

**EVALUASI *NET BENEFIT* SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA
SOFTWARE AKUNTANSI *ACCURATE*, DAN ZAHIR MENURUT
MODEL DELONE & MCLEAN 2003**

NATHANAEL YUSUF TJAHHANADI

SAMIAJI SAROSA

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Jalan Babarsari 43-44, Yogyakarta

Abstrak

Banyaknya *software* akuntansi yang didesain dan dipasarkan memberikan pilihan bagi perusahaan untuk memilih *software* akuntansi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Kesuksesan *software* yang digunakan oleh perusahaan akan menentukan *Net Benefit* yang diperoleh dari perusahaan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Net Benefit software* akuntansi menurut model kesuksesan DeLone & McLean (2003). Data yang digunakan adalah data primer kuesioner yang dibagikan kepada pengguna yang menggunakan *software* akuntansi *ACCURATE* dan Zahir dan bekerja di perusahaan minimal satu tahun. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 98 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Stratified Random Sampling*. Pengukuran data kuesioner menggunakan Skala Likert. Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan uji regresi sederhana melalui program SPSS 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Information Quality*, *System Quality* dan *Service Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*. *User Satisfaction* berpengaruh terhadap *Net Benefit*. Akan tetapi, *Information Quality*, *System Quality* dan *Service Quality* tidak berpengaruh terhadap *Use*. *Use* tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction* dan *Use* tidak berpengaruh terhadap *Net Benefit*.

Kata kunci: *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Net Benefit*, dan Model DeLone & McLean (2003)

I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Sistem Informasi Akuntansi adalah suatu sistem yang mengumpulkan, merekam, menyimpan, dan mengolah data untuk menghasilkan informasi bagi para pembuat keputusan (Romney & Steinbart, 2012). Sistem Informasi Akuntansi sering dirancang dengan menggunakan *software* agar informasi yang dihasilkan menjadi lebih akurat, efisien dan tepat waktu (Davis, Alderman, & Robinson, 1990). Banyaknya *software* akuntansi yang dikembangkan di pasar memberikan perusahaan pilihan untuk memilih *software* akuntansi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Kesuksesan *software* dan sistem informasi yang didesain dan digunakan oleh suatu perusahaan akan menentukan *Net Benefit* dari investasi perusahaan tersebut (DeLone & McLean, 2003). Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wang & Liao (2008), ditemukan bahwa *Net Benefit* merupakan variabel yang paling tepat dalam menentukan sukses tidaknya sistem *e-Government*. Wang & Liao (2008) juga menemukan bahwa *Net Benefit* dapat memiliki hasil yang baik apabila *Perceived Quality*, *System Use*, dan *User Satisfaction* dikelola dengan baik. Penelitian lain yang dilakukan oleh Khayun dan Ractham (2012) menemukan bahwa dengan meningkatkan kepercayaan pada sistem *e-Government*, *Perceptions of Information Quality*, *Perceptions of System Quality*, and *Perceptions of Service Quality* akan memengaruhi penggunaan sistem dan kepuasan *user*. Peningkatan penggunaan sistem dan kepuasan pengguna pada akhirnya akan memengaruhi *Net Benefit*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Fang dkk. (2011) menemukan bahwa variabel kepercayaan, *Net Benefit*, dan kepuasan berpengaruh positif terhadap keinginan konsumen untuk melakukan *repurchase* pada toko *online*.

Berdasarkan fenomena yang telah peneliti uraikan di atas, penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa *Net Benefit* adalah variabel yang dapat menunjukkan tingkat kesuksesan suatu sistem. Namun, penelitian terdahulu belum menganalisis perusahaan pengguna *software* akuntansi. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan replikasi dengan menggunakan model DeLone & McLean (2003) untuk meneliti perusahaan pengguna *software* akuntansi.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Information Quality* berpengaruh terhadap *Use*?
2. Apakah *Information Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*?
3. Apakah *System Quality* berpengaruh terhadap *Use*?
4. Apakah *System Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*?
5. Apakah *Service Quality* berpengaruh terhadap *Use*?
6. Apakah *Service Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*?
7. Apakah *Use* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*?
8. Apakah *Use* berpengaruh terhadap *Net Benefit*?
9. Apakah *User Satisfaction* berpengaruh terhadap *Net Benefit*?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah diperlukan agar penelitian menjadi lebih spesifik dan fokus pada permasalahan yang diteliti. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1.3.1. *Software* akuntansi

Pada penelitian ini, *software* akuntansi yang diteliti adalah *software* akuntansi *ACCURATE* dan *Zahir*. *Software* akuntansi *ACCURATE* dan *Zahir* dipilih karena *software* akuntansi tersebut dirancang mengikuti standar yang berlaku di Indonesia.

1.3.2. Model DeLone & McLean

Model DeLone & McLean yang digunakan dalam penelitian ini adalah model DeLone & McLean yang telah diperbaharui pada tahun 2003.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesuksesan *software* akuntansi yang diukur dengan *Net Benefit* menurut model kesuksesan DeLone & McLean (2003).

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi *Net Benefit* sehingga dapat meningkatkan *Net Benefit* yang diperoleh dari investasi perusahaan di *software* akuntansi.

II. Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis

Sistem Informasi Akuntansi adalah suatu sistem yang mengumpulkan, merekam, menyimpan, dan mengolah data untuk menghasilkan informasi bagi para pembuat keputusan (Romney & Steinbart, 2012). Terdapat 6 komponen dalam Sistem Informasi Akuntansi, yakni:

1. Orang yang menggunakan sistem.
2. Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah dan menyimpan data.
3. Data tentang organisasi dan kegiatan bisnisnya.
4. *Software* yang digunakan untuk mengolah data.
5. Infrastruktur teknologi informasi meliputi komputer, perangkat tambahan, dan peralatan komunikasi jaringan yang digunakan dalam Sistem Informasi Akuntansi.
6. Sistem pengendalian internal dan perangkat keamanan untuk menjaga data Sistem Informasi Akuntansi.

Sebuah Sistem Informasi Akuntansi yang didesain dengan baik dapat (Romney & Steinbart, 2012):

1. Meningkatkan kualitas dan mengurangi biaya dari produk dan jasa.
2. Meningkatkan efisiensi.
3. Meningkatkan pembagian pengetahuan.
4. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari suatu rantai *Supply*.
5. Meningkatkan struktur dari pengendalian internal.
6. Meningkatkan kualitas pengambilan keputusan.

Sistem Informasi Akuntansi sering dirancang dengan menggunakan *software* agar informasi yang dihasilkan menjadi lebih akurat, efisien dan tepat waktu (Davis, Alderman, & Robinson, 1990).

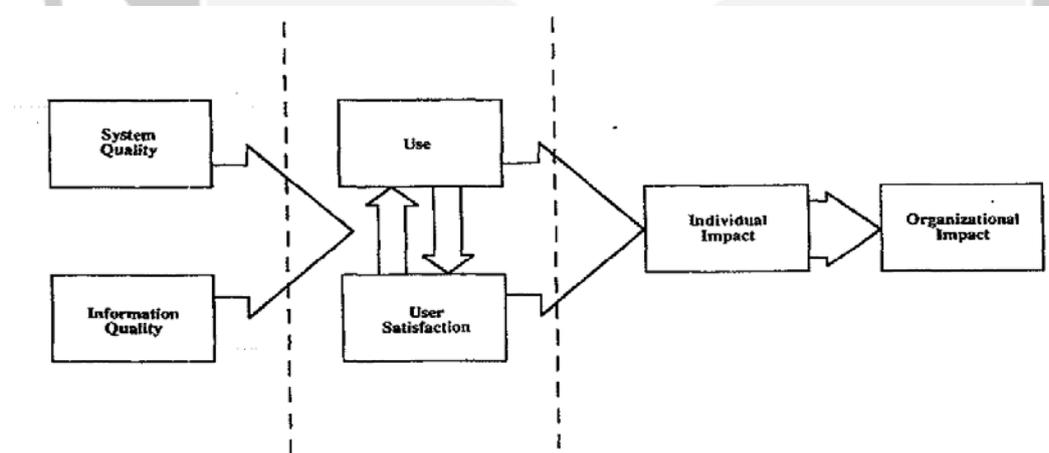
Software adalah seperangkat instruksi yang menjadikan komputer mampu melaksanakan pekerjaan (Norton, 2003). *Software* akuntansi adalah *software* yang dibuat dengan tujuan menjalankan pekerjaan akuntansi dengan lebih efisien dan efektif bagi staf

akuntansi (Suandy & Jessica, 2008). Dalam sistem akuntansi yang terkomputerisasi, modul-modul akuntansi akan mengganti proses manual akuntansi. Modul-modul yang umumnya ada di dalam *software* akuntansi adalah (Suandy & Jessica, 2008):

1. Buku Besar (*General Ledger*).
2. Bank.
3. Persediaan.
4. Piutang Usaha.
5. Utang Usaha.
6. Gaji.
7. Akuntansi Proyek.

Software akuntansi yang beredar di Indonesia saat ini cukup banyak jenis dan mereknya ada beragam merek dan jenis *software* lain yang saat ini digunakan di Indonesia yang dikembangkan untuk pasar maupun yang dikembangkan khusus untuk satu perusahaan. *Software* Akuntansi *ACCURATE* adalah *software* akuntansi yang dikembangkan oleh CPSSoft menjelang tahun 2000. Versi pertama *software* *ACCURATE* adalah *ACCURATE 2000 Accounting Software* (“*ACCURATE - CPSSoft*,” 2016). *Software* akuntansi Zahir Accounting adalah *software* akuntansi yang dikembangkan oleh PT Zahir Internasional pada tahun 1996. Versi pertama Zahir Accounting dikembangkan pada tahun 1996 dengan versi 2.0 dikembangkan tahun 1997. *Software* Zahir Accounting versi 2.0 kemudian mulai dipasarkan pada tahun 1999 (“*Software Akuntansi Terbaik - Zahir Accounting*,” 2016).

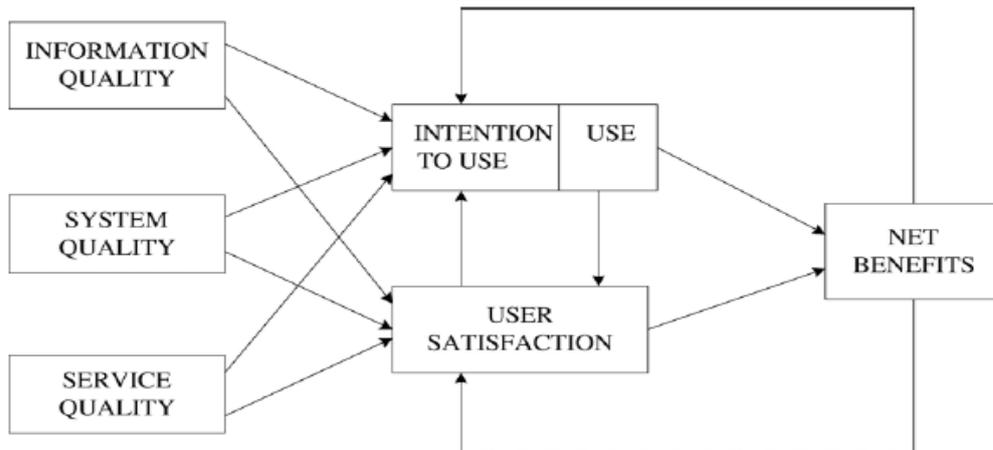
DeLone & McLean melakukan penelitian mengenai kesuksesan komputer pada perusahaan kecil pada tahun 1988 (DeLone & McLean, 1988). Empat tahun kemudian DeLone & McLean mempublikasikan model untuk mengukur konsep kesuksesan suatu sistem informasi pada tahun 1992 (DeLone & McLean, 1992).



Sumber: DeLone & McLean (1992)

Gambar 2.1
Model *MIS* Success DeLone & McLean (1992)

Pada perkembangan selanjutnya, DeLone & McLean kemudian mengevaluasi yang diusulkan. DeLone & McLean menemukan masalah dalam model yakni, interpretasi model yang kurang baik, penggunaan sistem sebagai salah satu alat ukur, variabel yang merupakan variabel dependen atau independen, dan penambahan dimensi model (*Service Quality* dan *Net Benefit*) (DeLone & McLean, 2003). Setelah mengevaluasi kritik & saran atas model terdahulu, DeLone & McLean kemudian mengusulkan model yang sudah diperbaharui.



Sumber: DeLone & McLean (2003)

Gambar 2.2
Model MIS Success DeLone & McLean (2003)

Berdasarkan model yang sudah diperbaharui, enam dimensi kesuksesan sistem informasi dari model terdahulu disempurnakan menjadi:

1. Kualitas Informasi (*Information Quality*).
Aspek Kualitas Informasi (*Information Quality*) adalah aspek yang mengukur kualitas *output* dari suatu sistem informasi. Menurut model DeLone & McLean (2003) *Information Quality* dapat diukur melalui dimensi *Completeness*, *Ease of Understanding*, *Personalization*, dan *Relevance*.
2. Kualitas Sistem (*System Quality*).
Aspek Kualitas Sistem (*System Quality*) adalah aspek yang mengevaluasi dan mengukur sistem yang memproses informasi itu sendiri. Menurut model DeLone & McLean (2003) *System Quality* dapat diukur melalui dimensi *Adaptability*, *Availability*, *Reliability*, *Response time*, dan *Usability*.
3. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*).
Aspek Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) adalah aspek yang mengevaluasi dukungan dari pengembang sistem kepada pengguna sistem informasi. Menurut model DeLone & McLean (2003) *Service Quality* dapat diukur melalui dimensi *Assurance*, *Empathy*, dan *Responsiveness*.
4. Penggunaan (*Use*) / *Intention to Use*.
Aspek Penggunaan (*Use*) adalah aspek yang mengukur konsumsi *output* dari suatu sistem informasi. Menurut model DeLone & McLean (2003) *Use* dapat diukur melalui dimensi *Nature of use*, *Navigation patterns*, *Number of Program Use*, dan *Number of transactions executed*.
5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
Aspek Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) adalah aspek yang mengukur respons dari penggunaan *output* suatu sistem informasi. Menurut model DeLone & McLean (2003) *User Satisfaction* dapat diukur melalui dimensi *Repeat Program Use*, dan *User surveys*.
6. *Net Benefit*.
Aspek *Net Benefit* adalah aspek yang mengukur efek perubahan performa dan perilaku pada entitas yang menerima informasi. Menurut model DeLone & McLean (2003) *Net Benefit* dapat diukur melalui dimensi *Cost savings*, *Expanded markets*, *Incremental additional sales*, *Reduced search costs*, dan *Time savings*.

Model yang sudah diperbaharui ini kemudian menjadi dasar bagi para peneliti untuk mengukur kesuksesan dari suatu Sistem Informasi.

Berdasarkan fakta dan fenomena yang ditemukan oleh peneliti, muncul dugaan bahwa *software* akuntansi yang sukses akan memberikan *Net Benefit* yang tinggi bagi perusahaan. Dugaan ini diperkuat dengan model DeLone & McLean yang menunjukkan hubungan *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefit* (DeLone & McLean, 2003). Menurut DeLone & McLean (2003) *Use* dan *Intention to Use* adalah variabel yang dapat menggantikan satu sama lain sesuai dengan konteks penelitian. Variabel *Use* dipilih oleh peneliti karena manajemen puncak perusahaan dapat mengganti kebijakan mengenai *software* akuntansi sehingga penggunaan *software* akuntansi secara keseluruhan bersifat sukarela. Berdasarkan penelitian yang peneliti temukan, (Al-Shargabi & Sabri, 2016; Fang et al., 2011; Khayun et al., 2012; Wang & Liao, 2008) *System Quality* dan *Information Quality* pada model yang diusulkan oleh DeLone & McLean (2003) akan memengaruhi penggunaan (*Use*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Menurut model DeLone & McLean (2003) yang diperbaharui, *Service Quality* yang diukur dengan baik dapat menjadi salah satu variabel yang memengaruhi *Use* dan *User Satisfaction*.

Menurut model dan penelitian yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (2003), *Use* yang positif akan meningkatkan *User Satisfaction*. Meningkatnya *Use* dan *User Satisfaction* akan menghasilkan *Net Benefit* tertentu bagi perusahaan. *Net Benefit* pada sudut pandang *stakeholder* akan memberikan *feedback* pada variabel *Use* dan *User Satisfaction*. Untuk mencegah kompleksitas model, peneliti kemudian mengadopsi model Wang & Liao (2008) yang mengeluarkan *feedback Net Benefit* terhadap *Use* dan *User Satisfaction* dari model DeLone & McLean (2003). Berdasarkan analisa tersebut, maka hipotesis yang dikembangkan dan diuji dalam penelitian ini adalah:

- Ha₁ : *Information Quality* akan berpengaruh terhadap *Use*.
- Ha₂ : *Information Quality* akan berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
- Ha₃ : *System Quality* akan berpengaruh terhadap *Use*.
- Ha₄ : *System Quality* akan berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
- Ha₅ : *Service Quality* akan berpengaruh terhadap *Use*.
- Ha₆ : *Service Quality* akan berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
- Ha₇ : *Use* akan berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
- Ha₈ : *Use* akan berpengaruh terhadap *Net Benefit*.
- Ha₉ : *User Satisfaction* akan berpengaruh terhadap *Net Benefit*.

III. Metodologi Penelitian

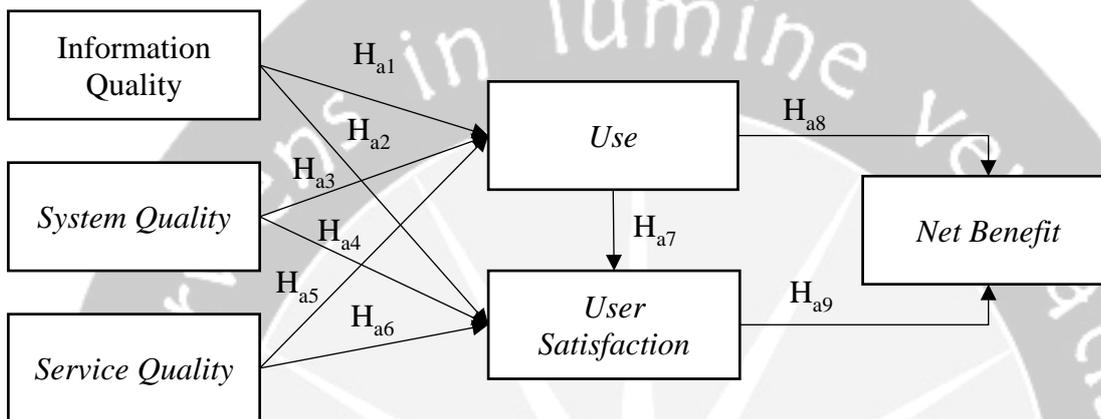
3.1. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna (*user*) yang menggunakan *software* akuntansi dari perusahaan retail yang berlokasi di Tasikmalaya. Dalam penelitian ini, pengguna (*user*) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah staf keuangan, staf akuntansi, manajer dan *supervisor* bagian keuangan dan akuntansi. *Software* akuntansi yang dijadikan kriteria adalah *software* akuntansi ACCURATE dan Zahir. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna (staf keuangan, staf akuntansi, manajer dan *supervisor* bagian keuangan dan akuntansi) yang

menggunakan *software* akuntansi *ACCURATE* dan *Zahir* dari perusahaan retail yang berlokasi di Tasikmalaya dan sudah bekerja di perusahaan minimal satu tahun.

Metode proses pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Stratified Random Sampling*. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah pengguna (staf keuangan, staf akuntansi, manajer dan *supervisor* bagian keuangan dan akuntansi) yang menggunakan *software* akuntansi *ACCURATE* dan *Zahir* dari perusahaan retail yang berlokasi di Tasikmalaya dan sudah bekerja di perusahaan minimal satu tahun serta mengisi dan mengembalikan kuesioner.

3.2. Model Penelitian



IV. Analisis Data

4.1. Uji Hipotesis pengaruh *Information Quality* terhadap *Use*

Variabel *Information Quality* dalam penelitian ini adalah *output* dari suatu sistem informasi dan variabel *Use* dalam penelitian ini adalah konsumsi *output* dari suatu sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Berdasarkan hasil uji analisis regresi sederhana dari tabel di atas nilai signifikansi variabel *Information Quality* sebesar 0,379. Bila dilihat dari nilai signifikansinya maka $0,379 > 0,05$ atau $\text{Sig} > \alpha$. Hasil uji ini menunjukkan bahwa variabel *Information Quality* memiliki tingkat signifikansi melebihi tingkat signifikansi yang dapat diterima maka variabel *Information Quality* tidak berpengaruh terhadap variabel *Use*, akibatnya semakin tinggi kualitas *output* yang dihasilkan dari suatu *software* akuntansi tidak diimbangi dengan semakin meningkatnya konsumsi *output* dari *software* akuntansi tersebut. Menurut analisis peneliti *Information Quality* dalam penelitian ini tidak berpengaruh terhadap *Use* karena pengguna *software* akuntansi pada umumnya menggunakan *software* akuntansi apapun yang *Information Quality* yang dihasilkan. Analisis ini sejalan dengan analisis deskriptif jawaban responden. Peneliti juga melihat analisis jawaban responden menurut demografi, demografi usia dalam penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang berusia di bawah 30 tahun tidak memberikan jawaban yang berbeda dibandingkan dengan karyawan yang berusia lebih dari sama dengan 30 tahun. Demografi lama bekerja dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja kurang dari 10 tahun tidak memberikan jawaban yang berbeda dibandingkan dengan karyawan yang bekerja lebih dari sama dengan 10 tahun. Pengujian jawaban responden menurut demografi yang konsisten mencerminkan pengujian regresi mewakili jawaban seluruh responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_{a1} penelitian ini **tidak** didukung yaitu *Information Quality* **tidak** berpengaruh terhadap *Use*.

4.2. Uji Hipotesis pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*

Variabel *Information Quality* dalam penelitian ini adalah kualitas *output* dari suatu sistem informasi dan variabel *User Satisfaction* dalam penelitian ini adalah respons dari penggunaan *output* suatu sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Berdasarkan hasil uji analisis regresi sederhana dari tabel di atas nilai signifikansi variabel *Information Quality* sebesar 0,02. Bila dilihat dari nilai signifikansinya maka $0,02 < 0,05$ atau $\text{Sig} < \alpha$. Hasil uji ini menunjukkan bahwa variabel *Information Quality* memiliki tingkat signifikansi yang dapat diterima maka variabel *Information Quality* berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction*, akibatnya semakin tinggi kualitas *output* yang dihasilkan dari software akuntansi maka respons dari penggunaan *output* yang diperoleh dari *software* akuntansi tersebut akan semakin tinggi. Menurut analisis peneliti *Information Quality* dalam penelitian ini berpengaruh terhadap *User Satisfaction* karena kualitas laporan keuangan yang dihasilkan oleh software akuntansi lebih konsisten. Analisis ini sejalan dengan analisis deskriptif jawaban responden. Peneliti juga melihat analisis jawaban responden menurut demografi, demografi usia dalam penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang berusia di bawah 30 tahun tidak memberikan jawaban yang berbeda dibandingkan dengan karyawan yang berusia lebih dari sama dengan 30 tahun. Demografi lama bekerja dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja kurang dari 10 tahun tidak memberikan jawaban yang berbeda dibandingkan dengan karyawan yang bekerja lebih dari sama dengan 10 tahun. Pengujian jawaban responden menurut demografi yang konsisten mencerminkan pengujian regresi mewakili jawaban seluruh responden. Dengan demikian dapat disimpulkan H_{a2} penelitian ini didukung yaitu *Information Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

4.3. Uji Hipotesis pengaruh *System Quality* terhadap *Use*

Variabel *System Quality* dalam penelitian ini adalah kualitas sistem yang memproses informasi dan variabel *Use* dalam penelitian ini adalah konsumsi *output* dari suatu sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Sistem yang memproses informasi dalam penelitian ini adalah *software* akuntansi. Berdasarkan hasil uji analisis regresi sederhana dari tabel di atas nilai signifikansi variabel *System Quality* sebesar 0,107. Bila dilihat dari nilai signifikansinya maka $0,107 > 0,05$ atau $\text{Sig} > \alpha$. Hasil uji ini menunjukkan bahwa variabel *System Quality* memiliki tingkat signifikansi lebih tinggi dari yang dapat diterima maka variabel *System Quality* tidak berpengaruh terhadap variabel *Use*, akibatnya semakin tinggi kualitas sistem yang ada dalam *software* akuntansi maka tidak diimbangi dengan semakin tingginya konsumsi *output* dari *software* akuntansi tersebut. Menurut analisis peneliti *System Quality* tidak berpengaruh terhadap *Use* karena baiknya proses yang dilakukan oleh *software* akuntansi tidak memengaruhi seberapa banyak *Use* dari *user*. Analisis ini sejalan dengan analisis deskriptif jawaban responden. Peneliti juga melihat analisis jawaban responden menurut demografi, demografi usia dalam penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang berusia di bawah 30 tahun tidak memberikan jawaban yang berbeda dibandingkan dengan karyawan yang berusia lebih dari sama dengan 30 tahun. Demografi lama bekerja dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja kurang dari 10 tahun tidak memberikan jawaban yang berbeda dibandingkan dengan karyawan yang bekerja lebih dari sama dengan 10 tahun. Pengujian jawaban responden menurut demografi yang konsisten mencerminkan pengujian regresi mewakili jawaban seluruh responden. Dengan demikian dapat disimpulkan H_{a3} penelitian ini **tidak** didukung yaitu *System Quality* **tidak** berpengaruh terhadap *Use*.

4.4. Uji Hipotesis pengaruh *System Quality* terhadap *User Satisfaction*

Variabel *System Quality* dalam penelitian ini adalah kualitas sistem yang memproses informasi dan variabel *User Satisfaction* dalam penelitian ini adalah respons dari penggunaan *output* suatu sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Berdasarkan hasil uji analisis regresi sederhana dari tabel di atas nilai signifikansi variabel *System Quality* sebesar 0,000. Bila dilihat dari nilai signifikansinya maka $0,000 < 0,05$ atau $\text{Sig} < \alpha$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *System Quality* memiliki tingkat signifikansi yang dapat diterima maka variabel *System Quality* berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction*, akibatnya semakin tinggi kualitas sistem yang ada dalam *software* akuntansi maka semakin baik pula respons dari pengguna *output software* akuntansi. Menurut analisis peneliti *System Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction* karena *software* akuntansi yang memproses informasi dengan baik akan lebih disukai atau memiliki respons yang lebih baik dibandingkan *software* akuntansi yang tidak memproses informasi dengan baik. Analisis ini sejalan dengan analisis deskriptif jawaban responden. Peneliti juga melihat analisis jawaban responden menurut demografi, demografi usia dalam penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang berusia di bawah 30 tahun tidak memberikan jawaban yang berbeda dibandingkan dengan karyawan yang berusia lebih dari sama dengan 30 tahun. Demografi lama bekerja dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja kurang dari 10 tahun tidak memberikan jawaban yang berbeda dibandingkan dengan karyawan yang bekerja lebih dari sama dengan 10 tahun. Pengujian jawaban responden menurut demografi yang konsisten mencerminkan pengujian regresi mewakili jawaban seluruh responden. Dengan demikian dapat disimpulkan **H_{a4}** penelitian ini didukung yaitu *System Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

4.5. Uji Hipotesis pengaruh *Service Quality* terhadap *Use*

Variabel *Service Quality* dalam penelitian ini adalah dukungan dari pengembang sistem kepada pengguna sistem informasi dan variabel *Use* dalam penelitian ini adalah konsumsi *output* dari suatu sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Berdasarkan hasil uji analisis regresi sederhana dari tabel di atas nilai signifikansi variabel *Service Quality* sebesar 0,588. Bila dilihat dari nilai signifikansinya maka $0,588 > 0,05$ atau $\text{Sig} > \alpha$. Hasil uji ini menunjukkan bahwa variabel *Service Quality* memiliki tingkat signifikansi melebihi tingkat signifikansi yang dapat diterima maka variabel *Service Quality* tidak berpengaruh terhadap variabel *Use*, akibatnya semakin baiknya dukungan dari pengembang tidak diimbangi dengan semakin meningkatnya konsumsi *output* dari *software* akuntansi tersebut. Menurut analisis peneliti *Service Quality* tidak berpengaruh terhadap *Use* karena ada tidaknya dukungan dengan pengembang *software*, user tetap menggunakan *software* sehingga tidak ada pengaruh dari dukungan yang baik maupun dukungan yang buruk terhadap konsumsi *output* dari *software* akuntansi. Analisis ini sejalan dengan analisis deskriptif jawaban responden. Peneliti juga melihat analisis jawaban responden menurut demografi, demografi usia dalam penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang berusia di bawah 30 tahun tidak memberikan jawaban yang berbeda dibandingkan dengan karyawan yang berusia lebih dari sama dengan 30 tahun. Demografi lama bekerja dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja kurang dari 10 tahun tidak memberikan jawaban yang berbeda dibandingkan dengan karyawan yang bekerja lebih dari sama dengan 10 tahun. Pengujian jawaban responden menurut demografi yang konsisten mencerminkan pengujian regresi mewakili jawaban seluruh responden. Dengan demikian dapat disimpulkan **H_{a5}** penelitian ini **tidak** didukung yaitu *Service Quality* **tidak** berpengaruh terhadap *Use*.

4.6. Uji Hipotesis pengaruh *Service Quality* terhadap *User Satisfaction*

Variabel *Service Quality* dalam penelitian ini adalah dukungan dari pengembang sistem kepada pengguna sistem informasi dan variabel *User Satisfaction* dalam penelitian ini adalah respons dari penggunaan *output* suatu sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Berdasarkan hasil uji analisis regresi sederhana dari tabel di atas nilai signifikansi variabel *Service Quality* sebesar 0,000. Bila dilihat dari nilai signifikansinya maka $0,000 < 0,05$ atau $\text{Sig} < \alpha$. Hasil uji ini menunjukkan bahwa variabel *Service Quality* memiliki tingkat signifikansi yang dapat diterima maka variabel *Service Quality* berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction*, akibatnya semakin baiknya dukungan dari pengembang *software* akuntansi akan semakin memberikan respons yang semakin baik dari penggunaan *output* suatu sistem informasi. Menurut analisis peneliti *Service Quality* dalam penelitian ini berpengaruh terhadap *User Satisfaction* karena pengembang *software* akuntansi yang memberikan dukungan yang baik akan direspons dengan baik oleh pengguna *software* akuntansi di perusahaan. Analisis ini sejalan dengan analisis deskriptif jawaban responden. Peneliti juga melihat analisis jawaban responden menurut demografi, demografi usia dalam penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang berusia di bawah 30 tahun tidak memberikan jawaban yang berbeda dibandingkan dengan karyawan yang berusia lebih dari sama dengan 30 tahun. Demografi lama bekerja dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja kurang dari 10 tahun tidak memberikan jawaban yang berbeda dibandingkan dengan karyawan yang bekerja lebih dari sama dengan 10 tahun. Pengujian jawaban responden menurut demografi yang konsisten mencerminkan pengujian regresi mewakili jawaban seluruh responden. Dengan demikian dapat disimpulkan H_{a6} penelitian ini didukung yaitu *Service Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

4.7. Uji Hipotesis pengaruh *Use* terhadap *User Satisfaction*

Variabel *Use* dalam penelitian ini adalah konsumsi *output* dari suatu sistem informasi dan variabel *User Satisfaction* dalam penelitian ini adalah respons dari penggunaan *output* suatu sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Berdasarkan hasil uji analisis regresi sederhana dari tabel di atas nilai signifikansi variabel *Use* sebesar 0,634. Bila dilihat dari nilai signifikansinya maka $0,634 > 0,05$ atau $\text{Sig} > \alpha$. Hasil uji ini menunjukkan bahwa variabel *Use* memiliki tingkat signifikansi melebihi batas yang dapat diterima maka variabel *Use* tidak berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction*, akibatnya semakin tinggi konsumsi *output* tidak diimbangi dengan respons yang baik dari pengguna sistem informasi tersebut. Menurut analisis peneliti *Use* dalam penelitian ini tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction* karena *software* akuntansi yang digunakan oleh pengguna di perusahaan akan tetap digunakan apapun tingkat kepuasannya. Oleh karena itu, respons pengguna terhadap *output* dari *software* akuntansi tidak dipengaruhi oleh seberapa tinggi tingkat konsumsi *output* dari sistemnya. Analisis ini sejalan dengan analisis deskriptif jawaban responden. Peneliti juga melihat analisis jawaban responden menurut demografi, demografi usia dalam penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang berusia di bawah 30 tahun tidak memberikan jawaban yang berbeda dibandingkan dengan karyawan yang berusia lebih dari sama dengan 30 tahun. Demografi lama bekerja dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja kurang dari 10 tahun tidak memberikan jawaban yang berbeda dibandingkan dengan karyawan yang bekerja lebih dari sama dengan 10 tahun. Pengujian jawaban responden menurut demografi yang konsisten mencerminkan pengujian regresi mewakili jawaban seluruh responden. Dengan demikian dapat disimpulkan H_{a7} penelitian ini **tidak** didukung yaitu *Use* **tidak** berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

4.8. Uji Hipotesis pengaruh *Use* terhadap *Net Benefit*

Variabel *Use* dalam penelitian ini adalah konsumsi *output* dari suatu sistem informasi dan variabel *Net Benefit* dalam penelitian ini adalah efek perubahan performa dan perilaku pada entitas yang menerima informasi (DeLone & McLean, 2003). Berdasarkan hasil uji analisis regresi sederhana dari tabel di atas nilai signifikansi variabel *Use* sebesar 0,282. Bila dilihat dari nilai signifikansinya maka $0,282 > 0,05$ atau $\text{Sig} > \alpha$. Hasil uji ini menunjukkan bahwa variabel *Use* memiliki tingkat signifikansi di atas tingkat signifikansi yang dapat diterima maka variabel *Use* tidak berpengaruh terhadap variabel *Net Benefit*, akibatnya semakin tinggi konsumsi *output* dari suatu sistem informasi tidak diimbangi dengan efek perubahan performa dan perilaku pada entitas yang menerima informasi. Menurut analisis peneliti *Use* dalam penelitian ini tidak berpengaruh terhadap *Net Benefit* karena pengguna akan tetap menggunakan software akuntansi. Sehingga pengaruhnya terhadap performa, maupun produktivitas tidak dapat dirasakan dari total *output* yang dihasilkan. Hal ini pula yang menyebabkan *Use* tidak memengaruhi *Net Benefit*. Analisis ini sejalan dengan analisis deskriptif jawaban responden. Peneliti juga melihat analisis jawaban responden menurut demografi, demografi usia dalam penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang berusia di bawah 30 tahun tidak memberikan jawaban yang berbeda dibandingkan dengan karyawan yang berusia lebih dari sama dengan 30 tahun. Demografi lama bekerja dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja kurang dari 10 tahun tidak memberikan jawaban yang berbeda dibandingkan dengan karyawan yang bekerja lebih dari sama dengan 10 tahun. Pengujian jawaban responden menurut demografi yang konsisten mencerminkan pengujian regresi mewakili jawaban seluruh responden. Dengan demikian dapat disimpulkan H_{a8} penelitian ini **tidak** didukung yaitu *Use tidak* berpengaruh terhadap *Net Benefit*.

4.9. Uji Hipotesis pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Net Benefit*

Variabel *User Satisfaction* dalam penelitian ini adalah respons dari penggunaan *output* suatu sistem informasi dan variabel *Net Benefit* dalam penelitian ini adalah efek perubahan performa dan perilaku pada entitas yang menerima informasi (DeLone & McLean, 2003). Berdasarkan hasil uji analisis regresi sederhana dari tabel di atas nilai signifikansi variabel *User Satisfaction* sebesar 0,000. Bila dilihat dari nilai signifikansinya maka $0,000 < 0,05$ atau $\text{Sig} < \alpha$. Hasil uji ini menunjukkan bahwa variabel *User Satisfaction* memiliki tingkat signifikansi yang dapat diterima maka variabel *User Satisfaction* berpengaruh terhadap *Net Benefit*, akibatnya semakin baik respons dari penggunaan software akuntansi maka semakin baik pula efek perubahan performa dan perilaku pada entitas yang menerima informasi. Menurut analisis peneliti *User Satisfaction* dalam penelitian ini akan berpengaruh terhadap *Net Benefit* karena pengguna software akuntansi yang memberikan respons yang positif cenderung untuk melakukan pekerjaan dengan lebih efisien dan efektif. Respons positif tersebut merupakan efek perubahan performa dan perilaku pada entitas yang menerima informasi. Analisis ini sejalan dengan analisis deskriptif jawaban responden. Peneliti juga melihat analisis jawaban responden menurut demografi, demografi usia dalam penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang berusia di bawah 30 tahun tidak memberikan jawaban yang berbeda dibandingkan dengan karyawan yang berusia lebih dari sama dengan 30 tahun. Demografi lama bekerja dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja kurang dari 10 tahun tidak memberikan jawaban yang berbeda dibandingkan dengan karyawan yang bekerja lebih dari sama dengan 10 tahun. Pengujian jawaban responden menurut demografi yang konsisten mencerminkan pengujian regresi mewakili jawaban seluruh responden. Dengan demikian dapat disimpulkan H_{a9} penelitian ini didukung yaitu *User Satisfaction* berpengaruh terhadap *Net Benefit*.

V. Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis kesuksesan *software* akuntansi yang diukur dengan *Net Benefit* menurut model kesuksesan DeLone & McLean (2003). Penelitian ini meneliti pengguna *software* akuntansi *ACCURATE* dan Zahir pada tahun 2016. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan hasil uji hipotesis dari data penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa *Net Benefit* sebagai indikator kesuksesan *software* akuntansi dalam penelitian ini hanya dipengaruhi oleh *User Satisfaction*. Variabel *User Satisfaction* dipengaruhi oleh *Information Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality*. Demografi karyawan pada penelitian ini tidak memengaruhi jawaban responden.

Usia karyawan maupun lama karyawan bekerja tidak memberikan jawaban yang berbeda dari karyawan terhadap pertanyaan yang mengukur variabel kesuksesan menurut Model DeLone & McLean (2003). Melihat jawaban responden, *Use* adalah variabel yang tidak dipengaruhi atau memengaruhi. Hal ini sejalan dengan bentuk perusahaan yang umumnya menggunakan *software* akuntansi sebagai bagian dari operasinya. Bentuk perusahaan tersebut akan menyebabkan pengguna tetap menggunakan *software*. Akan tetapi variabel *User Satisfaction* yang menunjukkan pengaruh yang tinggi terhadap *Net Benefit* yang diperoleh menyebabkan pengguna yang memiliki *User Satisfaction* yang tinggi akan memberikan *Net Benefit* yang tinggi pula. *Net benefit* yang dimaksud dapat berupa produktivitas yang lebih baik, efisiensi yang lebih baik.

Perusahaan tentu tidak berinvestasi dalam jumlah yang kecil dalam menggunakan *software* akuntansi. Agar investasi tersebut menghasilkan *return* yang baik dalam wujud *Net Benefit* yang baik, maka perusahaan sebaiknya memperhatikan *User Satisfaction* penggunaannya yang dapat dilihat dari Kualitas Informasi, Sistem dan Layanan yang diberikan dan dihasilkan oleh *software* akuntansi yang digunakan.

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan kesimpulan saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Penyebaran kuesioner sebaiknya dimulai dengan sosialisasi dan pendekatan yang lebih intensif kepada perusahaan agar perusahaan lebih terbuka untuk menjawab kuesioner.
2. Kuesioner yang disebar sebaiknya segera ditagih untuk mencegah waktu penelitian yang berkepanjangan.

DAFTAR PUSTAKA

- ACCURATE* - CPSSoft. (2016). Retrieved June 3, 2016, from <http://cpssoft.com/allproducts/acc>
- Al-Shargabi, B., & Sabri, O. (2016). A study of Adopting Cloud Computing from Enterprise Perspective using Delone and Mclean IS Success Model. *International Journal of Computer Science and Information Security (IJCSIS)*, Vol. 14 S1, 32–38.
- Davis, J. R., Alderman, C. W., & Robinson, L. A. (1990). *Accounting Information Systems* (3rd ed.). Singapore: John Wiley & Sons.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1988). Determinants of Success for Computer Usage in Small Business. *MIS Quarterly*, 50–61.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. *The Institute of Management Sciences*.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, 9–30.
- Fang, Y.-H., Chiu, C.-M., & Wang, E. T. G. (2011). Understanding customers' satisfaction and repurchase intentions, An integration of IS success model, trust, and justice. *Internet Research*, Vol. 21(Iss 4), 479–503.
- Ghozali, H. I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (Edisi 5). Semarang, Indonesia: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Google Web Search. (2016). Retrieved May 11, 2016, from <https://www.google.co.id/search?q=software+akuntansi+di+indonesia&oq=software+akuntansi+di+indonesia&aqs=chrome..69i57j69i60j69i65l2j69i60l2.4107j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8#q=software+akuntansi+di+indonesia&start=10>
- Hartono, J. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis* (Edisi 6). Yogyakarta, Indonesia: BFE UGM.
- Khayun, V., Ractham, P., & Firpo, D. (2012). ASSESSING E-EXCISE SUCESS WITH DeLONE AND McLEAN'S MODEL. *The Journal of Computer Information Systems*, 31–40.
- Norton, P. (2003). *Introduction to Computers* (Fifth Edit). Singapore: McGraw-Hill.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2012). *Accounting Information Systems* (12th Editi). Harlow, England: Pearson Education Limited.
- Software Akuntansi Terbaik - Zahir Accounting. (2016). Retrieved June 4, 2016, from <http://zahiraccounting.com/id/produk>
- Suandy, E., & Jessica. (2008). *Praktikum Akuntansi Manual dan Komputerisasi dengan MYOB*. Jakarta: Selemba Empat.
- Wang, Y.-S., & Liao, Y.-W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly* 25, 717–733.