

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PENGGUNA SOFTWARE AKUNTANSI DAN
DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA INDIVIDU
(STUDI PADA PT PETROKIMIA KAYAKU PEMAKAI SOFTWARE AKUNTANSI SEVENTHOSOFT)**

Ahmad Fahrul Rozi

Yuki Firmanto, MSA., Ak

Jurusan Akuntansi, FEB, Universitas Brawijaya

ABSTRACT

This study aims to examine the factors that affect user satisfaction on the individual performance of users of accounting software program packages, especially Sefensofth Accounting application by adapting the success model of information systems developed by DeLone and McLean (1992) and Myers (1997). This research was conducted at PT Petrokimia Kayaku, Gresik. Sampling technique in this research is purposive sampling. The type of data in this study is the primary data obtained through questionnaires. The analysis tool used by researchers is SmartPLS 2.0 and the number of respondents as many as 40 employees who use Sevensofth Accounting in its operational activities. The results of data analysis indicate that the quality of service, quality of information systems and quality of information have a positive relationship to user satisfaction Sevensofth Accounting software. This research also proves that user satisfaction of Sevensofth Accounting has a positive effect on individual performance at PT Petrokimia Kayaku, Gresik.

Keywords: Service quality, information quality, system quality, satisfaction of Sevensofth Accounting user, and individual performance

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis yang semakin cepat menuntut setiap organisasi untuk dapat secara sadar dan proaktif melakukan perubahan-perubahan yang bisa merespon perkembangan tersebut (Koeswoyo 2006). Masih menurut Koeswoyo (2006) perkembangan tersebut menjadikan informasi menjadi sumber daya organisasi yang paling dibutuhkan saat ini, dan hal ini mendorong organisasi untuk dapat secara optimal memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.

Adanya kemajuan teknologi informasi tentu memberikan dampak yang cukup besar bagi pertumbuhan organisasi, karena teknologi informasi dapat memudahkan pekerjaan manusia. Hal tersebut di dukung oleh pendapat Haag dan Keen (1996) yang dikutip Kadir (2007:2) yang menjelaskan bahwa teknologi informasi merupakan seperangkat alat yang membantu pekerjaan manusia dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.

Dewasa ini, para manajemen perusahaan telah berupaya untuk memanfaatkan sistem informasi terintegrasi berbasis komputer guna memudahkan pekerjaan dan meningkatkan kinerjanya (Hapsari 2017). Seiring dengan kemajuan dalam bidang teknologi komputer dan informasi sekarang ini, sistem informasi akuntansi telah berkembang sangat pesat menjadi sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer.

Kemajuan dalam bidang teknologi komputer dan informasi juga banyak dirasakan oleh pelaku bisnis di Indonesia. Termasuk perusahaan-perusahaan berskala besar yang dijalankan dalam bentuk perusahaan grup. Hubungan-hubungan yang ada di antara perusahaan anggota grup dapat diartikan adanya keterikatan yang erat baik satu sama lain (Yuliani 2013) seperti dalam kebijakan menjalankan perubahan manajemen sistem informasi perusahaan ke arah yang lebih maju dan lebih baik.

PT Petrokimia Kayaku sebagai salah satu perusahaan group di Indonesia telah menerapkan sistem informasi berbasis teknologi yaitu menggunakan *software seventhsoft accounting*. (Agustina 2015) menjelaskan *software Seventhsoft Accounting* merupakan *software* yang terintegrasi mulai dari manajemen *inventory*, pembelian, penjualan, sampai dengan *General Ledger*. Aplikasi *Seventhsoft Accounting* telah diterapkan oleh PT Petrokimia Kayaku sejak tahun 2008 .

Adanya penerapan paket sistem informasi yang terkomputerisasi dan terintegrasi berupa program *Seventhsoft Accounting*, memungkinkan pengguna informasi di seluruh kantor PT Petrokimia Kayaku untuk melihat berbagai aspek informasi yang dibutuhkan setiap saat dengan lebih cepat dan akurat. Namun sistem informasi yang dirancang sedemikian rupa tersebut juga tidak terlepas dari dampak kemajuan teknologi yang masih dalam tahap penyempurnaan.

Semua sistem informasi akan mempunyai masalah, tanpa memperdulikan seberapa baiknya sistem tersebut didesain. Beberapa hal yang menyebabkan sistem informasi mempunyai masalah, antara lain mengenai ketepatan waktu (*timeliness*), yaitu bagaimana sistem informasi menghasilkan informasi yang dibutuhkan dengan cepat, akurat dan terorganisir. Salah satu gejala yang menunjukkan masalah ketepatan waktu contohnya adalah keluhan tentang lambatnya sistem yang membuat laporan mengalami kenaikan.

Program aplikasi *seventhsoft accounting* di PT Petrokimia Kayaku telah berjalan cukup lama dalam pengimplementasiannya banyak manfaat strategis yang diberikan kepada pengguna aplikasi ini namun masih ada beberapa kendala dalam penggunaannya seperti jaringan yang lambat yang membuat laporan atau keluhan terhadap sistem ini mengalami peningkatan.

Gejala ini bila diteliti lebih lanjut merupakan dampak dari kenyataan bahwa pengelolaan sistem informasi yang diterapkan kurang baik yang nantinya memberikan efek negatif bagi perusahaan, khususnya dalam hal pelayanan informasi kepada konsumen maupun *partner* kerja. Selain itu berakibat melambatnya layanan pemrosesan data atau laporan yang berimbas pada proses pengambilan keputusan oleh manajemen.

Investasi terkait dengan teknologi informasi seperti penerapan paket program sistem informasi yang telah diterapkan di PT Petrokimia Kayaku sangatlah mahal sehingga perlu dipertimbangkan apakah investasi ini benar-benar dapat memberikan lebih banyak manfaat terhadap proses bisnis perusahaan dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan (Istianingsih dan Utami 2009 yang dikutip Aviva 2015). Namun menurut Purnamasari (2015) sistem yang mahal belum tentu merupakan sistem berkualifikasi sesuai dengan harapan penggunaanya. Masih menurut Purnamasari (2015) hal ini tentu saja menimbulkan pertanyaan menarik, bagaimanakah sistem informasi tersebut dapat berjalan sukses dan efektif dalam menjalankan proses bisnis di perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir paket program sistem informasi *Seventhsoft Accounting* di PT Petrokimia Kayaku . Selanjutnya penelitian ini juga akan menguji dampak dari kepuasan pengguna akhir paket program akuntansi terhadap kinerja individu penggunaanya. Penelitian ini akan menggunakan modifikasi sebagian taksonomi yang terdapat dalam model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean (1992) dan model Myers (1997). Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk membahas hal ini dalam suatu skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Software Akuntansi dan Dampaknya Terhadap Kinerja Individu (Studi Pada PT Petrokimia Kayaku Pemakai Software Akuntansi *Seventhsoft*).**

2. TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESA

2.1 Model Keberhasilan Sistem Informasi

Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem,(Montazemi, 1988). Sementara itu Myers et.al (1997) menyatakan bahwa pengukuran keberhasilan sistem informasi sangat penting bagi organisasi. Konsep keberhasilan sistem informasi merupakan suatu konsep yang digunakan dalam berbagai riset sebagai kriteria dasar untuk mengevaluasi sistem informasi (Rai et.al 2002). Sementara itu, Doll dan Torkzadeh (1988) menyatakan bahwa kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna akhir ini kemudian menjadi bagian dalam pengembangan model keberhasilan sistem informasi selanjutnya.

DeLone dan McLean (1992) menyampaikan taksonomi mengenai enam faktor yang menjadi dasar pengukuran keberhasilan sistem informasi. Keenam kategori tersebut adalah kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem informasi (*system quqlity*), intensitas penggunaan sistem informasi (*system use*), kepuasan pengguna akhir sistem informasi (*end user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasional (*organizational impact*) dari sistem informasi.

Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan merupakan salah satu variabel penentu keberhasilan sistem informasi menurut DeLone dan McLean (1992) yang didefinisikan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang diterima oleh pengguna sistem informasi. Pada penelitiannya, Pitt, Watson dan Kavan (1995) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah variabel krusial dalam mengevaluasi kesuksesan sistem informasi yang diterapkan oleh suatu entitas secara menyeluruh.

Myers *et al.* (1997) dalam Istianingsih dan Utami (2009) menyarankan perlunya penambahan variabel kualitas layanan dalam mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. Dalam penelitiannya, kualitas layanan seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas 43 informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Jika pengguna sistem informasi merasakan baiknya kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program maka pengguna cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Peneliti memprediksi bahwa jika semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka akan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Hasil penelitian Istianingsih dan Utami (2009) memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya, responden yakin bahwa responden akan merasa puas apabila mereka merasa kualitas layanan yang diberikan oleh tim implementator tersebut baik, cepat, dan tanggap dalam menghadapi keluhan pengguna. Pada penelitian ini, yang dimaksud dengan kualitas layanan adalah suatu layanan yang diberikan oleh pihak tim IT *Seventhsoft Accounting* kepada para pengguna aplikasi di PT Petrokimia Kayaku. Jika pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh tim IT baik, mereka akan cenderung untuk selalu merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan dukungan bukti empiris di atas dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *Seventhsoft Accounting*.

Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem didefinisikan sebagai karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi yang digunakan dan diidentifikasi bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992). Hasil penelitian yang diperoleh McKinney *et al.*, (2002), Rai *et al.*, (2002), McGill *et al.*, (2003), dan Iivari (2005) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan

pemakainya. Dalam penelitiannya, Seddon dan Kiew (1996) juga menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara *System Quality* dan *User Satisfaction*. Menurut Guimaraes, Igbaria, dan Lu (1992) dan Yoon, Guimaraes, dan O'Neal (1995) yang dikutip Istianingsih dan Utami (2009), ukuran kepuasan pemakai pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki. Jika kualitas sistem informasi yang digunakan tersebut baik menurut persepsi pemakainya, mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut.

Hasil penelitian Istianingsih dan Utami (2009) memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya, responden yakin bahwa responden akan merasa puas apabila mereka merasa bahwa kualitas sistem yang dipasang di perusahaan tersebut memiliki kualitas yang baik, mudah digunakan, mudah dipelajari, dan memiliki tingkat keamanan yang tinggi.

Dalam penelitian ini, kualitas sistem yang dimaksud adalah seberapa baik sistem informasi berupa aplikasi *Seventhsoft Accounting* yang ada di kantor direksi PT Petrokimia Kayaku. Oleh karena itu, semakin tinggi kualitas paket aplikasi (*software*) yang digunakan, akan meningkatkan kepuasan pemakai menurut mereka. Berdasarkan dukungan bukti empiris di atas dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H₂ :Kualitas sistem akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *Seventhsoft Accounting* .

Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

DeLone dan McLean (1992) menjelaskan bahwa kualitas informasi merupakan salah satu variabel yang menunjang keberhasilan sistem informasi pada suatu organisasi. Seddon dan Kiew (1996) telah melakukan pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi ini terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas informasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi.

Hasil penelitian Istiningsih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna di Indonesia. Artinya, responden yakin bahwa responden akan merasa puas apabila mereka merasa bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem memiliki kualitas yang baik, akurat, dan tersedia ketika informasi tersebut dibutuhkan oleh para pengguna.

Dalam penelitian ini, yang dimaksud sebagai kualitas informasi merupakan seberapa baik kualitas dari *output* yang dihasilkan oleh aplikasi *Seventhsoft Accounting* di PT Petrokimia Kayaku. Jika kualitas informasi berupa *output* tersebut baik, pengguna cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem informasi yang diterapkan pada organisasinya. Berdasarkan dukungan bukti empiris di atas dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Kualitas informasi akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

***Seventhsoft Accounting* .**

Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Individu

Kepuasan pengguna merupakan sifat afektif terhadap aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang menggunakannya secara langsung (Doll dan Torkzadeh, 1988). Dalam penelitiannya, Livari (2005) menyatakan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan prediktor yang signifikan bagi persepsi dampak individual. Semakin tinggi kepuasan pengguna maka *individual impact* atau kinerja individu akan semakin tinggi. Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa dampak dari penggunaan sistem informasi yang berupa meningkatnya kinerja individu, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai. Hal serupa juga diungkapkan oleh Almutairi (2001), bahwa ketika persepsi kepuasan pengguna dinilai baik oleh pengguna, hal ini membuat pengguna semakin produktif ketika kebutuhan informasi yang berkaitan dengan pekerjaan mereka tersedia tepat waktu saat dibutuhkan.

Rai *et al.*, (2002) dalam Istianingsih dan Utami (2009) meneliti hubungan antara peningkatan kinerja pengguna akhir sistem informasi dan kepuasan pengguna dan hasil penelitiannya menunjukkan manfaat atau dampak penggunaan sistem informasi ini berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

Hasil penelitian Istianingsih dan Utami (2009) memberikan bukti empiris bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu. Artinya, responden yakin bahwa responden akan merasa kinerjanya meningkat apabila mereka merasa puas terhadap sistem informasi yang dihasilkan berdasarkan aspek kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi.

Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui sejauh mana dampak kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerjanya. Jika seseorang merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan, mereka cenderung untuk merasa nyaman dan aman selama bekerja dengan menggunakan sistem tersebut sehingga mereka akan merasa terbantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Berdasarkan dukungan bukti empiris di atas dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H₄ : Kepuasan pengguna *Seventhsoft Accounting* akan berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 METODE DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik survei. Teknik survei yang digunakan oleh peneliti adalah melalui kuesioner. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan dijawab oleh responden, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas sehingga kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang efisien ketika peneliti melakukan studi deskriptif atau *explanatory* secara alamiah (Sekaran, 2006:147). Dalam penelitian ini, kuesioner dibagikan

secara langsung kepada responden, yakni kepada seluruh karyawan pengguna aktif aplikasi *Sevensoft Accounting* di PT Petrokimia Kayaku Gresik.

Metode pemilihan sampel penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive sampling* yang didefinisikan sebagai teknik pengambilan sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan pertimbangan (*judgement*) tertentu. Dalam penelitian ini karyawan yang menjadi sampel dipilih berdasarkan *judgement sampling*. Kriteria pemilihan sampel responden adalah staf atau karyawan pada PT Petrokimia Kayaku. Dan staf atau karyawan yang menggunakan aplikasi *Sevensoft Accounting* selama setidaknya 6 bulan terakhir. Besarnya sampel ditentukan berdasarkan jumlah responden yang mengembalikan daftar pertanyaan.

3.2 MODEL PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modelling* berbasis *variance* dengan metode *Partial Least Square* (PLS). Hartono dan Abdillah (2014:11) mengungkapkan bahwa analisis *Partial Least Square* (PLS) adalah teknik statistika multivariate yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda.

Partial Least Square (PLS) dikembangkan sebagai alternatif apabila teori yang digunakan lemah atau indikator yang tersedia tidak memenuhi model pengukuran reflektif (Wiyono, 2011:395). Penelitian ini menggunakan konstruk multidimensional. Menurut Hartono (2015 : 46) konstruk multidimensional adalah konstruk laten dan indikator yang membentuk konstruk laten dimensi.

Alasan peneliti menggunakan *Structural Equation Model* atau SEM dikarenakan teknik ini mampu menguji model penelitian yang kompleks secara simultan. SEM dalam hal ini mampu mengistemasi model secara simultan sehingga lebih tepat dalam pengujian teori.

SEM dapat menganalisis model secara keseluruhan sehingga membantu peneliti menyimpulkan apakah model menurut teori tersebut didukung oleh data. SEM mampu menganalisis variabel yang tidak dapat diukur langsung dan memperhitungkan kesalahan pengukurannya. SEM telah memperhitungkan kesalahan pengukuran ini sehingga dapat meningkatkan estimasi statistik dan validitas kesimpulan statistik.

Peneliti menggunakan bantuan *software* SmartPLS 2.0 untuk memudahkan proses pengujian data. Adanya metode *bootstrapping* pada SmartPLS 2.0 yang tidak disediakan oleh *software* yang lain merupakan alasan bagi peneliti untuk menggunakan *software* ini dalam membantu pelaksanaan pengujian data sehingga sampel yang dimiliki oleh peneliti dapat dilipatgandakan atau dibangkitkan melalui *re-sampling* yang bertujuan untuk menstabilkan hasil dari penelitian ini.

3.3 OPERASIONALISASI VARIABEL

Penelitian ini menggunakan variabel laten yang merupakan variabel kunci dan menjadi fokus perhatian dalam penelitian ini. Terdapat dua jenis variabel laten yaitu variabel laten endogen dan variabel eksogen. Variabel laten endogen merupakan variabel terikat pada paling sedikit satu persamaan dalam model meskipun dalam semua persamaan sisanya, variabel ini merupakan variabel bebas.

Variabel Laten

Variabel laten merupakan variabel kunci yang menjadi fokus perhatian dalam penelitian ini. Variabel laten dalam penelitian ini ada 5 yang terdiri dari:

Kualitas Layanan (KL)

Kualitas layanan didefinisikan sebagai sejauh mana persepsi pengguna aplikasi *Sevensoft Accounting* atas kualitas layanan yang diberikan oleh tim implementator *software* tersebut, yaitu tim IT pada PT Petrokimia Kayaku.

Kuesioner untuk mengukur kualitas layanan dalam penelitian ini diambil dari kuesioner yang ada dalam penelitian (Jiang *et al.*, 2000 dalam Istianingsih dan Utami, 2009). Terdapat lima indikator untuk mengukur variabel ini, kelima komponen tersebut adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Kualitas Sistem Informasi (KS)

Kualitas sistem didefinisikan sebagai kualitas dari *software* atau aplikasi *Sevensoft Accounting*. Untuk mengukur variabel ini, terdapat 6 indikator, antara lain *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning*, *help facility*, *reliability*, dan *flexibility* (McGill, Hobbs dan Klobas, 2003 dalam Istianingsih dan Utami, 2009).

Item-item untuk mengukur variabel ini diadopsi dari kuesioner yang digunakan oleh McGill, Hobbs dan Klobas (2003) merupakan adaptasi dari kuesioner yang dibangun Davis *et al.*, (1988).

Kualitas Informasi (K.Inf)

Kualitas informasi didefinisikan sebagai kualitas dari *output* yang dihasilkan oleh program *Sevensoft Accounting*. Untuk mengukur variabel ini, terdapat 5 indikator, antara lain *accuracy*, *timeliness*, *relevance*, *informativeness*, dan *competitiveness* (McGill, Hobbs dan Klobas, 2003 dalam Istianingsih dan Utami, 2009).

Kepuasan Pengguna (KP)

Kepuasan pengguna dijadikan variabel *intervening* dalam penelitian ini dengan mengacu pada penelitian Istianingsih dan Utami (2009). Kepuasan pengguna berfungsi untuk mengukur tingkat kepuasan pemakai sistem informasi terhadap sistem dan *output* yang dihasilkan. (Istianingsih dan Utami, 2009). Kuesioner untuk mengukur kepuasan pengguna dalam penelitian ini diadopsi dari kuesioner yang disusun oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Untuk mengukur variabel ini, terdapat 5 indikator, antara lain *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* (Doll dan Torkzadeh, 1988 dalam Istianingsih dan Utami, 2009).

3.4 Metode Analisa Data

Data yang berasal dari kuesioner yang telah diisi dan dikembalikan oleh responden, dan memenuhi syarat untuk diolah lebih lanjut, akan diolah dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM). Untuk melakukan pengujian terhadap model dalam penelitian ini, dilakukan dengan menggunakan *software Linear Structural RELationship* (LISREL) 8.8 *full version*. Proses analisa terhadap data dan model dilakukan dengan menguji model secara keseluruhan, menguji kecocokan model pengukuran dan menguji kecocokan model struktural.

4. HASIL DAN ANALISA PENGUJIAN

4.1 Deskriptif Obyek Penelitian

Metode penelitian yang digunakan seperti dijelaskan pada bab sebelumnya ialah menggunakan metode survey, dengan menyebarkan kuesioner pada karyawan PT Petrokimia Kayaku Gresik. Diperoleh sampel sebanyak 40 orang berdasar kriteria yang telah disebutkan. Kuesioner yang diberikan sejumlah 40 kuesioner yang diberikan secara langsung oleh peneliti di 7 departemen. Jumlah kuesioner yang diterima kembali ialah 37 kuesioner. Tahap pemeriksaan dilakukan untuk mengeliminasi kuesioner yang tidak dapat digunakan. Kuesioner dengan jawaban tidak lengkap terisi dan responden menjawab pernyataan negatif dan positif dengan nilai sama atau menyebabkan bias tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian, sehingga kuesioner tersebut dieliminasi oleh peneliti. Sebanyak 4 kuesioner dieliminasi, yang artinya sebanyak 33 kuesioner dapat digunakan.

4.2 Analisis Hasil Penelitian

Analisis yang digunakan untuk mengevaluasi penelitian ini menggunakan aplikasi smartPLS (*Partial Least Square*) versi 2.0. Pada *software* SmartPLS terdapat dua tahapan,

yaitu tahapan pertama merupakan evaluasi *outer model* atau model pengukuran untuk menguji validitas dan reliabilitas serta tahap kedua adalah evaluasi terhadap *inner model* atau model struktural.

Evaluasi Outer Model (Model Pengukuran)

Dalam melakukan analisis data menggunakan SmartPLS, terdapat tiga kriteria untuk menilai *outer model*, antara lain: validitas konvergen (*convergent validity*), validitas diskriminan (*discriminant validity*), dan *composite reliability*. Pengujian terhadap validitas konvergen (*convergent validity*) dinilai berdasarkan korelasi antar *item score* yang diestimasi oleh *software* SmartPLS.

Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi.. Validitas konvergen dievaluasi dengan menggunakan tiga ukuran, antara lain: nilai *loading factor*, *communality*, dan *Average Variance Extracted* (AVE). Berikut ini adalah hasil uji validitas pertama yang bisa dilihat di tabel 4.5

Pada tabel uji validitas diskriminan 4.5 dapat dilihat bahwa masih ada beberapa indikator dari masing-masing variabel yang nilainya kurang dari 0,7. Indikator-indikator yang nilainya kurang dari 0,7 didrop karena akan mempengaruhi hasil penelitian dan tidak sesuai dengan *rule of thumbs*. Pada penelitian ini, terdapat 16 (enam belas) indikator yang memiliki *standarized loading factor* di bawah standar 0,7 sehingga tidak dapat diikuti sertakan dalam pengujian selanjutnya, yaitu SERQUA1, SERQUA 2, SERQUA 3, SERQUA 4, SERQUA 18, SERQUA 20, SYSQUA 1, SYSQUA 2, SYSQUA 3, SYSQUA 4, SYSQUA 5, SYSQUA 6, SYSQUA 7, SYSQUA8, USAT 4, USAT 11.

Berikut dapat dilihat di tabel 4.6 merupakan hasil dari algoritma dari data yang belum didrop. Uji validitas konvergen pertama yang dilihat dari tabel menunjukkan nilai AVE

kurang dari 0,5. Hasil ini merupakan bukti bahwa jika nilai *loading factor* dan *cross loading* tidak memenuhi *rule of thumbs* akan menghasilkan hasil yang berbeda dan tidak dapat diandalkan.

Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Setelah melakukan pengujian atas validitas konvergen, tahap berikutnya adalah melakukan pengujian atas validitas diskriminan. Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan *cross loading* yang harus lebih dari 0,7 dalam satu variabel. (Chin, 1995 yang dikutip Hartono dan Abdillah, 2014:61). Berikut hasil uji diskriminan kedua dapat dilihat pada tabel 4.7.

Uji validitas diskriminan menunjukkan indikator pada setiap suatu konstruk akan mempunyai *loading factor* yang lebih besar terhadap indikator pada konstruk lainnya dan nilainya akan terkumpul di indikator tersebut. Nilai *Cross Loading* tiap konstruk harus di atas dari 0,7. Tabel di atas setelah nilai yang tidak memenuhi didrop menunjukkan bahwa nilai masing-masing indikator dalam setiap konstruk lebih besar dibandingkan dengan lainnya dan di atas 0,7, sehingga validitas diskriminannya sudah terpenuhi.

Metode lain yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar AVE untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Setelah dilakukan *dropping* terhadap 16 indikator tersebut, hanya indikator memenuhi standar yang melalui pengujian selanjutnya. Nilai AVE dan *communality* yang dapat dilihat pada tabel 4.8.

Parameter uji validitas konvergen dilihat dari skor AVE dan *Communality*, masing-masing harus bernilai di atas 0,5 (Hartono dan Abdillah, 2014:80). Pada tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai AVE dan *communality* masing-masing variabel adalah lebih dari 0,5.

Uji Reliabilitas

Evaluasi model pengukuran terakhir yang dilakukan peneliti setelah melakukan pengujian terhadap validitas konstruk dengan hasil uji validitas konvergen dan validitas diskriminan yang valid, selanjutnya adalah melakukan pengujian atas reliabilitas. Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran (Hartono, 2008 yang dikutip Hartono dan Abdillah, 2014:61). Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana jawaban seorang responden itu konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* yang harus lebih dari 0,6 dan nilai *composite reliability* yang harus lebih dari 0,7.

Pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* adalah lebih dari 0,6 pada setiap variabel yang diuji dan nilai *Composite Reliability* secara keseluruhan lebih dari 0,7. Dapat disimpulkan bahwa pengujian atas reliabilitas telah terpenuhi sehingga konstruk variabel dapat dinyatakan reliabel.

Evaluasi Inner Model (Model Struktural)

Setelah mendapatkan hasil konstruk variabel yang valid dan reliabel maka langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian model struktural yang berfungsi untuk melihat hubungan antara konstruk nilai signifikansi dan *R-Square* dari model penelitian. Nilai *Rsquare* digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai *R-square* berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan.

Pada tabel 4.10, nilai *R-square* (R^2) menyatakan bahwa Kualitas Informasi (INQUA), Kualitas Pelayanan (SERQUA), dan Kualitas Sistem (SYSQUA) mampu menjelaskan

variabel Kepuasan Pengguna (USAT) sebesar 83,99% dan sisanya dijelaskan variabel lain.. Begitu pula dengan Kepuasan Pengguna (USAT) mampu menjelaskan variabel Kinerja (KIN) sebesar 66,80%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lainnya.

4.3 Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas selanjutnya peneliti melakukan pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan dengan cara melakukan pengolahan data melalui metode *bootstrapping* pada aplikasi SmartPLS 2.0. Pengujian menggunakan *bootstrapping* ini juga dimaksudkan untuk meminimalkan ketidaknormalan distribusi data penelitian. Adapun hasil pengolahan data melalui proses *bootstrapping* tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Kualitas layanan (KL) Terhadap Kepuasan Pengguna Seventhsoft Accounting (KP)

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, terdapat 6 indikator dari 22 indikator kualitas layanan (SERQUA1– SERQUA22) yang mempunyai *standardized loading factor* di bawah standar ($<0,7$), sehingga harus dilakukan *dropping* atau tidak dapat ikut sertakan dalam pengujian selanjutnya. Ke enam indikator tersebut adalah SERQUA1 (0,636046), SERQUA2 (0,665834), SERQUA3 (0,316366), SERQUA4 (0,5561), SERQUA18 (0,551083), SERQUA20 (0,649343) sehingga 16 indikator lainnya dari variabel kualitas layanan (KL) yang memenuhi syarat dimasukkan dalam pengujian selanjutnya.

Dalam hipotesis 1 dinyatakan bahwa variabel kualitas layanan (KL) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *Seventhsoft Accounting* (KP). Tabel 4.10 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (KL) memiliki nilai *t-statistics* sebesar 4,214054. Nilai *t-statistics* tersebut lebih dari 1,64, sehingga kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna *Seventhsoft Accounting*. Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka **hipotesis 1 diterima.**

Indikator kualitas layanan yang paling rendah dalam mempengaruhi kepuasan pengguna *Seventhsoft Accounting* adalah indikator SERQUA5 dengan nilai *t-statistic outer weights* sebesar 4,928978 dan SERQUA10 dengan nilai *t-statistic outer weights* sebesar 4,440838 (lihat lampiran 5 tabel *outer weights*).

Indikator SERQUA5 atau indikator kualitas layanan ke-5, dengan item kuesioner ketika penyedia software *Seventhsoft Accounting* tersebut berjanji untuk melakukan sesuatu, mereka dapat melaksanakan janjinya dengan baik. Hasil tersebut menggambarkan bahwa tim penyedia aplikasi *Seventhsoft Accounting* dirasa kurang handal dan cekatan dalam melaksanakan janji untuk melakukan sesuatu dengan baik, sehingga pengguna *Seventhsoft Accounting* di PT Petrokimia Kayaku Gresik merasa kurang puas pada poin ini.

Indikator SERQUA10 atau indikator kualitas layanan ke-10, dengan item kuesioner mereka tim IT memberitahukan kepada pengguna ketika layanan akan dilaksanakan. Hal ini menggambarkan tim penyedia paket software *Seventhsoft Accounting* kurang responsif mengenai pemberitahuan layanan yang akan dilaksanakan untuk para pengguna software yang sedang berjalan, sehingga pengguna *Seventhsoft Accounting* di PT Petrokimia Kayaku Gresik merasa kurang puas pada poin ini.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Seventhsoft Accounting* di PT Petrokimia Kayaku. Artinya responden merasa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket dapat diandalkan, bertanggungjawab, dan memiliki *emphaty* kepada responden.

Peneliti menyimpulkan bahwa kesulitan dalam menggunakan aplikasi *Seventhsoft Accounting* relatif dapat diatasi oleh pengguna, dengan adanya dukungan kualitas layanan yang baik dari penyedia paket program yang di jalankan dalam hal ini oleh tim IT PT Petrokimia

Kayaku Gresik. Hasil ini sesuai dengan teori yang menyatakan jika pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi baik maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian Pitt, Watson dan Kavan (1995), Myers *et al.* (1997) dan Istiningsih dan Utami (2009), yang memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas Sistem (KS) Terhadap Kepuasan Pengguna *Seventhsoft Accounting* (KP)

Kualitas sistem didefinisikan seberapa baik sistem informasi berupa aplikasi *Seventhsoft Accounting* yang ada di kantor direksi PT Petrokimia Kayaku. Dari 10 indikator kualitas sistem (SYSQUA1– SYSQUA10), terdapat 8 indikator yang tidak memenuhi syarat dengan nilai *standardized loading factor* di bawah standar ($<0,7$), sehingga harus dilakukan *dropping* atau tidak dapat di ikut sertakan dalam pengujian selanjutnya.

Indikator tersebut adalah SYSQUA1 (0,526022), SYSQUA2 (0,544936), SYSQUA3 (0,554489), SYSQUA4 (0,679393), SYSQUA5 (0,612433), SYSQUA6 (0,576871), SYSQUA7 (0,532161), SYSQUA8 (0,673952), sehingga 2 indikator lain yang memenuhi syarat dari variabel kualitas sistem (KS) dapat dimasukkan dalam pengujian selanjutnya dalam penelitian ini.

Dalam hipotesis 2 dinyatakan bahwa variabel kualitas sistem (KS) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Seventhsoft Accounting* (KP). Tabel 4.10 menunjukkan bahwa variabel SYSQUA (*system quality*) atau kualitas sistem (KS) menghasilkan nilai *t-statistics* sebesar 3,716176 dalam pengujian ini. Nilai *t-statistics* tersebut lebih dari 1,64, sehingga kualitas sistem (KS) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna *Seventhsoft Accounting* artinya, responden merasa puas dengan kualitas sistem yang dimiliki oleh aplikasi *Seventhsoft Accounting* di PT Petrokimia Kayaku karena telah memiliki

kualitas yang baik, mudah digunakan dan dipelajari, serta sistem memiliki tingkat keamanan yang tinggi. Berdasarkan hasil tersebut **hipotesis 2 diterima**.

Dari hasil nilai *t-statistics* juga dapat dibuktikan bahwa hipotesis 2 terbukti secara signifikan. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Irianto (2012) jika semakin tinggi kualitas sistem informasi maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna sistem informasi tersebut. Hasil ini juga mendukung *Theory of Reasoned Action (TRA)* atau teori tindakan bersama dikembangkan oleh Ajen dan Fishbein (1980), di mana seseorang akan memanfaatkan sistem informasi dengan alasan bahwa sistem tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya. TRA ini menjelaskan tahapan manusia melakukan perilaku. Pada tahap awal, perilaku (*behavior*) diasumsikan ditentukan oleh niat (*intention*). Pada tahap berikutnya, niat dapat dijelaskan dalam bentuk sikap terhadap perilaku (*attitudes toward the behavior*) dan norma subyektif (*subjective norms*) dalam bentuk kepercayaan tentang konsekuensi melakukan perilaku tentang ekspektasi normatif dari orang yang relevan. Pada saat seseorang menerima sistem dengan kualitas sistem yang baik maka dalam benak seseorang tersebut akan merasa senang dan merasa puas atas sistem informasi tersebut. Kualitas sistem informasi merupakan gabungan antara perangkat keras dan perangkat lunak yang memberikan pengguna kemudahan untuk mengolah data dan menghasilkan output atau informasi. Semakin tinggi kualitas sistem informasi akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna akhir paket program sistem informasi akuntansi.

Hasil ini sesuai dengan hasil yang diperoleh DeLone dan McLean (1992), Guimaraes, Igbaria, dan Lu (1992); Yoon, Guimaraes, dan O'Neal, (1995), Seddon dan Kiew (1996), McKiney et al., (2002), Rai et al., (2002), McGill et al., (2003), Almutairi dan Subramanian (2005), serta Livari (2007).

Kualitas informasi (K.Inf) Terhadap Kepuasan Pengguna (KP)

Kualitas informasi didefinisikan sebagai kualitas dari *output* yang dihasilkan oleh program aplikasi *Seventhsoft Accounting* di PT Petrokimia Kayaku Gresik. Berdasarkan penjelasan hasil uji validitas sebelumnya, 6 indikator yang terdapat pada kualitas informasi (INQUA1 – INQUA6) semuanya dapat diikutsertakan pada pengujian selanjutnya.

Dalam hipotesis 3 dinyatakan bahwa variabel kualitas informasi (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *Seventhsoft Accounting* (Y1). Dari tabel 4.10 di atas, dapat dilihat bahwa variabel INQUA, *information quality* atau kualitas informasi (K.Inf) memiliki nilai *t-statistics* sebesar 5,091344. Nilai *t-statistics* tersebut lebih dari 1,64, sehingga kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna *Seventhsoft Accounting*. Berdasarkan hasil tersebut **hipotesis 3 diterima**. Dari hasil nilai *t-statistics* juga dapat dibuktikan bahwa hipotesis 3 terbukti secara signifikan.

Indikator kualitas informasi yang paling rendah dalam mempengaruhi kepuasan pengguna *Seventhsoft Accounting* adalah indikator INQUA5 dengan nilai *t-statistics outer weight* sebesar 8,779439 (lihat lampiran 5 tabel *outer weight*). Indikator terendah tersebut menggambarkan bahwa perusahaan perlu untuk membuat sistem informasi yang lebih informatif, yaitu sistem informasi yang dapat memberikan kemudahan pemahaman terhadap para pengguna yaitu karyawan PT Petrokimia Kayaku agar dapat digunakan dalam sebuah pengambilan keputusan.

Hasil riset dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan telah memenuhi karakteristik suatu informasi yang baik menurut persepsi karyawan yaitu tentang akurat, tepat waktu, dan relevan sehingga kepuasan pengguna sistem informasi meningkat. Kualitas informasi yang dihasilkan perangkat lunak ini dapat menjadi pedoman bagi perusahaan untuk memilih perangkat lunak sistem informasi akuntansi untuk digunakan dalam kegiatan bisnisnya dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan tersebut.

Dengan demikian dapat disimpulkan jika semakin tinggi kualitas dari informasi yang dihasilkan oleh *Seventhsoft Accounting* maka semakin meningkatkan kepuasan para penggunanya pula. Hasil ini mendukung *Theory of Planned Behavior (TPB)* merupakan pengembangan dari TRA. Ajzen (1991) mengembangkan sebuah konstruk yang belum ada di TRA. Konstruk tersebut adalah kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). Konstruk ini digunakan untuk mengontrol kekurangan dan keterbatasan dari kekurangan sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilaku. Keterbatasan seorang manusia dalam memberikan atau menginput informasi akan di dukung dengan kualitas informasi yang diperoleh, sehingga pengguna menjadi merasa puas. Hasil dari penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rai *et al.* (2002), Seddon dan Kiew (1996), serta Istianingsih dan Utami (2009).

Kepuasan Pengguna Seventhsoft Accounting (KP) Terhadap Kinerja Individu (KI)

Kepuasan pengguna sistem informasi digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemakai sistem informasi terhadap sistem dan *output* yang dihasilkan. (Istianingsih dan Utami, 2009) dan variabel kinerja individu digunakan untuk mengukur sejauh mana dampak penggunaan *Seventhsoft Accounting* dalam meningkatkan kinerja pengguna. Dalam hipotesis 4 dinyatakan bahwa variabel kepuasan pengguna *Seventhsoft Accounting* (KP) berpengaruh positif terhadap kinerja individu (KI). Tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa variabel USAT (*user satisfaction*) atau kepuasan pengguna (KP) memiliki nilai *t-statistics* sebesar 35,14728. Nilai *t-statistics* tersebut lebih dari 1,64, sehingga kepuasan pengguna *Seventhsoft Accounting* (KP) berpengaruh secara positif terhadap kinerja individu (KI). Berdasarkan hasil pengujian tersebut **hipotesis 4 diterima**. Nilai *t-statistics* juga dapat membuktikan bahwa hipotesis 4 terbukti berpengaruh secara signifikan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, penelitian ini menguji pengaruh kepuasan pengguna *Seventhsoft Accounting* terhadap kinerja individu. Indikator kepuasan pengguna yang paling

banyak mempengaruhi kinerja individu adalah indikator USAT2, yaitu aplikasi *Seventhsoft Accounting* yang digunakan mampu menghasilkan informasi yang memang dibutuhkan oleh para pengguna. Artinya para karyawan merasa benar-benar mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dari aplikasi *Seventhsoft Accounting*. Dengan mendapatkan informasi yang benar-benar diperlukan membuat para karyawan merasa puas terhadap sistem informasi yang ada, dikarenakan pekerjaan mereka akan semakin cepat dan mudah, pengambilan keputusan juga akan lebih singkat.

Dengan pemakaian sistem informasi yang mampu memuaskan pengguna maka pengguna dapat meningkatkan kinerjanya dan merasa dimudahkan oleh adanya kemajuan dalam bidang sistem informasi. Dengan demikian, apabila kepuasan pengguna semakin baik maka kinerja individu semakin meningkat. Hasil ini mendukung *Theory of Planned Behavior (TPB)*, dapat digunakan untuk menjelaskan bahwa sikap terhadap penggunaan (*attitude*), norma subyektif (*subjective norms*), dan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) mempengaruhi niat atau keinginan untuk menggunakan teknologi, agar dapat membantu kinerja dari individu. Dengan pemakaian sistem informasi yang dapat memuaskan pengguna sistem informasi pengguna akan bekerja lebih baik dan hasil kinerja bisa lebih baik. Hasil penelitian ini juga turut mendukung penelitian DeLone dan McLean (1992). Dengan hasil pengujian yang ada, Hasil ini turut memberikan bukti empiris terhadap penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Iivari (2005), Seddon dan Kiew (1996), Almutairi (2001), Rai *et al.* (2002), serta Istianingsih dan Utami (2009).

5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna aplikasi

Seventhsoft Accounting dengan kinerja para karyawan di PT Petrokimia Kayaku, Gresik. Dari hasil pengujian dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Seventhsoft Accounting* di PT Petrokimia Kayaku, Gresik.
2. Kualitas sistem terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Seventhsoft Accounting* di PT Petrokimia Kayaku, Gresik.
3. Kualitas informasi terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Seventhsoft Accounting* di PT Petrokimia Kayaku, Gresik.
4. Kepuasan pengguna sistem informasi terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

Hasil dari penelitian Istianingsih dan Utami (2009) menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi, serta kepuasan pengguna *software* akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan sebagai berikut.

1. Penelitian ini menggunakan metode survei untuk memperoleh data sebagai dasar analisis. Kelemahan metode tersebut adalah responden mungkin tidak serius dalam memberikan jawaban atau jawaban yang diberikan tidak jujur baik karena disengaja maupun karena responden salah tafsir atas pertanyaan yang dimaksudkan dan kemungkinan terjadinya perbedaan persepsi masing-masing responden dalam menjawab pertanyaan.. Hal ini dapat menimbulkan bias dari data yang terkumpul. Selain itu biodata yang kurang lengkap dalam pengisian kuesioner mengakibatkan peneliti tidak bisa memetakan sampel yang telah didapatkan berdasarkan usia, jenjang pendidikan, jenis kelamin responden.

2. Hasil penelitian ini tidak sepenuhnya dapat digeneralisasikan untuk anak perusahaan dari Petrokimia Group maupun pada objek lain. Hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan waktu dan biaya dari peneliti, sehingga penelitian ini hanya dibatasi oleh peneliti pada satu perusahaan saja, yaitu pada PT Petrokimia Kayaku, Gresik.

5.3 Saran untuk Penelitian Berikutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan bisa melakukan wawancara atau penggunaan metode interview secara dua arah untuk mengurangi informasi yang salah oleh responden dan mendapatkan biodata yang lengkap. Penelitian berikutnya dapat dilakukan di seluruh bagian Petrokimia group, bukan hanya di salah satu anak perusahaannya saja. Selain itu bisa juga dengan membandingkan antara masing-masing anak perusahaan di PT Petrokimia Group agar mendapatkan sampel yang lebih banyak dan kesimpulan yang mencakup keseluruhan pengguna sistem informasi akuntansi yang dijalankan.

5.4 Implikasi Hasil Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat berupa model yang diakui dapat mengukur kesuksesan suatu sistem informasi khususnya pada perusahaan yang menggunakan aplikasi *Seventhsoft Accounting*. Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi adalah aspek kualitas informasi atau *output* yang dihasilkan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dipertimbangkan oleh pihak manajemen PT Petrokimia Kayaku dalam mengoptimalkan kepuasan pengguna dari sistem yang telah diterapkan.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam memilih suatu paket program SIA. Perusahaan, terutama harus melihat kemampuan paket program yang dipilih dalam menghasilkan informasi yang berkualitas. Setelah itu dapat dilihat apakah penyedia paket ini dapat memberikan layanan yang berkualitas, kemudian baru dilihat sejauh mana tingkat kemudahan penggunaan sistem informasi tersebut. Dengan memperhatikan kriteria prioritas

dalam memilih paket program, akan mengoptimalkan kepuasan pengguna yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan kinerja mereka.

Sejauh ini kepuasan pengguna terbukti berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja atau *performance* dari masing-masing individu/pengguna. Oleh karena itu, agar aplikasi *Seventhsoft Accounting* yang digunakan dapat bermanfaat dan semakin meningkatkan kinerja individu para pengguna, perusahaan diharapkan mampu mempertahankan kelebihan dari sistem yang ada dan memperbaiki kekurangan yang masih terjadi untuk mencapai kesempurnaan penerapan *Seventhsoft Accounting* guna memberikan manfaat yang lebih besar kepada perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS) : Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta :Andi offset.
- Ajzen, I. and Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Almutairi, H. (2001). *Evaluating Information System Success in Public Organizations: a Theoretical Model and Empirical Validation* (Disertasi Doktor, The Pennsylvania State University). Diakses Dari <http://e-resources.perpusnas.go.id:2071/docview/251135594?pq-origsite=summon>
- Arikunto S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta
- Agustina, M. (2015). *Pengaruh Kualitas Sistem dan Pengetahuan Akuntansi Terhadap Kualitas Layanan Software Akuntansi*. Skripsi Jurusan Akuntansi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya
- Aviva S., (2015). *Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Keuangan Di Universitas Lampung*. Skripsi Jurusan Akuntansi. Universitas Lampung
- Bungin, B., (2001). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Djaali, dan Pudji M. (2008). *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo

- Davis, Fred D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Information System Quarterly*, 13(3), 319-340.
- DeLone, W.H., and Ephraim R. Mclean. (1992). *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable*. Information System Research. pp. 60-95.
- Doll, W.J., and Torkzadeh, G. (1988). *The Measurement of End User Computing Satisfaction*. MIS Quarterly. Vol 12, (2), pp. 159-174.
- Erwinsyah, A., (2015). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Pada PT. PLN (Persero) Area Malang)*. Skripsi Jurusan Akuntansi. Univesitas Brawijaya Malang
- Fitriyani, N. (2016). *Metode Bootstrap*. Diakses dari <http://ft-sipil.unila.ac.id/e-learning/courses/SIP261/document/bootstrap.pdf?cidReq=SIP261>
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.(2013). *Pedoman Penulisan Skripsi*. Malang
- Hall, James A. (2013). *Accounting Information Systems* (8th ed.). Mason, OH: Cengage South-Western.
- Hapsari M., (2017). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sap Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Individu (Studi Pada Kantor Direksi PT Perkebunan Nusantara X)*. Skripsi Jurusan Akuntansi. Univesitas Brawijaya Malang
- Hou, C.K. (2012). Examining The Effect Of User Satisfaction On System Usage And Individual Performance With Business Intelligence Systems: An Empirical Study Of Taiwan's Electronics Industry. *International Journal of Information Management*, 32(6), 560–573.
- Irianto, B.D. (2012). *Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Infomasi Terhadap Kinerja Individu (Studi pada PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Tengah Dan DIY)*. Skripsi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Istianingsih. (2007). *Analisa Keberhasilan Software Akuntansi Berdasarkan Persepsi Pemakai. (Studi Implementasi Model Keberhasilan Sistem Informasi)*, Thesis S2,Pascasarjana Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia, Jakarta.

- Istianingsih dan Setyo H.W., (2007). *Analisis Keberhasilan Perangkat Lunak Akuntansi Ditinjau Dari Persepsi Pemakai (Studi Implementasi Model Keberhasilan Sistem Informasi)*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia. Vol. 5, No. 1, hal. 50-76.
- Istianingsih, dan Wiwik U. (2009). *Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu*. Kumpulan Makalah Simposium Nasional Akuntansi (SNA) XII. Palembang, September 2009.
- Jiang, J.J., Klein, G., and Crampton, S.M. (2000). A Note on SERVQUAL Reliability and Validity in Information System Service Quality Measurement. *Decision Science*, 31(3), 725-744.
- Hartono, H.M dan Willy A. (2014). *Konsep dan Aplikasi PLS (partial least square) untuk Penelitian empiris..* Yogyakarta : BPFE-
- Kadir, A. (2007). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta:Andi.
- Koeswoyo, F. (2006). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Perusahaan Pemakai Software Akuntansi K-System Di Pulau Jawa)*. Tesis. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Laudon, Kenneth C., and Jane P. Laudon, (2000). "Organization and Technology in The Networked Enterprise"*Management Information System*, Six Edition, International Edition. www.prenhall.com/laudon.
- Lestari D,. (2015). *Pengaruh Kualitas Sistem dan Pengetahuan Akuntansi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi*. Skripsi Jurusan Akuntansi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya
- Livari, J. (2005). An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success. *Database for Advances in Information Systems*, Spring, 36(2): 8-27.
- Mardi. (2011). *Sistem Informasi Akuntansi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mc Leod, R. Jr., and George Schell. (2001). *Management Information System, Eight Edition*, Prentice-Hall, Inc. Upper Saddle River, New Jersey.
- McGill, T., Hobbs, V., and Klobas, J. (2003). User-Developed Applications and Information Systems Success: A Test of DeLone and McLean's Model. *Information Resources Management Journal*, 16(1), 24-45.

- Mustafa, Zainal EQ. (2013). *Mengurai Variabel Hingga Instrumental*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- O'Brien, James A (2006). *Introduction to Information Systems* (12th ed). Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- O'Brien, James, A., dan Marakas, George, M. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Purnamasari, R. (2015) *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kualitas Informasi Akuntansi Dan Implikasinya Pada Kepuasan Pengguna Akhir (Studi Kasus Pada PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten*. Skripsi Jurusan Akuntansi. Universitas Komputer Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). *A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Reseach*. Journal of Marketing, 49 (4): 41-50.
- Pitt, L.F., Watson., R.T., and Kavan C.B. (1995). Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness. *Management Information Systems Quarterly*, 19(2), 173-188.
- Profil Perusahaan PT Petrokimia Kayaku. Diperoleh 25 April 2017, dari <http://www.petrokayaku.com>.
- Pengertian Seventhsoft. Diperoleh 1 Mei 2017,dari <https://seventhsoft.net/>.
- Pengertian SAP. Diperoleh 29 April 2017, Dari <http://lanulan.blog.widyatama.ac.id>
- Rai, A., Lang., and Welker, R.B. (2002). Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis.*Information System Research*, 13(1): 29-34.
- Remenyi, Money, Smith. (2000). *The Effective Measurement And Management Of IT Costs And Benefits*, Second edition. Britain, Bodmin, Cornwall
- Romney, Marshall B. dan Steinbart,. (2005). *Accounting Information System*, edisi 9, *Buku Dua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Radityo,D., dan Zulaikha. (2007). Pengujian DeLone McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus).*Simposium Nasioanl Akuntansi X.Makasar*
- Sarwono, Jonathan, dan Narimawati, Umi. (2015). *Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM*. Yogyakarta: Andi.

- Seddon, P.B., and Kiew, M. Y. (1996). A Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of IS Success, *Australian Journal of Information Systems*, 4(1): 90 – 109.
- Seddon, P.B. 1997. *A Respecification and Extension of The DeLone and McLean's Model of IS Success*, *Information System Research*, 8: 240-250.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 2. Jakarta: Salemba Empat
- Setiaji, B. (2004). *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*. Surakarta: Komputindo.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet
- Syofian. (2013). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi Spss Versi 17*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Taufiq, R. (2013). *Sistem Informasi Manajemen: Konsep Dasar, Analisis dan Metode Pengembangan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wijanto, Setyo Hari. 2007. *Structural Equation Modeling (SEM) dengan Lisrel 8.8*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Widjajanto N. (2001). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Erlangga.
- Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 dan SmartPLS 2.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Wu, J. H., and Wang, Y. M. (2006). Measuring KMS Success: A Respecification of the DeLone and McLean's Model. *Information & Management* 43 (2006) 728–739
- Xu, J. D., Benbasat, I., and Cenfetelli, R. T. (2013). Integrating Service Quality with System and Information Quality: An Empirical Test in the E-Service Context. *Misq*, 37(3), 777–794.
- Yamin, dan Kurniawan H. (2011). *Structural Equation Modeling: Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner dengan LISREL-PLS*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Yuliani, R. (2013). *Tanggung Jawab Induk Perusahaan Terhadap Anak Perusahaan Dalam Suatu Perusahaan Kelompok*. Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta

Zaied, Abdel N.H. (2012). An Integrated Success Model for Evaluating \ Information System in Public Sectors. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 3(6), 814-825.

LAMPIRAN- LAMPIRAN

Tabel 4.5
Table Algoritma Cross Loading Pertama

	INQUA	KIN	SERQUA	SYSQUA	USAT
INQUA 1	0,802174	0,585122	0,322455	0,567845	0,579374
INQUA 2	0,875845	0,545618	0,36053	0,695713	0,700051
INQUA 3	0,832622	0,603258	0,363628	0,717626	0,721662
INQUA 4	0,86382	0,587802	0,522626	0,778676	0,763724
INQUA 5	0,713926	0,536234	0,444692	0,778936	0,702874
INQUA 6	0,721319	0,580449	0,457524	0,568336	0,659169
KIN 1	0,5837	0,910258	0,476286	0,666351	0,719222
KIN 2	0,628128	0,846024	0,434794	0,651128	0,603214
KIN 3	0,567668	0,892243	0,413219	0,57668	0,603598
KIN 4	0,609531	0,909133	0,513295	0,659231	0,689218
KIN 5	0,746548	0,847534	0,526983	0,740729	0,748662
KIN 6	0,630618	0,894832	0,537809	0,750499	0,793097

SERQUA 1	0,236367	0,254804	0,636046	0,207336	0,302724
SERQUA 10	0,265669	0,217063	0,736782	0,358837	0,402761
SERQUA 11	0,351827	0,303607	0,809853	0,446994	0,469407
SERQUA 12	0,377711	0,354067	0,84569	0,369912	0,468403
SERQUA 13	0,576314	0,55214	0,822044	0,533963	0,550178
SERQUA 14	0,525711	0,425141	0,860778	0,561741	0,626551
SERQUA 15	0,376159	0,358983	0,803826	0,456902	0,495862
SERQUA 16	0,431015	0,450563	0,779749	0,451358	0,502557
SERQUA 17	0,424404	0,434549	0,815676	0,498956	0,534421
SERQUA 18	0,276265	0,360911	0,551083	0,305313	0,3309
SERQUA 19	0,354144	0,497984	0,758044	0,408254	0,617319
SERQUA 2	0,202501	0,315556	0,665834	0,267572	0,392361
SERQUA 20	0,339897	0,47331	0,649343	0,329443	0,465276
SERQUA 21	0,375208	0,410466	0,834739	0,514331	0,65181
SERQUA 22	0,354662	0,48917	0,882213	0,447194	0,58685
SERQUA 3	0,254186	0,356827	0,316366	0,081181	0,149115
SERQUA 4	0,602779	0,569146	0,5561	0,489981	0,516687
SERQUA 5	0,551448	0,560481	0,710595	0,553354	0,665111
SERQUA 6	0,435199	0,469765	0,841033	0,477626	0,639071
SERQUA 7	0,247397	0,343181	0,86475	0,430268	0,553107
SERQUA 8	0,325168	0,435725	0,813142	0,533712	0,59203
SERQUA 9	0,470418	0,35479	0,717108	0,45071	0,496638
SYSQUA 1	0,547466	0,481544	0,53878	0,526022	0,576305
SYSQUA 10	0,799532	0,5883	0,304778	0,775686	0,736713
SYSQUA 2	0,564674	0,500319	0,235428	0,544936	0,434616
SYSQUA 3	0,517724	0,554763	0,08599	0,554489	0,494342
SYSQUA 4	0,403797	0,577864	0,472915	0,679393	0,626123
SYSQUA 5	0,354347	0,383885	0,534332	0,612433	0,534124
SYSQUA 6	0,437221	0,200795	0,410438	0,576871	0,448549
SYSQUA 7	0,374432	0,193866	0,346208	0,532161	0,44885
SYSQUA 8	0,643332	0,680931	0,421333	0,673952	0,686353
SYSQUA 9	0,699216	0,563549	0,322294	0,795975	0,673384
USAT 1	0,652953	0,533928	0,671923	0,699819	0,778513
USAT 10	0,766379	0,797142	0,451192	0,821985	0,815883
USAT 11	0,408871	0,399831	0,533164	0,578198	0,625343
USAT 12	0,761698	0,75954	0,582885	0,757746	0,871865

USAT 2	0,705247	0,743186	0,522292	0,742471	0,832313
USAT 3	0,693826	0,469624	0,680152	0,72769	0,804949
USAT 4	0,429768	0,409106	0,68164	0,604802	0,696703
USAT 5	0,725916	0,654772	0,440076	0,648805	0,776817
USAT 6	0,77264	0,807099	0,523819	0,698424	0,852365
USAT 7	0,652708	0,457032	0,659048	0,711183	0,744575
USAT 8	0,738484	0,596928	0,505045	0,766338	0,82693
USAT 9	0,678266	0,64676	0,388954	0,780801	0,741676

Tabel 4.6
Tabel Algoritma AVE Pertama

	AVE
INQUA	0,64667
KIN	0,780997
SERQUA	0,564448
SYSQUA	0,402321
USAT	0,613941

Sumber : data primer yang diolah

Tabel 4.7 Table
Algoritma Cross Loading Kedua

	INQUA	KIN	SERQUA	SYSQUA	USAT
INQUA 1	0,809044	0,584671	0,295862	0,569229	0,625005

INQUA 2	0,876082	0,545337	0,350962	0,681149	0,697646
INQUA 3	0,82947	0,603251	0,341808	0,761413	0,708461
INQUA 4	0,860326	0,587159	0,519816	0,702041	0,764357
INQUA 5	0,706541	0,535649	0,444208	0,772769	0,693244
INQUA 6	0,729796	0,581895	0,458847	0,563563	0,704162
KIN 1	0,586049	0,910208	0,455249	0,607905	0,744567
KIN 2	0,627244	0,843318	0,400929	0,597023	0,595326
KIN 3	0,568371	0,891464	0,372576	0,630347	0,616622
KIN 4	0,610956	0,910524	0,492378	0,583606	0,730484
KIN 5	0,747846	0,848117	0,513573	0,71034	0,777571
KIN 6	0,630377	0,895704	0,526384	0,66851	0,817955
SERQUA 10	0,266409	0,218121	0,751917	0,207782	0,340492
SERQUA 11	0,353909	0,304588	0,82963	0,287555	0,413261
SERQUA 12	0,377834	0,354301	0,84343	0,214948	0,413401
SERQUA 13	0,577183	0,551636	0,795892	0,463004	0,503027
SERQUA 14	0,525132	0,425835	0,875332	0,438507	0,575857
SERQUA 15	0,376087	0,359558	0,81334	0,298458	0,444802
SERQUA 16	0,429961	0,450012	0,774927	0,26268	0,4188
SERQUA 17	0,423124	0,434479	0,816411	0,289334	0,464458
SERQUA 19	0,354919	0,498479	0,754171	0,368172	0,565467
SERQUA 21	0,373448	0,411376	0,847025	0,3236	0,60387
SERQUA 22	0,356399	0,489405	0,884874	0,260697	0,525473
SERQUA 5	0,550962	0,561195	0,706159	0,456192	0,678083
SERQUA 6	0,436286	0,470737	0,84482	0,321965	0,564848
SERQUA 7	0,244911	0,344047	0,878086	0,203033	0,486863
SERQUA 8	0,32368	0,436534	0,843533	0,326436	0,541415
SERQUA 9	0,471232	0,355021	0,706572	0,380744	0,475763
SYSQUA 10	0,800869	0,58904	0,310466	0,866485	0,765768

SYSQUA 8	0,638405	0,680077	0,397027	0,794872	0,670077
SYSQUA 9	0,694941	0,563119	0,326996	0,879585	0,67737
USAT 1	0,652442	0,535044	0,690349	0,518356	0,739746
USAT 10	0,765821	0,797501	0,439896	0,811859	0,854186
USAT 12	0,762317	0,761025	0,587302	0,718985	0,891117
USAT 2	0,706098	0,744475	0,527362	0,674845	0,861188
USAT 3	0,688281	0,469853	0,680899	0,612197	0,749663
USAT 5	0,73085	0,655567	0,457168	0,601912	0,819788
USAT 6	0,774676	0,807246	0,513559	0,725238	0,876718
USAT 8	0,738267	0,597193	0,509446	0,745365	0,85205
USAT 9	0,674008	0,647799	0,373101	0,765671	0,782722

Tabel 4.8

Nilai Average Variance Extracted (AVE) dan Commuality

Variabel	AVE	Commuality
SERQUA	0,659801	0,659801
SYSQUA	0,839771	0,839771
INQUA	0,647016	0,647016
USAT	0,683785	0,683785
KIN	0,780826	0,780826

Sumber: Data Primer (diolah)

Tabel 4.9

Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Variabel	Composite Reliability	Cronbachs Alpha
SERQUA	0,968639	0,965322
SYSQUA	0,912897	0,809902
INQUA	0,916176	0,889064
USAT	0,950943	0,941617
KIN	0,955267	0,943943

Sumber: Data Primer (diolah)

Tabel 4.10
Nilai R-Square

Variabel	R Square
USAT	0,839984
KIN	0,668049

Sumber: Data Primer (diolah)

Tabel 4.11
Total Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
K.Inf -> KP	0,496458	0,499988	0,09751	0,09751	5,091344
KL -> KP	0,287205	0,28654	0,068154	0,068154	4,214054
KS -> KP	0,283202	0,280421	0,076208	0,076208	3,716176
KP -> KI	0,817343	0,821801	0,023255	0,023255	35,14728

Sumber: Data Primer (diolah)