

PENGARUH DUKUNGAN ATASAN, KETERLIBATAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI BERBASIS KOMPUTER PADA LEMBAGA PERKREDITAN DESA DI KECAMATAN KEDIRI TABANAN

I Gusti Ayu Ratna Santiasih¹
Ni Wayan Yuniasih²
I Putu Fery Karyada²

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia

ABSTRACT

The phenomenon that occurs related to the financial institution in the village level (LPD) in Bali, not many people want to accept and use IT-based information systems, in the case of information system IT-based today is a demand to support smooth operations. This study aims to determine the effect of superiors support on the satisfaction of users of computer-based accounting information systems in the LPD in Kediri sub-district, Tabanan regency. To find out the effect of the involvement of information system users on user satisfaction of computer-based accounting information systems in LPD in Kediri sub-district Tabanan regency. The study was 52 people by using a purposive sampling method. Data collection uses a Likert scale questionnaire. Data analysis techniques by using multiple linear regression. The results showed that there is a positive and significant influence of superiors support on the satisfaction of users of computer-based accounting information systems at LPD in the sub-district of Kediri, Tabanan regency. And there is a positive and significant influence between the involvement of information system users on the satisfaction of users of computer-based accounting information systems at LPD at Kediri sub-district, Tabanan regency. It is recommended to increase user satisfaction by increasing user involvement in system development, especially in user involvement in determining how to meet the information needed. And increased support from top management in the form of providing funds for system development.

Keywords: *superiors support, Information Systems User Involvement, User Satisfaction, Computer-Based Accounting Information Systems*

PENDAHULUAN

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) merupakan lembaga keuangan milik desa pakraman. LPD merupakan Lembaga Keuangan Komunitas (LKK), yang dibentuk dan dikelola oleh kesatuan masyarakat hukum adat di Bali, melayani transaksi keuangan internal desa pakraman, terhadap warga desa pakraman, di dalam wilayah desa pakraman. Aset Lembaga Perkreditan Desa atau LPD di Bali hingga bulan Oktober 2018 telah mencapai Rp 21,5 triliun. Dengan jumlah yang besar, LPD di Bali perlu melakukan penguatan kelembagaan yang didukung sumber daya manusia handal dan sistem pengelolaan berbasis digital. Dukungan

teknologi informasi dalam operasional usaha LPD menjadi hal yang sangat penting. Konsultan teknologi informasi LPD Bali, Maman Tirta Rukmana menjelaskan, sebagai konsultan penyedia layanan sistem LPD sejak tahun 2015, pihaknya komitmen LPD di Bali melakukan transformasi menjadi LPD digital. Selama 3 tahun, kurang lebih sudah 500 LPD di Bali sudah bertransformasi menjadi LPD digital (beritabali.com di akses pada tanggal 28 januari 2019).

Fenomena yang terjadi berkaitan dengan LPD di Bali, belum banyak yang mau menerima dan menggunakan sistem informasi berbasis TI ,padahal SI berbasis TI dalam dewasa ini merupakan suatu tuntutan dalam rangka menunjang kelancaran operasional . Penggunaan sistem Informasi Akuntansi memberikan pengolahan data yang lebih praktis sehingga pemakai sistem akan merasa puas menggunakan sistem yang ada (Evy Septriani, 2010). Untuk meningkatkan kinerja sistem yang ada, maka pada tahun 2015 akan dilakukan standarisasi IT yang digunakan pada LPD. Standarisasi ini mengindikasikan apakah sistem yang ada saat ini tidak efektif yang menyebabkan pemakai tidak merasa puas dengan sistem yang ada saat ini sehingga perlu adanya standarisasi .

Berkenaan dengan efektifitas sistem informasi yang sulit diukur secara langsung, banyak penelitian yang beralih pada metode ukuran tidak langsung seperti metode kepuasan pengguna informasi (*User Information Satisfaction*). Kepuasan pengguna akhir sistem informasi adalah salah satu variabel yang banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan penerapan sistem informasi pada suatu organisasi. Model kesuksesan penerapan sistem informasi yang dibuat oleh Delone & Mclean dalam yang menyatakan bahwa salah satu variabel yang berpengaruh adalah kepuasan pengguna akhir. Peneliti Soegiharto, 2001 mengatakan “Keberhasilan sistem informasi sangat erat kaitannya dengan kepuasan pengguna. “Tolak Ukur dalam penentuan baik buruknya sistem informasi akan dapat dilihat melalui kepuasan dari pemakai informasi akuntansi

tersebut”. Kepuasan dari pemakai informasi akuntansi menunjukkan seberapa baik sistem tersebut dapat membuat pemakai merasa senang dan dapat menghasilkan informasi yang tepat waktu bagi pengguna sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem (*user satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi (Radityo dan Zulaikha dalam Habib 2016).

Manajemen puncak adalah tingkat kepemimpinan yang paling atas. Dukungan manajemen puncak ditemukan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Dukungan Manajemen Puncak yang dimaksudkan dapat membantu bawahan dalam mengatasi masalah yang dihadapi dalam mempelajari sistem informasi dalam mengimplementasi sistem informasi. Manajemen puncak juga bisa digunakan dalam merencanakan kegiatan organisasi tepat sasaran serta dipertanggung jawabkan (Swandewi, *et al*, 2017). Dukungan manajemen puncak terhadap sistem informasi akuntansi ditunjukkan dengan penilaian obyektif yang akan diberikan manajemen puncak kepada tiap-tiap bagian apakah telah melakukan pekerjaan sesuai dengan yang digariskan dalam SIA (Rakhmi *et al*, 2016).

Keikutsertaan pengguna dalam proses pengembangan sistem yaitu tingkat partisipasi pengguna dan pengaruh dalam pengembangan sistem dapat membuat kepuasan pada pengguna karena mereka merasa dihargai dan dilibatkan dalam proses pengembangan sistem (Rakhmi, *et. al*, 2016). Oleh karena itu melibatkan pengguna (*User*) dalam proses pengembangan Sistem Informasi Akuntansi dapat meningkatkan kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi menunjukkan ketidakkonsistenan hasil. Penelitian-penelitian Swandewi, dkk (2017) menunjukkan dukungan manajemen puncak, kualitas sistem, dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sedangkan Rakhmi, Masrifani, dan Noorfia (2016) menunjukkan bahwa dukungan manajemen, keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem, kapabilitas

teknik personal, serta pelatihan dan pendidikan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna SIA berbasis komputer . Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Dukungan Manajemen Puncak terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi berbasis komputer dan untuk mengetahui pengaruh keterlibatan pengguna sistem informasi terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi berbasis komputer pada LPD di kecamatan Kediri Tabanan.

KAJIAN PUSTAKA

Seerti yang dikemukakan Bornar dan Hopword (1987) dikutip sekali lagi bahwa “sistem informasi akuntansi adalah kumpulan dari sumber-sumber, seperti orang dan peralatan yang dirancang untuk mentransformasi data keuangan menjadi informasi dan informasi ini dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan”. Sistem informasi akuntansi merupakan susunan berbagai formulir catatan , peralatan , termasuk komputer dan perlengkapannya serta alat komunikasi, tenaga pelaksanaanya , dan laporan yang terkoordinasikan secara erat yang didisain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi yang dibutuhkan manajemen (Nugroho Widjajanto, 2006:4). Sistem informasi akuntansi hanya menerima data ekonomi yang dihasilkan oleh transaksi external atau operasional internal yang sebgaiian kecil (seperti jumlah jam kerja) yang belum dalam nilai uang tetapi pada akhirnya akan dinyatakan dalam nilai uang juga (jumlah gaji) (Joseph W. Wilkinson, 2005:12).

Sistem informasi berbasis komputer merupakan sekelompok perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang bermanfaat bagi pengguna. Bodnar dan William (2010) menyatakan bahwa sistem informasi berbasis komputer atau *Computer Based Information System* (CBIS) merupakan sistem pengolahan data menjadi sebuah informasi yang berkualitas dan dapat digunakan sebagai alat bantu yang mendukung pengambilan keputusan , koordinasi , dan kendali , serta virtualisasi dan analisis .

Dukungan yang diberikan manajemen puncak kepada sistem informasi akuntansi merupakan faktor yang penting dalam mencapai kesuksesan sistem informasi yang berkaitan dengan aktivitas. Bentuk bantuan yang diberikan oleh pemimpin dapat berupa dukungan pimpinan kepada bawahan. Bila manajemen puncak memberikan dukungan penuh dalam pengembangan sistem informasi dan dukungan tersebut dapat diterima oleh pengguna informasi, maka akan memberikan kepuasan terhadap pengguna informasi tersebut. Dukungan manajemen puncak terhadap sistem informasi akuntansi ditunjukkan dengan penilaian obyektif akan diberikan manajemen puncak kepada tiap-tiap bagian apakah telah melakukan pekerjaannya sesuai dengan yang digariskan dalam SIA (Rakhmi, *et al*, 2016).

Keterlibatan pemakai ialah proses pengembangan sistem yang diikuti oleh partisipasi dari sumber daya manusia di instansi yang sedang melakukan pengembangan sistem. Keterlibatan pemakai lebih ditekankan pada perancangan dan pengembangan sistem informasi akuntansi. Kesempatan yang diberikan kepada pemakai sistem informasi akuntansi untuk menjadi partisipan, maka akan menjadi tanggungjawabnya. Dari tanggungjawab tersebut akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi, (Antari, 2015). Keterlibatan dalam menjadi partisipan ditunjukkan melalui intervensi personal yang nyata dari pemakai sistem informasi akuntansi, (Dalimunthe, 2014).

Kepuasan pengguna merupakan hal-hal yang meliputi penilaian mencakup pengamalan pemakai sistem ketika menggunakan sistem informasi yang akan nantinya berdampak potensial dari sistem informasi itu sendiri Seddon dan Kiew (1994). Kepuasan pengguna merupakan perasaan seseorang dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang, dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2017:13). Populasi penelitian merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:117). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah LPD di Kecamatan Kediri Tabanan sebanyak 13 unit. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik purposive sampling sebanyak 52 responden. Metode analisis data yang digunakan untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda uji hipotesis dilakukan menggunakan uji t.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil statistik deskriptif terlihat pada Tabel 1 yaitu sebagai berikut.

Tabel 1
Hasil Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	52	15,00	25,00	20,6154	3,43085
X2	52	7,00	15,00	11,9231	1,82409
Y	52	10,00	15,00	12,4231	1,19388
Valid N (listwise)	52				

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui dukungan manajemen puncak (X1) memperlihatkan nilai minimum adalah 15 dan nilai maksimumnya adalah 25. Mean untuk dukungan manajemen puncak adalah 20,61, hal ini berarti rata-rata dukungan manajemen puncak 20,61. Standar deviasinya 3,43. Keterlibatan pengguna sistem informasi menunjukkan nilai minimum adalah 5 dan nilai maksimumnya adalah 15. Mean untuk keterlibatan pengguna sistem informasi adalah 11,92, hal ini berarti rata-rata keterlibatan pengguna sistem informasi sebesar 11,92. Standar deviasinya 1,82. Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis komputer menunjukkan nilai minimum adalah 10 dan nilai maksimumnya adalah 15. Mean untuk kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis komputer adalah 12,42, hal ini berarti rata-rata kepuasan pengguna sistem

informasi akuntansi berbasis komputer sebesar 12,42. Standar deviasinya 1,19.

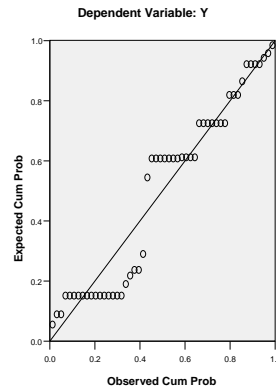
Tabel 2
Hasil Uji Validitas dan reliabilitas

Variabel	Item	Validitas		Reliabilitas
		Korelasi	Probability	Koefisien Alpha
Dukungan manajemen puncak	X1.1	0,9847	0,00	0,971
	X1.2	0,8694	0,00	
	X1.3	0,9328	0,00	
	X1.4	0,9709	0,00	
	X1.5	0,9847	0,00	
Keterlibatan pengguna	X2.1	0,960	0,00	0,96
	X2.2	0,989	0,00	
	X2.3	0,976	0,00	
Kepuasan pengguna	Y1	0,6759	0,00	0,676
	Y2	0,8482	0,00	
	Y3	0,8036	0,00	

Menunjuk Tabel 4.2 diketahui bahwa seluruh indikator dalam variabel memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari 0,30. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi syarat validitas data . Hasil pengujian *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah memenuhi syarat reliabilitas data .

Berdasarkan hasil pengujian normalitas data terlihat pada pola kurva penyebaran P Plot. Jika pola penyebaran memiliki garis normal kurva maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1

Uji normalitas Menggunakan PP Plot

Tabel 3

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	,987	1,013
	X2	,987	1,013

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui data terbebas dari gejala multikolinearitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *glejser*.

Tabel 4

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,448	,167		2,690	,010
	X1	-,008	,005	-,233	-1,665	,102
	X2	-,006	,010	-,087	-,621	,538

a. Dependent Variable: Abres

Dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Tabel 5
Regresi Liner Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,175	,328		6,629	,000
	X1	,324	,010	,931	32,236	,000
	X2	,299	,019	,457	15,836	,000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan nilai a , b_1 , b_2 , diperoleh persamaan garis regresi linier berganda yang terbentuk : $Y = 2,175 + 0,324X_1 + 0,299X_2$

Nilai konstanta sebesar 2,175 artinya apabila tidak ada perhatian terhadap dukungan manajemen puncak, keterlibatan pengguna sistem informasi maka besarnya kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis komputer pada lembaga perkreditan desa sebesar 2,175.

$b_1=0,324$ bernilai positif artinya setiap peningkatan dukungan manajemen puncak dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis komputer pada lembaga perkreditan desa .

$b_2=0,299$ bernilai positif artinya setiap peningkatan keterlibatan pengguna sistem informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis komputer pada lembaga perkreditan desa .

Perhitungan koefisien determinasi seperti pada Tabel 6

Tabel 6
Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.980 ^a	.960	.958	.24395

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Hasil perhitungan diperoleh koefisien determinasi adalah 96% berarti variasi hubungan antara dukungan manajemen puncak, keterlibatan pengguna sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis komputer pada lembaga perkreditan desa sebesar 96% sedangkan sisanya 4% dijelaskan oleh variabel lain

Uji Test untuk menentukan keputusan hipotesis penelitian berdasarkan tabel 4.4. Hasil perhitungan diperoleh koefisien regresi sebesar 0,324 t_1 -hitung adalah 32,236 dan nilai sig $0,00 < 0,05$ maka H_1 diterima , berarti memang benar ada pengaruh positif dan signifikan pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis komputer pada LPD di Kecamatan Kediri

Tabanan. dan bukan diperoleh secara kebetulan. Hasil penelitian memberikan makna bahwa semakin tinggi dukungan manajemen puncak maka semakin tinggi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis komputer pada LPD di Kecamatan Kediri Tabanan.

Dukungan yang diberikan manajemen puncak kepada sistem informasi akuntansi merupakan faktor yang penting dalam mencapai kesuksesan sistem informasi yang berkaitan dengan aktivitas. Bentuk bantuan yang diberikan oleh pemimpin dapat berupa dukungan pimpinan kepada bawahan. Bila manajemen puncak memberikan dukungan penuh dalam pengembangan sistem informasi dan dukungan tersebut dapat diterima oleh pengguna informasi, maka akan memberikan kepuasan terhadap pengguna informasi tersebut. Hasil penelitian ini bersesuaian dengan Milaldi (2012) yang menyebutkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Hasil perhitungan pada variabel keterlibatan pengguna sistem informasi diperoleh koefisien regresi sebesar 0,299 t_2 -hitung adalah 15,836 dan nilai sig $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_2 diterima, berarti memang benar ada pengaruh positif dan signifikan antara keterlibatan pengguna sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis komputer pada LPD di kecamatan Kediri Tabanan dan bukan diperoleh secara kebetulan. Hasil penelitian memberikan makna bahwa semakin tinggi keterlibatan pengguna sistem informasi maka semakin tinggi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis komputer pada LPD di kecamatan Kediri Tabanan.

Keterlibatan pemakai lebih ditekankan pada perancangan dan pengembangan sistem informasi akuntansi. Kesempatan yang diberikan kepada pemakai sistem informasi akuntansi untuk menjadi partisipan, maka akan menjadi tanggungjawabnya. Sehingga dari tanggungjawab tersebut akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi, (Antari, 2015). Keterlibatan dalam menjadi partisipan merupakan bentuk

apresiasi terhadap individu sehingga merasa dihargai sehingga menimbulkan rasa kepuasan bagi pemakai itu sendiri. Hasil penelitian ini bersesuaian dengan Milaldi (2012) yang menyebutkan bahwa keterlibatan pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hasil serupa ditampilkan oleh Asnawi (2017) dan Suwarno (2019).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan pengaruh dukungan atasan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis komputer pada LPD di Kecamatan Kediri Tabanan. Serta ada pengaruh positif dan signifikan antara keterlibatan pengguna sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis komputer pada LPD di kecamatan Kediri Tabanan. Disarankan bagi penelitian berikutnya , dilakukan pengembangan indikator pengukuran variabel dukungan atasan dan idiaktor keterlibatan pengguna SIA , serta dilakukan pengujian triangulasi data sehingga didapatkan informasi yang lebih lengkap .

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology”.MIS Quarterly. 13 (September). pp. 319-340.
- Delone & Mclean. 1988. Attitudes and voting behavior: An application of the theory of reasoned action. In G. M. Stephenson & J. M. Davis (Eds.),Progress in Applied Social Psychology (Vol. 1, pp. 253-313). London: Wiley.
- Empirical Evidence in Spanish SMEs. The International Journal of Digital Accounting Research, Vol. 11.
- Faisal Amri (2009) Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja. Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus Pada PT.Coca-Cola Bottling. Indonesia
- Grande, 2011 the impact of Accounting Information Systems (AIS) on Performance Measures:

- Joseph W. Wilkinson, 2005:12). Accounting Information System. United State of America. Pearson Education, Inc., Publishing as Prentice Hall.
- Krismiaji, 2010 . Sistem Informasi Akuntansi. Yogyakarta: UPP. AMP
- Mulyadi, 2010 Sistem Akuntansi, Edisi ke-3, Cetakan ke-5. Penerbit Salemba. Empat, Jakarta
- Nugroho Widjajanto, 2006 Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta: Erlangga
- Rouibah *et al.* 2009. Effect of management support, training and user involvement in system usage and satisfaction in Kuwait". *Ind, Manage. Data Syst.*, 103:338-356
- Seddon dan Kiew (1994). Task-Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*; Jun 1995; 19, 2; ABI/INFORM Global pg. 213
- Soegiharto, 2001 Influence Factors Affecting The Performance Of Accounting Information System". *Journal International of Business*. Vol. III No. 2. May : pp. 177-202.
- Sugiyono, 2017. Metode penelitian. Alfa Beta, Bandung
- Surya dan Sadha. 2016) Pengaruh Keterlibatan Pemakai, Kemampuan Teknik
- Widjajanto. 2008. Sistem Informasi Akuntansi, Penerbit Erlangga Jakarta