



Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Berbasis *Enterprise Resource Planning (ERP)* dan *Knowledge* terhadap *Impact Organisasi* di Riau

JE-Vol.27-No.2-2019-pp.172-189

Muhammad Irfan^{1,2*}, Emrinaldi Nur Dp², Nasrizal²

¹ Badan Pengusahaan Batam, Kepulauan Riau, Indonesia

² Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia

*Email: cp.irfaan@gmail.com

ABSTRACT

This paper examines the relationship between the accounting information system quality enterprise resource planning (ERP) based, service information quality, knowledge sharing and training on organizational impacts. The application of information systems and information system services that produce information is measured by perceived usefulness and user satisfaction. The relationship between knowledge sharing and training on personal skills then influences the impact of the organization. This paper investigates whether information systems, organizational culture and end users influence the impact of the organization. The results show that the quality of information and service quality of information systems will improve the information produced, good information affects user satisfaction, information quality does not affect perceived usefulness, perceived usefulness affects end user satisfaction, end-user satisfaction affects personal skills. Knowledge sharing affects personal skills, but training does not affect personal skills, because the application of training focuses only on the practice of using information systems not about producing quality information. Personal skills have an influence on the impact of the organization itself. This finding implies that accounting information systems must be supported by other variables. Therefore, organizations must pay more attention to training in information system implementations based on enterprise resource planning.

Keyword: Quality Information System, Quality Service, Training, Sharing Knowledge, Quality Information

ABSTRAK

Makalah ini meneliti hubungan antara kualitas sistem informasi akuntansi berdasarkan perencanaan sumber daya perusahaan (ERP), kualitas layanan informasi, berbagi pengetahuan dan pelatihan tentang dampak organisasi. Penerapan sistem informasi dan layanan sistem informasi yang menghasilkan informasi diukur dengan manfaat yang dirasakan dan kepuasan pengguna. Hubungan antara berbagi pengetahuan dan pelatihan keterampilan pribadi kemudian memengaruhi dampak organisasi. Makalah ini menyelidiki apakah sistem informasi, budaya organisasi dan pengguna akhir mempengaruhi dampak organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan dari sistem informasi akan meningkatkan informasi yang dihasilkan, informasi yang baik mempengaruhi kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak mempengaruhi kegunaan yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan mempengaruhi kepuasan pengguna akhir, kepuasan pengguna akhir mempengaruhi keterampilan pribadi. Berbagi pengetahuan memengaruhi keterampilan pribadi, tetapi pelatihan tidak memengaruhi keterampilan pribadi, karena penerapan pelatihan hanya berfokus pada praktik menggunakan sistem informasi, bukan tentang menghasilkan informasi yang berkualitas. Keterampilan pribadi memiliki pengaruh terhadap dampak organisasi itu sendiri. Temuan ini menyiratkan bahwa sistem informasi akuntansi harus didukung oleh variabel lain. Oleh karena itu, organisasi harus lebih memperhatikan pelatihan dalam implementasi sistem informasi berdasarkan perencanaan sumber daya perusahaan.

Kata kunci: Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Pelayanan, Berbagi Pengetahuan, Kualitas Informasi

1. PENDAHULUAN

Organisasi merupakan suatu kesatuan dari berbagai fungsi untuk mencapai tujuannya. Menurut Jones (2013), organisasi merupakan wadah bagi sekelompok orang yang bekerja secara terkoordinasi untuk mencapai tujuan bersama. Adapun pengertian organisasi menurut Weber yang dikutip oleh Thoha (2014) bahwa organisasi merupakan suatu batasan-batasan tertentu (*boundaries*). Dengan demikian, seseorang yang melakukan hubungan interaksi dengan lainnya tidak atas kemauan sendiri. Mereka dibatasi oleh aturan-aturan tertentu. Untuk mencapai tujuannya, organisasi tersebut harus memiliki strategi, strategi yang umum digunakan organisasi adalah pemanfaatan sistem informasi. Hutahaean (2014) menjelaskan sistem informasi di dalam suatu organisasi dimanfaatkan untuk mendukung operasi dan kegiatan strategi dari suatu organisasi. Tujuan utama sistem informasi dalam suatu perusahaan adalah untuk mendukung operasi bisnis, mendukung pengambilan keputusan manajerial, dan mendukung keunggulan strategis. Sejalan dengan itu menurut Susanto (2013) fungsi sistem informasi akuntansi adalah untuk mendukung aktivitas perusahaan sehari-hari, mendukung proses pengambilan keputusan dan membantu pengelola perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Sistem informasi telah berkembang dari waktu ke waktu. Cash et al. (1992) menyatakan bahwa secara garis besar, ada empat periode perkembangan sistem informasi yaitu; era pra-mekanis, era mekanis, era elektromagnetis dan era elektronik. Sementara itu, dari hasil survei yang telah dilakukan oleh Hilbert dan Lopes (2011) yang mengidentifikasi teknologi sistem informasi tumbuh sekitar dua kali lipat setiap 14 bulan dari tahun 1986 hingga tahun 2007. Penggunaan sistem informasi terus meningkat tentunya akan berdampak pada organisasi yang menggunakannya. Dampak itu sendiri menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah benturan, pengaruh yang mendatangkan akibat baik positif maupun negatif. Jadi dampak atau *impact* organisasi menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis *enterprise resource planning* adalah akibat baik positif maupun negatif dari penggunaan sistem informasi itu sendiri.

Beberapa perusahaan yang mengalami dampak negatif dalam implementasi sistem informasi berbasis *enterprise resource planning*, diantaranya: AMR Corp, Budget Rent A Car, Hiltons Corporation, The Fox Meyer, The Oregon Departemen, Proyek Snap-On Inc dan lainnya. Di Indonesia, kasus serupa pernah terjadi yaitu pada perusahaan BUMN PT. Wijaya Karya dimana kegagalan implementasi sistem accpac pada divisi *finance*. Yang kemudian diteliti oleh Muhammad Yasin Binre tahun 2014. Binre menemukan bukti bahwa kegagalan ini karena penggantian sistem informasi yang lama ke baru berbasis ERP yang menyebabkan turunnya tingkat kepuasan pengguna. Hal ini memicu menurunnya kinerja organisasi sehingga mengakibatkan kerugian bagi divisi *finance* PT Wijaya Karya itu sendiri. Penerapan sistem informasi dari sisi perangkat lunak dalam organisasi bisnis juga dapat berasal tidak kompatibelnya sistem dan perangkat lunak dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi (Lucas, Walton, & Ginzberg, 1998). Hal ini didukung oleh pendapat Hall (2011), kegagalan penerapan sistem informasi adalah hasil dari budaya perusahaan yang bertentangan dengan tujuan penerapan sistem informasi itu sendiri.

Seyogyanya penggunaan sistem informasi yang terus meningkat, diharapkan mampu mengurangi kesalahan yang terjadi, dan mempercepat pekerjaan sehingga memberikan informasi yang relevan dan akurat. Hal yang sama juga dinyatakan oleh Susanto (2013) fungsi sistem informasi akuntansi mendukung aktivitas perusahaan sehari-hari, mendukung proses pengambilan keputusan dan membantu pengelola perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sistem informasi pada dasarnya tidak dapat berfungsi tanpa bantuan komputer dan teknologi informasi lainnya serta sumber daya manusia yang terkait dengan sistem informasi tersebut. Menurut Susanto (2013), setiap metode dan teknik pengembangan sistem informasi menuntut adanya peran dan partisipasi *user* dalam setiap tahap perancangan dan pengembangan sistem informasi. Besarnya pengaruh partisipasi *user* terhadap sistem informasi menentukan efektif dan efisiensi dari sistem informasi tersebut sebagai penilaian akhir. DeLone dan McLean (1992) juga menegaskan bahwa kualitas sistem secara mandiri mempengaruhi baik penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Oleh karenanya, besarnya penggunaan (*use*) tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pemakai (*user satisfaction*) secara positif.

Salah satu cara untuk mengukur kualitas sistem informasi menurut Delone dan Mclean (1992) adalah dengan mengetahui seberapa cepat sistem (*software* akuntansi) tersebut dapat mengolah data akuntansi yang masuk menjadi sebuah informasi. Sejalan dengan Alter (1999) yang berargumentasi bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem itu sendiri dapat digunakan untuk mengukur efektivitas suatu sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem informasi tidak lepas dari layanan yang diberikan oleh sistem informasi itu sendiri. Menurut Kaihatu et al. (2015) kualitas pelayanan adalah kualitas layanan yaitu kualitas yang tidak dapat ditentukan oleh pemberi jasa (*service provider*). Pengguna memiliki kekuasaan untuk menentukan apakah layanan yang ia terima sudah sesuai, melebihi, atau tidak sesuai dengan harapan. Pengelolaan faktor-faktor layanan sistem informasi dengan baik, akan menghasilkan suatu informasi yang handal, akurat, tepat waktu, efektif dan mampu memberikan kontribusi yang memadai bagi organisasi secara keseluruhan (Soebiyantoro, 2003).

Sistem informasi yang berkualitas layaknya juga harus didukung oleh kemampuan pemakai sistem informasi tersebut. Cara yang paling umum digunakan dalam menilai keberhasilan sistem informasi itu sendiri adalah kepuasan pengguna sistem tersebut. Pernyataan di atas sejalan dengan kesimpulan Gupta et al. (2007), bahwa kepuasan pemakai dalam penggunaan sistem informasi digunakan sebagai suatu ukuran efektivitas sistem informasi. Tingkat sistem informasi tertinggi yang dipercaya mampu mengintegrasikan seluruh manajemen data dan informasi adalah *enterprise resource planning* (ERP). ERP menurut O'Brein dan Marakas (2013) adalah sistem antar fungsional perusahaan yang dijalankan oleh suatu modul perangkat lunak yang terintegrasi yang mendukung proses bisnis internal dasar dari suatu perusahaan. Menurut Monk dan Wagner (2013), sistem ERP merupakan perangkat lunak inti yang digunakan oleh organisasi untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan informasi disetiap area bisnis. Sementara menurut Hall (2011), ERP (*Enterprise Resource Planning Systems*) adalah model sistem informasi yang memungkinkan perusahaan mengotomatiskan dan mengintegrasikan berbagai proses bisnis utamanya.

Tingkat keberhasilan implementasi sistem ERP masih rendah. Hal ini terbukti dari data hasil survei tahun 2010 yang dilakukan oleh Krigsman yang menunjukkan hasil bahwa 57% dari implementasi sistem ERP memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan, 54% melebihi anggaran mereka, 41% gagal untuk menyadari 50% manfaat, dan 40% mengalami gangguan dalam operasionalnya. Selanjutnya, 32% eksekutif dan 39% pekerja tidak puas dengan implementasi sistem ERP ini, tingkat kegagalan proyek teknologi informasi dilaporkan berkisar antara 30-70% (Krigsman, 2010). Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi, *received usefulness*, terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Seddon dan Kiew (1996), Livari (2005), Wu dan Wang (2006) dan Istianingsih dan Wijayanto (2008) juga melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir. Hasil penelitian menyatakan kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap *perceived usefulness* dan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Iranto dan Juniarti (2012), Livari (2005), Tjakrawala dan Aldo (2010), dan Gorla et al. (2010) menyatakan kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap dampak individual. Dalam riset Falgenti dan Fahlevi (2013), Bukhori (2005), Widodo et al. (2013), dan Jalil et al. (2016) menemukan bukti bahwa hubungan asosiatif dalam model keberhasilan sistem informasi DeLone dan Mclean (2002) adalah antara kualitas sistem informasi dengan kepuasan pengguna akhir, hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna, beserta dampaknya terhadap organisasi. Penelitian akan dilaksanakan pada perusahaan yang menerapkan sistem informasi akuntansi berbasis ERP di Provinsi Riau.

1.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan bertujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi berbasis *software* ERP.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi berbasis *software* ERP.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi berpengaruh terhadap *perceived usefulness* pengguna *software* akuntansi berbasis ERP.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi berbasis ERP.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi berbasis ERP.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi berbasis ERP.
7. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi berbasis ERP.
8. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan pengguna akhir berpengaruh terhadap *personal skill* pengguna *software* akuntansi berbasis ERP.
9. Untuk mengetahui pengaruh *sharing knowledge* berpengaruh terhadap *personal skill* pengguna *software* akuntansi berbasis ERP.
10. Untuk mengetahui pengaruh *training* berpengaruh terhadap *personal skill* pengguna *software* akuntansi berbasis ERP.
11. Untuk mengetahui pengaruh *personal skill* berpengaruh terhadap organisasi yang menggunakan *software* akuntansi berbasis ERP.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Teori Utama dan Teori Pendukung

a. Teori Kontinjensi

Teori kontinjensi menyatakan bahwa desain dan implementasi sistem pengendalian manajemen dipengaruhi oleh konteks, atau variabel kontinjensi, dimana sistem tersebut beroperasi dan perlu disesuaikan dengan keadaan organisasi (Rahman et al., 2007). Sejalan dengan hal tersebut, Otley (1995) menyatakan sistem pengendalian dipengaruhi oleh konteks dimana mereka beroperasi dan perlu disesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan organisasi. Penelitian ini menganut asumsi dari Otley (1995) yang menyatakan berdasarkan teori kontinjensi, sistem pengukuran kinerja perlu digeneralisasi dengan mempertimbangkan variabel organisasional dan situasional seperti perilaku individu (persepsi keadilan dan kepuasan kerja).

b. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Dalam penggunaan sistem informasi, para pengguna mempertimbangkan manfaat dan kegunaan sistem tersebut. Dalam menggunakan teknologi dilakukan dengan menggunakan *technology acceptance model* (TAM), teori ini dikemukakan oleh Davis (1989). Salah satu manfaat dari penggunaan TAM adalah bahwa model ini menyediakan suatu kerangka kerja untuk menginvestigasi dampak dari variabel eksternal pada niat individu dalam penerimaan teknologi informasi.

2.1. *Impact* Organisasi

Impact dapat diartikan sebagai dampak, dampak itu sendiri menurut Dicktus (2013) adalah ukuran tingkat pengaruh social, ekonomi, lingkungan, atau kepentingan umum lainnya yang dimulai oleh capaian kinerja setiap indikator dalam suatu kegiatan. Organisasi adalah unit kegiatan produksi barang dan jasa yang bertujuan memperoleh keuntungan dan memenuhi kebutuhan (Sumarni, 1997).

2.2. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Penjelasan mengenai kualitas sistem informasi menurut DeLone dan Mclean (1992) adalah kualitas sistem berarti fokus pada performa sistem informasi yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan prosedur. Sejalan dengan Susanto (2013), kualitas sistem informasi akuntansi adalah integrasi semua unsur dan subunsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas.

2.3. Kualitas Layanan Sistem Informasi

Kualitas layanan sistem informasi menurut Tjiptono (1998) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan/pengguna. Sejalan dengan hal tersebut, Soebiyantoro (2003) menyatakan pengelolaan dengan baik, akan menghasilkan suatu layanan sistem informasi yang handal, akurat, tepat waktu, efektif dan mampu memberikan kontribusi yang memadai bagi organisasi secara keseluruhan. Menurut Thomas S Kaihatu, et al. (2015) kualitas layanan yaitu kualitas yang tidak dapat ditentukan oleh pemberi jasa (*service provider*). Pengguna memiliki kekuasaan untuk menentukan apakah layanan yang ia terima sudah sesuai, melebihi, atau tidak sesuai dengan harapan. Kualitas layanan sistem informasi menurut De Lone dan Mc. Lean (1992) Kualitas layanan sistem informasi berarti fokus pada performa sistem informasi yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan prosedur.

2.4. Kualitas Informasi

Menurut DeLone dan McLean (1992) Kualitas informasi mempunyai atribut seperti informasi yang diperoleh dari sebuah sistem, keakuratan informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi. Kualitas Informasi merupakan dimensi kunci menyangkut instrumen Kepuasan Pengguna (Doll et al., 1994). Akibatnya kualitas informasi seringkali tidak dibedakan sebagai konstruksi unik tetapi diukur sebagai komponen dari kepuasan pengguna. Oleh karena itu, ukuran dimensi ini merupakan masalah bagi studi keberhasilan sistem informasi. Informasi yang berkualitas adalah informasi yang mempunyai keakurasian, kecepatan dan kesesuaian dengan kebutuhan manajemen dan kelengkapan dari informasi yang dihasilkan (Susanto, 2013). Ngurah (2013) menyatakan bahwa informasi berkualitas harus memenuhi syarat-syarat seperti: lengkap, akurat, relevan dan tepat waktu. Guna untuk mendapatkan informasi yang cepat maka dapat dilakukan dengan membuat sistem yang terkomputerisasi untuk mendukung keakuratan, ketepatan, dan relevanan suatu informasi

2.5. *Perceived Usefulness*

Davis et al. (1989) mendefinisikan *perceived usefulness* sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu mampu meningkatkan kinerja dan *output* dari sistem informasi yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pengguna sistem informasi tersebut. Sedangkan, Tjini dan Baridwan (2013) menyatakan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan sesuatu yang menyatakan individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja dari individu. Menurut Tjini dan Baridwan (2013), bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan sesuatu yang menyatakan individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja dari individu.

2.6. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Menurut Hevner et al. (dalam Loos, Haddon & Enid, 2016) mengenai tujuan partisipasi pemakai sistem informasi adalah sebagai berikut, yang paling penting ketika sistem informasi diimplementasikan organisasi adalah partisipasi pengguna. Umumnya, partisipasi pengguna berkontribusi untuk keberhasilan sistem informasi implementasi tersebut. Kontribusi mereka terkait untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi-organisasi tersebut. Menurut Rainer and Harrison (1993) bahwa kepuasan pengguna akhir dianggap sebagai sikap individu terhadap penggunaan komputer, atau aktivitas terkait yang diperlukan untuk melakukan tugas dalam suatu organisasi. Menurut Rainer dan Harrison dalam Miss (2014) bahwa kepuasan pengguna dianggap sebagai sikap individu terhadap penggunaan komputer, atau kegiatan terkait yang diperlukan untuk melakukan tugas dalam suatu organisasi.

2.7. *Sharing Knowledge*

Pramono dan Susanty (2015) menjelaskan bahwa *knowledge sharing* adalah berbagi pengetahuan yang merupakan interaksi sosial yang melibatkan pengetahuan, pengalaman dan

keterampilan antara karyawan untuk meningkatkan kompetensi yang dimiliki. Menurut Triana et al. (2016) *knowledge sharing* adalah berbagi pengetahuan yang sistematis dalam penyampaian pesan antar individu maupun organisasi melalui media yang beragam.

2.8. Training

Menurut Bernardin dan Russell (1998), *training* didefinisikan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan pada pekerjaan yang saat ini dipegang atau yang terkait dengannya. Menurut Pearlson, Saunders dan Galletta (2016) mengenai fungsi pelatihan pemakai sistem informasi adalah sebagai berikut yaitu kunci keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi adalah pelatihan pengguna. Sistem aplikasi tidak akan memberikan nilai jika pelatihan pengguna tidak melibatkan. Perusahaan perlu melembagakan program pelatihan secara ekstensif untuk memastikan pekerja mereka menggunakan teknologi informasi secara efektif.

2.9. Personal Skill

Menurut Guimareas dan Davis (1995), *expertise* (keahlian) itu sendiri sering dikaitkan dengan *knowledge* (pengetahuan) dan *skill* (keterampilan) karena orang yang baru akan dikatakan ahli bila didukung dengan pengetahuan dan keterampilan. Keahlian pemakai adalah tingkat pengalaman dan keterampilan yang diperoleh pemakai dalam hal penggunaan komputer dan pengembangannya. Menurut Simkin, Rose, dan Norman (2015), pengetahuan pekerja termasuk keahlian dan keterampilan karena cara yang berguna untuk mengkonseptualisasikan sistem informasi akuntansi adalah akuntan sebagai pengguna yang dapat mengoperasikan sistem informasi.

2.10. Hipotesis Penelitian

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kualitas Informasi

DeLone dan McLean (1992) menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi berarti fokus kepada kepada performa sistem yang terdiri dari perangkat lunak, kebijakan dan prosedur yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan. Shannon dan Weaver (2003) pun telah menyatakan bahwa kualitas suatu sistem informasi mengukur kesuksesan secara teknik. Level sistem informasi secara teknikal di ukur pada tingkat keakuratan dan keefisienan sistem komunikasi yang menghasilkan informasi. Kualitas informasi menurut Davis (1985) adalah data yang telah diolah kedalam bentuk yang berguna bagi pengguna data tersebut. Sejalan dengan hal tersebut Ngurah (2013) pun menyatakan bahwa informasi yang berkualitas harus memenuhi syarat seperti lengkap, relevan, akurat dan tepat waktu. Untuk mendapatkan informasi yang berkualitas maka sebaiknya digunakan sistem informasi berbasis komputersisasi yang berkualitas pula. Kualitas sistem informasi memberikan pengaruh terhadap kualitas informasi itu sendiri. Pemanfaatan sistem informasi yang tepat bagi perusahaan, akan membantu membuat sebuah informasi yang akurat, relevan, cepat, dan terpercaya. Dari uraian tersebut, maka hipotesis yang didapatkan adalah sebagai berikut:

H1 : Kualitas Sistem Informasi berpengaruh terhadap Kualitas Informasi

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kualitas Informasi Akuntansi

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Ukuran kualitas layanan ini didesain oleh Parasuraman et al. (1985) untuk mengukur kepuasan pelanggan. Parasuraman et al. (1985) mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Pengelolaan faktor-faktor layanan sistem informasi dengan baik akan menghasilkan suatu informasi yang handal, akurat, tepat waktu, efektif dan mampu memberikan kontribusi yang memadai bagi organisasi secara keseluruhan (Soebiyantoro, 2003). Pelayanan yang berkualitas dalam segi penerapan sistem informasi tentunya akan menghasilkan informasi yang berkualitas pula. Kualitas informasi menurut Davis (1985) adalah data yang telah diolah kedalam bentuk yang berguna bagi pengguna data tersebut. Sejalan dengan hal tersebut Ngurah (2013) pun menyatakan bahwa informasi yang berkualitas harus memenuhi syarat seperti lengkap, relevan, akurat dan tepat waktu. Guna untuk

mendapatkan informasi yang berkualitas maka sebaiknya digunakan sistem informasi berbasis komputersisasi yang berkualitas pula. Kualitas layanan yang baik mampu memberikan pengaruh terhadap kualitas informasi itu sendiri. Sehingga dengan layanan sistem informasi yang berkualitas diharapkan mampu untuk mendukung terciptanya sebuah informasi yang berkualitas pula. Dari uraian tersebut, maka hipotesis yang didapatkan adalah sebagai berikut:

H2 : Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

DeLone dan McLean (1992) menjelaskan bahwa kualitas perangkat lunak yang relatif tinggi akan memberikan kepuasan bagi pengguna sistem informasi dari pada kualitas perangkat lunak yang relatif rendah dan tidak mampu meningkatkan kinerja. Li Xiao dan Dasgupta (2002) menyatakan bahwa kepuasan pengguna diperlukan sebagai tolak ukur dari kesuksesan sistem informasi. Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Wijanto (2008), Purwaningsih (2010), serta Tjakrawala dan Cahyo (2010). Hasil penelitian yang dilakukan Istianingsih dan Wijanto (2008), Purwaningsih (2010) serta Tjakrawala dan Cahyo (2010) menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas sistem informasi akuntansi seyogyanya mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sebab kepuasan pengguna merupakan tolak ukur dari kesuksesan sistem informasi. Sistem informasi yang berkualitas tentunya akan memberikan sejumlah tingkat kepuasan pada penggunanya. Dari uraian tersebut, maka hipotesis yang didapatkan adalah sebagai berikut:

H3 : Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Pada awalnya ukuran kualitas layanan ini didesain untuk mengukur kepuasan pelanggan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Watson, Pitt, dan Kavan (1998) merupakan peneliti pertama yang menerapkan kualitas layanan ini dalam riset sistem informasi. Kualitas layanan berperan untuk mendukung kesuksesan sistem informasi. Meski sistem informasi berkualitas tanpa adanya layanan yang berkualitas tentu tidak akan memberikan manfaat, begitu pula sebaliknya. Kesetaraan ini pun memberikan sejumlah tingkat kepuasan bagi pengguna sistem informasi. Tujuan utama dari pelayanan adalah untuk memberikan kemudahan, kenyamanan dan kepuasan bagi pengguna sistem informasi. Sehingga apabila pelayanan sistem informasi itu berkualitas maka akan memberikan kepuasan pada penggunanya. Dari uraian tersebut, maka hipotesis yang didapatkan adalah sebagai berikut:

H4 : Kualitas Layanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Pengaruh Training Berpengaruh terhadap *Personal Skill*

Dessler yang dialih bahasakan oleh Angelica (2015) memberikan pengertian bahwa training pemakai sistem informasi adalah proses untuk mengajarkan kepada karyawan baru atau sekarang mengenai keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan mereka. *Training* berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Penelitian yang dilakukan oleh José-Melchor, Karla, Mora dan Ábrego (2014) menunjukkan hasil bahwa *training* mampu memberikan dampak kepada kinerja karyawan terbukti dengan *training* yang signifikan terhadap tingkat kinerja karyawan dan kepuasan pengguna sistem informasi. Tujuan utama dari *training* adalah untuk mengupdate pengetahuan dan kemampuan karyawan. Hal ini tentunya penting untuk meningkatkan kemampuan individu karyawan itu sendiri. Sehingga *training* ini apabila diterapkan sesuai dengan tujuan dan harapannya tentu akan berpengaruh kepada *personal skill* karyawan tersebut. Dari uraian tersebut, maka hipotesis yang didapatkan adalah sebagai berikut:

H5 : Training berpengaruh terhadap Kinerja karyawan

Pengaruh *Sharing Knowledge* Berpengaruh terhadap *Personal Skill*

Berbagi pengetahuan dan inovasi perusahaan merupakan elemen penting dalam upaya keberlanjutan keunggulan kompetitif (Liao, 2006). Berbagi pengetahuan juga dapat didukung oleh pengguna sistem informasi (Choi et al., 2010), dan faktor lain atau sistem informasi non (Liao, 2006). Untuk keunggulan kompetitif, organisasi harus mampu meningkatkan kinerja secara terus menerus. Peningkatan kinerja dapat dicapai dengan inovasi yang kuat. Liao (2006) menyelidiki hubungan antara organisasi belajar, perilaku berbagi pengetahuan, dan inovasi perusahaan. Choi et al. (2010) menyelidiki dukungan IT, berbagi pengetahuan, dan kinerja tim. Penelitian Liao (2006) tidak termasuk faktor pendukung karena teknologi informasi juga tidak termasuk kinerja, jadi ada celah atau kekurangan. Di sisi lain, Choi et al. (2010) tidak memasukkan inovasi yang kuat namun hasil studinya menunjukkan dampak berbagi pengetahuan terhadap kinerja dimediasi oleh aplikasi pengetahuan.

Berbagi pengetahuan meningkat di antara individu individu dalam kelompok dan antar satu kelompok individu dengan kelompok individu lain dalam suatu entitas atau organisasi, dengan membagikan pengetahuan akan dapat meningkatkan kinerja di antara dua entitas dalam organisasi besar seperti di antara departemen atau organisasi. Dari uraian tersebut, maka hipotesis yang didapatkan adalah sebagai berikut:

H6 : *Sharing Knowledge* berpengaruh terhadap Kinerja Individu Karyawan

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap *Perceived Usefulness*

Kualitas informasi merupakan kualitas dari *output* yang berisikan informasi dimana merupakan hasil dari sistem informasi yang digunakan (Rai et al., 2002). Kualitas informasi menurut Davis (1985) adalah data yang telah diolah kedalam bentuk yang berguna bagi pengguna data tersebut. Sejalan dengan hal tersebut Ngurah (2013) pun menyatakan bahwa informasi yang berkualitas harus memenuhi syarat seperti dapat dipercaya, lengkap, relevan, akurat dan tepat waktu. Untuk mendapatkan informasi yang berkualitas maka sebaiknya digunakan sistem informasi yang berkualitas pula. Istianingsih dan Wijanto (2008), telah melakukan pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi ini terhadap *perceived usefulness*. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kualitas informasi berhubungan positif dengan *perceived usefulness*. Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Rivard, Poirier, Raymond, dan Bergeron (1997), Roldan dan Millan (2000) yang mengemukakan dalam penelitiannya bahwa kualitas informasi secara signifikan mempengaruhi persepsi pengguna (*perceived usefulness*). Dengan sistem informasi yang berkualitas maka akan menciptakan sebuah informasi yang baik pula dan sangat berguna. Jika informasi yang dihasilkan berkualitas, maka akan memberikan dampak kepada pemakai informasi itu sendiri. Dampak tersebut berupa persepsi pengguna terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi itu sendiri. Dari uraian tersebut, maka hipotesis yang didapatkan adalah sebagai berikut:

H7 : Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai et al., 2002). Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Informasi yang berkualitas tentunya memenuhi kriteria tertentu sebagai mana yang disampaikan oleh Weber (1999), informasi yang berkualitas akan bermanfaat bagi pengguna sistem informasi. Kebermanfaatan informasi tersebut akan membuat pengguna sistem informasi cenderung merasa puas dengan sistem informasi dan *output* dari sistem informasi itu sendiri. Seddon dan Kiew (1996) telah melakukan pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi ini terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kualitas informasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna sistem informasi. Pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan.

Karakteristik informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi tertentu, dapat saja berbeda dengan informasi dari sistem informasi yang lain. Sistem informasi yang mampu menghasilkan

informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna suatu sistem informasi. Dari uraian tersebut, maka hipotesis yang didapatkan adalah sebagai berikut:

H8: Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna

Model DeLone dan McLean (1992) pengguna sistem informasi yang memperoleh manfaat atas penggunaan sistem informasi akan merasa puas menggunakan sistem informasi daripada pengguna sistem informasi yang tidak memperoleh manfaat atas penggunaan sistem informasi. Sementara Seddon (1997) dalam modelnya menghipotesiskan bahwa manfaat penggunaan sistem informasi yang berupa meningkatnya kinerja individu, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai. Penerapan sistem informasi yang bermanfaat bagi pengguna sistem informasi tentu akan memberikan sejumlah kepuasan bagi pengguna sistem informasi itu sendiri. Persepsi pengguna terhadap sebuah sistem tergantung pada sejauh mana sistem tersebut dapat memberikan manfaat bagi penggunaannya. Manfaat dari sistem informasi ini tentunya akan memberikan pengaruh positif bagi Kepuasan Pengguna sistem informasi akuntansi. Sehingga persepsi penggunaan sistem informasi berhubungan dengan kepuasan pengguna sistem informasi.

Rai et al. (2002) meneliti hubungan antara *perceived usefulness* dengan *user satisfaction* dengan menggunakan tiga model keberhasilan sistem informasi. Ketiga model tersebut adalah model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (1992), model Seddon (1997), dan model Seddon (1997) yang dimodifikasi dengan menambahkan hubungan antara *perceived usefulness* dengan *system use*. Livari (2005) pun telah melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi yang baru diterapkan terhadap pengguna sistem informasi di satu organisasi yang bersifat *mandatory*. Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Istianingsih dan Wijanto (2008) serta Tjakrawala dan Cahyo (2010). Hasil penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008) serta Tjakrawala dan Cahyo (2010) menunjukkan hasil yang positif pada *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Dari uraian tersebut, maka hipotesis yang didapatkan adalah sebagai berikut:

H9 : *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem Informasi akuntansi.

Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap *Personal Skill*

Seddon (1997) mendefinisikan kinerja individu ini sebagai pendapat pengguna atas sistem aplikasi khusus yang digunakan dalam meningkatkan kinerja mereka di dalam organisasi. Sementara itu Davis (1989) menjelaskan bahwa dampak pemakaian suatu sistem informasi terhadap individu pengguna (*individual impact*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya, dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya. Menurut Rainer and Harrison (dalam Miss, 2014) bahwa kepuasan pengguna akhir dianggap sebagai sikap individu terhadap penggunaan komputer atau kegiatan terkait yang diperlukan untuk melakukan tugas dalam suatu organisasi. Davis (1989) juga melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan skala pengukuran yang valid untuk mengukur *individual impact* yang terkait dengan kinerja individu yang menggunakan sistem informasi ini. Hubungan antara kepuasan pengguna sistem informasi dengan kinerja individu ini telah diuji oleh DeLone dan McLean (1992) dalam model keberhasilan sistem informasi yang mereka buat. Mereka menyatakan bahwa antara dampak penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individual dengan tingkat kepuasan pemakai (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang sifatnya timbal balik (*reciprocal*).

Dari uraian diatas, terdapat beberapa selisih paham antara beberapa peneliti. Namun, dari sudut pandang peneliti diperkirakan bahwa sistem informasi akan mampu memberikan sejumlah kepuasan bagi pengguna itu sendiri. Kepuasan ini akan mampu mempengaruhi individual dalam bekerja, sehingga meningkatkan kinerja secara individual. Dalam penelitian ini, yang dinalai adalah kepuasan penggunaan sistem informasi sistem informasi itu sendiri, sehingga untuk tidak memperlebar dampaknya maka peneliti memfokuskan pada pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap *personal skill*.

Jika peneliti menilai hanya dari aspek kepuasan saja, tentu akan memperlebar argumentasi dari sisi *personal skill* terhadap kepuasan kerja. Dari uraian tersebut, maka hipotesis yang didapatkan adalah sebagai berikut:

H10 : Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap *Personal Skill*

Pengaruh *Personal Skill* Berpengaruh terhadap Dampak Organisasi

Menurut Gelinias, Dull, dan Wheeler (2012) dampak sistem informasi yang sangat potensial dan memiliki keahlian atau kemampuan untuk menempatkan pengetahuan ini untuk bekerja dapat menghasilkan karir pribadi yang sukses dan dalam organisasi yang mencapai tujuan mereka. Penelitian Seddon (1997), Davis (1989), DeLone dan McLean (1992), Tjakrawala dan Cahyo (2010), dan Widodo, Handayani, dan Saifi (2013) menemukan hasil bahwa kinerja individu berpengaruh positif signifikan terhadap dampak organisasi (*organizational impact*). Kinerja individu yang tidak maksimal akan berdampak kepada perusahaan. Sementara, dengan kinerja yang bagus perusahaan akan mendapatkan informasi yang baik dan dapat mengambil keputusan yang tepat pula dalam peluang bisnis, sehingga hipotesis dalam hal ini didapatkan adalah:

H11 : *Personal Skill* berpengaruh terhadap Organisasi

3. DATA DAN METODOLOGI

3.1 Objek Penelitian

Populasi penelitian ini adalah perusahaan yang menggunakan sistem informasi berbasis *enterprise resource planning* yang terdaftar di BEI. Sedangkan metode pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, dengan kriteria staff atau karyawan yang menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis *enterprise resource planning* di Provinsi Riau sebanyak 139 sampel.

3.2 Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan AMOS 22. Tahapan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah matriks varians/kovarians.

a. Uji Normalitas Data

Normalitas univariate dalam multivariate dievaluasi menggunakan program AMOS 22, apabila diperoleh nilai kurtosis dan *skewnes* pada interval -2,58 sampai 2,58 maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal. Pada perhitungan amos 21 diperoleh nilai cr dan kurtosis pada kisaran -2,58 – 2,58. Dan nilai cr pada *multivariate* sebesar 1,163 yang berada pada - 2,58 yang berarti bahwa data terdistribusi normal, jadi data penelitian dapat dianalisis menggunakan *struktur equation modelling* (SEM).

b. Evaluasi atas *Outlier*

Outlier merupakan observasi atau data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi yang lain dan muncul dalam bentuk ekstrim, baik untuk sebuah variabel tunggal maupun variabel – variabel kombinasi (Hair et al, 1998). Adapun *outliers* dapat dievaluasi yaitu analisis terhadap *univariate outliers*. Evaluasi atas *univariate outlier* disajikan pada bagian berikut:

c. *Univariate Outliers*

Pengujian ada tidaknya *univariate outliers* dilakukan dengan menganalisis nilai *Z score* dari data penelitian yang digunakan. Apabila terdapat nilai *Z score* berada pada rentang -3 sampai dengan 3, maka akan dikategorikan sebagai *outlier*. Pengujian *univariate outliers* dilakukan pada tiap konstruk variabel. Berdasarkan hasil pengujian, tidak terdapat data *univariate* yang melebihi batas minimum yaitu -3. Sehingga, data terbebas dari *univariate* dan tidak perlu dilakukan Uji Mahalanobis Distance. Uji Mahalanobis Distance digunakan untuk melihat data yang memiliki univariate.

d. Uji Validitas

Ukuran refleksif individual dikatakan valid jika memiliki nilai loading dengan variabel laten yang ingin diukur $\geq 0,5$, jika salah satu indikator memiliki nilai loading (λ) $< 0,5$ maka indikator tersebut harus dibuang (*drop*) karena akan mengindikasikan bahwa indikator tidak cukup baik untuk mengukur variabel laten secara tepat.

Tabel 1: Pengujian *discriminate validity*

Variabel	Average	Akar Average
Kualitas Sistem Informasi	0,387395	0,62241093
Kualitas Layanan	0,420847	0,648727524
Training	0,413588	0,643107689
Sharing Knowledge	0,512567	0,715937963
Kualitas Informasi	0,457058	0,676060525
Perceived Usefulness	0,384499	0,620079672
Kepuasan Pengguna	0,399981	0,632440511
Personal Skill	0,307784	0,55478239
Dampak organisasi	0,524993	0,724564237

Berdasarkan Tabel 1 diatas, pengujian *discriminate validity* dengan menggunakan nilai AVE dilakukan dengan cara membandingkan nilai akar dari AVE setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya. Direkomendasikan nilai akar AVE harus lebih besar dari 0,50 (Hair et al, 1998).

e. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah variabel (Ghozali, 2008). *Construct Reability* akan dikatakan reliabel jika memiliki nilai minimal sebesar 0,708 untuk semua indikator atau variabel yang ada yang dapat dilihat pada Tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2: *Construct Reability*

Variabel	Square Standar Loading [$\sum \lambda_i$] ²	Construct Reability
Kualitas Sistem Informasi	24,078649	0,910427
Kualitas Layanan	10,374841	0,863934
Training	14,311089	0,908347
Sharing Knowledge	17,530969	0,929139
Kualitas Informasi	16,136289	0,922586
Perceived Usefulness	9,5481	0,881545
Kepuasan Pengguna	9,891025	0,885259
Personal Skill	4,0804	0,720359
Dampak organisasi	4,571044	0,931717

3.3 Analisis Konfirmatori

Uji kesesuaian model konfirmatori diuji menggunakan *Goodnes-of-Fit Index* yang meliputi *Chi-Square*, probability, RMSEA, GFI, CFI, TLI dan CMIN/DF. Hasil analisis konfirmatori dari sembilan variabel penelitian yang terdiri dari.

a. Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen

Hasil analisis konfirmatori variabel eksogen (kualitas sistem informasi, kualitas layanan, *training*, dan *sharing knowledge*) penelitian ini dibangun dengan total 25 indikator dimana kualitas sistem informasi memiliki 8 indikator, kualitas layanan memiliki 5 indikator, *training* memiliki 6 indikator, *sharing knowledge* memiliki 6 indikator, Analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Berdasarkan gambar Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen (lampiran) diperoleh nilai chi square 563,614 dengan

probabilitas $0,000 \leq 0,05$, nilai RMSEA sebesar $0,072 \leq 0,08$, nilai GFI sebesar $0,674 \leq 0,90$, nilai CFI sebesar $0,568 \leq 0,95$, dan AGFI sebesar $0,683 \leq 0,95$. Hal ini menunjukkan bahwa uji kesesuaian model tersebut menghasilkan sebuah penerimaan yang baik, (Ghozali, 2011). Oleh karena itu, disimpulkan indikator-indikator itu merupakan dimensi acuan yang sama bagi konstruk eksogen yang dapat diterima. Sehingga variabel eksogen tersebut layak, dan dapat dilakukan pengujian model struktural.

b. Analisis Konfirmatori Variabel Endogen

Hasil analisis konfirmatori variabel endogen dibangun dengan total 23 indikator. Berdasarkan analisis konfirmatori variabel endogen (lampiran) diperoleh nilai chi square 407,903 dengan probabilitas $0,000 \leq 0,05$, nilai RMSEA sebesar $0,071 \leq 0,08$, nilai GFI sebesar $0,922 \geq 0,90$, nilai CFI sebesar $0,860 \leq 0,95$, dan AGFI sebesar $0,924 \geq 0,95$ menunjukkan bahwa uji kesesuaian model ini menghasilkan sebuah penerimaan yang baik, (Ghozali, 2011). Oleh karena itu, disimpulkan indikator-indikator itu merupakan dimensi acuan yang sama bagi konstruk endogen yang dapat diterima. Sehingga tidak perlu ada perubahan dan pemisahan model yang perlu untuk pengujian model struktural.

c. Analisis Structural Equation Modeling (SEM)

Analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) digunakan untuk mengetahui hubungan struktural antara variabel yang diteliti. Hubungan struktural antar variabel diuji kesesuaiannya dengan *goodness-of-fit index* menggunakan Amos 22. Hasil analisis *struktur equation modeling* dalam penelitian ini dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 3: Hasil analisis struktur equation modeling

<i>Goodness-of-Fit Index</i>	<i>Cut off Value</i>	Hasil Model	Keterangan
<i>Degree of Freedom (DF)</i>	Positif (+)	1063	Baik
(Chi - Square)	Diharapkan kecil	783,570	Baik
Signifikansi Probability	$\geq 0,05$	0,071	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,714	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,764	Kurang Baik
RMSEA	0,05 – 0,08	0,066	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,773	Kurang Baik
TLI	$\geq 0,90$	0,678	Kurang Baik
NFI	$\geq 0,90$	0,695	Kurang Baik
PNFI	0,60 – 0,90	0,669	Baik
PGFI	$\geq 0,90$	0,763	Kurang Baik
CFI	$\geq 0,90$	0,736	Kurang Baik

Berdasarkan Tabel 3 diatas diperoleh nilai *chi square* 783,570 dengan probabilitas $0,071 \geq 0,05$, nilai RMSEA sebesar $0,066 \leq 0,08$, nilai TLI sebesar $0,678 \leq 0,9$ nilai CFI sebesar $0,736 \leq 0,9$, dan nilai CMIN/DF sebesar $1,714 \leq 2$ menunjukkan bahwa uji kesesuaian model ini menghasilkan sebuah penerimaan yang baik. Namun TLI, CFI dan AGFI kurang baik dengan nilai TLI 0,678; CFI 0,608; dan AGFI 0,764 dan loading factor diatas 0,5, hal ini dianggap model tersebut *fit* karena nilai chi – square, RMSEA, dan CMIN/DF sudah memenuhi kriteria dalam SEM (Ghozali, 2011). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa struktur analisis *modeling* dalam penelitian ini dapat dilakukan.

3.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis dinyatakan diterima jika nilai probability (P) < 0,05. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada Tabel 4 dibawah ini.

Tabel 4: Hasil Uji Hipotesis

			<i>Estimate</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>P</i>	<i>Explanation</i>
KI	<---	KSI	,259	,130	1,999	,046	Diterima
KI	<---	KL	,529	,174	3,046	,002	Diterima
PU	<---	KI	,029	,064	,462	,644	Ditolak
KP	<---	KSI	-,132	,064	-2,054	,040	Diterima
KP	<---	KL	,520	,146	3,556	***	Diterima
KP	<---	KI	,190	,067	2,855	,004	Diterima
KP	<---	PU	-,297	,105	-2,823	,005	Diterima
PS	<---	TR	-,095	,080	-1,182	,237	Ditolak
PS	<---	SK	,127	,064	1,984	,047	Diterima
PS	<---	KP	1,008	,263	3,827	***	Diterima
DO	<---	PS	,528	,131	4,025	***	Diterima

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kualitas Informasi (H1)

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai P (*probability*) $0,046 < 0,05$. Nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 untuk P sehingga dapat disimpulkan H1 pada penelitian ini dapat diterima. Berdasarkan hasil statistik penelitian diatas, diperoleh kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kualitas informasi. Maka, semakin baik kualitas sistem informasi bagi responden akan semakin baik pula informasi yang mereka dapatkan. Kualitas sistem informasi merupakan hal yang sangat penting yang menentukan kualitas informasi dalam sebuah organisasi. Pemanfaatan sistem informasi yang tepat bagi perusahaan, akan membantu membuat sebuah informasi yang akurat, relevan, cepat, dan terpercaya. Berdasarkan hasil analisis faktor konfirmatori indikator kehandalan memiliki nilai koefisien yang paling besar artinya dalam kualitas sistem informasi menjadi pertimbangan utama bagi organisasi dalam menentukan dan memilih sistem informasi, selayaknya sistem informasi berbasis *enterprise resource planning*. Penelitian ini di dukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari dan Fadjrih (2015) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas informasi.

4.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kualitas Informasi (H2)

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai P (*probability*) $0,002 < 0,05$. Nilai ini menunjukkan hasil yang tidak memenuhi syarat yaitu lebih dari 0,05 untuk P sehingga dapat disimpulkan H2 pada penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil statistik penelitian diatas, diperoleh kualitas layanan berpengaruh terhadap kualitas informasi. Sistem informasi yang berkualitas tidak akan efektif tanpa dukungan dari manajemen. Dukungan manajemen ini berupa pelayanan terhadap penggunaan *software* sistem informasi yang memadai. Maka, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan sistem informasi akan memberikan kontribusi terhadap kualitas informasi yang di hasilkan. Hasil analisis faktor konfirmatori pada indikator sarana dan prasarana memberikan penilaian yang paling besar yang artinya dalam segi layanan sistem informasi sarana dan prasarana menjadi indikator yang pertimbangan utama bagi organisasi. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang berkualitas dalam segi penerapan sistem informasi tentunya akan menghasilkan informasi yang berkualitas pula, tidak terkecuali terhadap sistem informasi berbasis *enterprise resource planning* itu sendiri.

H2 : Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kualitas Informasi Akuntansi.

4.3 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna (H3)

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai P (*probability*) $0,040 < 0,05$. Nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat yaitu kecil dari 0,05 untuk P sehingga dapat

disimpulkan H3 pada penelitian ini dapat diterima. Berdasarkan hasil statistik penelitian diatas, diperoleh kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sistem informasi yang berkualitas tentu akan memberikan sejumlah kepuasan pada penggunanya. Kepuasan pengguna tersebut akan mampu menjadi salah satu tolak ukur kesuksesan sistem informasi. Tujuan utama dari penerapan sistem informasi adalah untuk mempermudah dan mempercepat pekerjaan. Jika sistem informasi tersebut tidak memenuhi hal tersebut maka dapat dikatakan sistem tersebut tidak berhasil. Maka, semakin baik kualitas sistem informasi bagi responden akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka dapatkan.

H3 :Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

4.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna (H4)

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai P (probability) $0,000 < 0,05$. Nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 untuk P sehingga dapat disimpulkan H4 pada penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil statistik penelitian diatas, diperoleh kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan berperan untuk mendukung kesuksesan sistem informasi. Meski sistem informasi berkualitas tanpa adanya layanan yang berkualitas tentu tidak akan memberikan manfaat, begitu pula sebaliknya. Kesetaraan ini pun memberikan sejumlah tingkat kepuasan bagi pengguna sistem informasi. Tujuan utama dari pelayanan adalah untuk memberikan kemudahan, kenyamanan dan kepuasan bagi pengguna sistem informasi. Sehingga apabila pelayanan sistem informasi itu berkualitas maka akan memberikan kepuasan pada penggunanya. Hasil analisis faktor konfirmatori pada indikator sarana dan prasarana memberikan penilaian paling besar yang mampu menjadi pertimbangan organisasi. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang berkualitas dalam segi penerapan sistem informasi tentunya akan meningkatkan kepuasan pengguna. Tujuan utama dari pelayanan adalah untuk memberikan kemudahan, kenyamanan dan kepuasan bagi pengguna sistem informasi. Sehingga dengan pelayanan sistem informasi yang berkualitas maka akan memberikan kepuasan pada penggunanya.

H4 : Kualitas Layanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

4.5 Pengaruh *Training* terhadap *Personal Skill* (H5)

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai P (probability) $0,237 > 0,05$. Nilai ini menunjukkan hasil yang tidak memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 untuk P sehingga dapat disimpulkan H5 pada penelitian ini ditolak. Berdasarkan hasil statistik penelitian diatas, diperoleh hasil *training* tidak berpengaruh terhadap *personal skill*. Peneliti melakukan tanya jawab seputar hal umum dalam *training* kepada responden. Jawaban beberapa responden menjelaskan bahwa *training* yang mereka dapatkan lebih bersifat praktik sehingga mereka tidak merasa mendapatkan pengalaman dan pengetahuan lebih tentang sistem informasi berbasis *enterprise resource planing* selain yang rutin mereka kerjakan. Berdasarkan hasil analisis faktor konfirmatori indikator pemahaman memiliki nilai koefisien yang paling besar artinya dalam *training*. Hal ini dapat menjelaskan bahwa pemahaman yang responden dapatkan dalam *training* dirasa kurang sehingga responden merasa *training* itu sendiri tidak berpengaruh.

Penelitian ini bertentangan dengan José-Melchor, et.al (2014) yang menunjukkan hasil bahwa *training* mampu memberikan dampak kepada kinerja karyawan terbukti dengan *training* yang signifikan terhadap tingkat kinerja karyawan dan kepuasan pengguna sistem informasi. Hal ini mungkin disebabkan oleh aspek sistem informasi berbasis *enterprise resource planing* yang lebih baik dari pada sistem informasi lainnya. Sehingga dibutuhkan perhatian lebih dalam penerapan *training*.

H5 : *Training* tidak berpengaruh terhadap Personal Skill.

4.6 Pengaruh *Sharing Knowledge* terhadap *Personal Skill* (H6)

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai P (probability) $0,047 < 0,05$. Nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 untuk P sehingga dapat disimpulkan H6 pada penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil statistik penelitian diatas, diperoleh *sharing knowledge* berpengaruh terhadap *personal skill*. Maka, semakin baik penerapan *sharing*

knowledge dalam organisasi akan semakin baik pulalah *personal skill* karyawan dalam organisasi tersebut. Berdasarkan hasil analisis faktor konfirmatori indikator berbagi pengetahuan memiliki nilai koefisien yang paling besar yang artinya dalam penerapan *sharing knowledge*. Dengan seringnya karyawan berbagi pengetahuan baik seputar pengalaman maupun teori maka akan memberikan kontribusi peningkatan *skill* karyawan itu secara *personal*.

H6 : *Sharing knowledge* berpengaruh terhadap kinerja individu karyawan.

4.7 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap *Perceived Usefulness* (H7)

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai P (*probability*) $0,644 > 0,05$. Nilai ini menunjukkan hasil yang tidak memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 untuk P sehingga dapat disimpulkan H7 pada penelitian ini dapat ditolak. Berdasarkan hasil statistik penelitian diatas, diperoleh kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap *perceived usefulness*. Hasil analisis faktor konfirmatori pada indikator mudah difahami memberikan penilaian yang paling besar yang artinya dalam mengukur kualitas informasi. Dari hasil wawancara yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa ada indikasi hal ini terjadi karena *training* yang kurang tepat sasaran. *Training* yang dilakukan yang bersifat praktikal tidak memberikan kontribusi bagi responden untuk memahami bagai mana sistem ini membentuk informasi yang baik. Sehingga responden merasa bahwa informasi yang dikeluarkan oleh semua sistem informasi itu sama saja tidak berbeda. Hal ini memberikan gambaran bahwa sebenarnya pengguna sistem informasi belum sepenuhnya mendapatkan manfaat dari sitem informasi itu sendiri.

H7 : Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap *perceived usefulness*.

4.8 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna (H8)

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai P (*probability*) $0,004 < 0,05$. Nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 untuk P sehingga dapat disimpulkan H8 pada penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil statistik penelitian diatas, diperoleh hasil kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Maka, semakin baik kualitas informasi bagi responden akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperoleh. Informasi yang berkualitas akan bermanfaat bagi pengguna sistem informasi. Kebermanfaatan informasi tersebut akan membuat pengguna sistem informasi cenderung merasa puas dengan sistem informasi dan *output* dari sistem informasi itu sendiri.

H8: Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

4.9 Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna (H9)

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai P (*probability*) $0,005 < 0,05$. Nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 untuk P sehingga dapat disimpulkan H9 pada penelitian ini dapat diterima. Berdasarkan hasil statistik penelitian diatas, diperoleh hasil *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penerapan sistem informasi tentu akan memberikan sejumlah persepsi. Persepsi pengguna terhadap sebuah sistem tergantung pada sejauh mana sistem tersebut dapat memberikan manfaat bagi penggunanya. Manfaat dari sistem informasi ini tentunya akan memberikan pengaruh positif bagi Kepuasan Pengguna sistem informasi akuntansi. Sehingga persepsi penggunaan sistem informasi berhubungan dengan kepuasan pengguna sistem informasi. Maka, Persepsi pengguna terhadap sebuah sistem tergantung pada sejauh mana sistem tersebut dapat memberikan manfaat bagi penggunanya. Manfaat dari sistem informasi ini tentunya memberikan pengaruh bagi Kepuasan Pengguna sistem informasi akuntansi. Sehingga persepsi penggunaan sistem informasi berhubungan dengan kepuasan pengguna sistem informasi.

H9 : *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

4.10 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap *Personal Skill* (H10)

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai P (*probability*) $0,000 < 0,05$. Nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 untuk P sehingga dapat disimpulkan H10 pada penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil statistik penelitian diatas, diperoleh hasil kepuasan pengguna berpengaruh terhadap *personal skill*. Maka, kepuasan pengguna akan mampu

mempengaruhi individual dalam bekerja, sehingga meningkatkan kinerja secara individual. Jadi, jika seseorang merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan, maka mereka akan cenderung untuk merasa nyaman dan aman selama bekerja dengan menggunakan sistem tersebut, sehingga mereka akan merasa terbantu dalam menyelesaikan pekerjaan.

H8 : Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap *personal skill*.

4.11 Pengaruh *Personal Skill* terhadap Dampak Organisasi (H11)

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai P (*probability*) $0,000 < 0,05$. Nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 untuk P sehingga dapat disimpulkan H11 pada penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil statistik penelitian diatas, diperoleh hasil *personal skill* berpengaruh terhadap dampak organisasi. Maka, dengan *personal skill* maksimal akan berdampak kepada peningkatan kinerja perusahaan. Dengan kinerja yang bagus perusahaan akan mendapatkan informasi yang baik dan dapat mengambil keputusan yang tepat pula dalam peluang bisnis.

H11 : *Personal Skill* berpengaruh terhadap organisasi.

5. KESIMPULAN

Kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kualitas informasi. Sistem informasi dan layanan yang berkualitas memungkinkan sistem informasi menghasikan informasi yang berkualitas pula. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Informasi yang berkualitas mampu untuk memberikan kepuasan bagi pengguna informasi itu sendiri. Kepuasan pengguna memberikan pengaruh terhadap *personal skill*. *User* sistem informasi yang merasa puas memungkinkan untuk memiliki kemampuan yang baik. Namun, Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap *perceived usefulness*. Hal ini disebabkan karena pemahaman yang kurang tentang informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Hal ini tentunya mengakibatkan persepsi pengguna sistem informasi tentang informasi itu sendiri kurang bagus. Terbukti dari hasil estimasi yang menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap *perceived usefulness*. *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. *Perceived usefulness* merupakan persepsi seorang terhadap apa yang digunakannya. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap *personal skill*, pengguna yang cenderung merasa puas akan memiliki keahlian dan kemampuan yang baik dalam bekerja.

Training tidak berpengaruh terhadap *personal skill*. Dalam penelitian ini, peneliti menemukan indikasi bahwa *training* yang didapatkan oleh karyawan lebih bersifat operasional dan teknikal, sehingga karyawan tidak mendapatkan pemahaman lebih tentang bagaimana suatu informasi berkualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi itu sendiri. *Sharing knowledge* berpengaruh terhadap *personal skill*. *Sharing knowledge* yang ada dalam sebuah organisasi memungkinkan karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka. Budaya *sharing knowledge* ini tentunya baik bagi individu dan organisasi. Dengan ada budaya *sharing knowledge* individu dapat berbagi pengalaman sehingga permasalahan tersebut dapat diselesaikan. Sehingga dengan semakin seringnya *sharing knowledge* terjadi antar karyawan dalam organisasi tentu akan berdampak pada peningkatan kemampuan karyawan itu sendiri. *Personal skill* berpengaruh terhadap dampak organisasi. Pemberdayaan sumberdaya manusia tentunya akan memberikan dampak kepada organisasi. Sehingga dengan *personal skill* yang baik tentunya memungkinkan organisasi mendapatkan dampak yang baik pula. Dampak organisasi ini diantaranya adalah meningkatkan kinerja. Hal ini menjelaskan bahwa individu yang memiliki *skill* yang terampil memungkinkan untuk membuat sebuah organisasi lebih baik

DAFTAR PUSTAKA

Hall, J.A. (2011). *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat

Alter, S. (1999). *Information System: A Management Perspective*, Menlo Park: Benjamin/Cummings

Susanto, A. (2013). *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya

- Baridwan, Z. (2013). *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode*, Ed 5. Yogyakarta: BPFE
- Cash, J., Mc Farlan, F., & Mc Kermy.(1992). *Corporate Information Systems Management: Text and Cases*, Third Edition, Irwin
- Davis, F.D (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 318. Diakses dari <http://www.cba.hawaii.edu/chismar/ITM704/> DavisTAM 1989
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (1992). The Delone Mclean Model Of Information System Success: A Ten-Year Update, *Journal Of Management Information*, 19(4), 9-30
- Doll, W.J & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement Of End User Computing Satisfaction, *MIS Quarterly*, 12(2), 159-174
- Doll, W.J, Xia, W. & Torkzadeh, G. (1994). A Conformatory Factor Analysis Of The End-User Computing Satisfaction Instrument, *MIS Quarterly*, Vol 12(2), 159-174
- Gupta, A. (2007). Enterprise Resources Planning: The Emerging Organizational Value System, *Industrial Management and Data System Journal*, 100(3), 114-118
- Hilbert M, & López P. (2011). *The World's Technological Capacity To Store, Communicate, And Compute Information*
- Hutahaean, J. (2014). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Deepublish
- Igbaria, M., Guimaraes T., & Davis G. (1995). Testing the determinants of microcomputer usage via a structural equation model. *Journal of Management Information Systems*, 11(4), 87-114
- Istianingsih. (2007). Analisa Keberhasilan Software Akuntansi Berdasarkan Persepsi Pemakai. (Studi Implementasi Model Keberhasilan Sistem Informasi), *Thesis S2*, Pascasarjana Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia, Jakarta
- Istianingsih & Wijanto, S.H. (2008). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Percived Usefulness Terhadap Kepuasan Pnegguna Software Akuntansi. *Simposium Nasional Akuntansi IX*, Pontianak
- Jones, G. (2013). *Organization Theory and Change*. England: Peason Education
- Kaihatu. T.S., Daengs, A., & Indrianto, A.T.L. (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi Offset
- Krigsman. M. (2010). *CIO Analysis: Why 37 percent of projects fail*.
- Livari, J. (2005). An Empirical Test Of The Delone And Mclean Model Of Information System Success. *Database For Advances In Information Systems*, 36(2), 8-27
- Monk, E. F & Wagner, B. J. (2013). *Concept in Enterprise Resource Planning, Fourth Edition*. Boston: Course Technology
- Sumarni, M. & Soeprihanto, J. (1997). *Pengantar Bisnis Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan*. Edisi Kelima. Liberty: Yogyakarta
- O'Brien, J.A. (2005). *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta: Salemba Empat:
- O'Brien & Marakas. (2013). *Management Information Systems*. Sixteenth Edition. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Reseach. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50
- Pearlson, K.E., Saunders, C.S. & Galletta, D.F. (2016), *Managing and Using Information Systems: A Strategic Approach, 6 th Ed.*, John Wiley & Sons
- Rainer, R.K., Turban, E., & Potter, R.E. (2007). *Introduction to Information Systems Supporting and Transforming Business*. United States of America: Willey
- Rainer, R. K., & Harrison, A.W. (1993). Toward Development of the End User Computing Construct in a University Setting. *International Journal of Business and Management January*, 24(1), 1187-1202
- Rahman, S., Nasir, M., & Handayani, R.S. (2007). Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kejelasan Peran, Pemberdayaan Psikologis dan Kinerja Manajerial. *Simposium Nasional Akuntansi*. Volume X, 1-35

- Seddon.P.B. (1997). A Respecification And Extension of the Delone And Mclean's Model Of Is Success, *Information System Research*, 8(3), 240-253
- Shannon, C.E. & Weaver, W. (2003). *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana: University of Illinois Press
- Simkin, M.G., Norman, C.S. & Rose, J.M. (2015), *Core Concepts of Accounting Information Systems*, 13th Ed, United States of America: John Wiley & Sons
- Susanto, A. (2008). *Concept And Development Of Computer-Based. Prime Edition*. Bandung: Lingga Jaya
- Sugiyono. (2011). *Statistika untuk Penelitian*, Ed. 19. Bandung: Alfabeta
- Thoha, M. (2014). *Kepemimpinan dalam Manajemen Edisi 1*. Jakarta: Raja Grafindo
- Tjini, S.S.A & Baridwan, Z. (2013). *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking*. Malang: Universitas Brawijaya
- Pramono, B. K., & Susanty, A. I. (2015). The Influence Of Personal Factors, Organizational Factors, and Technological Factors In The Use Of CIM Toward Employees Knowledge Sharing In PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (PT. JLJ), *3rd International Seminar and Conference on Learning Organization (ISCLO 2015)*
- Triana, A., Utami, H. N., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Berbagi Pengetahuan dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Hotel Gajah Mada Graha Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 35(2), 86-93
- Wijanto, S.H. (2007). *Structural Equation Modeling (Sem) dengan Lisrel 8.8*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Wu, J.H., Wang, Y. M., (2006). Measuring ERP Success: The Key-Users Viewpoint of the ERP to Produce a Viable is in the Organization, *Computer In Human Behavior*, 23(3), 1582 – 1596