

PENGARUH DUKUNGAN *TOP MANAGEMENT*, PELATIHAN PENGGUNA SIA, KEMAMPUAN TEHNIK PERSONAL SIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SIA (Studi Empiris pada PT. Bank Sulteng)

Rizki Amalia¹, Ridwan dan Moh. Iqbal Bakry²

Rizkissamalia91@yahoo.com

¹*Mahasiswa Program Studi Magister Akuntansi Pascasarjana Universitas Tadulako,*

²*Dosen Program Studi Magister Akuntansi Pascasarjana Universitas Tadulako*

Abstract

This study aims to determine the effect of top management support, AIS user training, and AIS personal technical capabilities to the AIS user satisfaction on PT. Bank Sulteng, Palu Central Sulawesi. This research subject is the headquarters of PT Bank Central Sulawesi and one of the branches of service PT. Bank Sulteng branch Donggala, Central Sulawesi. The populations in this study were all employees whose job is directly related to the use of AIS on the headquarters and branch offices that is the subject of this study. The sampling technique in this research is census, because the total population of 47 people who are still allowed to do the census. This study used a questionnaire as a research instrument and multiple linear regression analysis as the statistical test data processing. The result showed that the support of top management, AIS user training, AIS personal technical capability, have a significant effect on the AIS satisfaction users simultaneously. Top management support and AIS user training are effect on AIS user satisfaction partially. AIS personal technical ability variable does not affect the AIS user satisfaction. Based on the value of Adjusted R Square AIS user satisfaction not only influenced by the variable support of top management, AIS user training, AIS personal technical capability, but is also influenced by other variables that not examined in this study, so expected for further research can add other variables that affect user satisfaction SIA other than those examined in this study.

Keywords: *Top Management Support, AIS User Training, AIS Personal Technical Capability, AIS User Satisfaction.*

Sistem informasi sangat berperan dalam bidang akuntansi dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi para akuntan untuk menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami, dan teruji. Sistem Informasi Akuntansi dapat didefinisikan sebagai sistem informasi yang merubah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pemakainya. *Statement of Financial Accounting Concept No. 2, Financial Accounting Standard Board* mendefinisikan akuntansi sebagai sistem informasi. *American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)* baru-baru ini telah membuat sertifikasi baru yaitu *Certified Information Technology Profesional (CITP)*.

CITP mendokumentasikan keahlian sistem para akuntan yaitu akuntan yang memiliki pengetahuan luas dibidang teknologi.

Sektor perbankan sangat bergantung kepada sistem informasi. Penggunaan teknologi informasi di lingkungan perbankan sudah menjadi kebutuhan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas perusahaan.

Suatu sistem informasi akuntansi yang biasa disingkat SIA akan sukses apabila didukung oleh beberapa faktor pendukungnya. Menurut Soegiharto dan Tjhai Fung Jen (dalam Almilia dan Brilliantien, 2007) beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi, antara lain: keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem,

kemampuan tehnik personal sistem informasi, dukungan *top management*, formalisasi pengembangan sistem informasi, serta pelatihan dan pendidikan pemakai SIA.

Baik buruknya kinerja dari sebuah SIA dapat dilihat dari kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi itu sendiri. Kepuasan pengguna lebih sering dipakai sebagai proksi untuk kesuksesan sebuah sistem informasi dibandingkan dengan proksi yang lain seperti tingkat pemakaian (*usage*) dan persepsi mengenai manfaat (Koeswoyo, 2006). Hal tersebut dikarenakan apabila pengguna puas atas sistem tersebut maka sistem tersebut dapat dikatakan berhasil.

Bank Sulteng (dahulu bernama Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tengah/BPD Sulteng) adalah satu-satunya bank daerah yang berguna untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya di Sulawesi Tengah.

Hasil wawancara pada pegawai PT. Bank Sulteng menunjukkan ada beberapa permasalahan yang muncul terkait dengan SIA. Permasalahan yang sering timbul seperti pengguna sering membuat kesalahan dalam mengoprasikan SIA seperti sering kesalahan dalam *posting-an*, sehingga terjadi selisih antara debit dan kredit, hal tersebut mengakibatkan penggunaan SIA yang kurang maksimal. Kebutuhan SI yang seiring berjalannya waktu semakin meningkat belum sepenuhnya bisa diimbangi oleh dukungan *top management*. Pelatihan dan pendidikan bagi para pengguna sistem dalam mengoprasikan SIA yang telah ada, hanya yang sesuai dengan *job description* dan bidang ilmu sesuai dengan pekerjaan mereka masing-masing.

Banyak penelitian terdahulu yang meneliti ranah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hasil yang berbeda pun didapatkan dari penelitian terdahulu misalnya saja penelitian Komara (2004) menunjukkan bahwa variabel keterlibatan, ukuran organisasi, dukungan *top management*, dan formalisasi berpengaruh secara signifikan

terhadap kepuasan pengguna. Selain itu variabel keterlibatan, kapabilitas, dan dukungan *top management* berpengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan sistem informasi akuntansi. Penelitian Komara (2004) memiliki hasil yang berbeda dengan Penelitian Almilia dan Briliantien (2007) yang menunjukkan hanya dukungan manajemen puncak yang berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Faktor program pelatihan dan pendidikan dan keberadaan dewan pengarah datanya tidak dapat diolah. Sedangkan lima faktor lainnya tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dan pemakaian sistem.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bukti empiris tentang faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna SIA. Adanya kontradiksi hasil penelitian terdahulu, mendorong peneliti untuk meneliti kembali untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *explanatory* dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor seperti dukungan *top management*, kemampuan tehnik personal sistem informasi, program pelatihan pengguna terhadap kepuasan pengguna SIA pada beberapa divisi Kantor Pusat PT. Bank Sulteng dan pada salah satu cabang yaitu Bank Sulteng Cabang Donggala.

Populasi, Sampel, dan Tehnik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan kantor pusat PT. Bank Sulteng dan PT. Bank Sulteng Cabang Pembantu Donggala yang pekerjaannya terkait langsung dengan pemakaian SIA. Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan sebagai wakil dari para anggota

populasi. Dalam penelitian metode pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, namun bisa saja seluruh populasi juga bisa dijadikan sampel, selama hal tersebut masih memungkinkan dalam artian jumlah populasi yang tidak terlalu banyak. Metode tersebut dinamakan sensus. Sensus dilakukan jika setiap anggota tidak terkecuali dalam sebuah populasi dijadikan responden dalam penelitian.

Operasionalisasi Variabel

Adapun oprasionalisasi variabelnya yaitu Variabel dependen (variabel terikat) dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna SIA. Variabel independen (variabel bebas) dalam penelitian ini ada tiga yaitu sebagai berikut Dukungan *Top Management* (X_1), Pelatihan Pengguna SIA (X_2), dan Kemampuan Teknik Personal SIA (X_3).

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan, yang secara langsung diambil dari objeknya atau perusahaan yang diteliti (Nasir, 1988) dalam Irawati (2011) seperti hasil kuesioner.

Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode angket atau kuesioner

Teknik Analisa dan Pengolahan Data

Teknik analisa dan pengolahan data dimulai dengan analisa statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan. Tujuannya adalah untuk mengetahui gambaran umum mengenai data penelitian tersebut dan hubungan antara variabel yang akan digunakan dalam penelitian.

Untuk menguji instrumen yang digunakan dalam penggalan data pada penelitian ini, maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen.

Metode transformasi data yang digunakan yakni *method of successive interval*, Hays (1976) dalam Junaidi (2014). Metode tersebut digunakan untuk melakukan transformasi data ordinal menjadi data interval. Pada umumnya jawaban responden yang diukur dengan menggunakan skala likert (*Lykert scale*) diadakan *scoring* yakni pemberian nilai numerikal 1, 2, 3, 4 dan 5, setiap skor yang diperoleh akan memiliki tingkat pengukuran ordinal.

Untuk mengetahui apakah model regresi tersebut benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan dan representative atau yang disebut BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*), maka model tersebut harus memenuhi asumsi klasik regresi. Asumsi klasik yang akan diuji dalam penelitian ini yaitu uji normalitas model, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, dan uji autokorelasi.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda (*multiple regression analysis*). Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X_{1i} , X_{2i} , X_{3i}) secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Y_i). Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Uji Instrument Data

a. Uji Validitas

Uji Validitas terhadap instrumen dilakukan untuk menjamin bahwa instrumen yang digunakan akurat dan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data. Instrumen dikatakan valid bila mempunyai nilai

koefisien korelasi (r hitung) $>$ (r tabel), selain itu validitas dapat dilihat dari nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka item dapat dikatakan valid (Irawati, 2011). Uji validitas terhadap semua variabel pada penelitian ini yaitu kepuasan pengguna (Y), dukungan top management (X1), pelatihan pengguna SIA (X2), dan kemampuan tehnik personal SIA (X3) memiliki r hitung $>$ r tabel, sehingga semua instrument pada setiap variabel Y, X1, X2, dan X3 adalah valid.

b. Uji Reabilitas

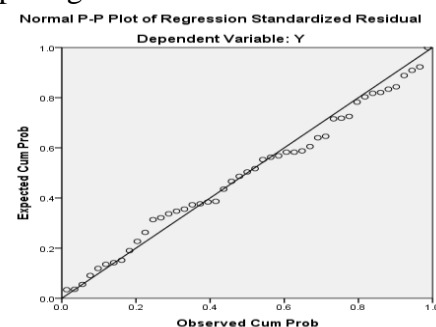
Reliabilitas adalah ketepatan suatu alat pengukur. Suatu alat ukur mempunyai reliabilitas tinggi atau dapat dipercaya jika alat ukur itu mantap. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung *Cronbach Alpha*. Setelah menilai alpha, selanjutnya membandingkan nilai tersebut dengan angka kritis reliabilitas. Instrumen yang dipakai dalam variabel diketahui handal (*reliabel*) apabila memiliki *Cronbach Alpha* $>$ 0,60 (Ghozali, 2005).

Variabel X1 memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.780, oleh karena nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0.06 maka seluruh butir pertanyaan dinyatakan reliabel. Variabel X2 memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.839 oleh karena nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0.06 maka seluruh butir pertanyaan dinyatakan reliabel. Variabel X3 memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.776, oleh karena nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0.06 maka seluruh butir pertanyaan dinyatakan reliabel. Variabel Y memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.762, oleh karena nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0.06 maka seluruh butir pertanyaan dinyatakan reliabel. Kesimpulan yang didapatkan yaitu terlihat bahwa semua nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari nilai angka kritis reliabilitas sebesar 0.06, sehingga semua butir pertanyaan dapat dipercaya dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Model

Pengujian normalitas digunakan untuk mengetahui apakah sampel terdistribusi dengan normal atau tidak. Pengujian normalitas model dapat dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan yaitu, jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas model. Uji asumsi normalitas model dapat dilihat pada gambar berikut ini



Gambar 1. Uji Normalitas Model

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji ada korelasi antara kesalahan pengganggu periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya) dalam model regresi linear (Gozali dalam Komara, 2006). Problem autokorelasi terjadi jika ada korelasi antara variabel. Autokorelasi pada model regresi artinya ada korelasi antara anggota sampel yang diurutkan berdasarkan waktu saling berkorelasi. Uji *Durbin Watson* adalah salah satu uji untuk mengetahui adanya autokorelasi dalam suatu model regresi.

Hal yang perlu diperhatikan dalam kriteria pengujian dalam uji *Durbin Watson* yaitu menentukan nilai rentang terkecil (dL)

dan terbesar (dU) dalam tabel uji *Durbin Watson*. Dalam penelitian ini di dapat nilai dL yaitu 1.3989 dan nilai dU sebesar 1.6692. Hasil perhitungan menunjukkan nilai DW sebesar 1.775 yang berarti terletak diantara 1.6692 sampai dengan 2.3308 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak menimbulkan gejala autokorelasi.

c. Uji Multikolinearitas

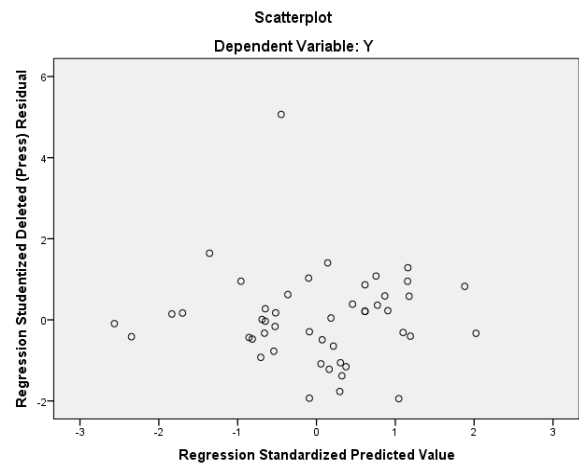
Multikolinearitas adalah suatu keadaan dimana satu atau lebih variabel bebas terdapat korelasi dengan variabel bebas lainnya atau suatu variabel bebas merupakan suatu linier dari variabel bebas lainnya. Dikatakan bebas multikol apabila *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 5 dan nilai toleransi tidak kurang dari 0,5 (Santoso, 2001) dalam Irawati (2011). Hasil uji multikolinearitas di atas menunjukkan bahwa variabel X1 memiliki VIF 1.219 < 5, maka variabel X1 tidak mengandung problem multikolinearitas. variabel X2 memiliki VIF 1.314 < 5, maka variabel X2 tidak mengandung problem multikolinearitas. variabel X3 memiliki VIF 1.219 < 5, maka variabel X3 tidak mengandung problem multikolinearitas. Berdasarkan hasil uji VIF dan nilai *tolerance* di atas maka dapat diketahui bahwa persamaan model regresi yang melibatkan 3 variabel bebas (X1,X2, dan X3) serta 1 variabel terikat (Y) dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

d. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Pengujian dilakukan dengan uji grafik *Scatter Plot*. Dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas:

- Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada uji grafik *scatter plot* berikut ini



Gambar 2. Uji Heterokedastisitas

3. Analisa Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk melihat keterkaitan antara variabel terikat dan variabel bebas. Hasil analisis regresi linear antara variabel X1 (Dukungan *Top Management*), X2 (Pelatihan pengguna SIA), X3 (Kemampuan tehnik personal SIA), dan Y (Kepuasan pengguna SIA). Hasil analisis regresi linear berganda antara variabel bebas yaitu X1, X2, dan X3 serta variabel terikat yaitu Y. variabel Dukungan *Top Management* (X1) memiliki tingkat signifikan sebesar $0.00 \leq \alpha 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Variabel Pelatihan pengguna SIA (X2) memiliki tingkat tignifikan sebesar $0.007 \leq \alpha 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel Y, Variabel Kemampuan tehnik personal SIA (X3) memiliki tingkat tignifikan sebesar $0.045 \leq$

alpha 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Berdasarkan koefisien regresi maka dapat dibentuk persamaan regresi yaitu:

$$Y = 20.504 + 1.330X_1 - 0.733X_2 + 0.539X_3$$

Persamaan regresi di atas, dapat kita lihat, bahwa variabel dukungan *top management* (X1) memiliki arah positif pada persamaan regresi, variabel pelatihan pengguna SIA (X2) memiliki arah negatif pada persamaan regresi, dan variabel kemampuan teknik personal SIA (X3) memiliki arah positif pada persamaan regresi.

4. Uji hipotesis

a. Uji F

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel X1 (Dukungan *Top Management*), X2 (Pelatihan pengguna SIA), X3 (Kemampuan teknik personal SIA), terhadap variabel Y (Kepuasan pengguna SIA) secara simultan. Berdasarkan uji F diketahui nilai F hitung sebesar 16.689 dengan nilai F tabel pada $\alpha = 0.05$ sebesar 2.821628, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai F hitung > dari F tabel dengan artian bahwa hipotesis diterima, dengan kata lain variabel Dukungan *Top Management* (X1), Pelatihan pengguna SIA (X2), Kemampuan teknik personal SIA (X3), berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan pengguna SIA) secara parsial.

b. Uji t

Uji t dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel X1 (Dukungan *Top Management*), X2 (Pelatihan pengguna SIA), X3 (Kemampuan teknik personal SIA), terhadap variabel Y (Kepuasan pengguna SIA) secara parsial. Hasil uji t untuk melihat pengaruh secara parsial masing-masing variabel X terhadap variabel Y.

Variabel dukungan *top management* (X1) berpengaruh signifikan terhadap

variabel kepuasan pengguna SIA (Y), artinya setiap peningkatan dukungan *top management* (X1) akan berpengaruh terhadap peningkatan atau penurunan kepuasan pengguna (Y) sebesar 1.330. Berdasarkan uji t di atas diketahui nilai t hitung sebesar 5.503 dengan nilai t tabel pada $\alpha = 0.05$ sebesar 2.016692, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung > dari t tabel dengan artian bahwa hipotesis diterima, dengan kata lain variabel Dukungan *Top Management* (X1), berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan pengguna SIA) secara parsial.

Variabel Pelatihan Pengguna SIA (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna SIA (Y), artinya setiap peningkatan pelatihan pengguna SIA (X2) akan berpengaruh terhadap peningkatan atau penurunan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0.733. Berdasarkan uji t di atas diketahui nilai t hitung sebesar 2.829 dengan nilai t tabel pada $\alpha = 0.05$ sebesar 2.016692, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung > dari t tabel dengan artian bahwa hipotesis diterima, dengan kata lain variabel Pelatihan Pengguna SIA (X2), berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan pengguna SIA) secara parsial. Variabel Kemampuan Teknik Personal SIA (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna SIA (Y), artinya setiap peningkatan variabel kemampuan teknik personal SIA (X3) akan berpengaruh terhadap peningkatan atau penurunan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0.539. Berdasarkan uji t di atas diketahui nilai t hitung sebesar 2.063 dengan nilai t tabel pada $\alpha = 0.05$ sebesar 2.016692, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung > dari t tabel dengan artian bahwa hipotesis diterima, dengan kata lain variabel Kemampuan Teknik Personal SIA (X3), berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan pengguna SIA) secara parsial.

5. Koefisien Determinasi Berganda

Proporsi/sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan dapat ditentukan dengan uji koefisien determinasi berganda (R^2). Dilihat dari nilai koefisien determinasi berganda, hasil analisis menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel bebas variabel X1(Dukungan *Top Management*), X2 (Pelatihan pengguna SIA), X3 (Kemampuan tehnik personal SIA), terhadap variabel Y (Kepuasan pengguna SIA) dilihat dari nilai *Adjusted R Square* (R^2). Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, nilai *Adjusted R square* pada tabel di atas bernilai 0.506 atau 50,6 % variabel kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel bebas dalam penelitian ini yaitu dukungan *Top Management*, pelatihan pengguna SIA, dan kemampuan tehnik personal SIA, sedangkan sisanya yaitu 49.4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh Dukungan *Top Management* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna SIA (Y)

Dukungan *top management* (X1) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna SIA (Y). Variabel dukungan *top management* (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Maka hipotesis utama H_0 diterima, yang artinya adanya pengaruh dukungan *top management* (X1) terhadap kepuasan pengguna SIA (Y). Pengaruh dukungan *top management* secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna berhasil mendukung Tjhai Fung Jen (2002) dalam Amalia dan Brilliantien (2007) berpendapat bahwa semakin besar dukungan yang diberikan manajemen puncak akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan Adanya hubungan yang positif antara dukungan manajemen puncak dalam proses

pengembangan dan pengoperasian SIA dengan kinerja SIA.

Dukungan *top management* yang memadai dalam proses pengembangan sistem informasi dan pengoperasian sistem informasi dalam perusahaan akan meningkatkan keinginan pemakai untuk menggunakan sistem tersebut, karena mendapat dukungan dari *top management* di perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja (Tjhai Fung Jen, 2002). Temuan penelitian ini juga didukung oleh bukti empiris yang ditemukan oleh Komara (2005) bahwa dukungan *top management* Berpengaruh positif dan signifikan baik pada kepuasan pengguna sistem.

Top management pada PT. Bank Sulteng memiliki kemampuan yang cukup baik dalam penggunaan komputer, terbukti dari pekerjaan mereka sehari-hari yang tidak lepas dari penggunaan perangkat komputer itu sendiri untuk mempermudah *top management* dalam melakukan pengawasan dan pengevaluasian kegiatan operasional perusahaan. *Top Management* Pada PT. Bank Sulteng sangat memperhatikan perkembangan SIA yang ada pada perusahaan. Hal ini tentunya akan berimbas kepaas kepuasan pengguna SIA itu sendiri. Rating pemakaian SIA memang sangat tinggi, dikarenakan sebagian besar kegiatan operasional kantor menggunakan SIA dalam proses pekerjaan.

2. Pengaruh Pelatihan Pengguna SIA terhadap Kepuasan Pengguna SIA

Variabel pelatihan pengguna SIA (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Maka hipotesis utama H_0 diterima, yang artinya adanya program pelatihan pengguna SIA berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Srimidatri dan Puspitasari (2012) yang menemukan adanya pengaruh signifikan antara pelatihan pengguna SIA terhadap kepuasan pengguna SIA.

Pelatihan pengguna bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka dan kesungguhan serta keterbatasan sistem informasi dan kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kinerja menurut Montazemi dalam Komara (2005). Riset Holmes dan Nicholls dalam Komara (2005) menunjukkan bahwa pelatihan formal berpengaruh terhadap penyiapan informasi akuntansi. Para peneliti yaitu Perbarini dan Juliarsa (2012) telah mengajukan hubungan positif antara program pelatihan pengguna SIA terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini adalah variabel pelatihan pengguna SIA, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna namun dengan arah negatif. Artinya setiap peningkatan pelatihan pengguna SIA akan mengalami penurunan pada kepuasan pengguna SIA itu sendiri. Temuan tersebut didukung oleh kenyataan yang berada dilapangan dalam hal ini PT. Bank Sulteng sebagai subjek penelitian.

PT. Bank Sulteng, dalam meningkatkan kemampuan dan kinerja pegawai, banyak melakukan berbagai macam program pelatihan yang diperkenalkan kepada pengguna sistem itu sendiri, yang tentunya akan memberikan keuntungan dari adanya program pelatihan tersebut, namun Pelatihan yang dilakukan pada PT. Bank Sulteng hanya disesuaikan dengan *job description* pegawai, pelatihan tentang SIA secara umum sangat jarang dilakukan. Temuan yang didapatkan dilapangan, responden dalam penelitian yang terkait langsung dengan SIA, memiliki *job description* yang berbeda-beda satu sama lain.

Deskripsi SIA yang ada pada Bank Sulteng yaitu seperti akuntansi yang terkomputerisasi, sebagai contoh sistem yang digunakan dalam teller tunai harus seimbang antara debit dan kredit agar tidak menimbulkan selisih dalam sistem. Sistem seperti inilah yang sudah terdapat SIA yang

ada pada PT Bank Sulteng untuk menunjang pekerjaan sehari-hari pegawai. Terkait dengan pekerjaan mereka, para responden ada yang menggunakan SIA perpajakan, SIA rate suku bunga bank, SIA pembuatan laporan keuangan, SIA penggajian pegawai Bank Sulteng, SIA perkreditan, SIA penggajian pegawai negeri sipil (PNS), yang semuanya berbeda satu sama lain. Pelatihan pengguna SIA dianggap penting, akan tetapi pelatihan hanya diberikan sesuai dengan kebutuhan kerja dan ilmu yang mendasari atau yang melekat pada SIA itu sendiri, jika pelatihan pengguna SIA diberikan secara umum, akan terjadi ketidakefektifan dari segi biaya bahkan pemanfaatan ilmu, karena seseorang yang berada dibidang perpajakan mendapatkan pelatihan dibidang kredit akan tidak efektif dan bukan bidang pokok pekerjaan mereka yang berimbas pada ketidakpuasan dalam penggunaan sistem dikarenakan ilmu yang mereka terima tidak sesuai dengan apa yang mereka kerjakan.

Beberapa penelitian mendapatkan hasil bahwa tidak ada bukti perbedaan kinerja berkenaan dengan ada atau tidaknya program diklat. Temuan ini mendukung hasil penelitian DeLone (1988) dalam Komara (2005) dan Soegiharto (2001). DeLone (1988) yang menyebutkan bahwa *formal training* tidak meningkatkan kesuksesan CBIS karena sebagian besar responden yang ia teliti memperoleh keahlian komputer melalui *informal job-training*. Artinya personil SI tidak tergantung pada program diklat yang dimiliki perusahaan untuk meningkatkan kemampuan menggunakan komputer.

3. Pengaruh Kemampuan Teknik Personal SIA (X3) terhadap Kepuasan Pengguna SIA (Y).

Kemampuan Teknik Personal SIA (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Maka hipotesis utama H0 diterima, yang artinya kemampuan teknik personal SIA tidak

berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang didapatkan oleh Soegiharto (2001), Tjhai Fung Jen (2002), Komara (2004), Almilia dan Brilliantien (2007), Zein dan Pratomo (2012), serta Rusdi dan Megawati (2011) yang mendapatkan hasil bahwa kemampuan tehnik personal SIA tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA. Menurut Soegiharto (2001) kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi diukur dengan menggunakan rata-rata tingkat pendidikan personil (pengguna) sistem informasi akuntansi. Menurut Ives, *et al.*, (1983) dalam komara (2005) Kemampuan tehnik personal sistem informasi di ukur dengan menggunakan rata-rata tingkat pendidikan atau pengalaman kerja anggota kelompok.

Adanya temuan tidak adanya pengaruh signifikan antara kemampuan tehnik personal SIA terhadap kepuasan pengguna mengandung arti bahwa tingkat pendidikan responden tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA, dikarenakan tingkat pendidikan digunakan pada saat proses penerimaan pegawai. Robbins (2007) dalam Septianingrum (2014) berpendapat bahwa kemampuan tehnik personal sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari “*Knowledge, Ability, and Skills*” namun, adanya temuan tidak adanya pengaruh signifikan antara kemampuan tehnik personal SIA terhadap kepuasan pengguna SIA, menandakan bahwa ketiga indikator *Knowledge, Ability, dan Skills* tersebut juga tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA.

Temuan tersebut didukung oleh kenyataan yang berada dilapangan dalam hal ini PT. Bank Sulteng yang menjadi subjek penelitian. Tingkat pendidikan pengguna tidak ada pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna, dikarenakan responden dengan pendidikan terakhir SMA, Sarjana, ataupun Magister semuanya dapat *menggunakan SIA* yang disediakan sesuai dengan pekerjaan mereka. Hal tersebut sejalan dengan

penelitian yang dilakukan oleh Wulansih dan Wajdi (2014), Harmini (2006), Mahmuda (2008), dan Nurhidayati (2009) yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan tidak memiliki pengaruh terhadap kemampuan dan kinerja. temuan ini sejalan dengan penelitian Komara (2004). Hal ini dikarenakan rutinitas pekerjaan yang sama dan setiap hari selalu dikerjakan akan membuat mereka dengan sendiri dapat menggunakan SIA sesuai dengan pekerjaan mereka dan membuat mereka berpengalaman dalam pekerjaan.

Secara umum dapat dikatakan bahwa tingkat pendidikan seorang karyawan dapat mencerminkan kemampuan intelektual dan jenis keterampilan yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Memang sudah menjadi kebiasaan dan hal yang umum bahwa jenis-jenis dan titik pendidikan seorang karyawan yang biasa digunakan untuk mengukur dan menilai kemampuan seorang karyawan, namun masih ada dan banyak hal lain yang mempengaruhi kemampuan seorang karyawan selain tingkat pendidikan artinya tidak mustahil seseorang yang sesungguhnya memiliki tingkat kemampuan intelektual yang cukup tinggi tidak mengecap pendidikan yang tinggi menurut Siagian (2001) dalam Mahmuda (2008).

Indikator *Knowledge, Ability, and Skills (pengetahuan, kemampuan, dan keahlian)* juga tidak ada pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna, hal ini dikarenakan pengetahuan dan kemampuan para responden dalam menggunakan SIA sudah dapat dikatakan cukup baik karena pengalaman yang ditimbulkan karena kebiasaan mereka menggunakan SIA tersebut, hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Dollard dan Miller dalam Juniarta (2014) bahwa adanya pengalaman ditimbulkan oleh keseringan atau kebiasaan melakukan sesuatu biasanya diakibatkan oleh pengulangan aktifitas yang dilakukan oleh manusia yang dilandasi oleh dorongan sekunder seperti rasa tanggung jawab. namun untuk indikator keahlian sebagian besar

responden tidak berniat untuk mendalami SIA tersebut, mereka hanya sebatas menggunakan SIA tersebut dalam pekerjaan mereka dan hanya untuk menyelesaikan pekerjaan mereka.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dalam hasil penelitian ini yaitu:

- a. Dukungan *Top Management* (X1), Pelatihan pengguna SIA (X2), Kemampuan teknik personal SIA (X3), secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan pengguna SIA).
- b. Dukungan *top management* (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Maka hipotesis utama H2 diterima dan H0 ditolak, yang artinya adanya pengaruh dukungan *top management* (X1) terhadap kepuasan pengguna SIA (Y), hal ini sesuai dengan temuan yang terdapat pada PT. Bank Sulteng bahwa *top management* memiliki kemampuan menggunakan komputer yang cukup baik selain itu, *top management* juga sangat memperhatikan perkembangan SIA yang ada pada perusahaan tersebut seperti berperan dalam siklus pengembangan sistem, melakukan kontrol terhadap berjalannya SIA, melakukan evaluasi pengembangan SIA, melakukan review program dan rencana pengembangan sistem informasi, selain itu melakukan pendanaan untuk pengembangan SIA.
- c. Pelatihan pengguna SIA (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Maka hipotesis utama H3 diterima dan H0 ditolak, yang artinya adanya program pelatihan pengguna SIA berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA. PT. Bank Sulteng, dalam meningkatkan kemampuan dan kinerja pegawai, banyak melakukan berbagai macam program pelatihan

pengguna SIA yang diperkenalkan kepada pengguna SIA itu sendiri, namun hanya yang sesuai dengan bidang pekerjaan dan ilmu yang dibutuhkan.

- d. Kemampuan Teknik Personal SIA (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Maka hipotesis utama H4 diterima dan H0 ditolak, yang artinya kemampuan teknik personal SIA tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA. Ketiga indikator variabel kemampuan teknik personal SIA yaitu *Knowledge, Ability, and Skills* tersebut juga tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA.

Rekomendasi

Perlunya memperluas objek penelitian, tidak hanya satu perusahaan saja sehingga lebih dapat dijadikan acuan bagi kepentingan generalisasi permasalahan dan perlu menambah populasi penelitian agar data yang lebih kompleks dapat terbaca dengan mudah. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan menambah jumlah variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna SIA seperti keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, ukuran organisasi, formalisasi pengembangan SIA, lokasi departemen, dan keberadaan dewan pengarah yang semuanya tidak diteliti dalam penelitian ini.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada Prof. Dr. Ridwan, S.E., Ak., M.Si., CA dan Dr. H. Moh. Iqbal B, S.E., Ak., M.Si selaku pembimbing dalam menyelesaikan artikel ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Almalia., L dan Brialiantien., I. 2007. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Bank Umum Pemerintah Di Wilayah

- Surabaya Dan Sidoarjo. *Jurnal STIE Perbanas Surabaya*.
- Ghozali., Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harmini., Y, 2006, Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pengalaman Kerja, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mutu Gading Tekstil. *Skripsi tidak diterbitkan*. Surakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan dan Keguruan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Irawati., DF, 2011. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris Pada PT.Perkebunan Nusantara XI (Persero)” .Melalui ([http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/6338/Dhien a %20F. %20 Irawati.pdf?sequence=1](http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/6338/Dhien%20F.%20Irawati.pdf?sequence=1), [04/05/2015]
- Junaidi. 2014. “*Method of Succesive Interval* “. Melalui www.unja.ac.id/fe/images/karya.../transformasi-ordinal-interval.pdf. [14/01/2016]
- Koeswoyo., Fredy. 2006. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Software Akuntansi (Studi Empiris pada Perusahaan Pemakai Software Akuntansi K-System di Pulau Jawa)*. Skripsi tidak diterbitkan. Semarang: Prodi Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro
- Komara., Acep. 2004. Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur Skala Menengah dan Besar di Kabupaten dan Kota Cirebon). *Tesis tidak diterbitkan*. Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro
- Komara., Acep. 2005. Analisis *Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi*. Simposium Nasional Akuntansi 8. Solo.
- Komara., Acep. 2006. Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal MAKSI*, Volume 6 Nomor 2 Agustus 2006 : 143-160.
- Mahmudah., N, 2008. Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Latihan Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan CV. Sahabat Klaten. *Skripsi tidak diterbitkan*. Surakarta: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nurhidayati, 2009. ‘*Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan*’. Melalui <http://karya-ilmiah.um.ac.id/index.php/TS/article/view/4452>. [05/05/2016]
- Perbarini., NKA, Juliarsa., G. 2012. “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi pada LPD Di Kecamatan Denpasar Utara*”. Melalui http://www.stuffspec.com/publicfiles/Analisis_Faktor_Faktor_Yang_Mempengaruhi_Kinerja_Sistem.html. [29/06/2016]
- Rusdi.,D dan Megawati., N. 2011. “*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (SIA)*”. Melalui, <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=3655&val=308>. [24/06/2015]
- Soegiharto. 2001. Influence Factors Affecting The Performance Of Accounting Information System. *Gajah Mada International Journal Of Business*. Vol 3, No. 2 PP. 177-202

- Srimindatri., C, dan Puspitasari., E. 2012, “*Kinerja Sistem Informasi Akuntansi ditinjau dari Kepuasan Pemakai dan Pemakaian Sistem Informasi Akuntansi yang Dipengaruhi oleh Partisipasi, Kemampuan, Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Sistem Informasi Akuntansi* “. Melalui http://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/1276/5/PROS_Cecilia%20S-Elen%20P_Kinerja%20Sistem%20Informasi%20Akuntansi_Fulltext.pdf. [01/07/2015]
- Tjhai Fung Jen. 2002. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi* Volume IV No. 2.
- Wulansih.,H, dan Wajdi., F, 2014, *Analisi Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktifitas Kerja Karyawan Pada Perusahaan Furniture CV. Mugiharjo Kragilan Boyolali, . Skripsi tidak diterbitkan*. Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Zein.,M.I, dan Pratomo.,D, 2012, “*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Perusahaan Asuransi di Wilayah Bandung*”. Melalui <http://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/16392/resume/analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kinerja-sistem-informasi-akuntansi-pada-perusahaan-asuransi-di-wilayah-bandung.pdf>. [29/06/2016]