

## ANALISIS KENDALA IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PERGURUAN TINGGI NEGERI

ADI FIRMAN RAMADHAN (adi.firman@live.undip.ac.id)

Universitas Diponegoro

### ABSTRACT

*Accounting information systems (AIS) is both a requirement and a necessity for State Universities (PTN) holding a public service body (BLU) status. This study investigates the implementation problems of the AIS-UNS at the Sebelas Maret University (UNS). The instruments used refer to the instruments of information systems success (Delone and Mclean) model. The methodology are case and descriptive study. The study finds that the AIS application in terms of the user interface and infrastructure was sufficient. Operators and administrators state that system quality and service quality are quite good and are satisfied with the application. Information users state that information quality is good but are not satisfied with the AIS-UNS. Currently, the application is being used for financial reporting and has increased timeliness of reporting, and has provided convenience in cash management. The process of planning and budgeting, managing receivables and investments have not used the AIS-UNS application. The main constraints in the implementation of AIS-UNS are: (a) the inherent difficulty of generating combined reports based on PSAK (accrual-basis) and SAP (cash-basis) required for BLUs. (b) Verification process of data and information, (c) Top level management, at the university and faculty level, mind set that AIS is needed only for financial reporting responsibilities. (d) Performance and integrity of relevant human resources are still lacking. Deeper understanding of accounting information systems at BLU universities can be deepened by adding more and varied interviewees for future research*

**Keywords:** Accounting information system, Delon and McLean model, implementation of accounting information systems, university accounting information systems, constraints in the implementation of accounting information systems

Sistem informasi akuntansi (SIA) bagi Perguruan Tinggi Negeri (PTN) berstatus Badan Layanan Umum (BLU) merupakan suatu kebutuhan dan keharusan. Penelitian ini akan membahas mengenai masalah implementasi SIA BLU di Universitas Sebelas Maret (UNS). Instrumen yang digunakan mengacu pada instrumen kesuksesan sistem informasi (Model Delone dan Mclean). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dan penelitian studi kasus. Penelitian ini menemukan bahwa aplikasi SIA UNS dari segi tampilan dan infrastruktur sudah cukup memadai. Baik Operator dan administrator menilai bahwa kualitas sistem dan kualitas pelayanan sudah agak baik, serta menyatakan puas dengan aplikasi tersebut. Pengguna informasi menilai kualitas informasi sudah baik namun menyatakan belum puas dengan SIA UNS. Aplikasi sudah dapat digunakan untuk proses pelaporan keuangan dan meningkatkan ketepatan waktu pelaporan serta telah memberikan kemudahan dalam pengelolaan kas. Proses perencanaan dan penganggaran, pengelolaan piutang, dan investasi belum dapat menggunakan SIA UNS. Kendala utama yang ditemukan, dalam implementasi SIA UNS, antara lain adalah: (a) kesulitan inheren dalam menghasilkan laporan berdasarkan SAK (basis akrual) dan SAP (basis kas) seperti yang diharuskan pada BLU. (b) proses verifikasi data dan informasi. (c) Anggapan pimpinan bahwa SIA hanya dibutuhkan untuk pemenuhan kewajiban pelaporan keuangan. (d) Kinerja dan integritas SDM terkait dalam bekerja masih kurang.

**Kata kunci:** Sistem informasi akuntansi, model DeLon dan McLean, implementasi sistem akuntansi, sistem akuntansi universitas, kendala pengimplementasian sistem akuntansi.

### PENDAHULUAN

Berdasarkan keputusan Mahkamah Konstitusi mengenai pembatalan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2009 tentang Badan Hukum Pendidikan, maka status Badan Layanan Umum (BLU) menjadi pilihan

Perguruan Tinggi Negeri (PTN). BLU menjadi pilihan PTN karena memberikan keleluasaan dan otonomi dalam mengelola sendiri keuangan untuk melaksanakan tri darma perguruan tinggi. Universitas Sebelas Maret (UNS)

merupakan salah satu PTN yang berstatus BLU sejak 27 Februari 2009 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 52/KMK.05/2009. Sejak berstatus BLU, UNS harus dapat menyediakan dan menyajikan informasi keuangan dan akuntansi secara benar dan wajar sesuai dengan ketentuan peraturan BLU. Untuk itu, UNS memerlukan sistem informasi akuntansi yang memadai sehingga diharapkan mampu menyediakan dan menyajikan informasi keuangan dan akuntansi secara benar dan wajar. Terdapat 3 (tiga) sistem akuntansi yang disyaratkan dalam PMK No. 76/PMK.05/2008 yaitu: sistem akuntansi keuangan, sistem akuntansi aset tetap, dan sistem akuntansi biaya.

Sistem informasi akuntansi merupakan satu sistem yang akan menghasilkan laporan keuangan pokok untuk keperluan akuntabilitas, manajemen, dan transparansi. Dengan adanya sistem ini diharapkan akan membantu UNS dalam akuntabilitas keuangan, pengambilan keputusan manajemen, dan transparansi keuangan. Sistem akuntansi keuangan yang diterapkan harus sesuai dengan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) yang dibuat oleh IAI. Selain itu, sebagai instansi pemerintah, PTN BLU harus mengacu pada Standar Akuntansi Pemerintah (SAP) dalam membuat laporan akuntansi.

Sistem informasi akuntansi yang memadai menjadi suatu kebutuhan utama bagi PTN BLU dalam menyajikan laporan keuangan yang handal. Hasil laporan dari sistem informasi akuntansi yang digunakan PTN BLU harus mengacu pada PSAK dan SAP. Oleh karena itu, sistem informasi keuangan PTN BLU menggunakan dasar pencatatan *accrual basis* dan *cash basis* untuk memenuhi tujuan pelaporan keuangan.

UNS mengembangkan sistem informasi akuntansi (SIA) BLU yang telah diimplementasikan beberapa waktu yang lalu. SIA BLU ini diharapkan mampu membantu UNS dalam menyusun laporan keuangan yang handal dan tepat waktu. Dalam penelitian ini akan dibahas mengenai masalah implementasi SIA BLU yang telah diimplementasikan. Penilaian

masalah mengacu pada instrumen kesuksesan sistem informasi (Model Delone dan Mclean 2003).

Penelitian yang terkenal mengenai kesuksesan sistem informasi adalah penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992) yang di perbaharui dengan penelitian pada tahun 2003. Model kesuksesan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh Delone dan Mclean (1992) ingin melihat ketergantungan dari enam instrumen kesuksesan sistem informasi. Keenam instrumen dari model ini adalah: (1) Kualitas system (*system quality*), (2) Kualitas informasi (*information quality*), (3) Penggunaan (*use*), (4) Kepuasan pemakai (*user satisfaction*), (5) Dampak individual (*individual impact*), dan (6) Dampak organisasional (*organizational impact*).

Model ini mendapat berbagai kritikan tajam dari peneliti-peneliti lain seperti Seddon (1997) dan Alter (1999). Berdasarkan kritikan yang diberikan, D&M (2003) melakukan perbaruan terhadap model D&M (1992). Perubahan yang terjadi dalam model D&M (2003) antara lain: pertama, menambah dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*). Kedua, menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Ketiga, menambahkan dimensi minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*). Dengan menggunakan model D&M peneliti akan menilai SIA BLU berdasarkan instrumen-instrumen yang ada dan menganalisis kendala pengimplementasian SIA BLU.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Sistem Informasi Akuntansi

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) terdiri dari 3 elemen dasar, yaitu: sistem, informasi, dan akuntansi. Sistem merupakan satu kesatuan dari dua atau lebih komponen yang saling berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan (Romney dan

Steinbart 2009). Sedangkan menurut Wilkinson *et al.* (2000) “A system is a unified group of interacting parts that function together to achieve its purpose.”

Informasi merupakan data yang telah diorganisasi dan diproses untuk memberikan makna kepada pengguna (Romney dan Steinbart 2009). Wilkinson *et al.* (2000) menerangkan “Information is intelligence that is meaningful and useful to persons for whom it is intended.”

### **Komponen Sistem Informasi Akuntansi**

Romney dan Steinbart (2009) menyatakan terdapat enam komponen dalam sistem informasi akuntansi yaitu: 1) Orang-orang yang mengoperasikan sistem tersebut dan melaksanakan berbagai fungsi, 2) Prosedur-prosedur, baik manual maupun yang terotomatisasi, yang dilibatkan dalam mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas organisasi, 3) Data tentang organisasi dan proses-proses bisnis organisasi, 4) Software yang dipakai untuk memproses data organisasi, 5) Infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, peralatan pendukung (*peripheral device*), dan peralatan jaringan komunikasi yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan mengirimkan data dan informasi, dan 6) Pengendalian internal dan langkah pengamanan yang menjaga data dalam sistem informasi akuntansi.

### **Fungsi dan Tujuan Sistem Informasi Akuntansi**

Fungsi sistem informasi akuntansi dalam suatu organisasi dijelaskan oleh Romney dan Steinbart (2009) sebagai berikut: 1) mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan agar dapat meninjau ulang hal-hal yang telah terjadi, 2) mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi pihak manajemen untuk membuat keputusan, dan 3) menyediakan pengendalian yang memadai untuk menjaga aset-aset organisasi, termasuk data organisasi, untuk memastikan bahwa aset-aset dan data tersedia saat dibutuhkan

dan data tersebut akurat dan handal.

Wilkinson *et al.* (2000) mengidentifikasi ada tiga (3) tujuan spesifik dari sistem informasi akuntansi yang membantu mencapai tujuan utama sistem informasi akuntansi, yaitu: *to support the day-to-day operations, to support decision making by internal decision makers*, dan *to fulfill obligations relating to stewardship*.

### **Badan Layanan Umum**

#### **Pengertian dan Tujuan Badan Layanan Umum**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2005 pengertian Badan Layanan Umum “Badan Layanan Umum, yang selanjutnya disebut BLU adalah instansi di lingkungan Pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas.”

Sedangkan tujuan BLU berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 “BLU bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa dengan memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan berdasarkan prinsip ekonomi dan produktivitas, dan penerapan praktek bisnis yang sehat.”

### **Sistem Akuntansi BLU**

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 76/PMK.05/2008, Setiap transaksi keuangan BLU harus diakuntansikan dan dokumen pendukungnya dikelola secara tertib. Periode akuntansi BLU meliputi masa 1 (satu) tahun, mulai dari tanggal 1 Januari sampai dengan tanggal 31 Desember. Sistem Akuntansi BLU terdiri dari: sistem akuntansi keuangan, sistem akuntansi aset tetap, dan sistem akuntansi biaya.

Selain ketiga sistem akuntansi diatas, BLU dapat mengembangkan sistem akuntansi lain yang berguna untuk

kepentingan manajerial. BLU mengembangkan dan menerapkan sistem akuntansi keuangan, sistem akuntansi aset tetap, dan sistem akuntansi biaya, serta sistem akuntansi lain yang ditetapkan oleh menteri/pimpinan lembaga.

**Kesuksesan Sistem Informasi/Teknologi**

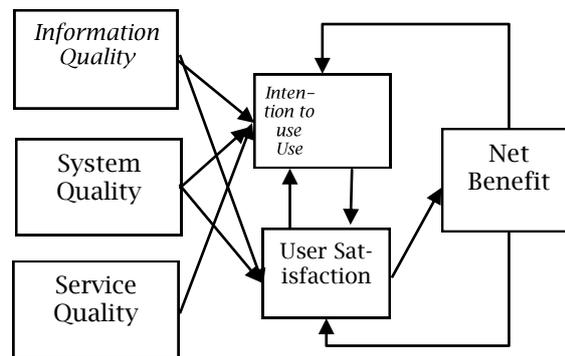
Kesuksesan pengembangan sistem diproksi dengan variabel-variabel intensitas penggunaan sistem (*use*) dan kepuasan pengguna sistem informasi (*user satisfaction*). Variabel-variabel yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas informasi (*information quality*) sebagai *output* sistem dan kualitas sistem informasi (*system quality*) yang bersangkutan. Selanjutnya, variabel intensitas penggunaan sistem juga mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi yang bersangkutan. Kepuasan dan penggunaan akan memberikan dampak terhadap kinerja individu yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi.

Telah banyak dilakukan penelitian empiris di berbagai bidang dan objek penelitian untuk menguji model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992). Dari penelitian-penelitian yang dilakukan, kritikan yang paling pedas dan paling kritis untuk model DeLone dan McLean (1992) diberikan oleh Seddon (1997) dalam penelitiannya yang berjudul "A Partial Test and Development of the DeLone and McLean Model ofr IS Success". Seddon (1997) mempermasalahkan penggunaan model proses dan model kausal yang tercampur di model DeLone dan McLean (1992). Selain itu, Seddon (1997) juga mengkritik bahwa pemakaian sistem (*system use*) adalah suatu perilaku (*behaviour*) lebih tepat jika dimasukkan ke dalam model proses bukan model kausal. Selain kritikan yang diberikan oleh Seddon (1997), terdapat satu kritikan yang dikenal dengan kritikan kembar siam oleh Alter (1999). Alter (1999) berargumentasi bahwa pengukuran efektivitas suatu sistem informasi belum tentu mengukur efektivitas suatu sistem informasi itu sendiri. Alasannya adalah karena suatu sistem informasi tidak dapat dilepaskan

dengan sistem kerja yang didukungnya. Pengukuran efektivitas sistem informasi dapat tercampur dengan efektivitas kerjanya dan pengamat yang menilai sistem ini dapat menilai sistem informasi dan sistem kerja dengan tumpang tindih dengan hasil evaluasi yang berbeda.

Berdasarkan kritik-kritik yang diterima dan juga berdasarkan perkembangan-perkembangan sistem informasi teknologi informasi dan lingkungan penggunaannya, DeLone dan McLean (2003) memperbaharui modelnya dengan memperluasnya. Beberapa ditambahkan dari model yang lama sebagai berikut (Jogiyanto 2007) : Memasukkan variabel kualitas pelayanan, Merubah variabel-variabel dampak individual dan organisasional menjadi manfaat-manfaat bersih serta Perbaikan dalam peningkatan pengukuran-pengukuran.

**Gambar 2**  
Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M diperbarui



Sumber: DeLone dan McLean (2003)

Dalam penelitian ini hanya akan digunakan 5 (lima) variabel yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, penggunaan, dan kepuasan pelayanan. Kelima variabel tersebut digunakan karena dianggap dapat mewakili dalam menggambarkan penilaian SIA UNS, sedangkan variabel intensitas penggunaan (*intention to use*) dan manfaat-manfaat bersih (*net benefit*) tidak digunakan karena sistem ini pasti dan harus digunakan sehingga intensitas penggunaan dan manfaat bersih yang dirasakan tidak berpengaruh. Hal ini karena penggunaan SIA untuk PTN BLU diatur dalam Peraturan

Pemerintah No. 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan BLU.

## METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, pemilihan sampel berdasarkan anggapan (*judgment sampling*) merupakan cara yang bermanfaat dalam melakukan penelitian (Sekaran dan Bougie 2010). Narasumber terbagi menjadi dua yaitu: pengguna informasi (Staf Ahli Rektor Bidang Keuangan, Kepala Biro Administrasi Umum dan Keuangan, dan Tim Pengembangan Akuntansi) dan penginput data (administrator pusat dan operator unit). Penulis memasukkan Tim Pengembangan Akuntansi (TPA) sebagai pengguna informasi dikarenakan tugas TPA tidak hanya dalam pengembangan aplikasi SIA UNS tetapi juga melakukan konsolidasi laporan keuangan yang menggunakan informasi dari SIA UNS. Selain itu, TPA tidak secara langsung menggunakan/menginput data SIA UNS sehingga menurut penulis TPA kurang tepat jika digolongkan sebagai penginput data.

### Jenis dan Sumber Data

Data penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, kuesioner, dan observasi. Wawancara dilakukan dengan metode wawancara terstruktur dimana peneliti telah membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu sebelum melakukan wawancara

### Metode Analisis

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Chariri (2009) menjelaskan mengenai penelitian kualitatif sebagai berikut: "Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dalam setting tertentu yang ada dalam kehidupan riil (alamiah) dengan maksud menginvestigasi dan memahami fenomena: apa yang terjadi, mengapa terjadi dan bagaimana terjadinya?". Finlay (2006) dalam Chariri (2009) menerangkan bahwa penelitian kualitatif berbasis pada konsep "*going exploring*" yang melibatkan *in-depth* and *case-oriented study* atas sejumlah kasus

atau kasus tunggal. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini tujuan penelitian antara lain untuk *descriptive study* dan *case study analysis*. *Descriptive study* dilakukan untuk memastikan bahwa penelitian dapat menggambarkan karakteristik dari variabel-variabel yang diteliti dalam suatu situasi (Sekaran dan Bougie 2010). Sedangkan, *case study analysis* digunakan untuk memahami fenomena yang terjadi dan merumuskan teori untuk diuji secara empiris (Sekaran dan Bougie 2010). Selain itu, *case study* lebih menyediakan data kualitatif dibandingkan dengan data kuantitatif dalam proses analisis dan interpretasi (Sekaran dan Bougie 2010). Desain penelitian ini sesuai digunakan untuk mencapai tujuan penelitian yaitu: mengetahui kendala-kendala dalam implementasi sistem informasi akuntansi keuangan yang ada di PTN BLU.

Langkah-langkah dalam penelitian ini dimulai dengan perumusan masalah, penentuan teori dan model penelitian, penyusunan kuesioner dan pertanyaan wawancara, penyebaran kuesioner, wawancara, hasil dan analisis, dan terakhir kesimpulan dan saran.

Analisis yang dilakukan penulis dalam penelitian ini dimulai dari penghitungan rata-rata nilai persepsi yang diperoleh dari kuesioner. Kuesioner yang disebarkan terdiri dari beberapa pertanyaan dengan memberikan pilihan nilai 0-100 yang terbagi menjadi lima bagian yaitu 0, 25, 50, 75, dan 100. Kisaran pilihan nilai digunakan penulis karena dianggap memudahkan narasumber dalam memberikan penilaian persepsi terhadap pertanyaan yang diajukan. Hasil yang diperoleh dirata-rata untuk mendapatkan kesimpulan mengenai persepsi yang diberikan oleh narasumber terhadap pertanyaan yang diajukan. Selain melihat kesimpulan hasil kuesioner, peneliti menambahkan kesimpulan dari hasil wawancara berkaitan dengan pertanyaan dalam kuesioner maupun pertanyaan tambahan lain sebagai analisis penguat kesimpulan dari hasil kuesioner. Setelah mengetahui kesimpulan hasil kuesioner, langkah selanjutnya menganalisis dan

menarik kesimpulan dari hasil wawancara sebagai pendukung hasil kuesioner.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Analisis Aplikasi SIA UNS

Sebelum menggunakan aplikasi SIA UNS, UNS menggunakan SAI sesuai dengan ketentuan pemerintah dan menggunakan aplikasi hasil *technical assistance* dari ITB. Dikarenakan aplikasi yang dihasilkan oleh ITB tidak begitu memuaskan dan belum dapat dipantau secara *online* dan *up to date*, maka UNS melalui Tim Pengembangan Akuntansi (TPA) membuat dan mengembangkan SIA UNS.

Informasi yang dihasilkan oleh SIA UNS saat ini antara lain: posisi keuangan, beban, sumber anggaran, dan penggunaan aset. Informasi yang dihasilkan saat ini dirasa kurang memenuhi kebutuhan karena belum dapat memberikan informasi mengenai pelaksanaan anggaran (kinerja), aset (informasi dihasilkan dari SIMAKBMN), dan biaya satuan (diperoleh secara manual). Akan tetapi, informasi yang disediakan oleh SIA UNS sudah dapat memenuhi kebutuhan untuk penyusunan laporan keuangan sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan (SAK) maupun Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP). Selain itu, SIA UNS mampu menyajikan laporan keuangan triwulan maupun tahunan tepat waktu sesuai dengan peraturan.

Dilihat dari tampilan aplikasi SIA UNS dan dari hasil wawancara dengan administrator dan operator dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIA UNS mudah dan nyaman untuk digunakan. Hal ini karena tampilan yang sederhana dan tidak terlalu banyak pilihan.

### Analisis Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur sistem teknologi informasi (Jogiyanto 2007). Kualitas sistem dalam penelitian ini diukur dengan melihat penilaian persepsi pengguna SIA UNS yaitu operator dan administrator. Kuesioner mengenai kualitas sistem terdiri dari empat pertanyaan yang berkaitan dengan kemudahan aplikasi, respon, kenyamanan, dan seberapa penting

aplikasi tersebut. Sedangkan untuk pertanyaan wawancara mengkonfirmasi keempat pertanyaan kuesioner ditambah dengan dua pertanyaan mengenai integrasi SIA UNS dengan sistem lain dan pemenuhan kebutuhan konsolidasi dengan SIA UNS.

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner dan wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem SIA UNS secara keseluruhan agak baik dilihat dari kemudahan, respon, kenyamanan, dan seberapa penting untuk membantu pekerjaan. Akan tetapi dilihat integrasi dengan sistem yang lain dan pemenuhan kebutuhan konsolidasi, SIA UNS masih belum dapat memenuhi kedua hal tersebut.

### Analisis Kualitas Informasi

Kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas hasil informasi yang dikeluarkan oleh sistem informasi (Jogiyanto 2007). Kualitas informasi dalam penelitian ini diukur dengan melihat penilaian persepsi pengguna informasi (pimpinan) terhadap informasi yang dihasilkan oleh SIA UNS. Kuesioner mengenai kualitas informasi terdiri dari delapan pertanyaan yang berkaitan dengan informasi yang bebas dari kesalahan, tepat waktu, *up to date*, sesuai dengan kebutuhan (*relevant*), mudah dimengerti, dapat dibaca dengan jelas, diformat dengan baik, dan terjaga keamanan. Sedangkan untuk pertanyaan wawancara mengkonfirmasi kedelapan pertanyaan kuesioner ditambah dengan dua pertanyaan mengenai informasi yang diinput dan dihasilkan oleh SIA UNS.

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner dan wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi SIA UNS secara keseluruhan dinilai baik. Akan tetapi, untuk masalah keakuratan informasi yang dihasilkan dinilai agak akurat dan dilihat dari informasi yang dihasilkan telah memenuhi kebutuhan dinilai belum dapat memenuhi kebutuhan. Sedangkan untuk informasi yang diinput dan dihasilkan telah sesuai dengan persyaratan yang disyaratkan dalam peraturan.

### **Analisis Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna merupakan respon pengguna terhadap penggunaan sistem informasi dan pengukuran kepuasan pengguna banyak digunakan karena jika pengguna sistem informasi merasa puas maka sistem informasi dianggap berhasil (Jogiyanto 2007). Kepuasan pengguna dalam penelitian ini diukur dengan melihat penilaian persepsi operator dan administrator berkaitan dengan kepuasan mereka dengan sistem SIA UNS dalam memenuhi kebutuhan pemrosesan informasi, keefisienan, keefektifan dan kepuasan terhadap SIA UNS secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner dan wawancara dapat disimpulkan bahwa operator dan administrator SIA UNS sudah merasa agak puas dengan adanya aplikasi SIA UNS karena membantu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan efisien dan efektif. Sedangkan menurut pengguna informasi, SIA UNS agak tidak memuaskan karena belum dapat menyajikan informasi-informasi yang dibutuhkan diluar informasi keuangan, harus disempurnakan, dan diintegrasikan dengan sistem yang lain.

### **Analisis Penggunaan**

Konsep penggunaan dari sistem dapat dilihat dari beberapa sudut, antara lain: penggunaan nyata (*actual use*) dan penggunaan persepsi (*percieved use*) atau penggunaan dilaporkan (*reported use*) (Jogiyanto 2007). Dalam penelitian ini penulis ingin melihat penggunaan nyata dari SIA UNS. Untuk menganalisis penggunaan aplikasi SIA UNS, penulis mengajukan pertanyaan tertulis (kuesioner) dan wawancara kepada operator dan administrator SIA UNS serta pihak pengguna informasi.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara dapat disimpulkan bahwa SIA UNS hanya digunakan untuk pelaporan keuangan saja sedangkan penganggaran dilakukan secara manual dan manajemen aset menggunakan SIMAKBMN. Sehingga dapat disimpulkan bahwa UNS masih belum dapat memenuhi mandat dari PMK No. 76/PMK.05/2008 Tentang Pedoman Akuntansi

dan Pelaporan Keuangan Badan layanan Umum yang menjelaskan sistem akuntansi BLU terdiri dari: sistem akuntansi keuangan, sistem akuntansi aset tetap, dan sistem akuntansi biaya.

### **Analisis Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan digunakan untuk mengukur dan melihat peran pelayanan dalam menjamin sistem berjalan dengan baik. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan melihat penilaian persepsi operator dan administrator berkaitan dengan kecepatan bagian pemeliharaan dalam memberikan pelayanan, kecepatan bagian pemeliharaan dalam menyelesaikan masalah, dan kemampuan yang dimiliki bagian pemeliharaan. Untuk menganalisis kualitas pelayanan bagian maintenance aplikasi SIA UNS, penulis mengajukan beberapa pertanyaan tertulis (kuesioner) dan pertanyaan wawancara kepada operator dan administrator SIA UNS.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan bagian pemeliharaan agak baik dilihat dari kecepatan memberikan pelayanan, kecepatan dalam menyelesaikan permasalahan, dan kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan.

### **Analisis Komitmen Pimpinan**

Meskipun pimpinan sudah puas dengan informasi yang disampaikan, pimpinan menyatakan masih belum puas dengan kelengkapan sistem yang hanya baru menghasilkan laporan keuangan belum laporan manajerial lainnya. Akan tetapi, menurut narasumber yang terlibat dalam proses pengembangan sistem, komitmen pimpinan masih dianggap rendah. Hal ini karena pimpinan belum secara pro aktif dalam meminta informasi dan dalam proses pengembangan sistem untuk menghasilkan informasi laporan manajerial lainnya. Hal ini dapat dilihat dari hampir tidak pernah dilakukan pengecekan keuangan oleh pimpinan seperti yang disampaikan oleh Staf Ahli Rektor Bidang Keuangan "...Pimpinan seharusnya menanyakan laporan keuangan sebulan sekali sesuai peraturan, sedangkan dikita belum tentu setahun sekali ditanyakan berapa

penerimaan dan pengeluarannya...”.

### **Analisis Kegunaan SIA UNS**

SIA UNS telah memberikan kemudahan dalam pengelolaan kas dan ketepatan waktu dalam pelaporan keuangan. Sedangkan untuk proses perencanaan dan penganggaran, pengelolaan piutang dan investasi, SIA UNS masih dirasa belum memberikan kontribusi dalam membantu proses-proses tersebut.

### **Analisis Kendala**

Kendala yang terjadi dalam implementasi SIA UNS dapat disimpulkan dari hasil wawancara mengenai kualitas sistem, kualitas pelayanan, kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan penggunaan. Berikut ini kesimpulan kendala dari hasil wawancara yang dilakukan: 1) Respon dari aplikasi SIA UNS tergantung dengan jaringan, sehingga ketika terjadi masalah dengan jaringan untuk aplikasi SIA UNS maka aplikasi SIA UNS tidak merespon dan tidak bisa digunakan. 2) Kesulitan dalam menghasilkan laporan keuangan berdasarkan PSAK (berbasis akrual) dan SAP (berbasis kas) dengan menggunakan SIA UNS. Sehingga proses konsolidasi laporan dilakukan secara manual. 3) Belum adanya bagian khusus pemeliharaan SIA UNS sehingga dalam memberikan pelayanan kurang maksimal. 4) Informasi yang dihasilkan terkadang masih harus dilakukan verifikasi terlebih dahulu. Selain itu, Terjadi perbedaan dalam mengelompokkan data kedalam MAK yang akan membuat perbedaan dalam pengelompokan MAK dari satu unit dengan unit yang lain. 5) Pola pikir pimpinan yang menganggap SIA hanya dibutuhkan untuk pemenuhan kewajiban pelaporan keuangan. Sehingga sangat jarang pimpinan yang melakukan kontrol atas laporan keuangan, penerimaan, dan pengeluaran maupun menggunakan informasi yang dihasilkan untuk investasi dan hal lain untuk pengambilan keputusan keuangan. 6) SDM yang menangani aplikasi SIA UNS khususnya para operator belum optimal dalam menjalankan tugas. SDM yang menginput data untuk SIA UNS tidak dapat bekerja secara fokus karena merangkap dengan pekerjaan yang lain. Selain itu, mental dan

integritas SDM dalam bekerja yang kurang sehingga kurang disiplin dalam melakukan proses input data yang menyebabkan tidak sesuai deadline penginputan data. 7) Data yang diinput belum benar dan lengkap karena ada perbedaan pencatatan dalam BKU untuk masing-masing fakultas, sedangkan BKU dijadikan sumber data. 8) Data-data yang berkaitan dengan piutang susah untuk dilacak kebenarannya karena menyangkut banyak bagian yaitu bagian keuangan dan bagian kemahasiswaan sehingga pengolahan data membutuhkan waktu yang agak lama.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan beberapa hal berikut adalah: 1. Aplikasi SIA UNS dilihat dari tampilan dan infrastruktur yang membangun sudah cukup memadai. 2. Kualitas sistem SIA UNS secara keseluruhan agak baik, akan tetapi dilihat integrasi dengan sistem yang lain dan pemenuhan kebutuhan konsolidasi, SIA UNS masih belum dapat memenuhi kedua hal tersebut. 3. Kualitas informasi SIA UNS secara keseluruhan dinilai baik serta informasi yang diinput dan dihasilkan telah sesuai dengan persyaratan yang disyaratkan dalam peraturan. Akan tetapi, untuk masalah keakuratan informasi yang dihasilkan, SIA UNS dinilai agak akurat. Sedangkan jika dilihat dari masalah informasi telah memenuhi kebutuhan, SIA UNS dinilai belum dapat memenuhi kebutuhan. 4. Operator dan administrator SIA UNS sudah merasa puas dengan adanya aplikasi SIA UNS ini karena membantu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan efisien dan efektif. Sedangkan menurut pengguna informasi, SIA UNS belum memuaskan karena belum dapat menyajikan informasi-informasi yang dibutuhkan diluar informasi keuangan, harus disempurnakan, dan diintegrasikan dengan sistem yang lain. 5. SIA UNS hanya digunakan untuk pelaporan keuangan saja sedangkan penganggaran dilakukan secara manual dan manajemen aset menggunakan SIMAKBMN. 6. Kualitas pelayanan bagian pemeliharaan agak baik dilihat dari

kecepatan memberikan pelayanan, kecepatan dalam menyelesaikan permasalahan, dan kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan. 7. Komitmen pimpinan dalam pengembangan SIA UNS dirasakan belum maksimal, hal ini dikarenakan pimpinan yang menganggap bahwa SIA UNS dibutuhkan hanya untuk pemenuhan kewajiban pelaporan keuangan. 8. Aplikasi SIA UNS telah memberikan kemudahan dalam pengelolaan kas dan ketepatan waktu dalam pelaporan keuangan. Sedangkan untuk proses perencanaan dan penganggaran, pengelolaan piutang dan investasi, SIA UNS masih dirasa belum memberikan kontribusi dalam membantu proses-proses tersebut.

Kendala-kendala yang terjadi dalam implementasi SIA UNS antara lain: Respon dari aplikasi SIA UNS tergantung dengan jaringan, Kesulitan dalam menghasilkan laporan berdasarkan SAK dan SAP dengan menggunakan SIA UNS karena sistem belum terintegrasi dengan sistem akuntansi biaya dan sistem akuntansi aset tetap, Belum adanya bagian khusus pemeliharaan SIA UNS sehingga dalam memberikan pelayanan kurang maksimal, Informasi yang dihasilkan terkadang masih harus dilakukan verifikasi terlebih dahulu, Pola pikir pimpinan yang menganggap SIA hanya dibutuhkan untuk pemenuhan kewajiban pelaporan keuangan, SDM yang menangani aplikasi SIA UNS khususnya para operator belum optimal dalam menjalankan tugas dan mental serta integritas SDM dalam bekerja kurang, Data yang diinput belum benar dan lengkap karena ada perbedaan pencatatan dalam BKU untuk masing-masing fakultas, Data piutang susah dilacak kebenarannya sehingga diperlukan waktu yang cukup lama dalam mencari data yang benar.

#### DAFTAR PUSTAKA

Alter, S. 1999. *Information System: A Management Perspective*. 3ed. USA: Addison -Wesley.  
Bodnar, G. H. dan W. S. Hopwood. 2010.

*Accounting Information Systems*. 10ed. New Jersey: Prentice Hall.

- Chariri, A. 2009. *Landasan Filsafat dan Metode Penelitian Kualitatif*. Workshop Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Delone, W. H. dan E. R. McLean. 1992. *Information Success: The Quest for The Dependent Variable*. *Information System Research*, 3(1): 60-95.
- DeLone, W. H. dan E. R. McLean. 2003. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*,19(4): 9-30.
- Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Informasi teknologi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Menteri Keuangan. 2008. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 76/PMK.05/2008 Tentang Pedoman Akuntansi dan Pelaporan Keuangan.
- Menteri Keuangan. 2009. Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 52/KMK.05/2009 Tentang Penetapan Universitas Sebelas Maret Surakarta pada Departemen Pendidikan Nasional sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum.
- Republik Indonesia. 2005. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-undang Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Badan Hukum Pendidikan.
- Romney, M. B. dan P. J. Steinbart. 2009. *Accounting Information System*.11ed. New Jersey: Pearson Education.
- Seddon, P. B. 1997. A Respecification and Extension of the deLone and McLean Model of IS Success. *Information Systems Research*, 8(3): Hal 240-253.
- Seddon, P.B. dan MY. Kiew. 1996. A Partial Test and Development of the DeLone and McLean Model of IS Success. *Australasian Journal of Information Systems*, 4(1): 90-109.
- Sekaran, U. dan R. Bougie. 2010. *Research Methods for Business*.5ed. West Sussex: John Wiley & Son.
- Wilkinson, J. W. et al. 2000. *Accounting Information System*. 4ed. New York: John Wiley & Son.

