan perilaku. Salah satu perbedaan individu yang menyebabkan perilaku adalah *perceived self efficacy*. *Perceived self efficacy* adalah persepsi individu mengenai kemampuannya untuk melakukan suatu perilaku. *Perceived self efficacy* pada penelitian ini diambil dari teori yang digunakan untuk menjelaskan perilaku yaitu *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991).

TPB menyatakan bahwa niat dan perilaku individu dipengaruhi oleh *attitude*, *subjective norm* dan *perceived behavior control*. *Perceived behavior control* merupakan kepercayaan seseorang mengenai kemudahan atau kesulitan untuk melakukan perilaku (Jogiyanto, 2007). Ajzen (2002) membagi *perceived behavioral control* kedalam dua komponen yakni *perceived self-efficacy* dan *perceived controllability*. *Perceived self-efficacy* adalah persepsi individual terhadap kemudahan dan kesulitan dalam melakukan perilaku atau keyakinan terhadap kemampuan sendiri untuk melakukannya. *Perceived controllability* merupakan kontrol terhadap perilaku, atau kepercayaan-kepercayaan tentang seberapa jauh melakukan perilaku merupakan kehendak pelaku sendiri (Jogiyanto 2007).

Keberhasilan implementasi sistem akuntansi instansi berbasis akrual dilingkungan kementerian perindustrian berdasarkan persepsi pengguna merupakan fokus penelitian ini. Penelitian ini akan menggunakan *Information System (IS) Success Model Updated* untuk mengukur keberhasilan sistem informasi akuntansi di lingkungan kementerian perindustrian dengan tambahan variabel *perceived self-efficacy* dari *Theory of Planned Behavior*.

Penelitian mengenai analisa keberhasilan sistem informasi akuntansi telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu diantaranya Mulyono (2009) melakukan penelitian untuk menguji secara empiris peran Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) terhadap organisasi pemerintah dengan melihat apakah SIKD tersebut berhasil atau tidak dalam implementasinya. Penelitian yang dilakukan oleh Mulyono (2009) mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Iivari (2005) dengan melakukan pengujian *Delone & Mclean IS Success Model*. Hasil penelitian Mulyono (2009) menyimpulkan bahwa model kesuksesan sistem informasi DeLone and Mclean terbukti signifikan secara empiris dalam kasus kesuksesan implementasi SIKD.

Istianingsih dan Wijanto (2007) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengukur sejauhmana keberhasilan *software* akuntansi dilihat dari persepsi pengguna dengan menggunakan modifikasi model keberhasilan sistem informasi Delone & Mclean yang dilakukan oleh Seddon (1997). Seddon (1997) menggunakan variabel *system use* sebagai variabel dependen dan tolok ukur keberhasilan *software* akuntansi. Hasil penelitian Istianingsih dan Wijayanto (2007) mendukung model yang diajukan oleh Seddon (1997) namun hasil

penelitian tidak dapat membuktikan secara empiris bahwa *user satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *system use*.

Rimawati dan Wijanto (2012) melakukan penelitian yang berfokus pada keberhasilan implementasi *e-Government* Ditjen Pajak berdasarkan persepsi pengguna. Model penelitiannya merupakan modifikasi antara *Update Information System Success Model* (DeLone and McLean, 2003) dan Verdegem dan Verleye (2009) dengan menambahkan dua variabel yang menggambarkan penerimaan untuk melakukan sesuatu (*Theory of Reasoned Action*). Dari sembilan hipotesis yang diajukan Rimawati dan Wijanto (2012) hanya empat hipotesis yang signifikan secara statistik yaitu pengaruh *information quality* terhadap *user satisfaction*, *service quality* terhadap *intention to use*, *trust of internet* terhadap *intention to use* dan *intention to use* terhadap *user satisfaction*.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Analisa Keberhasilan Implementasi Sistem Akuntansi Instansi (SAI) Ditinjau Dari Persepsi Individu Pengguna (Studi Empiris Pada Kementerian Perindustrian Republik Indonesia)”**

B. Permasalahan

Berdasarkan pemaparan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan *perceived self-efficacy* berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem ?

2. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ?
3. Apakah kepuasan pengguna dan penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap manfaat bersih ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menyediakan bukti empiris pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan *perceived self-efficacy* terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna serta pengaruh penggunaan sistem dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Aspek teoritis yaitu penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam menambah literatur yang bermanfaat untuk perkembangan ilmu akuntansi yang mempelajari tentang dampak penggunaan sistem informasi akuntansi berbasis komputer bagi individu dan organisasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan analisa keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi berbasis komputer.
2. Aspek praktis yaitu menjadi sumbangan pemikiran bagi organisasi yang menggunakan sistem informasi yang bersifat *mandatory* dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasinya. Selain itu, hasil penelitian ini

juga dapat digunakan oleh pengembang sistem sebagai bahan pertimbangan pada saat evaluasi dan pengembangan sistem.

BAB II

LITERATUR REVIEW DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi adalah serangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan dan diproses menjadi informasi dan didistribusikan ke pengguna (Mahatmyo, 2014). Sistem informasi juga didefinisikan sebagai sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan dan mengoperasikan bisnis.

Salah satu sistem informasi yang telah dikenal cukup lama adalah sistem informasi akuntansi. Sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem informasi yang menangani segala sesuatu yang berkenaan dengan akuntansi. Akuntansi sendiri sebenarnya adalah sebuah sistem informasi. Mujilan (2012) mendefinisikan sistem informasi akuntansi sebagai kumpulan sumberdaya, seperti manusia dan peralatan yang diatur untuk mengubah data menjadi informasi. Informasi ini dikomunikasikan kepada beragam pengambil keputusan. Sistem Informasi akuntansi mewujudkan perubahan ini secara manual maupun terkomputerisasi.

Sarossa (2010) mendefinisikan sistem informasi akuntansi sebagai sebuah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan memproses data sehingga menghasilkan informasi yang berguna dalam membuat keputusan. Selain itu,

sistem informasi akuntansi juga dapat didefinisikan sebagai sekelompok struktur dalam sebuah entitas yang mengelola sumber daya lain untuk mengubah data ekonomi menjadi informasi akuntansi, agar dapat memenuhi kebutuhan informasi berbagai pihak (Mahatmyo, 2014).

Komponen sistem informasi berbasis komputer terdiri dari :

- 1) Sumber daya manusia yang merupakan pelaku yang menjalankan sistem.
- 2) Prosedur merupakan langkah-langkah yang harus ditempuh dalam melakukan transaksi atau kegiatan baik manual maupun yang terotomatisasi.
- 3) Data merupakan transaksi dan dokumen yang digunakan untuk pencatatan.
- 4) *Software* merupakan data elektronik yang disimpan dan diatur oleh komputer yang berguna untuk menjalankan suatu perintah.
- 5) Infrastruktur teknologi informasi termasuk *hardware* dan jaringan.

Hardware merupakan komponen yang terdapat pada komputer yang dapat dilihat secara kasat mata dan mampu disentuh secara fisik. Jaringan adalah sebuah sistem operasi yang terdiri dari sejumlah komputer dan perangkat lainnya baik yang terhubung dengan atau tanpa kabel yang bekerja bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan.

B. Sistem Akuntansi Instansi

Sistem akuntansi instansi adalah serangkaian prosedur baik manual maupun terkomputerisasi mulai dari pengumpulan data, pencatatan, pengikhtisaran sampai dengan pelaporan keuangan dan operasi keuangan pada kementerian/lembaga

(termasuk entitas pemda yang menerima dana APBN dari K/L) (Halim dkk, 2010 dalam Sapeni, 2015).

Sistem Akuntansi Instansi (SAI) dilaksanakan oleh kementerian negara/lembaga. Kementerian negara/lembaga melakukan pemrosesan data untuk menghasilkan laporan keuangan berupa laporan realisasi anggaran, neraca dan catatan atas laporan keuangan. Laporan keuangan kementerian/lembaga yang dihasilkan dari masing-masing unit kerja terdiri dari: Unit Akuntansi Pengguna Anggaran (UAPA), Unit Akuntansi Pembantu Pengguna Anggaran-Eselon 1 (UAPPA-E1), Unit Akuntansi Pembantu Pengguna Anggaran-Wilayah (UAPPA-W) dan Unit Akuntansi Kuasa Pengguna Anggaran (UAKPA).

Laporan keuangan merupakan laporan pertanggungjawaban manajemen kepada para pemakai tentang pengelolaan keuangan yang dipercayakan kepadanya (Mulya, 2013). Tujuan pelaporan keuangan dalam Sistem Akuntansi Pemerintahan (SAP) yaitu menyajikan informasi yang bermanfaat bagi para pengguna dalam menilai akuntabilitas dan membuat keputusan ekonomi, sosial, maupun politik. SAP juga menyatakan karakteristik laporan keuangan sebagai ukuran-ukuran normatif yang perlu diwujudkan dalam informasi akuntansi sehingga dapat memenuhi tujuannya. Karakteristik laporan keuangan tersebut yaitu relevan, andal, dapat dibandingkan dan dapat dipahami.

Sistem akuntansi yang digunakan untuk menghasilkan laporan keuangan berbasis kas menuju akrual (*cash toward accrual*) digunakan sampai dengan tahun anggaran 2014. Pada tahun 2015 basis akrual diterapkan pada pemerintah pusat

untuk menghasilkan laporan keuangan. Pada dasarnya, siklus akuntansi pemerintahan tidak jauh berbeda dengan siklus akuntansi pada perusahaan. Siklus akuntansi pada pemerintahan dimulai dari pencatatan dokumen anggaran, dokumen saldo awal, dokumen penerimaan, dokumen pengeluaran dan lain-lain. Kemudian, proses posting ke dalam buku besar dan penyusunan laporan keuangan setelah dilakukan penyesuaian yang diperlukan. Yang membedakan adalah pada akuntansi pemerintahan tidak ada laporan laba rugi dan laporan laba ditahan. Laporan yang mirip dengan laporan laba rugi pada pemerintahan disebut dengan laporan operasional. Pada akuntansi pemerintahan juga disusun laporan perubahan ekuitas dan neraca.

Sejak terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP), Pemerintah Pusat telah menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis komputer yang telah memenuhi basis akuntansi yang digunakan saat itu, yaitu basis akuntansi kas menuju akrual. SAP kemudian dijabarkan lebih lanjut dalam Sistem Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Pemerintah Pusat sebagaimana ditetapkan dalam PMK Nomor 59/PMK.05/2005 yang kemudian disempurnakan dengan PMK Nomor 171/PMK.05/2007. *Software* yang digunakan berupa *Software* SAI yang terdiri dari SAK dan SIMAK-BMN termasuk *Software* Persediaan.

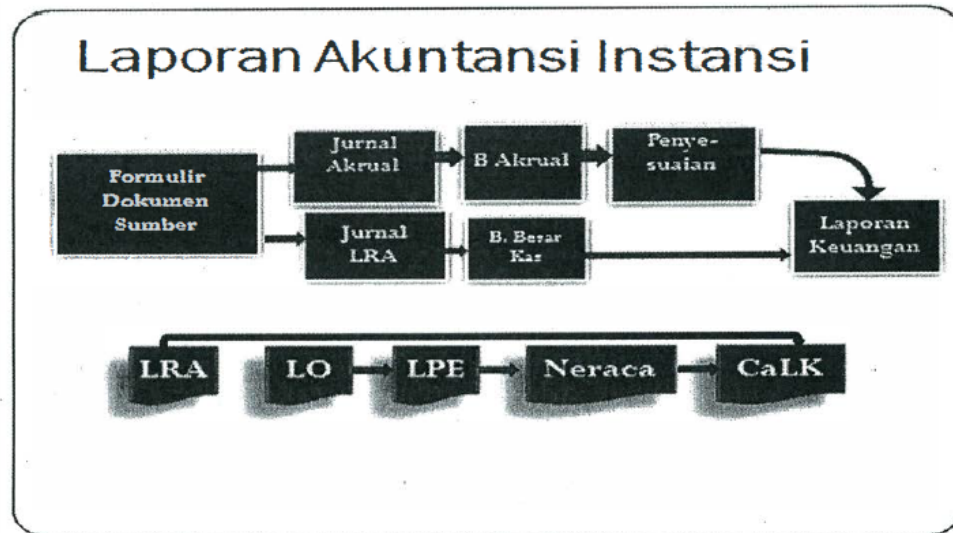
Sesuai dengan PP Nomor 71 Tahun 2010, Pemerintah Pusat diwajibkan menggunakan basis akrual dalam menyusun dan menyajikan laporan keuangan selambat-lambatnya Tahun 2015. Berdasarkan SAP yang berbasis akrual tersebut, telah dikembangkan sistem akuntansi yang tercantum dalam PMK

No.213/PMK.05/2013 tentang SAPP, Bagan Akun Standar sebagaimana tercantum dalam PMK No.214/PMK.05/2013 dan Kepdirjen Perbendaharaan No.KEP- 224/PB/2013, Jurnal Standar sebagaimana tercantum dalam PMK No.215/PMK.05/2013, dan Kebijakan Akuntansi Berbasis Akrual sebagaimana tercantum dalam PMK No.219/PMK.05/2013.

Berdasarkan hal tersebut sistem dan *software* yang sudah dibangun dalam SAI dikembangkan agar memenuhi amanat peraturan-peraturan tersebut. Namun demikian terdapat beberapa hal yang diatur khusus agar dapat lebih mudah dilaksanakan atau diperkirakan dapat menghasilkan informasi yang lebih baik. Pengembangan dilakukan untuk menyesuaikan dengan Standar Akuntansi Pemerintahan berbasis akrual. Pengembangan *software* antara lain meliputi pencatatan saldo awal dengan migrasi, pencatatan transaksi, dan penyesuaian.

Berdasarkan lampiran PMK Nomor 270/PMK.05/2014 tentang penerapan standar akuntansi pemerintahan berbasis akrual pada pemerintah pusat. Bisnis proses SAI berbasis komputer dimulai dari perekaman dokumen baik secara manual maupun secara elektronik dan akan membentuk jurnal transaksi, selanjutnya jurnal tersebut dilakukan posting ke buku besar dan diikhtisarkan dalam laporan keuangan. Dokumen sumber yang digunakan dalam SAIBA sebagian besar sama dengan dokumen akuntansi yang digunakan pada basis *cash toward accrual*, seperti: DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran) petikan satker, revisi DIPA, SPM (Surat Perintah Membayar), SP2D (Surat Perintah Pencairan Dana), SSBP (Surat Setoran Bukan Pajak), SSPB (Surat Setoran Pengembalian Belanja), dan memo jurnal penyesuaian. Dalam rangka penerapan akuntansi berbasis akrual khususnya

untuk pencatatan pendapatan dan beban akrual dokumen akuntansi yang diperlukan lebih lengkap.



Sumber PMK Nomor 270/PMK.05/2014

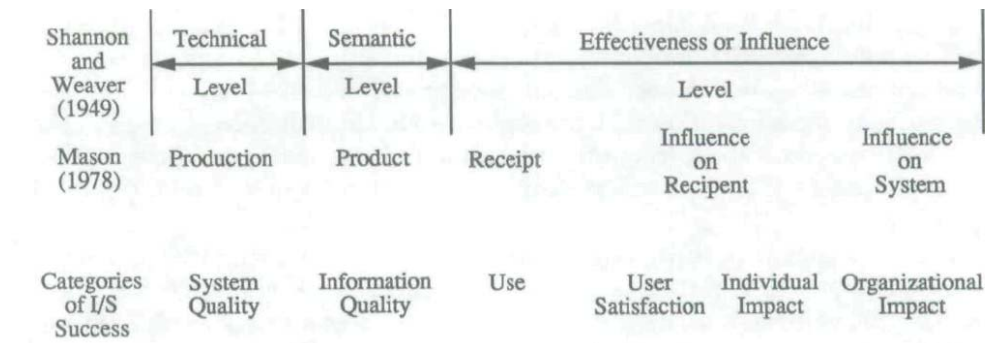
Gambar 2.1 Proses dan Laporan Keuangan Sistem Akuntansi Instansi.

Gambar di atas menjelaskan bahwa dokumen sumber selain diproses dengan jurnal kas pada buku besar kas juga diproses dengan jurnal akrual pada buku besar akrual. Pencatatan pada jurnal kas akan diposting ke dalam buku besar kas untuk menghasilkan LRA. Pencatatan pada jurnal akrual akan diposting ke dalam buku besar akrual dan dilakukan penyesuaian untuk menghasilkan laporan operasional, laporan perubahan ekuitas dan neraca. Laporan keuangan kementerian atau lembaga juga harus dilengkapi dengan catatan atas laporan keuangan.

C. Model Keberhasilan Sistem Informasi

Pada tahun 1992, Delone dan Mclean mengembangkan salah satu model yang dimaksudkan sebagai kerangka kerja untuk konseptualisasi dan operasionalisasi

keberhasilan sistem informasi yang dikenal dengan *DeLone and McLean Information System (IS) Success Model*. Model ini dikembangkan dari penelitian yang dilakukan oleh Shannon dan Weaver (1949), Mason (1978) serta penelitian-penelitian mengenai sistem informasi lainnya.

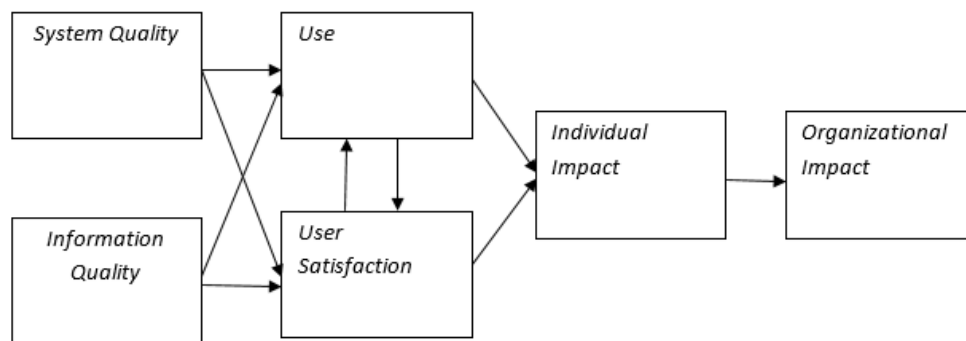


Gambar 2.2 Kategori Keberhasilan Sistem Informasi

Gambar 2.2 di atas menunjukkan pengelompokan proses informasi berdasarkan Shannon dan Weaver (1949) yang disandingkan dengan pengembangan tingkatan pengaruh dari informasi yang diperkenalkan oleh Mason (1978) yang kemudian menghasilkan enam kategori atau aspek dari sistem informasi. Gambar tersebut menunjukkan bahwa kualitas produksi dari tingkatan teknis sistem informasi diukur dengan kualitas sistem produksinya (kualitas sistem). Kualitas produk yang merupakan hasil dari produksi berada ditingkatan semantik dan diukur dengan kualitas informasi yang dihasilkan (kualitas informasi). Pada tingkatan efektivitas, efektivitas penerimaan sistem diukur dengan penggunaan (*use*) dari sistem, efektivitas pengaruh pada penerimanya diukur dengan kepuasan pengguna dan

dampak individual (*individual impact*). Kemudian pengaruh terhadap sistemnya diukur dengan dampak organisasional (*organizational impact*).

Model yang diusulkan oleh DeLone dan McLean (1992) mengukur keberhasilan teknis dengan kualitas sistem, keberhasilan semantik dengan kualitas informasi dan keberhasilan efektivitas dengan menggunakan penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dampak individual dan dampak organizational. Model ini memfokuskan pada kesuksesan implementasi di tingkat organisasi yang didasarkan pada proses hubungan kausal dari elemen-elemen pengukuran keberhasilan sistem informasi yang terdapat dalam model. *DeLone and McLean Information System (IS) Success Model* dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2.3 *DeLone and McLean Information System (IS) Success Model (1992)*

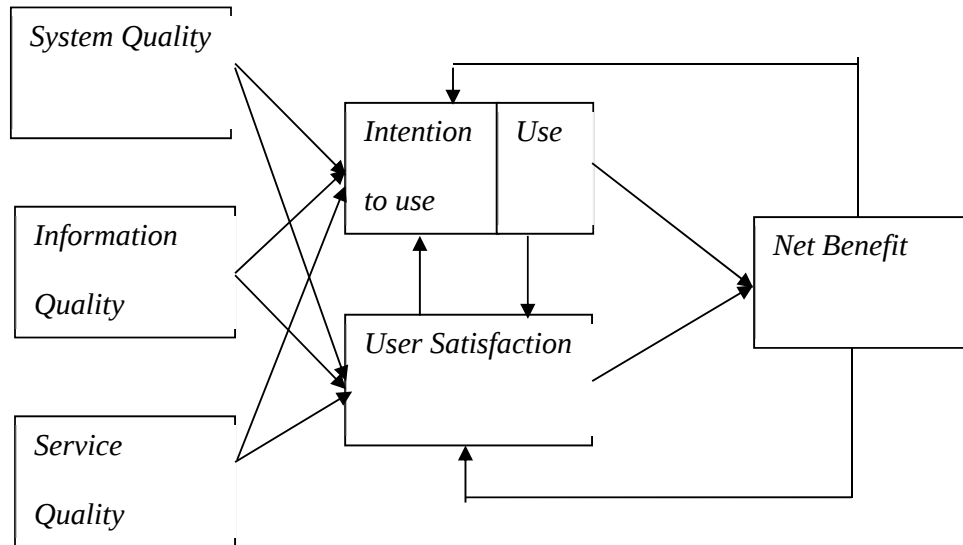
Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa *DeLone and McLean Information System (IS) Success Model* tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara terpisah tetapi mengukurnya secara keseluruhan dengan variabel yang satu mempengaruhi variabel yang lainnya.

Setelah dipublikasikan pada tahun 1992, model DeLone dan McLean kemudian mendapat perhatian dari para peneliti untuk melakukan validasi model melalui pengujian empiris. DeLone dan McLean (2003) mengidentifikasi 16 penelitian empiris dari berbagai negara yang menggunakan konstruk keberhasilan multi dimensi dan mengukur keterkaitan antar konstruk keberhasilan berdasarkan model awal yang dipublikasikan tahun 1992. Hasil penelitian-penelitian tersebut menunjukkan dukungan yang kuat atas model keterkaitan antar dimensi keberhasilan sistem informasi yang diajukan dan membantu mengkonfirmasi struktur sebab-akibat dalam model dimaksud.

Selain dukungan *DeLone and McLean Information System (IS) Success Model* juga mendapat kritik. Kritik yang paling pedas dan paling kritis untuk model tersebut diutarakan oleh Seddon (1997) yang mempermasalahkan penggunaan model proses dan model kausal yang tercampur dalam model tersebut. Dikarenakan banyaknya kritik yang datang dari para peneliti mengenai modelnya maka pada tahun 2003 DeLone dan McLean melakukan revisi modelnya menjadi *DeLone and McLean Information System (IS) Success Model Updated*.

Dalam *DeLone and McLean Information System (IS) Success Model Updated* DeLone dan McLean (2003) menambahkan dimensi kualitas layanan dan *intention to use* sebagai alternatif dari dimensi *use* serta menggabungkan dua dimensi *individual impact* dan *organizational impact* menjadi dimensi manfaat bersih. Penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sangat erat berhubungan. *Use* harus mendahului kepuasan pengguna sebagai suatu proses, tetapi pengalaman yang positif karena menggunakan akan mengakibatkan kepuasan pemakai yang

lebih tinggi sebagai suatu kausal. Secara sama, peningkatan kepuasan pengguna akan mengakibatkan peningkatan minat menggunakan (*intention to use*) dan kemudian akan menggunakan (*use*) (Jogiyanto, 2010). Model yang telah diperbaharui tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 2.4 DeLone and McLean Information System (IS) Success Model Updated. (2003)

Dari gambar di atas, secara singkat dapat dijelaskan bahwa keberhasilan sistem informasi ditunjukkan dengan enam dimensi, yakni: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, *intention to use/use* dan manfaat bersih. Gambar tersebut juga menggambarkan hubungan dari kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi yang secara independen dan bersama-sama mempengaruhi dimensi *intention to use/use* dan kepuasan pengguna. Besarnya dimensi *use* dapat mempengaruhi besarnya nilai kepuasan pengguna dan besarnya nilai kepuasan pengguna akan mempengaruhi *intention to use* dan kemudian *use*.

Selanjutnya, *intention to use/use* dan kepuasan pengguna akan mempengaruhi manfaat bersih.

Penjelasan untuk masing-masing ukuran kesuksesan sistem informasi dapat diuraikan sebagai berikut :

1) Kualitas sistem

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur karakteristik dari sistem informasi itu sendiri (Urbach dan Mueller, 2011). Dimensi ini merujuk pada performa dari sistem seperti seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2) Kualitas informasi

Kualitas informasi merupakan karakteristik yang diinginkan dari output sistem. Kualitas informasi berfokus pada kualitas informasi yang dihasilkan dan manfaatnya untuk pengguna (Urbach dan Mueller, 2011).

3) Kualitas layanan

Kualitas layanan menunjukkan kualitas dukungan yang diterima pengguna dari sistem dan departemen sistem informasi atau staf unit teknologi informasi seperti pelatihan, *hotline* atau *helpdesk* (Urbach dan Mueller, 2011). Dimensi ini merupakan tambahan pada *Delone and Mclean IS Success Model Updated* yang tidak ada pada model sebelumnya.

4) *Intention to use/Use*

Dimensi kesuksesan *Intention to use/use* merupakan ukuran dan cara dimana pengguna memanfaatkan kemampuan dari suatu sistem informasi. Ukuran penggunaan dari sistem informasi merupakan konsep yang sangat luas yang bisa dipertimbangkan dari berbagai perspektif. Pada kasus sistem informasi yang digunakan bersifat *voluntary*, *actual use* dari sistem informasi merupakan ukuran keberhasilan yang tepat. Namun tidak demikian untuk sistem informasi yang bersifat *mandatory*. Untuk itu DeLone dan McLean menyarankan *intention to use* sebagai alternatif untuk mengukur *use* (Urbach dan Mueller, 2011).

Use dan kepuasan pengguna sangat erat berhubungan. *Use* harus mendahului kepuasan pengguna sebagai suatu proses, tetapi pengalaman yang positif karena menggunakan (*use*) akan mengakibatkan kepuasan pengguna yang lebih tinggi sebagai suatu kausal. Secara sama peningkatan kepuasan pengguna akan mengakibatkan peningkatan *intention to use* dan kemudian *use* (Jogiyanto, 2010)

5) Kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna merupakan tingkatan kepuasan dari pengguna saat memanfaatkan sistem informasi. Kepuasan pengguna dianggap salah satu ukuran keberhasilan sistem informasi yang paling penting. Penggunaan Kepuasan pengguna menjadi sangat bermanfaat ketika penggunaan dari sistem informasi bersifat *mandatory* dan jumlah penggunaan sistem bukan merupakan indikator keberhasilan sistem yang tepat (Urbach & Mueller, 2011).

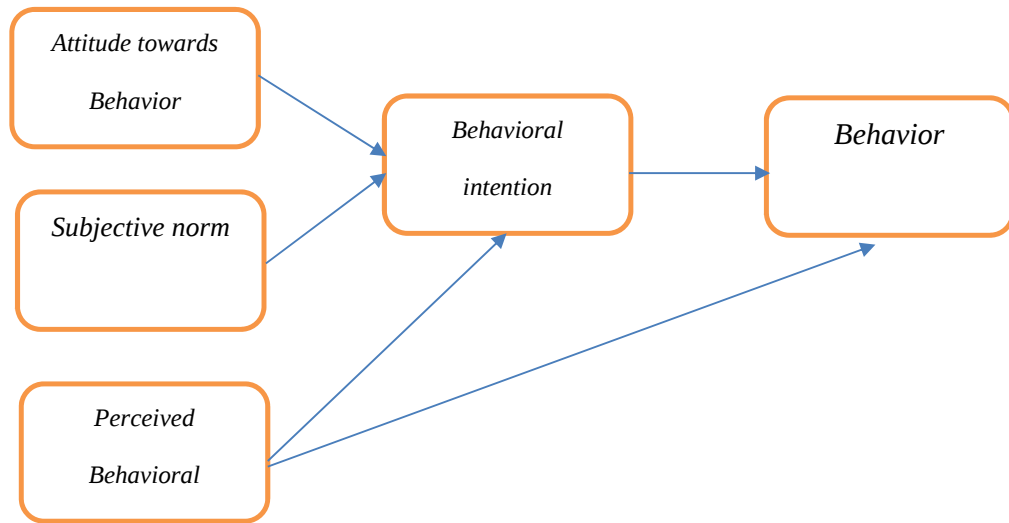
6) Manfaat bersih

Manfaat bersih merupakan dimensi yang mengukur sejauh mana sistem informasi berkontribusi pada keberhasilan *stakeholder* yang berbeda-beda. Dimensi ini merupakan gabungan dari dimensi *individual impact* dan *organizational impact* (Urbach dan Mueller, 2011).

D. *Perceived Self Efficacy*

Perceived self efficacy dalam penelitian ini diambil dari *Theory of Planned Behavior* (TPB). TPB adalah teori tentang perilaku manusia yang dikembangkan oleh Icek Ajzen pada tahun 1991. TPB merupakan perluasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yaitu dengan penambahan variabel *perceived behavioral control* untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan-keterbatasannya dari kekurangan sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya. TRA menjelaskan bahwa perilaku (*behavior*) dilakukan karena individual mempunyai niat atau keinginan untuk melakukannya (*behavioral intention*) (Jogiyanto, 2007).

Ajzen (1991) menjelaskan bahwa *perceived behavioral control* memegang peran penting dalam TPB. *Perceived behavioral control* didefinisikan sebagai kemudahan atau kesulitan persepsian untuk melakukan perilaku (Jogiyanto, 2007). *Perceived behavioral control* dihubungkan ke persepsi manusia mengenai kemudahan atau kesulitan dalam melakukan suatu perilaku yang diinginkan. Model dari TPB dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 2.5 *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa TPB dapat mempunyai dua fitur yaitu teori ini mengasumsikan bahwa *perceived behavioral control* mempunyai implikasi terhadap niat dan kemungkinan hubungan langsung antara *perceived behavioral control* dan perilaku. TPB secara eksplisit mengenal kemungkinan bahwa banyak perilaku tidak semuanya di bawah kontrol penuh sehingga konsep *perceived behavioral control* ditambahkan untuk menangani perilaku-perilaku semacam ini (Jogiyanto, 2007).

Ajzen (2002) yang mengusulkan membagi *perceived behavioral control* kedalam dua komponen yakni *perceived self-efficacy* dan *perceived controllability*. *Perceived self-efficacy* adalah persepsi individual terhadap kemudahan dan kesulitan dalam melakukan perilaku atau keyakinan terhadap kemampuan sendiri untuk melakukannya. *Perceived controllability* merupakan kontrol terhadap perilaku, atau kepercayaan-kepercayaan tentang seberapa jauh melakukan perilaku merupakan kehendak pelaku sendiri (Jogiyanto, 2007).

E. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu mengenai analisa keberhasilan sistem informasi akuntansi yang pernah dilakukan dan dikemukakan oleh para peneliti dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

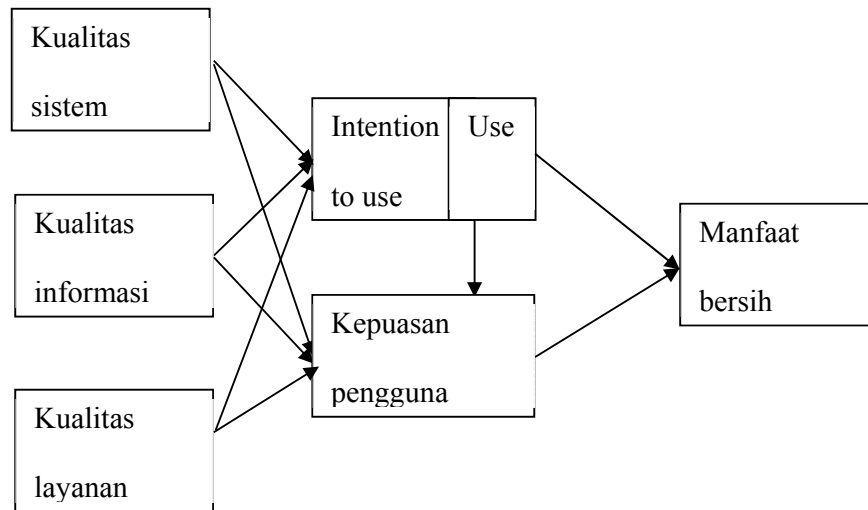
No	Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Hasil
1	Iivari (2005) <i>An Empirical Test of The Delone And Mclean Model Of Information System</i>	<i>Perceived System Quality, Perceived Information Quality, Actual Use, User Satisfaction dan Individual Impact</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>perceived system quality</i> dan <i>perceived information quality</i> merupakan prediktor yang signifikan terhadap <i>user satisfaction</i> namun tidak demikian dengan <i>system use</i> . <i>Perceived system quality</i> merupakan prediktor yang signifikan terhadap <i>system use</i> . <i>User satisfaction</i> merupakan prediktor yang kuat terhadap <i>individual impact</i> namun pengaruh <i>system use</i> terhadap <i>individual impact</i> tidak signifikan.
2.	Mcgill & Hobbs (2003) <i>User-Developed Applications and Information Systems Success: A Test of Delone and Mclean's Model</i>	<i>System Quality, Perceived System Quality, Perceived Information Quality, Intended Use, User Satisfaction, Perceived Individual Impact, dan Organizational Impact</i>	Hasil dari penelitian menunjukkan dukungan terhadap hubungan antara <i>perceived system quality</i> dan <i>user satisfaction</i> , <i>perceived information quality</i> dan <i>user satisfaction</i> , <i>user satisfaction</i> pengguna dan <i>intended use</i> serta <i>user satisfaction</i> dan <i>perceived individual impact</i> . Sementara hubungan antara <i>System quality</i> dan

			<i>perceived system quality, perceived information quality dan use, perceived system quality dan use, use dan individual impact serta individual impact dan organizational impact tidak terdukung dalam penelitian ini.</i>
3.	Istianingsih & Wijanto (2007) Analisa Keberhasilan <i>Software</i> Akuntansi Ditinjau Dari Persepsi Pemakai (Studi Implementasi Keberhasilan Sistem Informasi)	<i>System quality, Information quality, User satisfaction, Perceived Usefulness, dan System Use</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>system quality</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>perceived usefulness</i> dan <i>user satisfaction</i> . Serta <i>information quality</i> juga berpengaruh signifikan terhadap <i>perceived usefulness</i> dan <i>user satisfaction</i> . Namun hasil menunjukkan bahwa <i>user satisfaction</i> tidak berpengaruh terhadap <i>system use</i> .
4.	Tjakrawala dan Cahyo (2010) Adaptasi Model Delon & Mclean Yang Dimodifikasi Guna Menguji Keberhasilan Implementasi <i>Software</i> Akuntansi Bagi Individu Pengguna: Studi Empiris Pada Perusahaan Dalam Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di BEI	Kualitas Sistem, Persepsi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Pemakaian Sistem, Kepuasan Pengguna dan Dampak Individual	Seluruh hipotesis dalam penelitian ini terdukung yaitu kualitas sistem berpengaruh terhadap persepsi kualitas sistem, persepsi kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir, kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir, kepuasan pengguna akhir berpengaruh terhadap penggunaan sistem, kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem, persepsi kualitas sistem berpengaruh terhadap pemakaian sistem, kepuasan pengguna akhir berpengaruh terhadap dampak individual,

			dan penggunaan sistem berpengaruh terhadap dampak individual.
5.	Mulyono (2009) Uji Empiris model kesuksesan sistem informasi keuangan daerah (SIKD) dalam rangka peningkatan transparansi dan akuntabilitas keuangan daerah	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan Nyata, Kepuasan Pemakai, Dampak Individu dan Dampak Organisasi	Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis memiliki pengaruh signifikan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean terbukti signifikan secara empiris dalam kasus kesuksesan implementasi SIKD
6.	Rimawati dan Wijanto (2012) Keberhasilan Implementasi Elektronik <i>Government</i> berdasarkan persepsi pengguna	<i>Usability, Information Quality, Service Quality, Trust of Government, Trust of Internet, Intention to Use Frequency dan User satisfaction</i>	Hasil pengujian terhadap hipotesis yang diajukan menunjukkan bahwa hanya empat hipotesis yang signifikan secara statistik yaitu <i>information quality</i> terhadap <i>user satisfaction</i> , <i>service quality</i> terhadap <i>intention to use</i> , <i>trust of internet</i> terhadap <i>intention to use</i> dan <i>intention to use</i> terhadap <i>user satisfaction</i> sedangkan pengaruh <i>usability</i> terhadap <i>intention to use</i> dan <i>user satisfaction</i> , <i>information quality</i> dan <i>intention to use</i> , <i>service quality</i> terhadap <i>user satisfaction</i> , <i>trust of the government institution</i> terhadap <i>intention to use</i> tidak terbukti secara signifikan

F. Kerangka Pemikiran

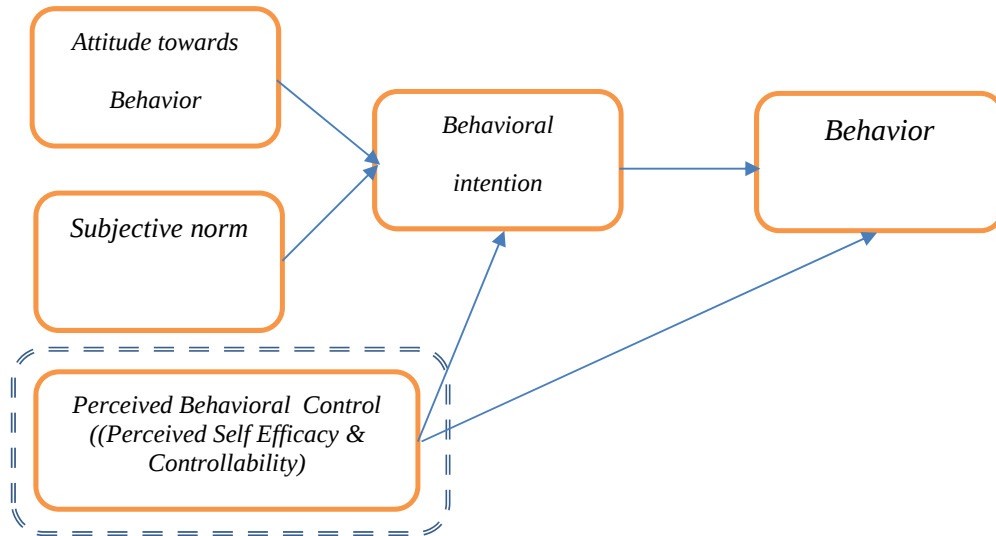
Penelitian ini akan menggunakan *Delone and Mclean Information System (IS) Success Model Updated* untuk mengukur keberhasilan sistem informasi akuntansi di lingkungan kementerian perindustrian dengan menambahkan variabel *perceived self-efficacy* dari *Theory of Planned Behavior*. *Information System (IS) Success Model Updated* menggunakan enam dimensi yang menjadi dasar pengukuran keberhasilan sistem informasi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, *intention to use/use*, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.



Gambar 2.6 Model Delone and Mclean yang diadopsi pada penelitian ini

Gambar di atas menunjukkan *Information System (IS) Success Model Updated* yang diadopsi pada penelitian ini. *Information System (IS) Success Model Updated* menggambarkan hubungan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang secara independen dan bersama-sama mempengaruhi

intention to use/use dan kepuasan pengguna yang kemudian akan mempengaruhi manfaat bersih.

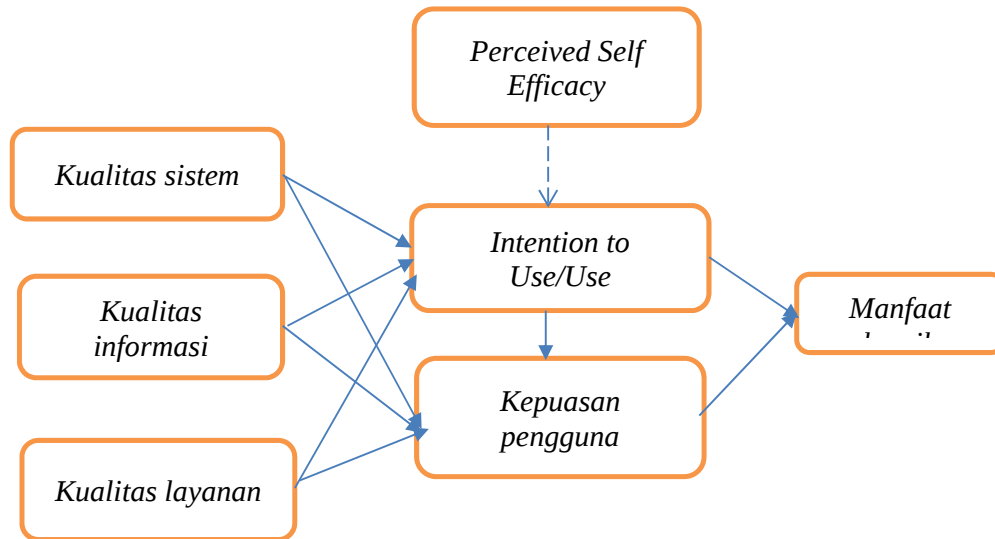


Gambar 2.7 *Theory of Planned Behavior*

Pada gambar di atas dapat dilihat variabel dari *Theory of Planned Behavior* yang diadopsi kedalam penelitian ini yaitu yang terdapat pada kotak dengan garis putus-putus. Penelitian ini hanya menggunakan variabel *perceived self efficacy* dari *perceived behavior control* dikarenakan penggunaan SAIBA bersifat *mandatory* sehingga penggunaan variabel *perceived controllability* dirasa kurang tepat serta indikator-indikator yang digunakan untuk variabel tersebut juga kurang cocok.

Perceived self efficacy berpengaruh terhadap niat pengguna untuk menggunakan sistem. Pengguna yang percaya bahwa ia mampu untuk bekerja dengan sistem dan mampu menggunakan teknologi yang ada didalam sistem cenderung memilih untuk menggunakan sistem tersebut. Semakin percaya diri seseorang terhadap

kemampuannya dalam menggunakan sistem maka semakin ingin ia menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan, berikut ini digambarkan kerangka pemikiran yang disajikan pada gambar di bawah ini :



Ket :

-----> : Variabel tambahan pada *DeLone dan McLean Information System (IS) Success Model Updated*

Gambar 2.8 Model Penelitian Dengan Modifikasi *DeLone and McLean Information System (IS) Success Model Updated* (2003)

G. Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan model penelitian di atas maka hubungan antar variabel dalam model yang digunakan pada perumusan hipotesis diuraikan sebagai berikut:

1) Kualitas sistem dan Penggunaan sistem

Davis dkk (1989) mendefinisikan kualitas sistem sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Pengguna suatu sistem yang merasakan

bahwa menggunakan sistem tersebut mudah dan tidak memerlukan upaya yang lebih akan memilih untuk menggunakan sistem. Semakin sering sistem digunakan menunjukkan semakin baik kualitas sistem yang dirasakan oleh pengguna.

Penelitian yang menguji mengenai pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan sistem telah banyak dilakukan diantaranya Mulyono (2009) yang memberikan bukti bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan sistem.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha1 : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem.

2) Kualitas sistem dan Kepuasan pengguna

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Apabila pengguna tidak menemukan kendala dan merasakan kemudahan dalam penggunaan sistem maka pengguna akan merasa puas terhadap sistem tersebut. Kualitas sistem yang baik menurut persepsi pengguna akan cenderung membuat pengguna merasa puas menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian Istiningsih dan Utami (2009) memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha2 : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna.

3) Kualitas informasi dan Penggunaan sistem

Kualitas informasi merupakan karakteristik yang diinginkan dari output suatu sistem. Kualitas informasi berfokus pada kualitas informasi yang dihasilkan dan

manfaatnya untuk pengguna (Urbach dan Mueller, 2011). Output yang baik akan memudahkan pengguna dalam menggunakan output tersebut. Bermanfaatnya output tersebut menyebabkan pengguna ingin menggunakan kembali (*reuse*) sistem tersebut sehingga intensitas penggunaan sistem akan meningkat. Semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan akan mendorong pengguna untuk menggunakan sistem tersebut. Penelitian Mulyono (2009) memberikan bukti bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha3 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem.

4) Kualitas informasi dan Kepuasan pengguna

Kualitas informasi yang dihasilkan didalam suatu sistem akan meningkatkan kepuasan penggunanya (Tjakrawala dan Cahyo, 2010). Informasi yang tidak berkualitas akan berpengaruh negatif pada kepuasan pengguna. Pengguna sistem informasi berharap dengan menggunakan sistem tersebut maka mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang relevan, akurat, relevan dan sesuai dengan kebutuhan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas informasi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna. Hasil penelitian Istiningsih dan Utami

(2009) memberikan bukti empiris bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha4 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

5) Kualitas layanan dan penggunaan sistem

Kualitas layanan menunjukkan kualitas dukungan yang diterima pengguna dari departemen sistem informasi atau personil/staf unit teknologi informasi seperti pelatihan, *hotline* atau *helpdesk* (Urbach dan Mueller, 2011). Jaminan dan kepedulian yang diberikan sistem dan penyedia sistem terhadap pengguna akan mempengaruhi niat dan penggunaan sistem tersebut. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan telah baik, maka pengguna akan merasa ingin untuk menggunakan sistem tersebut. Sehingga, semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap semakin tingginya penggunaan sistem. Hasil penelitian Rimawati dan Wijanto (2012) memberikan bukti bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha5 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem.

6) Kualitas layanan dan Kepuasan pengguna

Kualitas layanan merupakan sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi layanan nyata yang mereka terima (Saputro dkk, 2015). Kualitas layanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Kualitas layanan seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas layanan memenuhi harapan pengguna apabila pelayanan yang diberikan sama dengan yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna puas terhadap layanan yang diberikan oleh sistem. Sebaliknya jika persepsi pengguna mengenai layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan yang disebabkan kurang bermutunya layanan yang diberikan maka, hal ini menunjukkan bahwa pengguna tidak puas dengan layanan yang diberikan. Hasil penelitian Rimawati dan Wijanto (2012) memberikan bukti empiris bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha6 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna.

7) *Perceived Self-efficacy* dan penggunaan sistem

Perceived self-efficacy adalah persepsi individual terhadap kemudahan dan kesulitan dalam melakukan perilaku atau keyakinan terhadap kemampuan sendiri untuk melakukannya (Jogiyanto, 2007). *Self efficacy* dalam penggunaan sistem informasi adalah kepercayaan pengguna bahwa ia mampu untuk menggunakan sistem informasi tersebut. *Perceived self-efficacy* berpengaruh terhadap niat

pengguna untuk menggunakan sistem. Pengguna yang percaya bahwa ia mampu untuk bekerja dengan sistem dan mampu menggunakan teknologi yang ada didalam sistem tersebut maka akan cenderung memilih untuk menggunakan sistem tersebut. Semakin percaya diri seseorang terhadap kemampuannya dalam menggunakan sistem maka semakin ingin ia menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian Hsu dan Chiu (2003) memberikan bukti empiris bahwa *perceived self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha7 : *Perceived self-efficacy* berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem.

8) Penggunaan sistem dan kepuasan pengguna

Urbach dan Mueller (2011) mendefinisikan penggunaan sistem sebagai ukuran dan cara dimana pengguna memanfaatkan kemampuan dari suatu sistem informasi serta, kepuasan pengguna sebagai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan dan output yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sangat berhubungan erat. Pengalaman yang positif karena menggunakan suatu sistem akan mengakibatkan kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Sebagai suatu proses penggunaan suatu sistem harus mendahului kepuasan dari penggunaan sistem tersebut namun pengalaman yang positif karena menggunakan akan mengakibatkan kepuasan pemakai yang lebih tinggi. Hasil Penelitian Rimawati dan Wijanto (2012) memberikan bukti bahwa penggunaan sistem berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha8: Penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

9) Penggunaan sistem dan manfaat bersih

Manfaat bersih merupakan dimensi yang mengukur sejauh mana sistem informasi berkontribusi pada keberhasilan *stakeholder* yang berbeda-beda (Urbach dan Mueller, 2011). Penelitian ini menggunakan *individual impact* dan *organizational impact* untuk mengukur manfaat bersih. *Individual impact* merupakan pengaruh dari keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kinerja, pengambilan keputusan, dan derajat pembelajaran individu dalam organisasi. *Organizational impact* merupakan dampak dari sistem informasi terhadap kinerja organisasi dimana sistem informasi diterapkan (Mulyono, 2009).

Intensitas penggunaan sistem yang tinggi maka akan diikuti dengan semakin tinggi tingkat pembelajaran yang didapatkan oleh pengguna. Tingkat pembelajaran merupakan salah satu indikator yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penggunaan sistem terhadap kualitas individu pengguna. Tidak hanya individu pengguna, penggunaan sistem juga dapat berpengaruh terhadap organisasinya. Hasil Penelitian Mulyono (2009) memberikan bukti bahwa penggunaan sistem berpengaruh secara signifikan terhadap *individual dan organizational impact*.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha9: Penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap manfaat bersih

10) Kepuasan pengguna dan Manfaat bersih

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sistem informasi yang diharapkan oleh pengguna adalah sistem informasi yang berkualitas baik dan memuaskan pengguna. Pengguna yang puas terhadap suatu sistem akan berdampak pada kinerja individu tersebut dan juga organisasinya. Hasil Penelitian Mulyono (2009) memberikan bukti bahwa kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap *individual impact* dan *organizational impact*.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha10 : Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap Manfaat bersih.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Data Penelitian

Data yang digunakan untuk penelitian adalah data primer yang dikumpulkan untuk penelitian dari tempat aktual terjadinya peristiwa (Sekaran, 2009). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei. Metode survei adalah metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Sugiyono (2014) menyatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Survei dilakukan terhadap 120 responden operator SAIBA dan SIMAK BMN pada 61 satuan kerja Kementerian Republik Indonesia terlampir dengan menggunakan periode pengamatan sampel data pada tahun 2017. Kuesioner dibuat dengan menggunakan *google form* dan dibagikan kepada responden melalui e-pesan yang dikirim penulis lewat intranet kemenperin (www.intranet.kemenperin.go.id) dan juga *whatsapp*.

B. Pemilihan Sampel

Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan pengguna akhir SAI yang bertugas sebagai operator *software* SAI dan penyusun laporan keuangan pada Kementerian Perindustrian RI. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode *purposive judgment sampling*. Metode *purposive*

judgement sampling merupakan tipe pemilihan secara tidak acak yang informasinya diperoleh dengan menggunakan pertimbangan tertentu. Tujuannya adalah untuk mendapatkan sampel yang lebih representatif. Pertimbangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden minimal berpendidikan D3 dan telah menggunakan *software* SAI selama satu tahun.

C. Operasionalisasi Variabel

Secara operasional variabel perlu didefinisikan dengan tujuan untuk menjelaskan variabel penelitian beserta ukurannya. Operasionalisasi variabel untuk penelitian ini yaitu :

a) Kualitas sistem (SQ)

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur karakteristik dari sistem informasi itu sendiri (Urbach dan Mueller, 2011). Kualitas sistem yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas sistem informasi yang digunakan, dilihat dari persepsi pengguna. Item-item untuk mengukur variabel ini diadopsi dari kuesioner yang digunakan oleh Tjakrawala dan Cahyo (2010). Item-item tersebut merupakan adaptasi dari kuesioner McGill dkk (2003). Indikator yang digunakan terdiri atas lima dimensi yaitu *economy*, *portability*, *reliability*, *understanbility* dan *Userfriendliness*.

b) Kualitas informasi (IQ)

Kualitas informasi merupakan karakteristik yang diinginkan dari output sistem. Kualitas informasi berfokus pada kualitas informasi yang dihasilkan dan manfaatnya untuk pengguna (Urbach dan Mueller, 2011). Kualitas yang dimaksud

adalah kualitas informasi yang diukur secara subyektif oleh pengguna. Kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi diadopsi dari kuesioner Tjakrawala dan Cahyo (2010). Item-item tersebut merupakan adaptasi dari kuesioner McGill dkk (2003). Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *completeness, precision, accuracy, usefulness, timeliness* dan *format of output*.

c) Kualitas layanan (SEQ)

Kualitas layanan menunjukkan kualitas dukungan yang diterima pengguna dari departemen sistem informasi atau personil/staf unit teknologi informasi seperti pelatihan, *hotline* atau *helpdesk* (Urbach dan Mueller, 2011). Kualitas layanan yang dimaksudkan adalah sejauh mana persepsi pengguna atas layanan yang diberikan oleh sistem informasi dan penyedianya. Kuesioner untuk mengukur kualitas layanan dalam penelitian ini diadopsi dari DeLone and McLean (2003) dengan lima dimensi yaitu *assurance, empathy, responsiveness* dan *reliability*.

d) Penggunaan sistem/*Use* (U)

Use merupakan ukuran dan cara dimana pengguna memanfaatkan kemampuan dari suatu sistem informasi (Urbach dan Mueller, 2011). Kuesioner untuk mengukur penggunaan sistem dalam penelitian ini diadopsi dari kuesioner yang ada dalam penelitian Tjakrawala dan Cahyo (2010) yang merupakan adopsi dari penelitian McGill dkk (2003) dengan *intention to re use* sebagai dimensinya. Kemudian item-item pertanyaan pada variabel ini juga dikombinasikan dengan item pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Iivari (2005) dengan *actual use* dan *frequency of use* sebagai dimensinya.

e) Kepuasan pengguna (US)

Kepuasan pengguna dalam penelitian ini merupakan tingkat kepuasan pemakai terhadap sistem yang digunakan dan output yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Kuesioner untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi dalam penelitian ini diadopsi dari kuesioner yang ada di dalam penelitian Tjakrawala dan Cahyo (2010) yang diadopsi dari penelitian McGill dkk (2003). Variabel ini memiliki tiga dimensi yaitu *efficiency*, *effectiveness* dan *overall satisfaction*.

f) Manfaat bersih (NB)

Manfaat bersih pada penelitian merupakan dampak penggunaan SAI terhadap individu dan organisasi. Pertanyaan untuk kuesioner dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diadopsi dari penelitian Iivari (2005) dengan tambahan dimensi *overall organization success* berdasarkan persepsi pengguna untuk melihat dampaknya terhadap organisasi. Variabel ini terdiri dari enam dimensi yaitu *job performance*, *speed of accomplishing task*, *job simplification*, *productivity*, *usefulness* dan *overall organization success*.

g) *Perceived Self-Efficacy* (PSE)

Perceived self-efficacy adalah persepsi individual terhadap kemudahan dan kesulitan dalam melakukan perilaku atau keyakinan terhadap kemampuan sendiri untuk melakukannya (Jogiyanto, 2007). Pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner harus menangkap persepsi responden mengenai *capability* untuk melakukan suatu perilaku (Ajzen, 2006). Pertanyaan dalam kuesioner penelitian

untuk variabel ini diadopsi dari penelitian Teo dan Lee (2010) dan Hsu dan Chiu (2003).

Penjelasan tentang definisi dan operasional disetiap variabel adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional Variabel	Dimensi
1	Kualitas sistem (SQ)	Kualitas sistem digunakan untuk mengukur karakteristik dari sistem informasi itu sendiri (Urbach dan Mueller, 2011).	1. <i>economy</i> 2. <i>portability</i> 3. <i>reliability</i> 4. <i>understandability</i> 5. <i>userfriendliness</i>
2	Kualitas informasi (IQ)	Kualitas informasi merupakan karakteristik yang diinginkan dari output sistem (Urbach dan Mueller, 2011).	1. <i>completeness</i> 2. <i>precision</i> 3. <i>accuracy</i> 4. <i>usefullness</i> 5. <i>format of output.</i> 6. <i>timeliness</i>
3	Kualitas layanan (SEQ)	Kualitas layanan menunjukkan kualitas dukungan yang diterima pengguna dari departemen sistem informasi atau personil/staf unit teknologi informasi seperti pelatihan, hotline atau helpdesk (Urbach dan Mueller, 2011).	1. <i>assurance</i> 2. <i>system empathy</i> 3. <i>system responsiveness</i> 4. <i>reliability</i>
4	Penggunaan Sistem/Use (U)	Use merupakan ukuran dan cara dimana pengguna memanfaatkan kemampuan dari suatu	1. <i>intention to re use</i> 2. <i>actual use</i> 3. <i>frequency of use</i>

		sistem informasi (Urbach dan Mueller, 2011).	
5	Kepuasan pengguna (US)	Kepuasan pengguna merupakan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan dan output yang dihasilkan oleh sistem tersebut (Urbach dan Mueller, 2011).	1. <i>efficiency</i> 2. <i>effectiveness</i> 3. <i>overall satisfaction</i> .
6	Manfaat bersih (NB)	Manfaat bersih merupakan dampak penggunaan sistem informasi terhadap individu dan organisasi (Pamugar dkk, 2014).	1. <i>job performance</i> 2. <i>speed of accomplishing task</i> 3. <i>job simplication</i> 4. <i>productivity</i> 5. <i>usefulness</i> 6. <i>overall organization success</i> .
7	<i>Perceived Self-efficacy</i> (PSE)	<i>Perceived self-efficacy</i> adalah persepsi individual terhadap kemudahan dan kesulitan dalam melakukan perilaku atau keyakinan terhadap kemampuan sendiri untuk melakukannya (Jogiyanto, 2007)	<i>capability</i>

Masing-masing indikator didalam kuesioner diukur dengan menggunakan skala

likert dengan bobot 1-5 dengan tingkatan sebagai berikut :

1. Sangat Setuju diberi bobot 5
2. Setuju diberi bobot 4
3. Ragu-ragu diberi bobot 3
4. Tidak Setuju diberi bobot 2
5. Sangat Tidak Setuju diberi bobot 1

Kuesioner pada penelitian ini diadopsi dari kuesioner yang ada pada penelitian sebelumnya oleh karena itu, perlu dilakukan *pretest* sebelum kuesioner dibagikan kepada responden yang sebenarnya. Menurut Jogiyanto (2008) *pretest* perlu dilakukan untuk meyakinkan bahwa item-item pertanyaan dapat dipahami, dianggap sudah benar dan konsisten. Tujuan lainnya adalah untuk mendapatkan usulan perbaikan terhadap kuesioner.

Pretest dilakukan kepada 10 orang termasuk akademisi dan praktisi. Secara umum, semua responden *pretest* menunjukkan bahwa item-item pertanyaan pada kuesioner relatif jelas dan mudah diselesaikan. Sejumlah usulan untuk perbaikan diberikan mengenai kata-kata dari beberapa item pertanyaan dan mengenai struktur dari kuesioner. Semua usulan tersebut telah dimasukkan kedalam kuesioner untuk perbaikan. Setelah diperbaiki maka kuesioner tersebut disebar kepada responden yang sebenarnya.

D. Alat Analisis

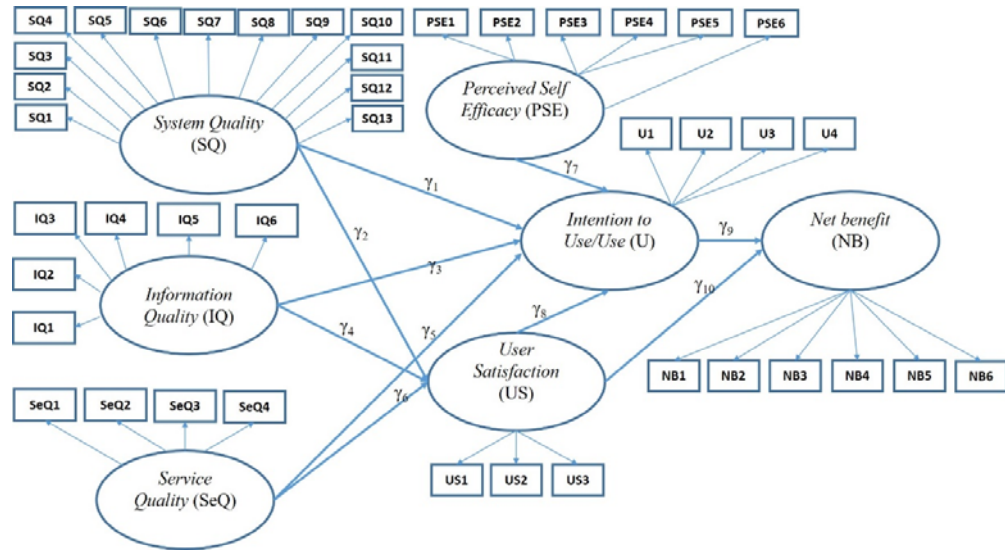
Alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model (SEM)*. *SEM* adalah sekumpulan alat-alat atau teknik statistika yang memungkinkan tidak hanya mendapatkan model hubungan namun juga pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan (Mattjik dan Sumertajaya, 2011). Penelitian ini menggunakan konstruk-konstruk yang tidak dapat diukur atau dapat diamati secara langsung oleh karena itu, teknik analisis data SEM dapat menjelaskan secara menyeluruh hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian. PLS merupakan metode analisis yang *powerfull*, karena tidak didasarkan pada banyak asumsi misalnya, data harus terdistribusi normal dan sampel tidak harus besar (Wold, 1985 dalam Chin, 1998). Pengujian pada penelitian ini dibantu dengan menggunakan *software* smartPLS versi 3.0. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis terlebih dahulu dilakukan analisis statistik deskriptif untuk mengetahui mengenai gambaran data yang akan diuji.

Didalam PLS terdapat dua jenis model yaitu *outer model* (model pengukuran) dan *inner model* (model struktural). *Inner model* memberikan gambaran mengenai hubungan antar variabel laten dan *Outer model* memberikan gambaran hubungan antara variabel laten dengan indikatornya (Hair, 2011). Kemudian, langkah-langkah untuk pengujian dengan menggunakan SEM PLS adalah sebagai berikut :

1. Menyusun Konstruksi Diagram Jalur

Penelitian ini dilakukan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan *perceived self efficacy* terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna serta pengaruhnya terhadap manfaat bersih. Berikut ini disajikan model diagram jalurnya :



Gambar 3.1 Model Diagram Jalur

Keterangan simbol-simbol di atas adalah sebagai berikut :



= adalah tanda yang menunjukkan variabel laten



= adalah tanda yang menunjukkan variabel terukur



= menunjukkan adanya hubungan yang dihipotesakan antara dua variabel

Kemudian keterangan huruf-huruf dalam gambar adalah sebagai berikut:

SQ₁₋₁₃ = indikator variabel *kualitas sistem*

IQ₁₋₆ = indikator variabel *kualitas informasi*

SeQ₁₋₄ = indikator variabel *kualitas layanan*

PSE₁₋₆ = indikator variabel *perceived self efficacy*

U₁₋₄ = indikator variabel *intention to use/use*

US₁₋₃ = indikator variabel *kepuasan pengguna*

NB₁₋₆ = indikator variabel *manfaat bersih*

γ = Gama (kecil), koefisien pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen

2. Konversi Diagram Jalur ke Persamaan

Berdasarkan model diagram jalur yang digambarkan di atas maka persamaan *inner model* dinyatakan sebagai berikut :

$$U = \gamma_1 SQ + \gamma_3 IQ + \gamma_5 SeQ + \gamma_7 PSE + \zeta_1$$

$$US = \gamma_2 SQ + \gamma_4 IQ + \gamma_6 SeQ + \zeta_2$$

$$NB = \beta_1 U + \beta_2 US + \zeta_3$$

Keterangan :

SQ = Kualitas sistem

IQ = Kualitas informasi

SeQ = Kualitas layanan

PSE = *Perceived self efficacy*

U = *Intention to use/use*

US = Kepuasan pengguna

NB = Manfaat bersih

γ_{1-7} = Gama (kecil), koefisien pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen

β_{1-2} = Beta (kecil), koefisien pengaruh variabel endogen terhadap variabel endogen

ζ_{1-3} = Zeta, error model

Kemudian persamaan *outer model* masing-masing konstruk atau variabel laten sebagai berikut :

a. Konstruk Eksogen

- Kualitas sistem (SQ)

$$SQ1 = \lambda_1 SQ + \varepsilon_1$$

$$SQ2 = \lambda_2 SQ + \varepsilon_2$$

$$SQ3 = \lambda_3 SQ + \varepsilon_3$$

$$SQ4 = \lambda_4 SQ + \varepsilon_4$$

$$SQ5 = \lambda_5 SQ + \varepsilon_5$$

$$SQ6 = \lambda_6 SQ + \varepsilon_6$$

$$SQ7 = \lambda_7 SQ + \varepsilon_7$$

$$SQ8 = \lambda_8 SQ + \varepsilon_8$$

$$SQ9 = \lambda_9 SQ + \varepsilon_9$$

$$SQ10 = \lambda_{10} SQ + \varepsilon_{10}$$

$$SQ11 = \lambda_{11} SQ + \varepsilon_{11}$$

$$SQ12 = \lambda_{12} SQ + \varepsilon_{12}$$

$$SQ13 = \lambda_{13} SQ + \varepsilon_{13}$$

- Kualitas informasi (IQ)

$$IQ1 = \lambda_1 IQ + \varepsilon_1$$

$$IQ2 = \lambda_2 IQ + \varepsilon_2$$

$$IQ3 = \lambda_3 IQ + \varepsilon_3$$

$$IQ4 = \lambda_4 IQ + \varepsilon_4$$

$$IQ5 = \lambda_5 IQ + \varepsilon_5$$

$$IQ6 = \lambda 6IQ + \varepsilon 6$$

- Kualitas layanan (SeQ)

$$SeQ1 = \lambda 1SeQ + \varepsilon 1$$

$$SeQ2 = \lambda 2SeQ + \varepsilon 2$$

$$SeQ3 = \lambda 3SeQ + \varepsilon 3$$

$$SeQ4 = \lambda 4SeQ + \varepsilon 4$$

- *Perceived Self Efficacy* (PSE)

$$PSE1 = \lambda 1PSE + \varepsilon 1$$

$$PSE 2 = \lambda 2PSE + \varepsilon 2$$

$$PSE 3 = \lambda 3PSE + \varepsilon 3$$

$$PSE 4 = \lambda 4PSE + \varepsilon 4$$

$$PSE 5 = \lambda 5PSE + \varepsilon 5$$

$$PSE 6 = \lambda 6PSE + \varepsilon 6$$

b. Konstruk Endogen

- *Intention to use/Use* (U)

$$U1 = \lambda 1U + \varepsilon 1$$

$$U2 = \lambda 2U + \varepsilon 2$$

$$U3 = \lambda 3U + \varepsilon 3$$

$$U4 = \lambda 4U + \varepsilon 4$$

- Kepuasan pengguna (US)

$$US1 = \lambda_1 US + \varepsilon_1$$

$$US2 = \lambda_2 US + \varepsilon_2$$

$$US3 = \lambda_3 US + \varepsilon_3$$

- Manfaat bersih (NB)

$$NB1 = \lambda_1 NB + \varepsilon_1$$

$$NB2 = \lambda_2 NB + \varepsilon_2$$

$$NB3 = \lambda_3 NB + \varepsilon_3$$

$$NB4 = \lambda_4 NB + \varepsilon_4$$

$$NB5 = \lambda_5 NB + \varepsilon_5$$

$$NB6 = \lambda_6 NB + \varepsilon_6$$

Keterangan :

λ = *standard loading*

ε = *error loading*

3. Pengujian Validitas dan Realibilitas

Evaluasi *goodness of fit* digunakan untuk mengukur kebenaran model yang diajukan. Sebelum dilakukan evaluasi *goodness of fit inner model* maka harus dilakukan evaluasi terhadap *outer model* terlebih dahulu. Evaluasi terhadap validitas dari *outer model* dapat dilihat dari nilai t muatan faktor (*factor loading*) pada variabel teramati terhadap laten dari model. Penentuan pengambilan keputusan untuk menentukan validitas *outer model* berdasarkan Mattjik dan Sumertajaya (2011) adalah sebagai berikut :

1. Nilai muatan faktornya lebih besar dari kritis ($\geq 1,96$)
2. Muatan faktor standarnya (*standardized factor loading*) $\geq 0,50$ (Igbaria dkk, 1997)

Penelitian ini menggunakan *outer loading* $\geq 0,50$ untuk menentukan indikator yang digunakan sudah valid. Evaluasi terhadap realibilitas dari model pengukuran dilakukan dengan model *Composite Realibility Measure* dan *Cronbach alpha*.

Berdasarkan Nunnaly dan Bernstein (1994) dalam Hafiz dan Shaari (2013) yang menyarankan rule of thumb dengan nilai lebih dari 0,7 namun pada tingkat dasar nilai 0,6 masih dapat diterima oleh karena itu maka pengambilan keputusan untuk menentukan bahwa model pengukuran reliabel yaitu apabila *Composite Realibility Measure* dan *Cronbach alpha* $\geq 0,60$.

4. Pengujian Model Struktural

Goodness of fit model struktural diukur dengan menggunakan *R-square* variabel dependen dengan interpretasi yang sama dengan regresi. *Q-square predictive relevance* untuk model struktural digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan model dan juga estimasi parameteranya. Nilai *Q-square* > 0 menunjukkan model memiliki *predictive relevance*, sebaliknya jika nilai *Q-square* ≤ 0 menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*. Besaran *Q-square* memiliki nilai dengan rentang $0 < Q^2 < 1$, dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik (Chin, 1998).

5. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan t-test dengan alpha 5%. Jika diperoleh p-value $\leq 0,05$ atau t value $> 1,96$ maka dapat disimpulkan hipotesis yang diajukan diterima dan signifikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan *perceived self efficacy* terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna serta pengaruhnya terhadap manfaat bersih. Model penelitian ini merupakan modifikasi Delone and Mclean *Information System (IS) Success Model Updated* dengan menambahkan variabel *perceived self efficacy* dari *Theory of Planned Behavior*. Penulis melakukan survei terhadap pegawai pada Kementerian Perindustrian Republik Indonesia yang bertugas sebagai operator sistem akuntansi instansi dan penyusun laporan keuangan.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan secara statistik kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem, kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem dan *perceived self efficacy* juga tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem. Hal ini kemungkinan disebabkan karena sistem

akuntansi yang digunakan dalam penelitian ini bersifat *mandatory*. Sehingga penggunaan *use* sebagai ukuran keberhasilan sistem kurang tepat.

Hasil uji hipotesis juga menunjukkan bahwa penggunaan sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih dari penggunaan sistem. Namun tidak demikian dengan kepuasan pengguna. Hasil uji hipotesis menunjukkan kepuasan pengguna berpengaruh secara positif signifikan terhadap manfaat bersih.

B. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang mungkin akan mempengaruhi hasil penelitian. Adapun keterbatasan-keterbatasan tersebut antara lain:

1. Keterbatasan yang pertama yaitu keterbatasan pada data yang diperoleh dengan kuesioner yang mungkin menyebabkan adanya perbedaan persepsi antara penulis dengan responden. Meskipun telah dilakukan uji coba untuk meminimalkan keterbatasan ini, namun keterbatasan ini akan tetap ada.
2. Keterbatasan yang kedua adalah jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini masih sedikit sehingga tidak dapat dilakukan pengujian *Structural Equation Model* dengan pendekatan *Weighted Least Square* (WLS) yang kemungkinan akan memberikan hasil yang lebih baik.
3. Penelitian ini menggunakan sistem informasi akuntansi yang bersifat *mandatory*, sehingga kemungkinan hasil penelitian akan berbeda ketika penelitian dilakukan dengan menggunakan sistem informasi akuntansi yang bersifat *voluntary*

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang diajukan penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk pembuat kebijakan Penelitian ini memberikan bukti bahwa *Delone & Mclean Information System (IS) Success Model Updated* dapat digunakan dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi SAI yang dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam pengembangan sistem. Meskipun penggunaan sistem tidak dapat dijadikan ukuran keberhasilan namun kepuasan pengguna menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan perlu diperhatikan dalam pengembangan sistem agar sistem dapat memberikan manfaat bagi penggunanya.
2. Penelitian selanjutnya
 - Memperbanyak jumlah sampel sehingga dapat dilakukan pengujian dengan menggunakan pendekatan *Covariance Based SEM (CBSEM)*.
 - Menambahkan variabel lain ke dalam model penelitian yang memungkinkan akan mempengaruhi keberhasilan penggunaan sistem informasi. Dengan memasukkan variabel tersebut diharapkan hasil penelitiannya dapat menjadi lebih baik.
 - Menggunakan sistem informasi akuntansi yang bersifat *voluntary* untuk pengujian *Delone & Mclean Information System (IS) Success Model Updated*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 179-211.
- Ajzen, I. (2002). Perceived Behavioral Control, Self Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 50 (2).
- Ajzen, I. (2006). Constructing a TPB Questionnaire: Conceptual and Methodological Considerations.
- Bastian, I. (2007). *Sistem Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modelling. *Modern Methods For Business Research* 295.2, 295-336.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 319-340.
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (1992). Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The Delone and Mclean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, 19(4), 9-30.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goodhue, D. L., & L, T. R. (1995). Task Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*, 213-236.
- Hafiz, B., & Shaari, J. A. (2013). Confirmatory factor analysis (CFA) of first order factor measurement model-ICT empowerment in Nigeria. *International Journal of Bussiness Management and Administration*, Vol. 2(5), pp. 081-088.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2011). PLS-sem: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, vol. 19, no.2 (Spring 2011).
- Hsu, M.-H., & Chiu, C.-M. (2003). Internet Self-Efficacy and Electronic Service Acceptance. *Decision Support Systems*, 38(3), 369-381.
- Iivari, J. (2005). An Empirical Test of the Delone-Mclean Model of Information System Success. *ACM Sigmis Database*, 36(2), 8-27.

- Istianingsih, & Utami, W. (2009). Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris Pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di Indonesia).
- Istianingsih, & Wijanto, S. H. (2007). Analisa Keberhasilan Software Akuntansi Ditinjau Dari Persepsi Pemakai (Studi Implementasi Model Keberhasilan Sistem Informasi). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 5(1).
- Jaya, I. G., & Sumertajaya, I. M. (2008). Pemodelan Persamaan Struktural Dengan Partial Least Square. *Semnas Matematika dan Pendidikan Matematika*.
- Jogiyanto. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Komara, A. (2005). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Sistem Informasi*, 6(2), 143-160.
- Mahatmyo, A. (2014). *Sistem Informasi Akuntansi Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mason, R. O. (1978). Measuring Information Output: A Communication Systems Approach. *Information & Management*, 219-234.
- Mattjik, A. A., & Sumertajaya, I. M. (2011). *Sidik Peubah Ganda Dengan Menggunakan SAS*. Bogor: IPB PRESS.
- Mcgill, T., Hobbs, V., & Klobas, J. (2003). User-Developed Applications and Information System Success: A Test of Delone and Mclean's Model. *Information Resources Management Journal (IRMJ)*, 16(1), 24-45.
- Mujilan, A. (2012). *Sistem Informasi Akuntansi Teori dan Wawasan di Dunia Elektronik*. Madiun: Widya Mandala (WIMA) Pers.
- Mulyono, I. (2009). Uji Empiris Model Kesuksesan Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Keuangan Daerah. *SNA XII Palembang*.
- Pamugar, H., Winarno, W. W., & Najib, W. (2014). Model Evaluasi Kesuksesan dan Penerimaan Sistem Informasi E-Learning pada Lembaga Diklat Pemerintah. *Scientific Journal of Informatics*, 1(1).
- Rimawati, Y., & Wijanto, S. H. (2012). Keberhasilan Implementasi Elektronik Government Berdasarkan Persepsi Pengguna. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 3(2).

- Sapeni, A., Hambali, I. R., & Rasuli, R. (2015). Pengaruh Sistem Akuntansi Instansi (SAI) Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Pemerintah Kabupaten Bone Bolango.
- Saputro, P. H., Budiyanto, A. D., & Santoso, A. J. (2015). Model Delone and Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2(1), 1-8.
- Sarossa, S. (2010). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Grasindo.
- Seddon, P. B. (1997). A Respecification and Extension of the Delone and Mclean Model of IS Success. *Information Systems Research*.
- Sekaran, U. (2009). *Research Methods for Business: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). The Methemathical Theory of Information.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RD*. Bandung: Alfabeta.
- Teo, T., & Lee, C. B. (2010). Examining the Efficacy of the Theory of Planned Behavior (TPB) to Understand Pre-Service Teachers' Intention to Use Technology.
- Tjakrawala, F. K., & Aldo, C. (2010). Adaptasi Model Delone & Mclean Yang Dimodifikasi Guna Menguji Keberhasilan Implementasi Software Akuntansi Bagi Individu Pengguna: Studi Empiris Pada Perusahaan Dalam Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar di BEI. *SNA XIII Purwokerto*.
- Urbach, N., & Benjamin, M. (2011). The Updated Delone and Mclean Model of Information Systems Success. *Information Systems Theory*, 1-18.
- Verdegem, P., & Verleye, G. (2009). User Centered E-Government in Practice: A Comprehensive Model for Measuring User Satisfaction. *Government Information Quarterly* 26(3), 487-497.