

ANALISIS TERHADAP PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PERUSAHAAN SWASTA DI JAKARTA

Winarsih¹

Abstract

While so many soft wares in business and finance exist, their applicability will depend much on types of business that one runs. In accounting soft wares, users' interests play major parts to insure the applicability of such soft wares. The study explores the use of accounting information system by some private businesses across Jakarta. Survey is used to examines the business entity under study. The study has the finding that of the total samples under study, there are 63, 93 % expressed their relative satisfaction of the soft wares used. This indicates that some substantial numbers of soft wares have not made the users satisfied. Since onle small size of samples was used, the study recommends that in the future larger size of samples need to be studied to find out whether the finding is justified.

Key Words : accounting, applied soft wares, information system.

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan suatu asset yang sangat berharga bagi seorang pelaku bisnis yang menjual produk atau jasa, tak terkecuali bagi para programmer yang menyediakan suatu software untuk alat bantu kerja para pengguna software tersebut. Dengan mengetahui kepuasan para pengguna, maka kita dapat mengetahui seberapa baik software kita menurut para pengguna, jika dianggap baik disebelah mananya yang bernilai baik dan jika dianggap jelek pun kita dapat mengetahui sebelah mannya yang jelek sehingga kita bisa melakukan perbaikan yang tepat.

Selain untuk mengetahui kualitas produk, indeks kepuasan sering dijadikan sebagai salah satu tolak ukur kinerja seseorang, seperti kinerja

¹ Staf Pengajar, Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika, Universitas Nasional. email : winarsih@civitas.unas.ac.id

seorang teller sebuah Bank dalam memuaskan nasabahnya atau kinerja seorang *Product Manager* dalam mengelola merek yang bersangkutan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi para konsumennya.

Mengapa indeks kepuasan itu penting? Jawabannya adalah karena dengan puasnya seorang konsumen maka akan dapat disimpulkan bahwa konsumen tersebut akan loyal/tetap menggunakan produk kita atau meningkatkan penggunaan produk kita atau juga bisa dengan wujud merekomendasikan produk kita kepada orang lain, meskipun tidak selamanya pelanggan yang puas akan loyal dengan produk kita atau sebaliknya konsumen yang tidak puas akan switching atau berpindah ke produk lain, sebagai contoh para penumpang kereta api rel listrik/KRL, jika disurvei akan dipastikan sebagian besar dari mereka akan menyatakan tidak puas dengan fasilitas KRL namun mereka tetap menggunakan KRL karena tidak ada kendaraan lain yang lebih ekonomis dibandingkan KRL, namun kondisi tersebut hanya berlaku bagi produk/jasa yang sifatnya monopoli sedangkan bagi produk yang bersifat bipoli atau multipoli, kepuasan pelanggan merupakan salah satu senjata ampuh dalam melakoni persaingan bisnis dengan para *kompetitor*.

Karena relatif pentingnya sebuah kepuasan pelanggan untuk diukur, maka peneliti tertarik untuk meneliti kepuasan para pengguna software akuntansi terhadap software yang mereka gunakan.

Dalam dunia bisnis yang kian berkembang diperlukan proses perekrutan usaha, antara lain adalah pengambilan keputusan untuk memusatkan usaha-usaha perusahaan pada inti usaha secara cepat dan akurat. Salah satu alat pengukur untuk proses pengambilan keputusan adalah kinerja keuangan perusahaan. Dengan semakin berkembangnya ilmu dan teknologi, maka pencatatan transaksi keuangan tidak lagi dilakukan secara manual, melainkan menggunakan perangkat lunak aplikasi keuangan.

Telah banyak perangkat lunak dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan, salah satunya adalah perangkat lunak akuntansi. Biasanya pihak perusahaan menggunakan perangkat lunak akuntansi yang dikembangkan oleh pembuat perangkat lunak akuntansi sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Hal ini menjadikan perangkat lunak akuntansi yang beredar cukup banyak dan beraneka- ragam nama sesuai dengan spesifikasi pembuatnya.

Perangkat lunak aplikasi yang dikembangkan oleh pembuatnya umumnya disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dalam pencatatan transaksi keuangan dan pelaporan sebagai hasil kompilasi transaksi yang terjadi. Namun demikian tidak semua perangkat lunak yang dikembangkan sesuai dengan pemakai dalam melakukan pekerjaan atau tugas yang terkait dengan keuangan perusahaan.

Merujuk pada kondisi tersebut, maka diperlukan suatu tinjauan terhadap kepuasan pemakai dalam pembuatan laporan keuangan perusahaan. Hal ini dapat dilakukan melalui penelitian terhadap pemakai perangkat lunak akuntansi pada perusahaan yang menggunakan perangkat lunak dalam membantu pembuatan laporan keuangan

2. LANDASAN TEORI

Data yang dapat digunakan dalam sebuah penelitian bisa berupa data primer atau data sekunder, data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung dari sumber data bisa melalui literatur-literatur atau dari penelitian orang lain, sedangkan data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data (responden).

Pengambilan data sendiri bisa dilakukan dengan cara survei atau sensus, sensus adalah pengambilan data yang dilakukan terhadap seluruh anggota populasi sedangkan survei adalah pengambilan data yang hanya dilakukan terhadap sampel yang diambil dari sebuah populasi, namun dengan cara pengambilan sampel yang benar, hasil suatu survei sudah bisa dipertanggung jawabkan secara statistik sehingga hasil yang didapat dari sebuah survei dapat digeneralisasikan terhadap suatu populasi. Dalam sebuah survei ada dua teknik pengambilan datanya atau sering disebut dengan teknik sampling, yaitu teknik *Non Probability Sampling* dan *Teknik Probability Sampling* yang sering disebut dengan istilah *random sampling*.

Mengingat suatu sensus memerlukan biaya yang cukup besar baik dari segi materi maupun waktu, maka pada penelitian kali ini penulis hanya melakukan survei terhadap beberapa pengguna Software akuntansi.

Dalam mengukur indek kepuasan terhadap suatu produk atau service ada 3 pendekatan yang sering digunakan dalam dunia riset yaitu:

1. Menggunakan TTB (Top Two Boxes), dimana indeks kepuasan didapat dari persentase responden yang menjawab 2 jawaban tertinggi (sangat puas/sangat setuju dan puas/setuju). Dengan cara ini akan diperoleh

indeks tertinggi 100% dan indeks terendah adalah 0%, namun cara ini sering dianggap kejam oleh sebagian kalangan karena suatu produk/jasa bias saja mempunyai indeks kepuasan sebesar 0% meskipun sebagian besar atau bahkan semua orang mempunyai kepuasan biasa saja terhadap produk/jasa tersebut.

2. Cara yang kedua dengan menggunakan mean dari skala likert, dengan cara ini akan didapat indeks tertinggi adalah 5 (sangat puas/sangat setuju) dan indeks terkecil adalah 1 (sangat tidak puas/sangat tidak setuju), indeks ini jarang disukai karena nilai yang didapat sering dianggap tidak menarik, berbeda dengan yang berbentuk persentase, nilai maksimumpun hanya 5 yang kelihatan jauh dengan 100%.
3. Menggunakan mean skala konversi dari skala likert, diaman skala 1 menjadi 20%; 2 menjadi 40%; 3 menjadi 60%; 4 menjadi 80% dan 5 menjadi 100%. Dengan cara ini akan didapat indeks tertinggi 100% dan indeks terj\kecil adalah 20%.

Dari ketiga cara penghitungan indeks kepuasan tersebut, TTB (*Top Two Boxes*) merupakan cara yang paling sering digunakan, karena indeks ini lebih mudah untuk diaplikasikan artinya persentase indeks merupakan persentase dari responden yang menyatakan puas atau sangat puas.

2.1. Sistem Informasi Akutansi dan Lingkungan Bisnis

Sistem informasi akuntansi (SIA) merupakan suatu rerangka pengkoordinasian sumber daya (data, meterials, equipment, suppliers, personal, and funds) untuk mengkonversi input berupa data ekonomik menjadi keluaran berupa informasi keuangan yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan suatu entitas dan menyediakan informasi akuntansi bagi pihak-pihak yang berkepentingan (Wilkinson, 1991). Transaksi memungkinkan perusahaan melakukan operasi, menyelenggarakan arsip dan catatan yang *up to date*, dan mencerminkan aktivitas organisasi.

Transaksi akuntansi merupakan transaksi pertukaran yang mempunyai nilai ekonomis. Tipe transaksi dasar adalah: (1) Penjualan produk atau jasa, (2) Pembelian bahan baku, barang dagangan, jasa, dan aset tetap dari suplier, (3) Penerimaan kas, (4) Pengeluaran kas kepada suplier, (5) Pengeluaran kas gaji karyawan. Sebagai pengolah transaksi, sistem informasi akuntansi

berperan mengatur dan mengoperasionalkan semua aktivitas transaksi perusahaan.

Tujuan sistem informasi akuntansi adalah untuk menyediakan informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan yang dilaksanakan oleh aktivitas yang disebut pemrosesan informasi. Sebagian dari keluaran yang diperlukan oleh pemroses informasi disediakan oleh sistem pemrosesan transaksi, seperti laporan keuangan dari sistem pemrosesan transaksi. Namun sebagian besar diperoleh dari sumber lain, baik dari dalam maupun dari luar perusahaan. Pemakai utama pemrosesan transaksi adalah manajer perusahaan. Mereka mempunyai tanggung jawab pokok untuk mengambil keputusan yang berkenaan dengan perencanaan dan pengendalian operasi perusahaan. Pengguna output lainnya adalah para karyawan penting seperti akuntan, tenaga ahli serta pihak luar seperti investor dan kreditor.

Konsep perancangan sistem seharusnya mencerminkan prinsip-prinsip perusahaan. Berikut ini dasar-dasar yang perlu diperhatikan dalam prioritas perancangan sistem menurut Wilkinson, 1993 dalam Riassetiawan (2007):

1. Tujuan dalam perencanaan sistem dan usulan proyek seharusnya dicapai untuk menghasilkan kemajuan dan kemampuan sistem yang lebih besar.
2. Mempertimbangkan trade-off yang memadai antara manfaat dari tujuan perancangan sistem dengan biaya yang dikeluarkan.
3. Berfokus pada permintaan fungsional dari sistem.
4. Melayani berbagai macam tujuan.
5. Perancangan sistem memperhatikan keberadaan dari pengguna sistem (user).

Sedangkan Barry E. Cushing (1983) mengemukakan bahwa:

1. Kesesuaian desain sistem dengan tujuan sistem informasi dan organisasi.
2. Berdasarkan kelayakan ekonomis, berarti sistem memiliki net present value positif.
3. Kelayakan operasional, input dikumpulkan ke sistem dan output-nya dapat digunakan.
4. Kelayakan perilaku, berarti sistem berdampak pada kehidupan kualitas kerja users.
5. Kelayakan teknis, ketersediaan teknologi untuk mendukung sistem serta teknologi mudah diperoleh atau dikembangkan.
6. Disesuaikan dengan kebutuhan informasi users.

2.2. Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan sebuah susunan dari orang, aktivitas, data, jaringan dan teknologi yang terintegrasi yang berfungsi untuk mendukung dan meningkatkan operasi sehari-hari sebuah bisnis, juga menyediakan kebutuhan informasi untuk pemecahan masalah dan pengambilan keputusan oleh manajer. Menurut Riassetiawan (2007) Ada dua tipe sistem informasi, yaitu personal dan multiuser.

Sistem informasi personal adalah sistem informasi yang didesain untuk memenuhi kebutuhan informasi personal dari seorang pengguna tunggal (single user). Sedangkan sistem informasi multiuser didesain untuk memenuhi kebutuhan informasi dari kelompok kerja (departemen, kantor, divisi, bagian) atau keseluruhan organisasi. Untuk membangun sistem informasi, baik personal maupun multiuser, haruslah mengkombinasikan secara efektif komponen-komponen sistem informasi, yaitu: prosedur kerja, informasi (data), orang dan teknologi informasi (hardware dan software).

2.3. Perangkat Lunak Aplikasi

Berbagai perangkat lunak aplikasi telah banyak dikembangkan untuk mempercepat penyelesaian tugas, tidak kecuali perangkat lunak aplikasi akuntansi. Produk perangkat lunak dari luar negeri di satu sisi menguntungkan pengguna karena banyaknya pilihan produk dan harga. Namun di sisi lain cukup mengkhawatirkan karena di Indonesia tidak ada institusi yang secara aktif bertugas membuat standard dalam pengukuran kualitas perangkat lunak yang masuk ke Indonesia. Demikian juga dengan produk-produk perangkat lunak lokal, tentu akan semakin meningkat daya saing internasionalnya apabila pengembang dan “*software house*” di Indonesia mulai memperhatikan masalah kualitas perangkat lunak ini

Perangkat lunak aplikasi merupakan perangkat lunak yang siap digunakan untuk keperluan tertentu. Perangkat lunak aplikasi merupakan bagian perangkat lunak yang sangat banyak di jumpai dan terus berkembang. Perangkat lunak aplikasi menjalankan hampir seluruh pekerjaan yang dibebankan pada komputer. Pengguna komputer menghabiskan sebagian besar waktunya untuk berinteraksi dengan perangkat lunak aplikasi. Saat ini sangat banyak perangkat lunak aplikasi yang diluncurkan dan diperbarui. Semakin lama penggunaan perangkat lunak aplikasi semakin mudah (*user friendly*). Untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi,

pemahaman tentang kualitas perangkat lunak aplikasi merupakan suatu keharusan.

Beberapa kriteria untuk memilih perangkat lunak pengolahan data akuntansi yang digunakan perusahaan (Wilkinson,1991), diantaranya:

1. Kesepadanan (*compatibility*) dengan piranti keras yang dimiliki oleh suatu organisasi usaha pada saat ini.
2. Fleksibilitas untuk memodifikasi spesifikasi-spesifikasi yang ada didalam program aplikasi tersebut.
3. Derajat integrasi dengan modul lain yang ada didalam sistem akuntansi.
4. Alat atau menu-menu untuk berinteraksi dengan program tersebut.
5. Memiliki tempat yang cukup untuk menyimpan *file-file* data yang terintegrasi.
6. Kelengkapan dan kemudahan untuk dibaca bagi pembaca laporan.
7. Derajat kepercayaan dalam mendeteksi dan mengkoreksi data yang salah.
8. Kemampuan untuk menghasilkan proses-proses untuk periode yang berkesinambungan.
9. Kemampuan untuk menghasilkan laporan-laporan bagi pihak manajerial.
10. Kemampuan untuk memenuhi tanggung jawab fungsional suatu organisasi, misalnya dalam menangani penerimaan pembayaran dari pelanggan untuk piutangnya.
11. Tingkat dan tipe pendukung yang disediakan oleh perangkat lunak aplikasi *vendor*.
12. Biaya yang harus dikeluarkan untuk membeli dan memasang program tersebut.

Kualitas perangkat lunak dapat dilihat dari sudut pandang proses pengembangan perangkat lunak (*process*) dan hasil produk yang dihasilkan (*product*). Dan penilaian ini tentu berorientasi akhir ke bagaimana suatu perangkat lunak dapat dikembangkan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemakai.

Faktor-faktor dan kriteria yang mempengaruhi kualitas perangkat lunak aplikasi (McCall, Richards dan Walters , 1977) yaitu :

1. Sifat-sifat operasional dari perangkat lunak aplikasi (*Product Operations*)
2. Kemampuan perangkat lunak aplikasi dalam menjalani perubahan (*Product Revision*).

3. Daya adaptasi atau penyesuaian perangkat lunak aplikasi terhadap lingkungan baru (*Product Transition*)

Lebih lanjut diutarakan bahwa faktor-faktor operasional perangkat lunak aplikasi antara lain adalah :

- *Correctness*, sejauh mana suatu perangkat lunak aplikasi memenuhi spesifikasi dan *mission objective* dari *users*
- *Reliability*, sejauh mana suatu perangkat lunak aplikasi dapat diharapkan untuk melaksanakan fungsinya dengan ketelitian yang diperlukan
- *Efficiency*, banyaknya sumber daya komputasi dan kode program yang dibutuhkan suatu perangkat lunak aplikasi untuk melaksanakan fungsinya
- *Integrity*, sejauh mana akses ke perangkat lunak aplikasi dan data oleh pihak yang tidak berhak dapat dikendalikan
- *Usability*, usaha yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan input, dan mengartikan output dari perangkat lunak aplikasi

Faktor-faktor menjalani perubahan adalah :

- *Maintainability*, usaha yang diperlukan untuk menemukan dan memperbaiki kesalahan dalam perangkat lunak aplikasi
- *Flexibility*, usaha yang diperlukan untuk melakukan modifikasi terhadap perangkat lunak aplikasi yang operasional
- *Testability*, usaha yang diperlukan untuk menguji suatu perangkat lunak aplikasi untuk memastikan apakah melakukan fungsi yang dikehendaki atau tidak

Adapun faktor-faktor tingkat adaptabilitas terhadap lingkungan baru, yaitu :

- *Portability*, usaha yang diperlukan untuk mentransfer perangkat lunak aplikasi dari suatu perangkat keras komputer dan/atau sistem perangkat lunak aplikasi tertentu agar dapat berfungsi pada perangkat keras komputer dan/atau sistem perangkat lunak aplikasi lainnya
- *Reusability*, sejauh mana suatu perangkat lunak aplikasi (atau bagian perangkat lunak aplikasi) dapat digunakan ulang pada aplikasi lainnya

- *Interoperability*, usaha yang diperlukan untuk menghubungkan satu perangkat lunak aplikasi dengan lainnya

3. PEMBAHASAN

3.1 DATA

Data yang digunakan pada penelitian kali ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil survei dengan menggunakan kuesioner/angket yang diisi oleh responden. Responden adalah pegawai atau staff pada suatu instansi atau perusahaan yang bekerja pada bidang *accounting* atau keuangan atau bagian lain yang menggunakan software akuntansi apapun bentuk dan mereknya. Dalam pengambilan sampel pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan teknik sampling *non probability sampling*, sehingga hasil yang didapat tidak dapat digeneralisasikan terhadap keseluruhan populasi. Teknik *non probability* yang digunakan adalah *Convenience Sampling*/Sampling kemudahan, dimana sampling diambil berdasarkan alasan kemudahan belaka, sebagai contoh responden merupakan teman dekat peneliti, atau responden merupakan tetangga dari peneliti dan berbagai alasan yang lain memilih seseorang menjadi responden.

Dalam mengukur kepuasan pengguna software akuntansi terhadap software yang digunakan, peneliti menggunakan 32 atribut sebagai indikator terhadap kepuasan user tersebut, 32 atribut tersebut dibagi ke dalam 9 dimensi yang dirasa cukup terkait dan *relevan* dengan sebuah software akuntansi, ke 32 atribut tersebut adalah sebagai berikut :

A. Dimensi Kompleksitas dan Kemudahan Program

1. Mudah digunakan
2. Mudah dipelajari
3. Nyaman menggunakan
4. Fitur-fiturnya mudah digunakan
5. Menu Helpnya mudah dipelajari
6. Efisien
7. Efektif

B. Dimensi Fleksibilitas

1. Menjawab semua kebutuhan
2. Mudah dipadukan

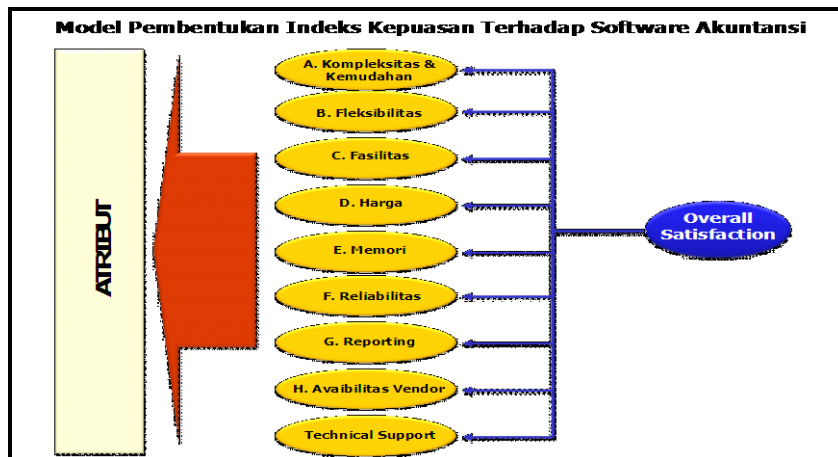
- 3. Dapat mengimport & mengekspor
- 4. Terlalu sering eror
- C. Dimensi Fasilitas
 - 1. Fasilitas yang ada
 - 2. Fasilitas menu
 - 3. Menu help dapat membantu
 - 4. Tampilan menarik
 - 5. Bosan menggunakan software ini
- D. Dimensi Harga
 - 1. Harga sesuai keuangan
 - 2. Harga sesuai produk
 - 3. Harga sesuai dengan fungsi yang dibutuhkan
- E. Dimensi Memori
 - 1. Sesuai dengan memori komputer
 - 2. Kapasitas penyimpanan database
 - 3. Memerlukan memori yang besar
- F. Dimensi Reliabilitas
 - 1. Data aman
 - 2. Penanganan kesalahan
- G. Reporting/Laporan
 - 1. Bentuk laporan dapat menjawab semua kebutuhan
 - 2. Format laporan sesuai kebutuhan
 - 3. Tampilan laporan menarik
- H. Dimensi Availabilitas Vendor
 - 1. Fasilitas dari vendor
 - 2. Mudah didapat dimana saja
- I. Dimensi Technical Support
 - 1. Info Trouble shooting
 - 2. Sistem requirement
 - 3. Mudah untuk menginstall

Kemudian responden diminta untuk memberikan pernyataan terhadap 32 atribut tersebut dalam skala likert 1-5 dimana 1: Sangat puas/Sangat setuju; 2: Puas/Setuju; 3: Biasa saja; 4: Tidak puas/Tidak setuju dan 5: Sangat tidak setuju/Sangat tidak puas. Semakin tinggi nilai kepuasan sebuah software bias diindikasikan software tersebut semakin semakin bagus kualitasnya sehingga mempunyai nilai jual yang tinggi, selain itu dengan

mengetahui kepuasan pengguna terhadap sebuah software akuntansi kita bisa mengetahui sebenarnya software seperti apa yang diharapkan oleh para akuntan/pengguna, sehingga sebagai seorang programmer misalnya akan membuat sebuah program akuntansi yang sangat tepat guna karena mengetahui kebutuhan dan keinginan para pengguna.

3.2 HASIL SURVEI

Setelah data terkumpul, kemudian akan dihitung tingkat kepuasan para pengguna terhadap software yang digunakan, dalam mengukur kepuasan pengguna tersebut penulis melakukan sebuah pendekatan dengan model sebagai berikut:

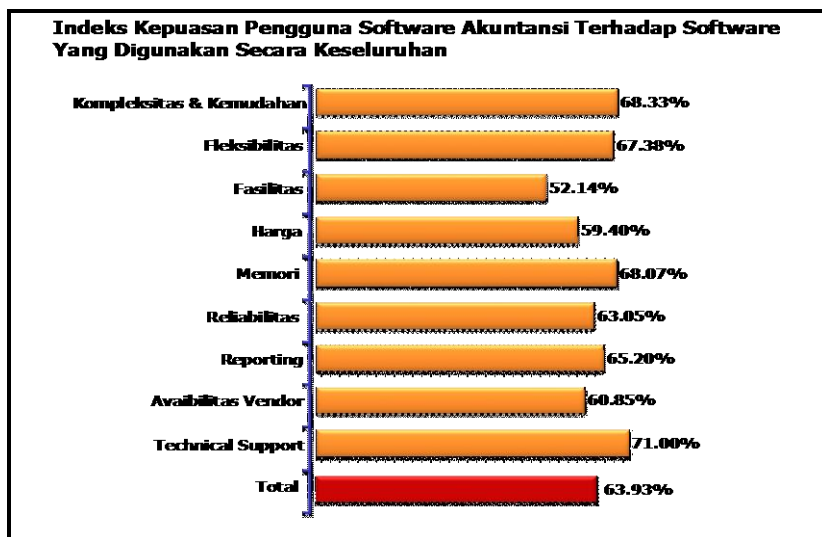


Gambar 3.1. Model Pembentukan Indeks Kepuasan Terhadap Software Akuntansi

Dari gambar di atas dapat diketahui bahwa indeks kepuasan pengguna software akuntansi terhadap software yang digunakan dibentuk oleh 9 dimensi yaitu Dimensi kompleksitas dan kemudahan program, Fleksibilitas Program, Fasilitas Program, Harga Program, Memori yang diperlukan, Reliabilitas Program, Reporting yang dihasilkan program, Availabilitas Vendor dan dimensi Teknikal support. Masing-masing dimensi tersebut dibentuk oleh atribut yang keseluruhannya berjumlah 32 atribut yang terbagi kedalam masing-masing dimensinya. Ke sembilan dimensi tersebut memberikan bobot

yang sama besar terhadap pembentukan indeks kepuasan yaitu sebesar 11.11% dan masing-masing atribut dalam satu dimensi memberikan bobot yang sama besar terhadap dimensi yang bersangkutan. Sebenarnya bobot masing-masing atribut dan dimensi dapat dihitung dengan menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)* sehingga dapat diketahui dimensi mana yang dianggap paling penting oleh user sehingga memberikan bobot kepuasan yang paling besar terhadap kepuasan secara keseluruhan dan dapat diketahui pula bobot masing-masing atribut terhadap pembentukan indeks kepuasan dimensi, namun dalam penelitian ini *SEM* tidak dapat dilakukan karena jumlah sampel/data yang terlalu sedikit dibandingkan jumlah atribut dan dimensi yang ada.

Dengan bobot yang sama besar, maka diperoleh indeks kepuasan pengguna software akuntansi terhadap software yang digunakan seperti tertera dalam gambar berikut :



Gambar 3.2. Indeks Kepuasan Pengguna Software Akuntansi Terhadap Software yang Digunakan

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna software akuntansi terhadap software yang digunakan secara keseluruhan adalah sebesar 63.93%, artinya ada 63.93% pengguna menyatakan puas atau sangat puas, hal ini menunjukkan bahwa software-software akuntansi yang ada belum cukup memberikan yang terbaik bagi para penggunanya karena indeks kepuasan sebesar 63.93% merupakan indeks yang relatif

moderate/sedang. Dimensi yang mempunyai indeks kepuasan paling rendah adalah dimensi fasilitas program yang hanya sebesar 52.14% sedangkan dimensi yang mempunyai indeks kepuasan paling tinggi adalah Technical support yang mencapai angka 71.00%. Indeks sebuah dimensi rendah bisa disebabkan karena memang performansi software yang bersangkutan dalam dimensi tersebut masih jelek, atau bisa juga dikarenakan harapan/ekspektasi para pengguna terhadap dimensi tersebut sangat tinggi sehingga meskipun performansi software yang bersangkutan dalam dimensi tersebut tinggi tetap mempunyai indeks rendah karena ekspektasi pengguna lebih tinggi lagi, karena kepuasan secara tidak langsung merupakan gap antara nilai harapan seorang konsumen dengan performansi produk/jasa yang digunakan/dikonsumsi konsumen tersebut. Jika dilihat peratribut, maka dapat diketahui atribut apa yang menyebabkan indeks pada dimensi fasilitas rendah dan atribut apa yang menyebabkan kepuasan pada dimensi technical support tinggi. Indeks Kepuasan terhadap software akuntansi peratribut adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1. Indeks Kepuasan Peratribut dan Perdimensi

No	Atribut	Indeks Kepuasan
Kompleksitas dan Kemudahan Program		68.33%
1	Mudah digunakan	82.60%
2	Mudah dipelajari	56.50%
3	Nyaman menggunakan	78.30%
4	Fitur-fiturnya mudah digunakan	78.20%
5	Menu Helpnya mudah dipelajari	60.90%
6	Efisien	69.60%
7	Efektif	52.20%
Fleksibilitas		67.38%
8	Menjawab semua kebutuhan	56.50%
9	Mudah dipadu padankan	69.60%
10	Dapat mengimport&mengeksport	69.50%
11	Terlalu sering eror	73.90%
Fasilitas		52.14%
12	Fasilitas yang ada	43.40%

No	Atribut	Indeks Kepuasan
13	Fasilitas menu	47.80%
14	Menu help dapat membantu	60.90%
15	Tampilan menarik	52.10%
16	Bosan menggunakan software ini	56.50%
Harga		59.40%
17	Harga sesuai keuangan	69.60%
18	Harga sesuai produk	60.80%
19	Harga sesuai dengan fungsi yang dibutuhkan	47.80%
Memori		68.07%
20	Sesuai dengan memori komputer	78.20%
21	Kapasitas penyimpanan database	65.20%
22	Memerlukan memori yang besar	60.80%
Reliabilitas		63.05%
23	Data aman	60.90%
24	Penanganan kesalahan	65.20%
Reporting/Laporan		65.20%
25	Bentuk laporan dapat menjawab semua kebutuhan	65.20%
26	Format laporan sesuai kebutuhan	69.60%
27	Tampilan laporan menarik	60.80%
Avaibilitas Vendor		60.85%
28	Fasilitas dari vendor	65.20%
29	Mudah didapat dimana saja	56.50%
Technical Support		71.00%
30	Info Trouble shooting	65.20%
31	Sistem requirement	73.90%
32	Mudah untuk menginstall	73.90%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa indeks fasilitas kecil karena indeks kepuasan terhadap fasilitas yang ada dalam program dan fasilitas menu dari software yang digunakan relatif kecil, angka kedua indeks ini hanya mencapai 40.30% dan 47.38%. Indeks kepuasan atribut lain yang masih dibawah 50% adalah atribut Harga dibandingkan dengan fungsi yang dibutuhkan yang hanya mencapai 47.80% hal ini menunjukkan bahwa software akuntansi pada umumnya mempunyai harga yang relatif mahal jika dibandingkan dengan fungsi yang didapat dari software tersebut, karena harga mahalpun jika fungsi yang diperoleh dari software sangat bermanfaat/tepat guna maka kepuasan terhadap harga juga akan tetap tinggi. Sistem requirement dan Mudah untuk menginstall merupakan atribut pada dimensi technical support yang mempunyai indeks paling tinggi yaitu sebesar 73.90%.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kepuasan para pengguna software akuntansi terhadap software yang digunakan adalah sebesar 63.93% dan angka ini masih dalam level *moderate*/sedang.
2. Dimensi yang mempunyai kepuasan paling rendah adalah dimensi Fasilitas dengan kepuasan 52.14%, dan dimensi yang mempunyai kepuasan paling tinggi adalah dimensi Technical support dengan indeks sebesar 71.00%.
3. Atribut yang perlu ditingkatkan performansinya adalah fasilitas pada program dan fasilitas menu pada program. Sedangkan atribut yang performansinya perlu dipertahankan karena sudah mempunyai indeks yang cukup tinggi adalah Mudah digunakan dan Nyaman menggunakan software yang bersangkutan.

Saran

Bagi peneliti lain yang akan mengukur kepuasan terhadap software akuntansi seperti yang peneliti lakukan saat ini, peneliti mempunyai beberapa saran yaitu :

1. Jumlah sampel yang cukup secara statistik sehingga indeks yang didapat dapat dipertanggungjawabkan secara statistik.

2. Mengambil beberapa software akuntansi yang berbeda untuk diukur indek kepuasan penggunaanya, sehingga dapat diketahui perbandingan antar software.
3. Dengan jumlah sampel yang cukup, sebaiknya bobot pembentukan indek dari masing-masing atribut ke dimensi dan dari masing-masing dimensi ke indeks kepuasan secara keseluruhan menggunakan *Structural Equation Modelling* sehingga dapat diketahui dimensi /atribut apa yang mempunyai bobot paling tinggi/dianggap paling penting oleh user.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I., 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang
- Hall, J.A., 2001, *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi 3, Salemba Empat. Jakarta. **SI-04** 17
- Goodhue and Thompson, 1995, "Task – Technology Fit and Individual Performance," *MIS Quartely*, June.
- Bodnar, G.H., and Hopwood, W.S., 1995. *Accounting Information Systems*. Prentice Hall, Inc. Engelwood Cliffs. New Jersey
- Chusing, B.E., 1989, *Accounting Information System and Business Organization*, Addison-Wesley Publishing, USA
- Compeau, D.R., and Higgins, C.A., 1995, "Application of Social Cognitive Theory to Training for Computer Skill," *Information Systems Research*, Vol.6, No.2.
- Davis, F.D., 1989, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology," *MIS Quarterly*, Vol.13, No.3.
- Bagozzi, R.P., and Warsaw, P.R., 1989, "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models," *Management Science*, Vol.39, No.8.