SIKAP, Vol 2 (No. 2), 2018, Hal 136-146
p-ISSN: 2541-1691 e-ISSN: 2599-1876

SISTEM INFORMASI, KEUANGAN, AUDITING DAN PERPAJAKAN
http://jurnal.usbypkp.ac.id/index.php/sikap

PERCEIVED USEFULNESS SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN KEPUASAN PENGGUNA

PERCEIVED USEFULNESS ON RELATIONSHIP INFORMATION SYSTEM QUALITY AND USER'S SATISFACTION

Syarief Hidayat
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana
syarief.hidayat99@gmail.com

Abstract

Implementation of accounting information system may be new system development or buy an accounting program. Both have advantage and disadvantage. So, arise study about the success of information system led by Delone and McLean (1992). The previous study have not found whether perceived usefulness *as an intervening variable. So, the objective of this study is to examine* perceived usefulness *as an intervening variable in relationship between information systems quality and end-user satisfaction that never studied before. Samples were taken from the user of MYOB Accounting Software with position at least supervisor and have been using MYOB at least 1 year as many as 46 samples. For data analysis I used path analysis with Sobel's script test on SPSS 21 with bootstrapping 1000 times. The results of this study succeed show that* perceived usefulness *mediate the relationship between information systems quality on end-user satisfaction of accounting software.*

Key Words: Information Systems Quality, Perceived Usefulness, End-User Satisfaction, Information Systems Success Model.

Abstrak

Penerapan sistem informasi akuntansi bisa dengan membangun sistem dari awal atau dengan membeli program akuntansi yang sudah jadi. Keduanya mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing. Dari sinilah timbul penelitian tentang keberhasilan sistem informasi yang dipelopori oleh Delone dan McLean (1992). Pengkajian penelitian-penelitian sebelumnya tidak ditemukan apakah perceived usefulness *merupakan variabel intervening atau bukan. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh* perceived usefulness *sebagai variabel intervening pada hubungan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna akhir perangkat lunak akuntansi yang belum pernah diteliti sebelumnya. Sampel penelitian diambil dari pengguna MYOB Accounting Software dengan jabatan minimal supervisor dan telah menggunakan MYOB minimal 1 tahun sebanyak 46 sampel. Untuk analisis data digunakan analisa jalur dengan dengan bantuan script uji sobel SPSS 21 dengan bootstrapping 1000 kali. Hasil penelitian berhasil menunjukkan bahwa* perceived usefulness *memediasi hubungan antara kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna akhir perangkat lunak akuntansi.*

Kata kunci: Kualitas Sistem Informasi, *Perceived Usefulness*, Kepuasan Pengguna Akhir, Model Keberhasilan Sistem Informasi.

PENDAHULUAN

Dunia industri dewasa ini harus mampu menemukan cara memanfaatkan sumber daya dan meningkatkan proses bisnis agar mampu bersaing dalam persaingan yang semakin ketat. Dalam hal ini, informasi memegang peranan penting agar pihak manajemen dapat mengambil keputusan secara cepat dan tepat. Informasi sekarang ini merupakan bagian dari sumber daya seperti halnya manusia, mesin, dan material (Hall, 2011:4). Hal ini mendorong suatu perusahaan untuk menggunakan teknologi informasi. Seperti dikatakan Walther dan J. Skousen (2010:10) teknologi informasi telah mengubah praktik akuntansi selama 30 tahun belakangan ini.

Menurut Hall (2011:7) sistem informasi dapat dibagi menjadi sistem informasi akuntansi (SIA) dan sistem informasi manajemen (SIM). Lebih jauh Hall (2011:14) mengatakan, penerapan sistem informasi biasanya melalui dua cara. Pertama, mengembangkan sistem informasi sesuai kebutuhan organisasi dengan aktivitas pengembangan sistem *in-house*. Kedua, membeli program dari vendor.

Penerapan sistem informasi akuntansi di suatu perusahaan idealnya memang merancang sistem informasi yang sesuai dengan kondisi perusahaan (*tailor made*) baik secara *in-house* maupun *outsourcing* tetapi kendalanya pada biaya pembuatan yang tinggi dan waktunya yang lama. Apabila membeli program akuntansi yang sudah jadi belum tentu sesuai dengan proses bisnis suatu perusahaan. Di sinilah biasanya masalah terjadi. Perusahaan mau tidak mau harus menyesuaikan diri dengan proses yang ada dalam program akuntansi tersebut. Mulai dari mempelajari bagaimana cara menggunakan aplikasi tersebut, menyesuaikan bentuk formulir, kode akun, sampai pada laporan yang dihasilkan. Adakalanya hal ini menimbulkan frustasi karena tidak semua kebutuhan pengguna dapat disediakan oleh aplikasi tersebut.

Fenomena penggunaan program akuntansi di Indonesia sudah meluas. Hal ini bisa dilihat dari produk program akuntansi buatan Indonesia seperti Accurate dan Zahir Accounting selain produk dari manca negara seperti MYOB *Accounting Software*, Dac Easy Accounting, Microsoft Accounting Express dan lain-lain. Kebutuhan akan aplikasi akuntansi ini seperti dikutip dari situs majalah SWA berikut ini:

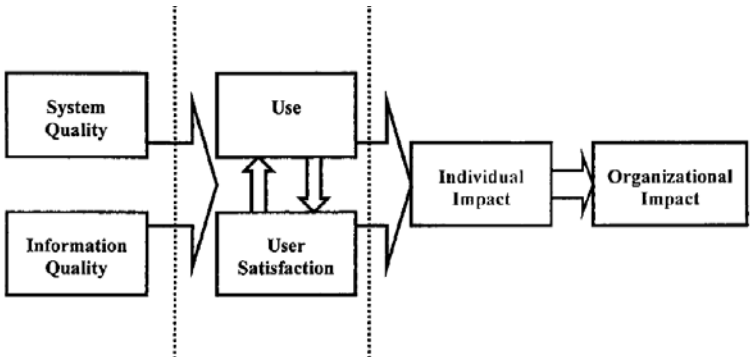
"Pendapat senada dilontarkan Djuliana, Direktur Utama PT Metro Interior, perusahaan distributor wall paper, karpet dan *laminted floor* asal Medan. Menurutnya, peran peranti lunak akuntansi sangat penting karena untuk mengetahui aliran keuangan perusahaan dengan jelas. Sebagai pemimpin perusahaan, ia memerlukan laporan yang fungsinya untuk kontrol. 'Dengan software akuntansi, saya bisa melihat data mana yang dibutuhkan dan ingin dilihat, sehingga bisa langsung membuat keputusan.'"

Pasar peranti lunak akuntansi sejatinya sangat besar. Maklum, akuntansi merupakan salah satu kebutuhan dasar perusahaan. Dan saat ini, sudah bukan zamannya mengelola data keuangan secara manual. Tak mengherankan, kini terdapat begitu banyak pilihan jenis peranti lunak: ada yang buatan *software house* luar negeri, seperti DacEasy Accounting (DAC), MYOB, Peachtree, Oracle, Quickbook dan Valauplus; ada pula yang buatan lokal seperti Dbs Solution, Accurate, Zahir Accounting, ACCS dan MAS Accounting.

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan sentral penelitian sistem informasi selama 3 dekade belakangan ini. Dalam dunia industri, kepuasan pengguna mewakili efektivitas sistem informasi (Melone, 1990). Dimensi ini mempengaruhi tingkat penggunaan dan respon pengguna (DeLone dan McLean dalam Daoud dan Triki, 2013). Inilah yang dikenal sebagai model DeLone dan McLean untuk mengukur keberhasilan sistem informasi. Model ini sering dipakai oleh para peneliti baik penelitian teoritis maupun empiris (Daoud dan Triki, 2013). Dalam model Delone dan McLean (DM)

digunakan 6 dimensi utama atau kategori yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan informasi, kepuasan pengguna, pengaruh individu dan pengaruh organisasi. Pada model ini, penggunaan informasi dan kepuasan pengguna mempunyai hubungan timbal balik (lihat gambar 1.1).

Gambar 1.1 Model Keberhasilan Sistem Informasi DM



Sumber: Delone dan McLean (1992)

Seddon dan Kiew (tanpa tahun) mengubah sedikit model DM di mana *use* menjadi *usefulness*, hubungan timbal balik antara *use* dengan *user satisfaction* diubah menjadi satu arah yaitu dari *use* ke *user satisfaction*. Model tersebut diteliti kembali oleh Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008) dengan melibatkan 4 variabel yaitu: kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *perceived usefulness* dan kepuasan pengguna akhir. Penelitian-penelitian tersebut belum menguji apakah *perceived usefulness* sebagai variabel intervening atau bukan. Maka penelitian ini bermaksud menguji apakah *perceived usefulness* sebagai variabel internvening yang memediasi hubungan kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna. Sistem informasi akuntansi yang digunakan adalah MYOB yang penggunaannya cukup luas di Indonesia.

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Keberhasilan sistem informasi tidak bisa hanya diukur melalui sisi efesiensi, namun harus diukur juga dari sisi efektivitas pencapaian strategi dan nilai tambah perusahaan (O'Brien dan Marakas, 2011). Atas dasar itulah para peneliti mencoba merumuskan pengukuran keberhasilan sistem informasi (SI) selama lebih dari 3 dekade belakangan ini seperti yang dilakukan oleh Martin dan Myers (Sedera & Tan, 2005). Ruang lingkup dan pendekatan para peneliti berbeda-beda. Ada yang meneliti di bidang kualitas sistem saja ada pula yang mengkaji kepuasan pengguna.

Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna Akhir

Kualitas sistem didefinisikan oleh Delone dan McLean (1992) sebagai karakteristik yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem juga didefinisikan Davis (1989) sebagai *perceived ease of use* yaitu seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah dipahami dan digunakan.

Rai *et al* (2002) mengatakan bahwa pengertian kualitas sistem bisa berarti *ease of use*. Berdasarkan pendapat Davis (1989) dan Rai *et al* (2002) tersebut, kualitas sistem berhubungan dengan sikap atau pandangan pengguna akhir suatu sistem informasi. Jika suatu SI menurut pengguna relatif mudah digunakan maka dapat dikatakan dari sudut pandang pengguna SI tersebut mempunyai kualitas yang baik. Sebaliknya, jika menurut pengguna suatu SI relatif tidak mudah dipahami dan digunakan, maka kualitas SI tersebut

tidak baik. Hal ini sejalan dengan pemikiran Guimaraes *et al* dalam Istianingsih dan Wijanto (2008) bahwa kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik.

Melone (1990) menyatakan, kepuasan pengguna seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi. Hal ini dapat berarti bahwa untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi dapat dilakukan dengan mengukur kepuasan pengguna. Jika dikaitkan dengan pemikiran Guimaraes *et al* dalam Istianingsih dan Wijanto (2008) di atas, maka penilaian kualitas sistem dapat digunakan dengan sudut pandang pengguna. Jika menurut pengguna kualitas suatu sistem baik maka pengguna akan merasa puas menggunakan sistem informasi tersebut. Hal ini sejalan dengan pemikiran Seddon dan Kiew (tanpa tahun) jika suatu sistem tidak berjalan maka pengguna dapat menjadi tidak puas. Jadi, ukuran kepuasan pemakai pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki (Guimaraes, Igbaria, dan Lu dalam Istianingsih dan Wijanto, 2008).

H1: Kualitas Sistem Informasi Berpengaruh terhadap Kepuasan PenggunaAkhir

Kualitas Sistem Informasi dan *Perceived Usefulness*

Davis (1989) mengartikan *perceived usefulness* sebagai tingkat di mana seseorang percaya dengan menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Kualitas sistem didefinisikan oleh Davis (1989) sebagai *perceived ease of use* yaitu tingkat di mana seseorang percaya dengan menggunakan SI tertentu akan berkurang usahanya. Lebih jauh Davis (1989) mengatakan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh langsung terhadap *perceived usefulness.*

H2: Kualitas Sistem Informasi Berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness.*

***Perceived Usefulness* dan Kepuasan Pengguna Akhir**

Suatu SI dikatakan ber-*perceived usefulness* jika sistem informasi tersebut dapat meningkatkan kinerja pekerjaan penggunanya atau dengan kata lain sistem tersebut bermanfaat bagi pekerjaan si pengguna. Livari dalam Istianingsih dan Wijanto (2008) mengatakan jika pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi manfaat yang dirasakan oleh pemakai atas suatu sistem yang digunakan maka akan meningkatkan kepuasannya. Semakin tinggi *perceived usefulness* akan meningkatkan kepuasan pengguna dan sebaliknya, semakin rendah *perceived usefulness* akan menurunkan kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna merupakan perasaan senang atau tidak senang sebagai hasil seorang pengguna dapatkan dari interaksinya dengan suatu SI (Seddon dan Kiew, tanpa tahun). Interaksi dengan SI adalah bagaimana pengguna menggunakan suatu SI dan mengharapkan apa yang manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan SI tersebut. *Perceived usefulness* didefinisikan oleh Davis (1989) seperti telah diungkapkan di atas adalah tingkat kepercayaan pengguna dengan menggunakan suatu SI kinerjanya akan meningkat. Hal ini dapat diartikan si pengguna tentu mengharapkan manfaat bagi dirinya dari suatu SI. Semakin bermanfaat suatu SI maka akan meningkatkan kepuasan si pengguna (Livari dalam Istianingsih dan Wijanto 2008).

H3: *Perceived Usefulness* Berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Perceived Usefulness sebagai Variabel Intervening pada Hubungan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Seperti telah diuraikan di atas, kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Di sisi lain kualitas sistem informasi juga berpengaruh terhadap *perceived usefulness* dan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian kualitas sistem informasi juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna melalui *perceived usefulness.* Jadi terdapat pengaruh langsung kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dan pengaruh tidak langsung kualitas sistem terhadap pengguna melalui *perceived usefulness.*

Jika suatu SI berkualitas baik seperti mudah digunakan maka akan meningkatkan kepuasan penggunanya. Suatu SI yang berkualitas baik juga akan meningkatkan rasa percaya penggunanya bahwa kinerjanya meningkat yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pengguna tersebut. Jadi kepuasan pengguna atas kualitas sistem ditengahi oleh *perceived usefulness.*

Hasil penelitian Seddon dan Kiew (tanpa tahun) menunjukkan pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna secara positif, pengaruh kualitas sistem terhadap *perceived usefulness* secara positif dan pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna secara positif. Penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Wijanto (2008), Rai *et al* (2002), Halonen (2011) dan Hatzithomas *et al* (2007).

H4: *Perceived Usefulness* Merupakan Variabel Intervening pada Hubungan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini akan menguji pengaruh langsung kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna akhir perangkat lunak dan pengaruh tidak langsung kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna perangkat lunak melalui *perceived usefulness* serta pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna perangkat lunak. Dengan demikian metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode eksplanatori. Menurut Soehartono (2000:33), metode eksplanatori adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang menyatakan hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih dengan bias yang kecil dan meningkatkan kepercayaan.

Penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada pengguna MYOB mengenai kualitas sistem informasi, *perceived usefulness* dan kepuasan pengguna akhir MYOB, sehingga sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengiriman kuesioner dilakukan melalui email atau mendatangi langsung ke pengguna MYOB. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna MYOB yang bekerja pada perusahaan pada level *supervisor* di kota Bandung sebanyak 74 perusahaan, berdasarkan data dari PT. Net 21 Plus selaku distributor tunggal MYOB di Indonesia.

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengertian *purposive sampling* menurut Sugiyono (2012:122) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan penggunaan *purposive sampling* karena sulit mendapatkan data mengenai pengguna MYOB sesungguhnya karena tidak didapatkan data jabatan pengguna MYOB dengan level supervisor ke atas. Pertimbangan yang digunakan dalam penelitian ini untuk responden yang akan dijadikan sebagai sampel adalah pengguna MYOB yang telah menggunakan MYOB minimal 1 tahun dengan tingkat pendidikan minimal D-3 dengan jabatan minimal *supervisor*. Para responden ini akan diberikan angket mengenai kualitas

sistem informasi, *perceived usefulness* dan kepuasan pengguna MYOB atas penggunaan MYOB. Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 sampel. Alasan pengambilan sampel sebanyak 50, karena menurut Roscoe dalam Sekaran & Bougie (2010:296) *rules of thumb* dalam menentukan jumlah sampel adalah lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 mencukupi untuk kebanyakan penelitan.

Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan bantuan *software* IBM SPSS 21 dengan *script* Sobel dan Bootstraping. Langkah-langkah menganalisa data dalam dalam penelitian ini adalah terdiri dari dua bagian yaitu analisis pendahuluan dan analisis lanjutan.

Langkah-langkah analisis pendahuluan sebagai berikut:

1) Mengumpulkan data dari angket yang dikembalikan dengan membuat tabulasi berdasarkan variabel penelitian dan skornya.
2) Verifikasi data dengan kriteria yaitu responden harus menjabat minimal supervisor, minimal pendidikan D-3 dan telah menggunakan MYOB minimal 1 tahun.
3) Meningkatkan data ordinal menjadi interval dengan *method of successive interval* (MSI).

Langkah-langkah dalam analisis lanjutan sebagai berikut.

1. Penetapan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (Ha).
2. Pemilihan tes statistik dan perhitungannya.
3. Penetapan tingkat signifikansi.
4. Melakukan uji asumsi klasik
5. Melakukan pengujian *Goodness of Fit*.
6. Pengujian hipotesis.
7. Penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian validitas dengan bantuan SPSS 21 menunjukkan semua item kuesioner menunjukkan hasil di atas 0,3 yang berarti item-item tersebut valid. Hasil pengujian selengkapnya bisa dilihat di lampiran 1. Sedangkan Uji reliabilitas pada kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa item-item kuesioner untuk variabel X_1, X_2, Y dan Z semuanya reliabel. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

tabel 1
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha cronbach	Keterangan
X_1	0,894	Reliabel
X_2	0,948	Reliabel
Y	0,974	Reliabel
Z	0,969	Reliabel

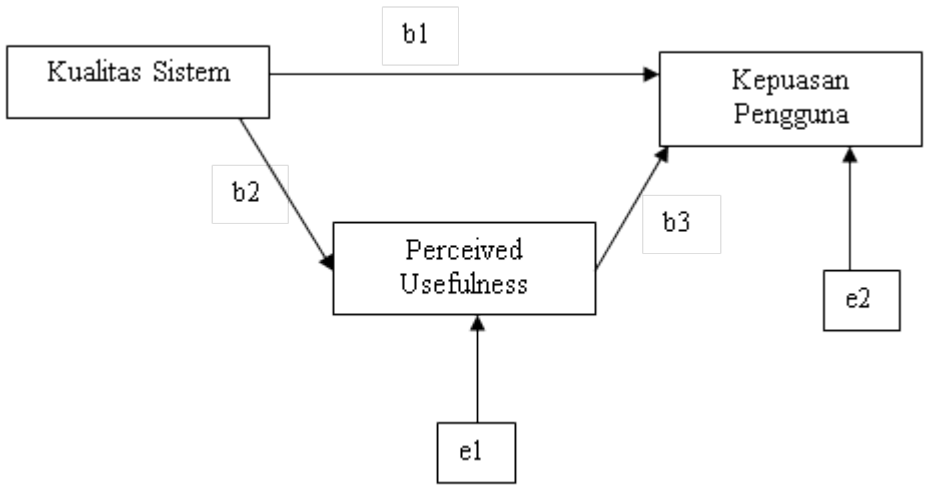
sumber: data penelitian diolah, 2018

Hasil Uji Asumsi Klasik dan *Goodeness of Fit*

Hasil Uji Asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, menunjukkan data terdistribusi secara normal. Hasil Pengujian bisa dilihat pada lampiran. Hasil uji Heteroskedastisitas dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga layak untuk memprediksikan kualitas sistem informasi, *perceived usefulness* maupun kepuasan pengguna. Pengujian multikolonieritas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai toleran dan *variance inflation factor* (VIF). Hasil uji dapat disimpulkan tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas. Begitu juga dengan uji model menunjukkan model penelitian bisa digunakan.

Pengujian Hipotesis

Pada model penelitian dimana terdapat variabel intervening, maka untuk menguji adanya pengaruh variabel intervening tersebut dapat digunakan dengan uji sobel. Menurut Baron & Kenny dalam Preacher & Hayes (2004) suatu variabel dikatakan sebagai variabel intervening adalah *to the extent that it accounts for the relation between the predictor and the criterion*. Pengujian variabel intervening dengan uji sobel menghendaki asumsi sampel yang besar, karena itu untuk menyiasati sampel dalam penelitian ini yang berjumlah 46 maka dalam uji sobel akan dilakukan juga *bootstrapping* sebanyak 1000 kali.



Gambar 1 Model Penelitian

Tabel 2
Direct and Total Effect

	Coeff	s.e.	t	Sig(two)
b(YX)	1.1401	0.1410	8.0871	.0000
b(MX)	0.6248	0.0725	8.6185	.0000
b(YM.X)	1.651	0.1567	10.5383	.0000
b(YX.M)	0.1085	0.1235	0.8782	0.3847

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa b(YX) yang merupakan pengaruh langsung dari X terhadap Y hasil uji sobel menunjukkan nilai koefesien sebesar 1,1401 dan signifikan pada .0000 yang berarti kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Wijanto (2008), Seddon dan Kiew (tanpa tahun) Rai *et al* (2002), dan Hatzithomas *et al* (2007) bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas sistem terhadap terhadap kepuasan pengguna akhir.

Baris berikutnya b(MX) yang menunjukkan pengaruh dari variabel independen yaitu kualitas sistem (X) terhadap variabel intervening yaitu *perceived usefulness* dengan nilai pengaruh sebesar 8.6185 secara positif dan siginifikan pada 0.0000. Davis (1989) mengatakan bahwa *perceived ease of use* (kualitas sistem) berpengaruh langsung terhadap *perceived usefulness.* Penelitian ini menjadi bukti empiris atas pernyataan Davis tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Seddon dan Kiew (tanpa tahun) yang menunjukkan jalur dari kualitas sistem terhadap *perceived usefulness* berpengaruh secara positif. Penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Wijanto (2008), Rai *et al* (2002), dan Hatzithomas *et al* (2007).

Baris berikutnya yaitu b(YM.X) menunjukkan pengaruh variabel intervening *perceived usefulness* terhadap variabel dependen kepuasan pengguna akhir dengan mengontrol variabel independen kualitas sistem dengan nilai pengaruh sebesar 10,5383 secara positif dan signifikan pada 0.0000. Baris terakhir, b(YX.M) menunjukkan pengaruh langsung (*direct effect)* dari variabel independen kualitas sistem terhadap variabel dependen kepuasan pengguna dengan mengontrol variabel intervening *perceived usefulness* dengan besar pengaruh 0.8782 secara positif dengan nilai signifikansi 0.3847. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh dari kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna menjadi tidak signifikan setelah melibatkan *perceived usefulness*. Dengan demikian dapat dikatakan terjadi pengaruh mediasi atau intervening seperti dikemukakan Baron dan Kenny dalam Preacher dan Hayes (2004) bahwa *perfect mediation has occurred if c' becomes nonsignificant after controlling for M.*

Tabel 3
Hasil Bootstraping Pengaruh Tidak Langsung

	Data	Mean	s.e	LL 95 CI	UL 95 CI	LL 99 CI	UL 99 CI
Effect	1.0316	1.0329	0.1452	0.7519	1.3182	0.6485	1.4673

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2018

Hasil *bootstrapping* juga dengan interval kepercayaan 95% menunjukkan nilai 0,7519 dan 1,3182. Menurut Preacher dan Hayes (2004) karena nilai 0 tidak ada dalam interval kepercayaan 95%, maka dapat dikatakan terjadi pengaruh mediasi. Langkah selanjutnya adalah melakukan uji t untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh mediasi *perceived*

usefulness terhadap pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna akhir. Nilai t diambil dari data *bootstraping* dibagi dengan standar *error*-nya.

$$t = \frac{1{,}0316}{0{,}1452} = 7{,}1047$$

Tabel 4
Hasil Pengujian Pengaruh Mediasi PU terhadap Hubungan KS terhadap KPA

t hitung	t kritis	H_0	H_a
7,1047	2,021	Ditolak	Diterima

Sumber: Pengolahan data, 2018

Tabel 4 menunjukkan variabel intervening *perceived usefulness* berpengaruh terhadap hubungan kualitas sistem dan kepuasan pengguna akhir secara signifikan dengan t_{hitung} (7,1047) > t_{kritis} (2,021). Karena nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{kritis} maka hipotesis diterima.

SIMPULAN

Simpulan

Terdapat empat hipotesis yang dibangun dalam penelitian ini yang merupakan hubungan yang ada dalam model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean (1992) kemudian dikembangkan dengan model Seddon dan Kew (tanpa tahun) dan terakhir dengan model Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008). Setelah melakukan pengujian terhadap hipotesis-hipotesis yang diajukan pada penelitian ini, maka dihasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut: (1) Kualitas Sistem Informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna. (2) Kualitas Sistem Informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* (3) *Perceived usefulness* terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction.* (4) Berhasil membuktikan bahwa *Perceived usefulness* merupakan variabel intervening yang memengaruhi hubungan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna yang belum pernah diteliti sebelumnya.

Saran

Karena keterbatasan dalam penelitian ini yaitu sampel yang digunakan cukup kecil yakni sebanyak 46, maka penelitian yang akan datang diharapkan dapat menambah jumlah sampel dan perangkat lunak yang diteliti sehingga bisa lebih digeneralisasi. Selain itu penelitian yang akan datang diharapkan dapat memilah jenis industri seperti perdagangan, jasa atau industri agar bisa lebih mengetahui apakah suatu sistem informasi kurang cocok diterapkan pada jenis industri tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

Daoud, Hazar & Mohamed Triki. 2013. Accounting Information System in an ERP Environment and Tunisian Firm Performance. The International Journal of Digital Accounting Research vol, 13 pp 1-35.

Davis, Fred D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance in lnformation Technology. MIS Quarterly September.

Delone, William H dan Ephraim R. McLean. 1992. Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. The Institute of Management Science: Information System Research 3:1

_____. 2003. The Delone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. Journal of Management Information System, Spring vol 19 no 4 pp 9-30.

Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20, edisi 6. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hall, James A. 2011. Accounting Information System 7th edition., Mason, Ohio, USA: Cencage Learning

Halonen, Raija. 2011. Reflecting with The Delone and McLean Model. Helsinki: International Workshop on Practice Research, June 08.

Hatzithomas, Leonidas., Ioannis Stamelos., Thomas Fotiadis., John Mylonakis. 2007. Quality and Effectiveness of Enterprise Resource Planning-Customer Relationship Management Systems: Implication for Information System Marketing Strategies. The Journal of Business Research-3rd Quarter. vol 23 number 3.

Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto. 2008. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, *Perceived Usefulness* dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir *Software* Akuntansi. Simposium Nasional Akuntansi 11 Pontianak.

McGill, Tanya J., Jane E Klobas., Valerie J Hobbs. 2003. User-Developed Application and Information System Success: A Test of DeLone and McLean's Model. Hersey, PA, USA: Idea Group Publishing

_____. 2004. Perception, User Satisfaction and Success: Testing the Delone and McLean Model in the User Developed Application Domain. Kumpulan jurnal dalam Advanced Topics in Information Resources Management vol 3. Hershey, PA, USA: Idea Group Publising.

Melone, Nancy Paule. 1990. A Theoritical Assesment of The User Satisfaction Construct on Information System Research. Management Science: January Vol 36 no1.

O'Brien, James A & George Marakas. 2011. Management Information System 10th Edition. New York: McGraw-Hill Irwin.

Preacher, Kristopher J & Andrew F. Hayes. 2004. SPSS and SAS Procedures for Estimating Indirect Effect in simple Mediation Model. Behavior Research Method, Instrument and Computer 36 (4) 717-731.

Rai, Arun., Sandra Lang., Robert Walker. 2002. Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis. Information System Research Vol 13 no. 1, March.

Seddon, Peter B dan Min Yen Kiew. Tanpa tahun. A Partial Test and Development of Delone and McLean of IS Success. AJIZ vol 4 no. 1

Seddon, Peter B et al. 1999. Dimension of Information System Success. Communication of The Association for Information System: November vol 2 article 20.

Sedera, Darshana & Felix Ter Chian Tan. 2005. Users Satisfaction An Overarching Measure of Enterprise System Success. Bangkok: Pasific Asia Conference Information System.

Sekaran, Uma & Roger Bougie. 2010. Research Method for Business: A Skill Building Approach, 5th Edition. West Sussex, UK: John Wiley and Son, Ltd. Publication.

Sekaran, Uma. 2014. Research Method for Business, 4th Edition. Terjemahan: Kwan Men Yon. Jakarta: Salemba Empat.

Soehartono, Irawan. 2000. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.

Walther, Larry M & Christoper J. Skousen. 2010. Basic of Accounting & Information Processing: The Accounting Cycles, 1st edition. London: Bookboon.com Ltd

www.swa.co.id . 27 Juli 2009. Geliat Bisnis Software Akuntansi Lokal. diakses 19/02/18 pukul 20:29