

## Persepsi Kualitas dan Performa Sistem Aplikasi Akuntansi MYOB pada Pengguna Level Dasar

**Septian Bayu Kristanto**

Universitas Kristen Krida Wacana  
septian.bayu@ukrida.ac.id

**Carlin Windyan**

Universitas Kristen Krida Wacana  
scarlinwindyan@yahoo.com

### Abstract

The purpose of this study wants to examine the effect of System Quality to Service Quality, System Quality to Work Performance, and Service Quality to Work Performance. The object in this research is MYOB accounting software. The data gathers with questionnaires in 2 types, physicals (paper) and online (using Google form). From 315 questionnaires distributed consisted of 194 respondents through online, and 116 respondents through paper form. All the questionnaires are returned. The obtained data were analyzed using structural equation modelling. The result of data analysis showed that the System Quality have positive significant effect on the Service Quality, Service Quality have positive significant effect on Work Performance, and System Quality have positive significant effect on Work Performance. The overall result indicates that MYOB have a good quality and related to user performance. Specifically, the user refers to basic user, which is university student

**Keywords:** System Quality, Service Quality, Work Performance, IS Success Model, MYOB.

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh hubungan System Quality terhadap Service Quality, System Quality terhadap Work Performance dan Service Quality terhadap Work Performance. Objek pada penelitian ini yaitu software akuntansi MYOB. Teknik pengumpulan data menggunakan metode purposive sampling. Perolehan data dengan kuesioner terdiri dari 2 tipe yaitu fisik (kertas) dan online (menggunakan Google form). Dari 315 kuesioner yang tersebar terdiri dari 194 responden melalui online dan 116 responden melalui kertas. Semua kuesioner telah kembali. Pengolahan data menggunakan Structural Equation Model. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa System Quality berpengaruh positif signifikan terhadap Service Quality, Service Quality berpengaruh positif signifikan terhadap Work Performance, dan System Quality berpengaruh positif signifikan terhadap Work Performance. Hasil keseluruhan menunjukkan bahwa MYOB memiliki kualitas yang baik dan terkait dengan kinerja pengguna. Secara khusus, pengguna mengacu kepada pengguna tingkat dasar, yang merupakan mahasiswa.

**Kata Kunci:** System Quality, Service Quality, Work Performance, IS Success Model, MYOB.

### 1. Pendahuluan

Perkembangan yang sangat pesat di dalam sistem informasi, sangat membantu manajemen dalam proses pengambilan keputusan Chang et al., (2012). Hal ini menjadikan era sistem informasi sebagai gerbang kebangkitan perusahaan. Bukan hanya di level atas, tapi juga di level menengah dan level bawah. Salah satu yang menjadi keunggulan di era sistem informasi adalah pemanfaatan program akuntansi sebagai alat bantu pimpinan perusahaan dalam membuat keputusan terkait operasional perusahaan. Salah satu program akuntansi yang banyak digunakan perusahaan adalah *Mind Your Own Bussiness*, atau lebih dikenal MYOB.

Beberapa review dari artikel menunjukkan MYOB memang banyak digunakan di berbagai level perusahaan, bahkan antar negara. Faktor utama yang sangat dominan adalah tingkat kemudahan dari program ini (*user friendly*). Santamour (2011) menyatakan bahwa MYOB merupakan program yang sederhana namun lengkap. Review dilakukan dengan penggunaan MYOB

di institusi kesehatan. Selain Santamour, Lombardo juga melakukan survei terhadap penggunaan program MYOB. Lombardo (2002) menunjukkan survei bahwa MYOB merupakan salah satu software akuntansi terbaik yang digunakan untuk ekspansi perusahaan. Hal ini disebabkan MYOB banyak digunakan di berbagai negara. Sedangkan Lombardo (2005) menunjukkan survei bahwa MYOB mampu menjangkau akuntan perusahaan dalam upaya internal audit. Kemudahan penggunaan menjadi kekuatan MYOB dibandingkan dengan software akuntansi lainnya. Informasi ini juga ditunjang dengan survei dari Hedtke (2005) yang menunjukkan bahwa MYOB merupakan salah satu dari 5 program akuntansi yang banyak digunakan oleh perusahaan level menengah kebawah. Hal ini disebabkan karena faktor kemudahan (*user friendly*), harga yang relatif murah, dan pemberian versi trial untuk memberikan kenyamanan bagi konsumen yang akan melakukan uji coba program.

Semua hal terkait dengan MYOB diatas menunjukkan informasi mengenai keberhasilan sistem informasi

di dalam kinerja perusahaan, yang dalam beberapa penelitian sering disebut **IS success model** yang dikembangkan DeLone dan McLean tahun 1992. Banyak penelitian sebelumnya yang berusaha mengembangkan model DeLone dan McLean (1992). Sehingga DeLone dan McLean (2003) merevisi dan mengembangkan model tersebut dengan penambahan konstruk baru, yaitu kualitas layanan (*service quality*) dan kombinasi efek model secara individu maupun organisasi. Kombinasi ini merupakan pembeda dari riset-riset sebelumnya

Penelitian ini bertujuan untuk menguji konsistensi model DeLone dan McLean (2003) mengenai kesuksesan sistem informasi yang sudah berjalan 1 dekade, dan membuktikan dampaknya terhadap kinerja perusahaan. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Myers et al., (1997), Rai et al., (2002), dan Chang et al., (2012). Perbedaan yang terjadi dalam penelitian ini pada level pengguna, dimana kesuksesan sistem informasi akan dilihat dari responden mahasiswa, yang merupakan pengguna dengan level dasar. Konsistensi pembuktian model ini akan semakin memperkuat **IS success model** DeLone dan McLean (2003) untuk berbagai level pengguna, dari dasar sampai *advance*.

## 2. Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis *Information System Success Model (IS Success Model)*

*Information System Success Model (IS Success Model)* adalah model teori sistem informasi yang berusaha untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang keberhasilan dalam mengidentifikasi, menggambarkan, dan menjelaskan hubungan antara dimensi dalam sistem informasi secara umum. Pengembangan awal model ini dilakukan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1992. Model ini selanjutnya disempurnakan oleh penulis asli satu dekade kemudian, dengan menanggapi umpan balik yang diterima dari para peneliti lainnya.

Model yang baik adalah model yang lengkap tetapi sederhana. Model semacam ini disebut dengan model yang *parsimony*. Berdasarkan teori-teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, DeLone and Mclean (1992) kemudian mengembangkan suatu model *parsimony* yang mereka sebut dengan nama model kesuksesan sistem informasi DeLone and Mclean (*D&M Success Model*). Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini adalah:

Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*), Dampak Individual (*Individual Impact*), Dampak Organisasi (*Organization Impact*). Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model ini tidak mengukur keenam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi lainnya. Pertimbangan proses berargumentasi bahwa suatu sistem terdiri dari beberapa proses, yaitu satu proses mengikuti proses lainnya.

## *System Quality*

Kualitas sistem sebagai dengan kualitas informasi, kualitas keseluruhan dari suatu sistem juga merupakan salah satu dimensi yang paling umum di sepanjang mana sistem informasi dievaluasi. Kualitas sistem secara tidak langsung berdampak pada sejauh mana sistem ini dapat memberikan manfaat dengan cara hubungan mediatonal melalui niat penggunaan dan konstruksi kepuasan pengguna.

## *Service Quality*

Seiring dengan kualitas informasi dan kualitas sistem, sistem informasi juga sering dievaluasi sesuai dengan kualitas layanan yang mereka dapat memberikan. kualitas pelayanan langsung niat penggunaan dampak dan kepuasan pengguna dengan sistem, yang pada gilirannya berdampak pada keuntungan bersih yang dihasilkan oleh sistem .

## *Work Performance*

Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Khalil (1997) dalam Fung Jen (2002) mengukur efektifitas sistem informasi akuntansi dengan menggunakan kepuasan pemakai dan pemakaian sistem. Soegiharto (2001) mengukur kinerja sistem informasi akuntansi dari sisi pemakai dengan membagi kinerja sistem informasi akuntansi kedalam dua bagian yaitu kepuasan pemakai informasi dan pemakaian sistem informasi sebagai pengganti variabel kinerja sistem informasi akuntansi. Hamilton dan Chervany (1981), Ives dan Olson (1984) dalam Fung Jen (2002) menunjukkan sistem informasi yang banyak digunakan menunjukkan keberhasilan sebuah sistem informasi manajemen. Sedangkan penelitian dilakukan oleh Jahangir (2000) dalam Fung Jen (2002) menunjukkan perbedaan penentuan keberhasilan komputer tidak berdiri sendiri, sehingga pemakaian sistem digunakan untuk melakukan penelitian mengenai sistem informasi. Conrath dan Mignen (1990) dalam Fung Jen (2002) mengatakan kepuasan pemakai sistem informasi dapat diukur dari kepastian dalam mengembangkan napa yang mereka perlukan. DeLone dan Mclean (1992) dalam Soegiharto (2001) mengemukakan ketika sebuah sistem informasi diperlukan, penggunaan sistem akan berkurang dan kesuksesan manajemen dengan sistem informasi dapat menentukan kepuasan pemakai.

## **Pengembangan Hipotesis Hubungan antara *system quality* dengan *service quality***

Dimensi pengukuran konstruk *service quality* terbagi dalam berbagai aspek, seperti *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Chang et al., 2012). Dalam penelitiannya, Li et al. (2002) menyarankan faktor keahlian teknis personalia di bidang IT dan pemberian pelatihan kepada pengguna untuk meningkatkan *service quality*. Peneliti lainya, DeLone dan McLean (1992) yang mengembangkan 18 indikator pengukuran dari 100 penelitian terkait dengan *system quality*. Sedangkan McKinney et al. (2002) membagi *system quality* kedalam empat aspek: *accessability*, *usability*, *navigation*, dan *interactivity*. Semua aspek

tersebut terbukti berpengaruh terhadap *service quality*. Penelitian-penelitian tersebut dikuatkan oleh Keating *et al.* (2003) dengan efisiensi dan efektivitas sistem yang mempengaruhi *service quality*. Berdasarkan hasil pengujian peneliti-peneliti sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) penelitian ini: “kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kualitas layanan (*service quality*)”.

**Hubungan antara *system quality* dengan *work performance***

Chang *et al.* (2012) menyatakan bahwa *system performance* dibagi ke dalam dua konstruk, yaitu *work performance* dan *organizational commitment*. *Work performance* mengacu kepada hasil dan capaian yang bisa diperoleh oleh masing-masing karyawan (secara individu) dalam pekerjaannya. Keberhasilan dari karyawan ini disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor personal (pengetahuan, keahlian, kapabilitas, motivasi, *attitude*) dan faktor teknis (interaksi dengan atasan, *encouragement*, *reward*). Tax *et al.* (2006) menguatkan pendapat ini dengan pernyataan bahwa *performance* terkait dengan bagaimana cara organisasi mencapai tujuannya. Dari kedua penelitian tersebut dapat dilihat bahwa keinginan secara personal dan komitmen yang dimiliki organisasi saling mendukung dalam capaian atau bahkan reputasi yang ingin dicapai. *System quality* sendiri merupakan pengukuran terhadap kemampuan sistem informasi dalam menangani *error*, konsistensi pelaporan, kemudahan penggunaan, dan *output* dokumentasi. Sehingga DeLone dan McLean (2003) memiliki pendapat dan berhasil dibuktikan bahwa kualitas sistem informasi yang baik akan memberikan dampak simultan terhadap kepuasan penggunanya dan kinerja secara individual. Dampak ini yang akan memberikan pengaruh secara langsung terhadap kinerja organisasi. Berdasarkan hasil dari peneliti-peneliti tersebut, maka dapat disimpulkan hipotesis kedua (H<sub>2</sub>) dalam penelitian ini: “kualitas sistem informasi (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kinerja sistem (*work performance*)”.

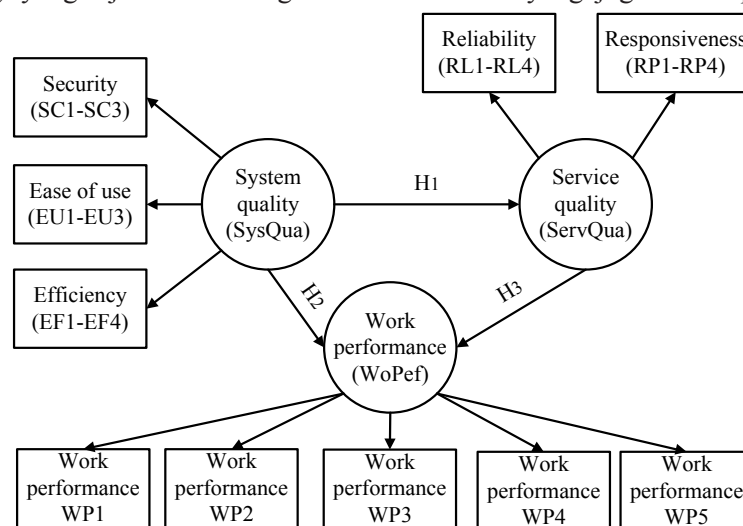
**Hubungan antara *Service Quality* dan *Work Performance***

Konsep *service quality* yang dijelaskan Chang *et al.*

(2012) diatas, disederhanakan oleh Rai *et al.* (2002) dengan merujuk langsung bahwa tujuan organisasi yang baik akan memberikan pelanggan kepuasan dalam layanan sehingga *multiple process* akan terjadi. *Multiple process* yang terjadi disini merupakan perpaduan kualitas layanan yang diberikan organisasi kepada pelanggan, maupun efek layanan yang direspon oleh pelanggan terhadap organisasi. Konsep *service quality* sendiri ditekankan oleh Rai *et al.* (2002) kepada sistem informasi sejak sistem informasi banyak digunakan untuk proses pemasaran produk. Parasuraman *et al.* (1988) memberikan perhatian khusus mengenai *service quality*, dimana ada perbedaan (*gap*) antara ekpektasi layanan dan persepsi layanan. *Gap* inilah yang harus dijembatani oleh organisasi dengan cara komunikasi (*word of mouth*), pengalaman pemasaran, dan survei kebutuhan pelanggan (Chang *et al.*, 2012; dan Pitt *et al.*, 1995). Dengan hasil penelitian DeLone dan McLean (2003) serta Myers *et al.* (1997) yang membuktikan bahwa salah satu faktor keberhasilan sistem informasi adalah *service quality*, maka dirumuskan hipotesis ketiga (H<sub>3</sub>) penelitian ini: “kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap kinerja sistem (*work performance*)”.

**3. Metode Penelitian  
Teknik Pengambilan Sampel**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan instrumen berupa kuesioner. Kuesioner diadopsi dari penelitian Chang *et al.* (2012) dengan modifikasi penghilangan pada konstruk *job satisfaction*. Dihilangkannya konstruk *job satisfaction* ini terkait dengan sampel responden yang akan digunakan, yaitu mahasiswa, dimana diasumsikan tidak memiliki pengalaman kerja yang kompleks dengan *software* yang akan diuji kualitas dan kinerjanya. Teknik pengumpulan sampel dilakukan menggunakan metode *purposive sampling*. Dimana, responden menggunakan mahasiswa S1 yang telah mengambil mata kuliah komputer akuntansi, atau sudah pernah menggunakan program MYOB®. Sebelum dilakukan pengujian kepada responden, peneliti merencanakan melakukan *pre-test* kuesioner penelitian kepada mahasiswa kelas karyawan dan mahasiswa tingkat akhir yang juga sudah pernah menggunakan pro-



Gambar 1. Model Penelitian



gram MYOB®. Program MYOB® dipilih dalam penelitian ini karena banyak digunakan di Perguruan Tinggi, juga merupakan program yang *user friendly*, dan banyak dipakai oleh perusahaan level menengah keatas.

**Model Penelitian**

Berdasarkan hipotesis yang sudah dibuat dalam penelitian ini (H<sub>1</sub>, H<sub>2</sub>, dan H<sub>3</sub>), maka peneliti dapat merancang model penelitian seperti gambar 1 berikut. Konstruk yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari *system quality*, *service quality*, dan *work performance* yang diadopsi dari penelitian Chang *et al.* (2012). Konstruk *system quality* dibagi dalam tiga dimensi: *security* (3 indikator), *ease of use* (3 indikator), dan *efficiency* (4 indikator). Konstruk *service quality* dibagi dalam dua dimensi *reliability* (4 indikator) dan *responsiveness* (4 indikator). Sedangkan *work performance* terdiri dari 5 indikator.

Model dalam penelitian merupakan *structural equation modelling* (SEM). Peneliti akan melakukan pengujian dengan alat bantu LISREL 8.8 *full version*, karena terdapat lebih dari 15 indikator di dalam penelitian. Variabel laten di dalam penelitian terdiri dari 3: *system quality* (SysQua), *service quality* (ServQua), dan *work performance* (WorkPef). Variabel teramati dari penelitian ini terbagi dalam 6 dimensi. Untuk mengukur SysQua, terdapat 3 dimensi: *security* (SC1, SC2, SC3), *ease of use* (EU1, EU2, EU3), dan *efficiency* (EF1, EF2, EF3, EF4). Untuk mengukur ServQua, terdapat 2 dimensi: *reliability* (RL1, RL2, RL3, RL4) dan *responsiveness* (RP1, RP2, RP3, RP4). Sedangkan pengukuran WorkPef berasal dari dimensi *work performance* (WP1, WP2, WP3, WP4, WP5).

Semua variabel teramati dalam penelitian ini diukur dengan skala *likert* basis 4, yang terdiri dari tingkatan sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), setuju (S), dan sangat setuju (SS). Penggunaan skala *likert* basis 4 ini dilakukan peneliti untuk menghndari bias hasil dari jawaban yang bersifat netral. Selain itu, peneliti juga bisa melihat kecenderungan jawaban responden jika terbagi opsi jawaban dalam skala genap.

**Metode Analisis Data**

Pengujian model dilakukan dengan prosedur analisis

SEM. Menurut Wijanto (2008), analisis SEM terdiri dari 3 bagian: uji kecocokan model secara keseluruhan, uji kecocokan model pengukuran, dan uji kecocokan model struktural. Uji kecocokan model secara keseluruhan dilakukan dengan hasil output *goodness of fit* hasil dari LISREL, dengan kriteria pengujian *absolute* dan *incremental* (Kristanto, 2011). Kriteria pengujian *absolute* dapat dilihat dalam tabel 1, sedangkan kriteria pengujian *incremental* dapat dilihat pada tabel 2. Uji kecocokan model pengukuran dilakukan untuk memvalidasi reliabilitas dari konstruk. Dalam pengujian ini akan dihitung *construct reliability* dan *variance extracted* dengan rumus sebagai berikut (Kristanto, 2011):

$$\text{construct reliability} = \frac{(\sum \text{std\_loading})^2}{(\sum \text{std\_loading})^2 + \sum \epsilon_i}$$

$$\text{variance extracted} = \frac{\sum \text{std\_loading}^2}{\sum \text{std\_loading}^2 + \sum \epsilon_i}$$

Data yang dikatakan valid dan reliabel jika terbukti memiliki nilai *construct reliability* ≥ 0.7 dan *variance extracted* ≥ 0.5 (Kristanto, 2011). Tahapan yang ketiga berupa uji kecocokan model struktural. Uji ini untuk memastikan arah dan signifikansi dari hubungan antar variabel laten dalam penelitian.

**4. Hasil dan Pembahasan Demografi Responden**

Kuesioner yang telah tersebar sebanyak 310 kuesioner, jumlah yang kembali sebanyak 310 kuesioner sehingga *response rate* dari penyebaran kuesioner mencapai 100% dari total kuesioner yang terkirim. Dari jumlah kembali terdapat 45 kuesioner yang tidak memenuhi kriteria pemilihan sampel atau tidak lengkap pengisiannya sehingga tidak terikut dalam pengolahan.

Dari Kuesioner yang kembali ketahuan bahwa 67% berjenis kelamin perempuan dan 33% berjenis kelamin laki-laki. Ketahuan pula bahwa mahasiswa semester 5 lebih mendominasi dengan 93 orang, selanjutnya mahasiswa semester 7 dengan 80 orang, kemudian mahasiswa semester 3 dengan 55 orang, selanjutnya mahasiswa semester 4 dengan 18 mahasiswa, terdapat pula sebanyak 10 orang dari mahasiswa yang sudah lulus, selanjutnya mahasiswa semester 6 sebanyak 5 orang, kemudian mahasiswa semester 8 dengan 2 orang dan masing-masing

**Tabel 1.** Pengukuran GOF *absolute*

Indeks	Kriteria
<i>Chi-square</i> (χ <sup>2</sup> )	Menguji signifikansi dari model penelitian. Nilai makin kecil makin baik
<i>Non Centrality Parameter</i> (NCP)	Spesifikasi ulang dari χ <sup>2</sup> . Nilai makin kecil makin baik
<i>Scaled NCP</i> (SNCP)	NCP dalam bentuk rata-rata. Nilai makin kecil makin baik
<i>Goodness of Fit Index</i> (GFI)	Tingkat model. GFI ≥ 0.90 <i>good fit</i> ; GFI ≥ 0.80 <i>marginal fit</i>
<i>Root Mean Square Residual</i> (RMSR)	Residual rata-rata nilai teramati dan estimasi. RMSR ≤ 0.05 <i>good fit</i>
<i>Root Mean Square Error of Approximation</i> (RMSEA)	Rata-rata perbedaan degree of freedom populasi. RMSEA ≤ 0.05 <i>good fit</i> ; RMSEA ≤ 0.08 <i>marginal fit</i>
<i>Expected Cross Validation Index</i> (ECVI)	GOF yang diharapkan pada sampel lain dengan pengukuran yang sama. Baik jika nilainya terkecil atau yang mendekati <i>saturated</i> .

**Tabel 2.** Pengukuran GOF *incremental*

Indeks	Kriteria
<i>Tucker Lewis Index</i> (TLI) atau <i>Non Normed Fit Index</i> (NNFI)	Nilai berkisar antara 0-1. TLI/NNFI $\geq 0.90$ <i>good fit</i> ; TLI/NNFI $\geq 0.80$ <i>marginal fit</i>
<i>Normed Fit Index</i> (NFI)	Nilai berkisar 0-1. NFI $\geq 0.90$ <i>good fit</i> ; NFI $\geq 0.80$ <i>marginal fit</i>
<i>Adjusted of Goodness of Fit Index</i> (AGFI)	Nilai berkisar 0-1. AGFI $\geq 0.90$ <i>good fit</i> ; AGFI $\geq 0.80$ <i>marginal fit</i>
<i>Relative Fit Index</i> (RFI)	Nilai berkisar 0-1. RFI $\geq 0.90$ <i>good fit</i> ; RFI $\geq 0.80$ <i>marginal fit</i>
<i>Incremental Fit Index</i> (IFI)	Nilai berkisar 0-1. IFI $\geq 0.90$ <i>good fit</i> ; IFI $\geq 0.80$ <i>marginal fit</i>
<i>Comparative Fit Index</i> (CFI)	Nilai berkisar 0-1. CFI $\geq 0.90$ <i>good fit</i> ; CFI $\geq 0.80$ <i>marginal fit</i>
<i>Parsimonius Goodness of Fit Index</i> (PGFI)	Spesifikasi ulang dari GFI. Nilai yang lebih besar lebih baik
<i>Normed Chi-square</i>	Rasio Chi-square dengan degree of freedom. Nilai disarankan 1.0-2.0
<i>Parsimonius Normed Fit Index</i> (PNFI)	Kecocokan antar model alternatif. Nilai yang lebih besar lebih baik
<i>Akaike Information Criterion</i> (AIC)	Perbandingan antar model. Baik jika nilainya terkecil atau yang mendekati <i>saturated</i>
<i>Consistent Akaike Information Criterion</i> (CAIC)	Perbandingan antar model. Baik jika nilainya terkecil atau yang mendekati <i>saturated</i>

dari semester 2 dan semester 9 sebanyak 1 orang.

Dari kuesioner yang telah kembali terdapat 8 Perguruan Tinggi yang mempelajari MYOB dan sampel yang terbanyak yaitu di UKRIDA sebanyak 168 mahasiswa, selanjutnya TSM sebanyak 38 mahasiswa, kemudian UPH sebanyak 35 mahasiswa, selanjutnya Kalbis Institute sebanyak 19 mahasiswa dan masing-masing dari BSI, Gunadarma, Lepisi, UKSW sebanyak 1 mahasiswa, terdapat juga yang tidak mengisi pada kolom Universitas sebanyak 1 orang.

Ketahuan bahwa pengguna MYOB yang belum bekerja lebih besar yaitu sebesar 65% dan yang sudah bekerja sebesar 35%. Dari pengguna MYOB yang sudah bekerja dan belum bekerja terdapat 196 orang yang belum bekerja atau sudah bekerja kurang dari 1 tahun, selanjutnya sebanyak 39 orang yang sudah bekerja selama 1-3 tahun, kemudian sebanyak 19 orang yang sudah bekerja selama 3-5 tahun, dan sebanyak 11 orang yang sudah bekerja selama lebih dari 5 tahun.

Terdapat pula data intensitas penggunaan MYOB pada kuesioner yang telah kembali dan terlihat bahwa intensitas penggunaannya yang terbanyak yaitu kurang dari 10 kali pertahun dengan 172 penggunaan, lanjut dengan 1-2 kali seminggu dengan 55 penggunaan, selanjutnya 3-4 kali sebulan dengan 29 penggunaan, dan

intensitas yang paling kecil yaitu setiap hari dengan 9 penggunaan.

**Hasil Uji Kecocokan Model Keseluruhan (*Overall Model Fit*)**

Pengujian kecocokan model secara keseluruhan untuk kinerja MYOB dilakukan dengan cara melihat hasil analisisnya menggunakan alat uji LISREL, yang terlihat pada ukuran *Goodness of Fit*. Nilai dari ukuran-ukuran *Goodness of Fit Statistics* untuk kinerja MYOB dapat terlihat pada tabel 4. Dari hasil *Goodness Of Fit Statistics* (MYOB) di bawah ini dapat menyimpulkan bahwa secara umum kecocokan keseluruhan model menunjukkan hasil yang baik.

**Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran (*Measurement Model Fit*)**

Pengujian kecocokan model pengukuran dengan cara yang serupa pada uji yang terpakai untuk program, yaitu menggunakan uji reliabilitas dan validitas. Uji reliabilitas dapat dihitung dengan *variance extracted* dari masing-masing variabel teramati dengan kriteria nilai yang lebih besar dari 0,50. Nilai-nilai tersebut diambil dari angka-angka yang ada pada *output Completely Standardized Solution* dari hasil pengolahan data.

**Tabel 3.** Rekapitulasi Responden

	Jumlah	Presentase
Total Kuesioner yang tersebar:	310 kuesioner	100%
-Online	194 kuesioner	
-Fisik	116 kuesioner	
Tidak Kembali	0 kuesioner	0%
Data yang Homogen	45 kuesioner	14,52%
Sampel Akhir	265 kuesioner	85,48%

**Tabel 4.** Hasil Uji Kecocokan Model Keseluruhan (*Overall model Fit*)

Kriteria	Hasil Estimasi	Kesimpulan
RMSEA	0,043	Baik ( <i>Good fit</i> )
ECVI	M* = 1,55; S** = 1,92;	Baik ( <i>Good Fit</i> )
AIC	I*** = 20,88 M* = 408,60; S** = 506,00;	Baik ( <i>Good Fit</i> )
CAIC	I*** = 5512,16 M* = 701,70; S** = 1664,67;	Baik ( <i>Good Fit</i> )
NFI	I*** = 5612,91 0,95	Baik ( <i>Good Fit</i> )
NNFI	0,98	Baik ( <i>Good Fit</i> )
CFI	0,98	Baik ( <i>Good Fit</i> )
IFI	0,98	Baik ( <i>Good Fit</i> )
RFI	0,94	Baik ( <i>Good Fit</i> )
RMR	0,052	Cukup Baik ( <i>Marginal Fit</i> )
GFI	0,91	Baik ( <i>Good Fit</i> )
AGFI	0,88	Cukup Baik ( <i>Marginal Fit</i> )

Selanjutnya uji validitas yang merupakan pengujian terhadap 23 pernyataan pada kuesioner yang tersebar. Dari hasil pengujian memperoleh bahwa ada pernyataan tentang *System Quality* (SysQua) pada *software* MYOB yang tidak memenuhi nilai validitas yang baik. Pernyataan tersebut adalah pernyataan SC3, hal ini dapat terlihat pada nilai *t-value*-nya yang lebih kecil dari 1,96.

**Hasil Uji Kecocokan Model Struktural (*Structural Model Fit*)**

Menurut Wijanto (2008), untuk menilai seberapa baik *coefficient of determination* dari persamaan struktural, akan terlihat dari besaran dari R<sup>2</sup>. R<sup>2</sup> terdapat dari hasil pengujian Lisrel yang dapat terlihat pada *Structural Equation*. Model pada penelitian (Gambar 2) ini memiliki nilai R<sup>2</sup> 0,74 berarti *System Quality* (SysQua) mampu menjelaskan 74% dari perubahan pada variabel laten *Service Quality* (ServQua) dan R<sup>2</sup> 0,67 yang berarti *System Quality* (SysQua) dan *Service Quality* (ServQua) mampu menjelaskan 67% dari perubahan variabel laten *Work Performance* (WorkPef). Maka dapat tersimpulkan bahwa dari uji ini menunjukkan model tersebut baik dalam merepresentasikan hubungan 3 variabel.

**4. Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *System Quality* (SysQua) terhadap *Service Quality* (ServQua) pada aplikasi MYOB, untuk menguji pengaruh *System Quality* (SysQua) terhadap *Work Performance* (WorkPef) pada aplikasi MYOB, dan untuk menguji *Service Quality* (ServQua) terhadap *Work Performance* (WorkPef) terhadap aplikasi MYOB. Pada hasil uji kecocokan model struktural (*Structural Model Fit*)

menunjukkan terbuktinya hipotesis pertama yaitu *System Quality* (SysQua) berpengaruh positif terhadap *Service Quality* (ServQua). Hal ini berarti bahwa jika *System Quality* (SysQua) bertingkat maka dapat meningkatkan *Service Quality* (ServQua) pada aplikasi MYOB.

Dengan terbuktinya hipotesis ini menunjukkan bahwa penelitian ini sejalan dengan DeLone dan McLean (1992), Li *et al.*, (2002), McKinney *et al.*, (2002), Keating *et al.*, (2003), Chang *et al.*, (2012). Selanjutnya terbukti pula pada hipotesis kedua yaitu *System Quality* (SysQua) berpengaruh positif terhadap *Work Performance* (WorkPef). Hal ini berarti bahwa apabila *System Quality* (SysQua) bertingkat maka akan mempengaruhi *Work Performance* (WorkPef) pada aplikasi MYOB. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian DeLone dan McLean (2003), Tax *et al.*, (2006), dan Chang *et al.*, (2012).

Pada hipotesis terakhir, terbukti bahwa *Service Quality* (ServQua) berpengaruh positif terhadap *Work Performance* (WorkPef). Hal ini berarti bahwa apabila *Service Quality* (ServQua) bertingkat maka dapat mempengaruhi *Work Performance* (WorkPef) pada aplikasi MYOB. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Pitt *et al.*, (1995), Myers *et al.*, (1997), Rai *et al.*, (2002), DeLone dan McLean (2003), serta Chang *et al.*, (2012).

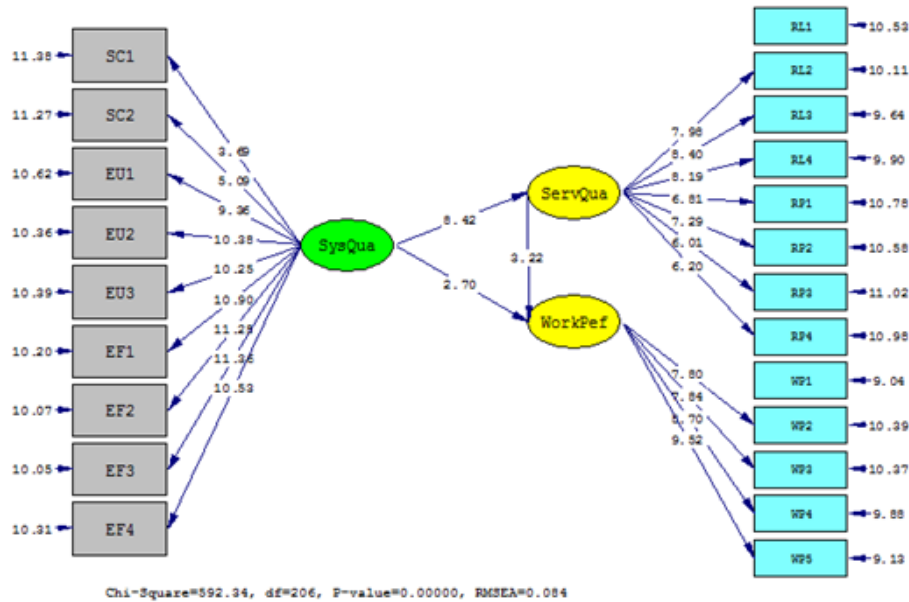
**5. Kesimpulan, Keterbatasan dan Saran Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *System Quality* terhadap *Service Quality* pada aplikasi MYOB, untuk menguji pengaruh *System Quality* ter-

**Tabel 5.** Hasil Uji Model Pengukuran (*Measurement Model Fit*)

Variabel Laten	Construct Reliability	Variance Extracted	Kesimpulan
SysQua	0,7701	0,5162	Baik
ServQua	0,7715	0,5380	Baik
WorkPef	0,7219	0,5865	Baik





Gambar 2. Path Diagram LISREL (Data diolah 2016)

hadap *System Performance* pada aplikasi MYOB, dan untuk menguji *Service Quality* terhadap *System Performance* terhadap aplikasi MYOB. Pada hasil uji kecocokan model struktural (*Structural Model Fit*) menunjukkan terbuktinya hipotesis pertama yaitu *System Quality* berpengaruh positif terhadap *Service Quality*. Hal ini berarti bahwa jika *System Quality* bertingkat maka dapat meningkatkan *Service Quality* pada aplikasi MYOB.

Selanjutnya terbukti pula pada hipotesis kedua yaitu *System Quality* berpengaruh positif terhadap *System Performance*. Hal ini berarti bahwa apabila *System Quality* bertingkat maka akan mempengaruhi *System Performance* pada aplikasi MYOB. Pada hipotesis terakhir, terbukti bahwa *Service Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *System Performance*. Hal ini berarti bahwa apabila *Service Quality* bertingkat maka dapat mempengaruhi *System Performance* pada aplikasi MYOB.

**Keterbatasan dan Saran**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Oleh karena itu, peneliti memberikan beberapa saran untuk peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini: (1) Pada penelitian ini, peneliti hanya meneliti *software* MYOB. Peneliti selanjutnya dapat meneliti *software* lainnya, seperti *Accurate*, *Quick Book*, *Zahir*, *Peach Tree*, *Office Accounting*. (2) Peneliti selanjutnya diharapkan dapat membedakan pengguna yang menggunakan MYOB yang kurang dari 1 tahun dan lebih dari 1 tahun. Dan (3) peneliti selanjutnya dapat membedakan penggunaan MYOB yang setiap hari atau yang jarang.

**REFERENSI**

Asghari, V., & Aissa, S. (2011). End-to-end performance cooperative relaying in spectrum sharing systems with quality of service requirements. *IEEE transaction on vehicular technology*, 60:2656-2668.  
Bhattacharjee, A. (2001a). An empirical analysis of an-

tecedents of electronic commerce. *Decision support system*, 32:201-214.  
Bhattacharjee, A. (2001b). Understanding information systems continuance: an expectation-confirmation model. *MIS quarterly*, 25:251-270.  
Chang, C. S., & Chang, H. C. (2010). Moderating effect of nurses' customer-oriented perception between organizational citizenship behaviors and satisfaction. *West journal of nursery research*, 32:628-643.  
Chang, C. S., Chen, S. Y., & Lan, Y. T. (2012). Motivating medical information system performance by system quality, service quality, and job satisfaction for evidence-based practice. *BMC Medical informatics and decision making*, 12:135-147.  
Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 13:318-340.  
DeLone, W. H., & McLean, R. E. (1992). Information systems success: the quest for dependent variable. *Information systems research*, 3:60-93.  
DeLone, W. H., & McLean, R. E. (2003). The DeLone and McLean model of information system success: a ten year update. *Journal of management information systems*, 19:9-30.  
Hedtke, J. (2005). Small Biz Software Gets Bigger. *Accounting technology*, 21:28.  
Joreskog, K. G., & Sorbom, D. (2006). *Interactive LISREL*. Mooresville: Scientific software Internasional, Inc.  
Keating, B., Rugimbana, R., & Quazi, A. (2003). Differentiating between service quality and relationship quality in cyberspace. *Management service quality*, 13:217-232.  
Kristanto, S. B. (2011). Structural Equation Modelling (SEM) menggunakan MX dan LISREL. *Publikasi internal UKRIDA*.  
Lambardo, C. (2005). MYOB: Reaching accountants. *Accounting technology*, 21:45.  
Li, Y. N., Tan, K. C., & Xie, M. (2002). Measuring web based service quality. *Total quality management*, 13:685-700.  
Lombardo, C. (2002). MYOB partners programs: Expanding services. *Accounting technology*, 18:50.

- Martensen, A., Gronholdt, L., & Kristensen, K. (2000). The drivers of customer satisfaction and loyalty, cross industry findings from Denmark. *Total quality management*, 11:844-853.
- McKinney, V., Yoon, K., & Zahedi, F. (2002). The measurement of web-customer satisfaction: an expectation and disconfirmation approach. *Information systems research*, 13:296-315.
- Myers, B. L., Kappelman, L. A., & Prybutok, V. R. (1997). A comprehensive model for assessing the quality and productivity of the information systems function: toward a theory for information systems assessment. *Information research and management journal*, 10:6-25.
- O'Loughlin, C., & Coenders, G. (2004). Estimation of European customer satisfaction index: maximum likelihood versus partial least squares. *Total quality management and business excellent*, 15:1231-1255.
- Parasuraman, A., & Grewal, D. (2000). The impact of technology on the quality-value-loyalty chain: a research agenda. *Journal of academic marketing science*, 28:168-174.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of marketing*, 49:41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64:13-40.
- Pitt, L. E., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service quality: a measure of information systems effectiveness. *MIS quarterly*, 19:173-187.
- Rai, A., Lang, S. S., & Welker, R. B. (2002). Assessing the validity of IS success model: an empirical test and theoretical analysis. *Information systems research*, 13:50-69.
- Santamour, B. (2011). MYOB? It's still good advice. *Hospital and health network*, 85:20.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tax, S. S., Colgate, M., & Bowen, D. E. (2006). How to prevent your customers from failing. *MIT Sloan management review*, 47:30-33.
- Van Dolen, W. M., & De Ruyter, K. (2002). Moderated group chat: an empirical assessment of a new e-service encounter. *International journal of service industry management*, 13:496-511.
- Wijanto, S. H. (2008). *Structural Equation Model (SEM) dengan LISREL 8.8: konsep dan tutorial*. Yogyakarta: Graha Ilmu.