



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Unand.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Unand.

PENGARUH DUKUNGAN MANAJER DAN KOMPLEKSITAS TUGAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI

SKRIPSI



**MUTHIA QATRUNNADA
06953062**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2011**

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis telah dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Dukungan Manajer dan Kompleksitas Tugas Terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi”** yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Akuntansi Program Reguler Mandiri Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis tidak lepas dari doa, dukungan, bimbingan dan bantuan dari semua pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua penulis M. Iqbal, SE dan Elmaini yang selalu mendoakan, memberikan pengorbanan, nasehat serta dukungan yang tiada hentinya yang diberikan kepada penulis hingga bisa menyelesaikan studi ini. Juga kepada abangku M.Ridho, ST, Pratiwi Yoni Santika, S.Si, Apt serta adikku M.Fauzi dan M.Handika yang selalu memberikan support dan memotivasi penulis.
2. Bapak Dr. Syafruddin Karimi, SE, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang
3. Bapak DR. H. Yuskar, SE, MA, Ak, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang.
4. Ibu Dra. Sri Dewi Edmawati, M.Si. Ak, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Program Reguler Mandiri Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang,
5. Bapak Amsal Djunid, SE, Ak, M.Bus, selaku Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya memberikan bimbingan, nasehat dan petunjuknya dalam penulisan skripsi serta membuka wawasan penulis sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Bapak Drs. Fauzi Saad, Ak, Dra. Sri Dewi Edmawati, M.Si, Ak dan Ibu Dra. Nini Syofri Yeni, M.Si, Ak selaku Dosen penguji yang telah

meluangkan waktunya dalam ujian komprehensif serta atas saran-saran dan nasehat-nasehat yang telah diberikan kepada penulis.

7. Special untuk my lovely Uda (Ari Akbar, ST) makasih telah memberikan makna dan arti yang besar selama ini. Motivasi, nasehat dan dukunganmu selalu menguatkan ku tuk mencapai semua ini (*you're the best lover that i've ever had right now and forever. Love u and i'll always do*)
8. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Jurusan Akuntansi Program Reguler Mandiri Fakultas Ekonomi Universitas Andalas yang telah mendidik dan memberikan ilmunya hingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
9. Bapak dan Ibu Pegawai Tata Usaha/Sekretariat/Pustaka Program Reguler Mandiri Fakultas Ekonomi Universitas Andalas yang telah membantu penulis dalam kelancaran proses administrasi selama kuliah hingga selesai studi ini.
10. Bapak dan Ibu Pegawai Tata Usaha/Sekretariat Universitas Bung Hatta, Universitas UPI–YPTK, Universitas Negeri Padang, Universitas Muhamadiyah Sumatera Barat, AKBP, Universitas Ekasakti serta teman – temanku yang membantu dalam penyebaran, dan yang mengisi kuesioner yang menjadi sumber data dalam penelitian ini. Terimakasih yang sebesar besarnya kepada Rama Yudi teman sepayung yang paling banyak membantu dalam penulisan skripsi ini dan juga Yudi Syofananda yang meluangkan waktu untuk membantu dalam penulisan ini.
11. Teman – teman seperjuangan yang telah membantu dalam persiapan kompre Bemayu Hakim, SE, terkhusus buat Rama Yudi, SE, Mizan Ash Shidqi Safri, Sucia Aresta dan Dian Permata Sari yg telah menjadi partner yang sangat membantu dalam persiapan kompre dan telah banyak membantu penulis
12. Terima kasih kepada teman – teman seangkatan Riken, Haren, Ferli, Ervin, Ogie, Adi, Rizky, Yori, Hendri, Rhendi, Bang Mayon, Ari, Dayat, Shinta, Rani, Fuji, Wuei, Fani, Shally, Feby, Reni, Icha, Ana, Ira, Faldi, Ilham, Vina, Dian, Diah, Tia, terimakasih banyak atas motivasi dan bantuannya dalam

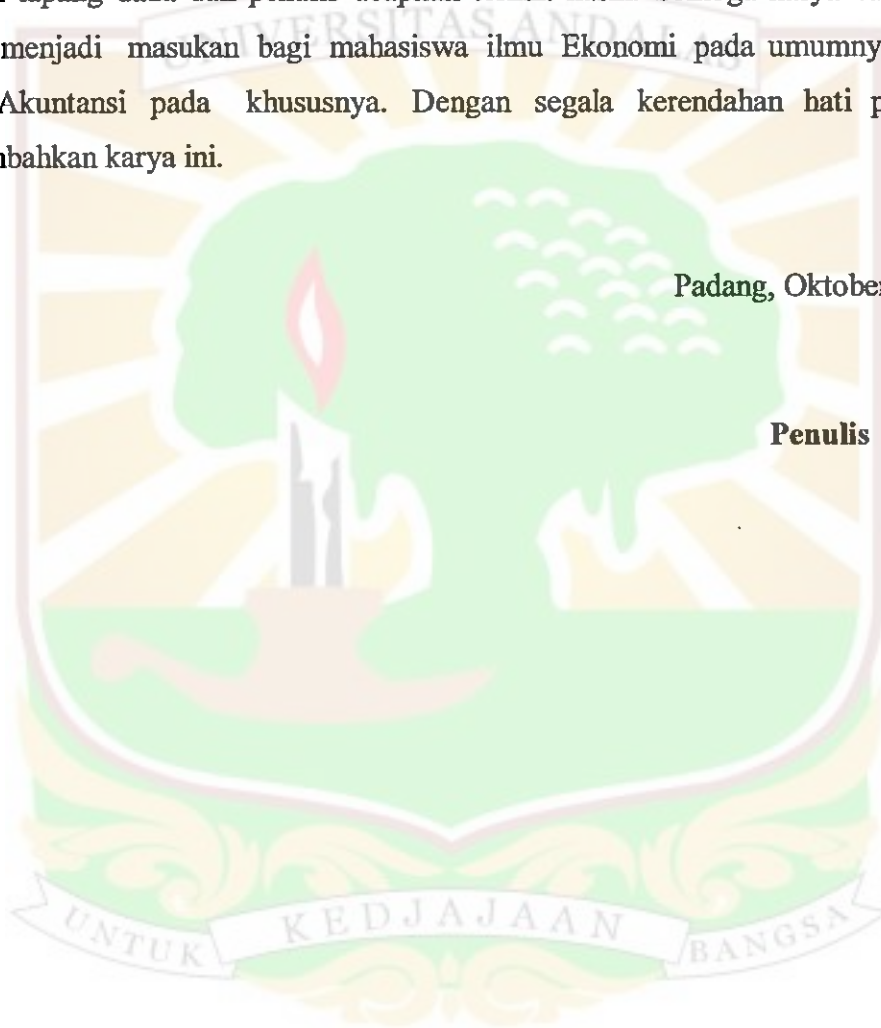
penyelesaian studi di Akuntansi Program Reguler Mandiri Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

13. Kakak-kakak dan adik-adik FEUA Program Reguler Mandiri yang banyak membantu penulis selama menjalani studi.

Penulis mohon maaf apabila ada kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Segala bentuk kritikan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini penulis terima dengan lapang dada dan penulis ucapkan terima kasih. Semoga karya tulis ini dapat menjadi masukan bagi mahasiswa ilmu Ekonomi pada umumnya dan ilmu Akuntansi pada khususnya. Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya ini.

Padang, Oktober 2011

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI i

DAFTAR TABEL iii

DAFTAR GAMBAR iv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Perumusan Masalah 3

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... 3

1.3.1 Tujuan Penelitian 3

1.3.2 Manfaat Penelitian 4

1.4 Sistematika Penulisan 4

BAB II LANDASAN TEORI, REVIEW PENELITIAN TERDAHULU DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Sistem Informasi Akuntansi 6

2.1.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi..... 6

2.1.2 Tujuan, Fungsi dan Karakteristik Sistem Informasi
Akuntansi 8

2.1.3 Pengembangan Sistem Informasi 11

2.2 Kepuasan Kerja..... 16

2.2.1 Konsep kepuasan Kerja..... 16

2.2.2 Faktor Pendorong Kepuasan Kerja..... 19

2.3 Dukungan Manajer/Manajemen 24

2.4 Kompleksitas Tugas..... 25

2.5 Review Penelitian Terdahulu 25

2.6 Kerangka Berfikir 26

2.7 Pengembangan Hipotesis 26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Sumber data, Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.2 Pengumpulan Data	28
3.3 Variabel Penelitian	28
3.3.1 Dukungan Manajer	29
3.3.2 Kompleksitas Tugas.....	29
3.3.3 Kepuasan Pengguna.....	29
3.4 Teknik Pengujian Data	30
3.4.1 Uji Validitas	31
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.4.3 Uji Normalitas Data.....	31
3.5 Teknik Pengujian Hipotesis	31
3.5.1 Koefisien Determinasi	32
3.5.2 Uji F-Anova.....	32
3.5.3 Uji t (t-test).....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Analisis Deskriptif	35
4.1.1.1 Gambaran Umum Profil Responden	35
4.1.1.2 Gambaran Umum Variabel Penelitian	39
4.1.2 Analisis Statistik	40
4.1.2.1 Pengujian Instrumen	40
4.1.2.2 Uji Normalitas	42
4.1.2.3 Analisa Regresi Berganda	43
4.1.2.4 Pengujian Hipotesis	45
4.2 Pembahasan	49

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	53
5.2 Keterbatasan	54
5.3 Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah kuesioner yang disebar	28
Tabel 4.1	Rincian Pengiriman dan Penerimaan Kuesioner	35
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	36
Tabel 4.3	Karakteristik responden berdasarkan umur	36
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan	37
Tabel 4.5	Karakteristik Responden berdasarkan latar belakang pendidikan	37
Tabel 4.6	Karakteristik Responden berdasarkan jabatan.....	38
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif	39
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.10	Rangkuman Hasil Analisa Regresi	44
Tabel 4.11	Hasil Analisa Uji T	45
Tabel 4.12	Hasil Uji F	48
Tabel 4.13	Uji R dan Uji R ²	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Data	43
Gambar 4.2 Distribusi Daerah Penerimaan/ Penolakan Hipotesis secara parsial untuk variabel dukungan manajerial	46
Gambar 4.3 Distribusi Daerah Penerimaan/ Penolakan Hipotesis secara parsial untuk variabel dukungan manajerial	47



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, persaingan bisnis yang dihadapi oleh perusahaan semakin kompleks sehingga menuntut perusahaan untuk memanfaatkan kemampuan yang ada semaksimal mungkin agar unggul dalam persaingan. Dimana didalam perusahaan terdapat orang-orang yang memiliki kemampuan dan keahlian yang berbeda-beda, bekerja bersama-sama sehingga menimbulkan hubungan yang nantinya ditujukan untuk mewujudkan kepentingan dan tujuan bersama, dengan memanfaatkan berbagai sumber daya dan teknologi yang ada (lee & kim, 1992).

Penggunaan teknologi dalam menunjang sistem informasi membawa pengaruh terhadap hampir semua aspek dalam pengelolaan bisnis, termasuk dalam pengelolaan perusahaan jasa.

Penggunaan teknologi sistem informasi sangat membantu operasional perusahaan jasa, penerapan teknologi sistem informasi pada perusahaan jasa, hendaknya mempertimbangkan kemampuan pemakai sistem teknologi. Sehingga teknologi sistem informasi dapat dimanfaatkan secara optimal, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab si pemakai. Diharapkan, aplikasi teknologi sistem informasi dapat meningkatkan kinerja individu yang berdampak pada kinerja perusahaan.

Keberhasilan aplikasi sistem informasi pada suatu perusahaan khususnya pada perusahaan jasa, tergantung bagaimana sistem itu di jalankan, kemudahan sistem itu kepada pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan.

Konstruk evaluasi pemakai sendiri merupakan suatu evaluasi atau pengukuran tentang sikap dan kepercayaan individu terhadap jasa.

Salah satu sumber daya utama yang tersedia bagi manajer adalah informasi. Informasi dapat dikelola sebagaimana halnya sumber daya yang lain. Informasi yang sangat penting bagi badan usaha karena informasi dapat mengarahkan dan mempelancar kegiatan operasional sehari-hari. Disamping itu informasi dapat juga membantu dalam pengambilan keputusan. Informasi tidak hanya diperlukan oleh pihak-pihak dalam perusahaan tetapi juga diperlukan oleh pihak-pihak diluar perusahaan.

Informasi yang berguna bagi pemakainya dihasilkan oleh sistem informasi yang baik. Informasi yang baik adalah informasi yang tersedia pada waktu yang diperlukan dan dapat dipercaya. Sistem informasi yang baik dirancang dengan baik pula, disertai kerjasama berbagai pihak yang terlibat. Persaingan perubahan dan ketidakpastian mewarnai kehidupan lingkungan bisnis dan setiap lingkungan bisnis dihadapkan pada pengambilan keputusan. Dalam pengambilan keputusan diperlukan sejumlah informasi yang memadai, yang dihasilkan oleh sistem informasi yang mampu menangkap, mencipta dan memanipulasi informasi internal dan eksternal secara efektif, sehingga manajemen memiliki pengetahuan untuk mendeteksi secara efektif kapan perubahan kondisi membutuhkan tanggapan strategis.

Ada banyak faktor kontijensi yang dianggap berpengaruh pada hubungan kepuasan pemakian namun dalam penelitian ini difokuskan pada dua faktor kontijensi yaitu dukungan manajer/manajemen dan kompleksitas tugas. Difokuskan pada dua faktor ini dikarenakan adanya perbedaan antara temuan

penelitian yang dilakukan oleh Nurika (2000) dengan Lau (2002). Hasil penelitian oleh Nurika dan Nur (2000) mengenai kompleksitas tugas menunjukkan bahwa kompleksitas tugas merupakan quasi moderator. Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan oleh Lau (2002) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi. Faktor-faktor tersebut adalah dukungan manajer/manajemen puncak, komunikasi pemakai, pengembangan kompleksitas tugas, dan pengaruh pemakai.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah dukungan manajer mempengaruhi kepuasan pemakai dalam penggunaan sistem informasi?
- 2) Apakah kompleksitas tugas mempengaruhi kepuasan pemakai dalam penggunaan sistem informasi?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk memberikan bukti secara empiris mengenai :

- 1) Pengaruh dukungan manajer terhadap kepuasan pemakai dalam pengguna sistem informasi.
- 2) Pengaruh kompleksitas tugas terhadap kepuasan pemakai dalam pengguna sistem informasi.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat kepada banyak pihak, antara lain :

1) Bagi praktisi

Sebagai input bagi pengambilan keputusan yang diinginkan, gunanya agar manajer dapat menelaah lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi, sehingga dapat mengarah pada kesuksesan pengembangan sistem informasi.

2) Bagi Akademis

Sebagai pedoman dan bahan referensi untuk meneliti dalam bidang sistem informasi dimasa mendatang dan menambah wawasan mengenai pengaruh yang akan timbul sehubungan dengan penggunaan sistem informasi.

3) Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam memperdalam pemahaman terhadap pengaruh dukungan manajer dan kompleksitas tugas terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

1.4 Sistematika Penulisan

Bab 1 : Pendahuluan. Berisi uraian latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

Bab 2 : Landasan teori dan pengembangan hipotesis. Menguraikan tentang dukungan manajer puncak, kompleksitas tugas dan kepuasan pemakai dalam penggunaan sistem informasi akuntansi.

Bab 3 : Metodologi penelitian. Berisi tentang penentuan populasi dan pemilihan sampel, metode pengumpulan data, variabel dan item pengukuran validitas dan reabilitas data, uji normalitas data serta analisis data.

Bab 4 : Analisis pembahasan meliputi analisa data dan pembahasa serta kuantitatif dan kualitatif.

Bab 5 : Merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.



BAB II

LANDASAN TEORI, REVIEW PENELITIAN TERDAHULU DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sudah semakin pesat. Hal ini menyebabkan semakin pesatnya persaingan. Dengan adanya persaingan menuntut perusahaan dan karyawan untuk mempunyai kemampuan dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut. Organisasi harus bisa menghasilkan informasi yang baik untuk membantu dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu karyawan juga dituntut mempunyai keahlian dalam mengelola sistem informasi untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan.

2.1 Sistem Informasi Akuntansi

2.1.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Akuntansi memegang peranan penting dalam mencapai keberhasilan organisasi suatu perusahaan. Fungsinya terutama pada pemberian informasi keuangan untuk pengambilan keputusan yang relevan kepada perorangan atau kelompok, baik yang berbeda dalam sistem maupun luar sistem.

Sistem informasi akuntansi merupakan kelanjutan dari masalah sistem informasi dan akuntansi. Pengertian SIA menurut para ahli, chusing (1994) terjemahan Jogiyanto (2005):

“SIA didefinisikan sebagai kumpulan dari sumber daya manusia dan sumber daya modal didalam suatu organisasi yang bertanggung jawab untuk menyediakan informasi keuangan juga informasi yang didapat dari pengumpulan dan pengolahan data transaksi.”

Menurut McLeod (2001) mengemukakan definisi SIA sebagai berikut :

“Sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem informasi pengolahan dan pengumpulan data yang menjelaskan kegiatan perusahaan, mengubah data tersebut menjadi informasi bagi pemakai didalam maupun diluar perusahaan.”

Sedangkan menurut Wilkison (2000) mengemukakan definisi sistem informasi akuntansi sebagai berikut :

“accounting information system is a unified structure within an entity, such as business firm, that employs physical resources and other components to transform economic data into accounting information with the purposes of satisfying the information needs of a variety users.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa SIA merupakan komponen utama dalam sistem informasi organisasi. Sistem informasi akuntansi merupakan kegiatan pengumpulan dan pengolahan data transaksi keuangan yang dilakukan pegawai (akuntan perusahaan) yang diklasifikasikan, diproses dan dianalisis untuk menyajikan suatu laporan keuangan yang tepat, andal, dan cepat. Bagi pihak luar perusahaan yang berkepentingan terhadap laporan tersebut dan pihak internal perusahaan yang bermanfaat untuk pengambilan keputusan-keputusan ekonomi yang tegas dan tepat.

Agar informasi dapat sampai ketujuan dengan baik maka diperlukan adanya sistem akuntansi yang disusun dengan baik. Sistem akuntansi keuangan yang baik harus mampu menyediakan informasi yang tepat pada waktunya, mengamankan harta kekayaan perusahaan efisiensi biaya penyelenggaraanya. Perubahan kebutuhan dan persepsi manajemen yang terjadi belakangan ini serta perkembangan baru dalam lingkungan bisnis dan teknologi informasi mempunyai dampak terhadap semua sistem informasi akuntansi. Hal ini mendorong digunakannya sistem pengolahan data yang dikerjakan dengan memakai peralatan

elektronik atau komputer yang sering disebut electronic data processing system (EDP).

2.1.2 Tujuan, Fungsi dan Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi

Dari pengertian SIA itu sendiri terdapat dua pandangan yaitu : pertama lebih menekankan pada aspek manajemen, dan yang kedua lebih menekankan pada aspek teknis administrasi. Pada aspek manajemen dimaksudkan adalah bagaimana sistem informasi akuntansi sehingga menghasilkan informasi yang dibutuhkan. Supaya aspek administrasi dan aspek manajemen bisa menjadi satu maka perlu diketahui tujuan, fungsi, dan karakteristik sistem informasi akuntansi.

Tujuan dari SIA menurut Wilkison (2000) dapat dinyatakan sebagai berikut :

1. Dalam suatu sistem informasi akuntansi memberikan suatu metode yang teratur untuk mengumpulkan, mengorganisir, memproses data-data transaksi perusahaan dan kemudian mengkonsumsikannya dalam bentuk informasi sehingga dapat dipakai sebagai alat bantu bagi manajemen guna mendukung perencanaan dan pengendalian penjualan.
2. SIA bertujuan untuk menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi manajemen dalam pelaksanaan operasi harian perusahaan, dengan informasi ini kegiatan perusahaan bisa di kendalikan oleh manajemen.
3. Menghasilkan informasi yang benar bagi pihak yang berkaitan dengan pihak tertentu yaitu pihak luar.

Kemudian fungsi dari sitem akuntansi secara administrasi akan tertera dalam bentuk formulir, buku-buku dan catatan akuntansi, serta laporan akuntansi yang disajikan.

Fungsi-fungsi SIA menurut Wilkiison (2000) dapat dinyatakan sebagai berikut :

1. Mengumpulkan data

Dalam fungsi ini meliputi pengambilan data dari berbagai kegiatan operasi perusahaan yang berhubungan dengan data-data yang akan merubah posisi keuangan. Data-data ini perlu dipisah-pisahkan antara jumlah fisik barang dan uang, kemudian mencatat formulir-formulir atau dikenal dengan dokumen sumber.

2. Pemrosesan data

Dalam memproses data ini, dimana perlu adanya tahap pengelompokan dan pengabsahan data-data sehingga dihasilkan suatu informasi akuntansi yang baik.

3. Manajemen data

Fungsi dalam manajemen data terdiri dari tiga langkah : penyimpanan, pemutakhiran, dan retrif (pengambilan uang). Penyimpanan biasa dilakukan dengan file atau database. Pemuthakiran yaitu penyesuaian data yang disimpan agar mencerminkan operasi, kegiatan dan keputusan yang baru. Retrif merupakan pengambilan data kembali yang tersimpan untuk diproses lebih lanjut, kemudian disajikan jadi informasi.

4. Pengendalian dan pengamanan data-data akuntansi

Fungsinya disini adalah untuk menjamin keakuratan data dan melindungi data juga informasi. Disini mencakup pemeliharaan terhadap bermacam-macam buku rekening.



Karakteristik dari sistem informasi akuntansi menurut McLeod (2001) dapat dinyatakan sebagai berikut :

1. Melaksanakan tugas yang diperlukan

Perusahaan yang memutuskan untuk melaksanakan pengolahan data atau tidak, perusahaan diharuskan oleh undang-undang untuk memelihara catatan kegiatannya. Elemen-elemen lingkungan seperti pemerintah, pemegang saham, dan pemilik, serta masyarakat keuangan menuntut perusahaan agar melakukan pengolahan data. Tetapi bahkan jika lingkungan tidak memintanya, manajemen pasti menerapkan SIA sebagai cara mencapai dan menjaga pengendalian.

2. Berpegang pada prosedur yang relatif standar

Peraturan dan praktek yang diterima menentukan cara pelaksanaan pengolahan data, segala jenis organisasi mengolah datanya dengan cara yang pada dasarnya sama.

3. Menangani data yang rinci

Karena berbagai catatan pengolahan data menjelaskan kegiatan perusahaan secara rinci, catatan tersebut menyediakan jejak (audit trail). Jejak audit adalah kronologi kegiatan yang dapat ditelesuri dari awal hingga akhir, dan dari akhir ke awal.

4. Terutama berfokus historis

Data yang dikumpulkan oleh SIA umumnya menjelaskan apa yang terjadi dimasa lampau, ini terutama terjadi jika pengolahan berkelompok (batch) digunakan.

5. Menyediakan informasi pemecahan masalah yang minimal

SIA sebagai output informasi bagi manajer perusahaan, laporan akuntansi standar seperti laporan laba rugi dan neraca merupakan contohnya.

2.1.3 Pengembangan Sistem Informasi

Setiap organisasi harus menyesuaikan sistem informasinya dengan kebutuhan pemakainya. Oleh karena itu tujuan sistem informasi yang spesifik dapat berbeda dari satu perusahaan ke perusahaan lain. Sistem informasi dalam dunia bisnis dan pemerintahan mempunyai tiga tujuan utama : (1) menyajikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan ; (2) menyajikan informasi guna mendukung operasi harian ; (3) menyajikan informasi yang berkenaan dengan kepengurusan (stewardship). Dua tujuan utama menyangkut pemakai kepentingan eksternal dan internal, sedangkan yang ketiga hanya untuk kepentingan pihak eksternal. Hampir semua informasi yang diperlukan oleh dua tujuan terakhir merupakan data transaksi yang telah diolah, sedangkan untuk tujuan pertama hanya sebagian (Wilkison, 2000).

Pengembangan sistem informasi adalah proses memodifikasi atau mengubah bagian-bagian ataupun keseluruhan sistem informasi. Proses ini membutuhkan komitmen substansial mengenai waktu dan sumber daya dan merupakan aktivitas yang berkesinambungan. Fungsi sistem informasi dalam suatu organisasi adalah sebagai alat bantu pencapaian tujuan melalui penyediaan informasi. Peranan teknologi dalam suatu sistem informasi pada intinya adalah sebagai pengganti tenaga kerja manusia. Menurut Burk et al., (1991), hal penting yang harus diperhatikan dalam pengembangan sistem informasi adalah manusia.

Pernyataan ini diperkuat oleh Baronas (1998) dalam penelitian Liana (2005) bahwa apabila suatu sistem mengalami kegagalan, salah satu penyebabnya adalah ketidakmampuan sistem informasi tersebut memenuhi harapan para analisis sistem. Suatu bentuk sistem informasi yang ideal adalah suatu lingkungan kerja dimana mesin-mesin pengolah informasi yang berteknologi tinggi mampu mengerjakan tugas-tugas rutin dan menyediakan data yang dapat diakses untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan, sehingga manajer penentu keputusan dapat bekerja tanpa dibebani tugas-tugas operasional menggali ide-ide kreatif dan menghasilkan keputusan yang tepat.

Dalam pengembangan sistem terdapat tiga pihak yang selalu terlibat, di antaranya (Djuneid, 1999) :

1. Spesialis informasi, merupakan orang yang mempunyai keahlian dibidang sistem informasi yang bertanggung jawab penuh terhadap pengembangan sistem informasi.
2. Manajemen, merupakan pihak-pihak yang ada dalam perusahaan yang secara langsung memakai atau menggunakan sistem informasi, baik manajer struktural, staf ahli, atau karyawan lainnya.
3. Komite pengarah (SC), merupakan orang-orang yang terdiri dari kalangan eksekutif yang mengawasi perkembangan sistem agar sesuai dan searah dengan tujuan strategis perusahaan.

Pengembangan sistem informasi pada suatu organisasi atau perusahaan bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan, meningkatkan kontrol pada perusahaan, dan menghemat biaya pengelolaan informasi. Setiap pengembangan sistem informasi akan melalui siklus hidup pengembangan sistem SDLC (system development life cycle).

Pendekatan SDLC ini biasanya digunakan oleh divisi sistem informasi untuk memberikan pengertian yang jelas tentang apa yang seharusnya disertakan dalam pengembangan suatu sistem. Pengembangan sistem ini merupakan aspek-spek kritis dalam penggunaan teknologi informasi, maka akan dijelaskan secara terinci mengenai SDLC, sebagai berikut (Bodnar dan Hopwood, 2000) :

1. *Analysis system*

Sistem analisis adalah analisis masalah yang akan dipecahkan oleh organisasi dan sistem informasi, termasuk mendefinisikan masalah, mengidentifikasi penyebab masalah, mencari solusi yang spesifik dan mengidentifikasi informasi yang dibutuhkan.

Analisis sistem membuat peta perjalanan keberadaan organisasi dan sistem, mengidentifikasi pemilik utama dan pemakai data dalam organisasi, juga menggambarkan secara singkat keberadaan hardware dan software yang melayani organisasi. Dalam menyarankan solusi, analisis sistem terlibat dalam study feasibility (studi kemungkinan) untuk menentukan apakah solusi itu “mungkin” atau “bisa dicapai” serta memberikan sumber daya organisasi batasan.

Feasibility assesment mendefinisikan dengan jelas apa yang harus dilakukan sistem, output harus tersedia. Tujuan umum penilaian kelayakan ini adalah untuk menjawab seluruh pertanyaan kelayakan teknis, ekonomis dan operasional. Tahap feasibility assesment ini akan menghasilkan dokumen proposal sistem yang berisi seluruh analisis yang telah dilakukan.

MILIK
UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ANDALAS

Ada tiga bidang dalam feasibility yang harus dijelaskan oleh analisis :

a. Technical feasibility

Menentukan apakah solusi yang diusulkan bisa diimplementasikan dengan hardware, software, dan sumber daya teknik yang tersedia.

b. Economic feasibility

Menentukan apakah keuntungan dari solusi yang diusulkan lebih besar dari pada biaya.

c. Operasional feasibility

Menentukan apakah solusi yang diusulkan cocok dengan keberadaan manajemen dan kerangka kerja organisasi.

Pada tahap information analysis, dilakukan pendefinisian sistem secara rinci tentang apa saja yang diperlukan untuk penulisan komputer bagi sistem yang akan dikembangkan, yang meliputi logical flow diagram, data dictionaries dan user specification. Tahap information analysis ini menghasilkan dokumen kebutuhan sistem yang menyeluruh, yang berisi diagram kamus data spesifikasi pemakai.

2. System Design

System design melibatkan keputusan hardware dan software apa saja yang akan digunakan, mendesain isi dan struktur basis data, mendefinisikan modul (program) pengembangan sistem dan bagaimana hubungan antar modul yang satu dengan modul yang lain. Tahap ini akan menghasilkan dokumen yang menerangkan secara detail bagaimana sistem akan bekerja.

Program development, yaitu membuat program komputer dan mendesain rinci basis data dan file-file yang digunakan oleh sistem. Pada tahap ini akan disusun dokumen yang memuat deskripsi naratif mengenai program, bagan arus program, daftar sumber program, data deskripsi jelas mengenai format data yang digunakan dan keluaran yang dihasilkan.

Procedure development, merupakan tahap penyusunan kumpulan dokumen yang terorganisasi yang berkaitan dengan prosedur operasi yang mencakup aplikasi-aplikasi tertentu dan instruksi operasi. Instruksi operasi merupakan pedoman menjalankan program bagi pemakai, personal operasi, komputer dan orang lainnya yang terlibat dalam operasi sistem.

3. *Implementation*

Conversion, dalam tahap implementasi, personal-personal operasi perlu dikoordinasikan, dilatih ulang, dan perubahan fisik yang berasal dari sistem baru yang juga perlu dibuat. Perubahan sistem baru, mencakup bentuk-bentuk pemotongan dan penggandaan aktivitas proses. Penjadwalan merupakan pertimbangan utama dalam tahap ini. Perubahan fisik yang utama mencakup penyiapan letak dan pengubahan file.

Operation dan maintenance merupakan tahap penyusunan skedul operasi yang berhubungan dengan pemrosesan data perusahaan serta pemeliharaan sistem. Pemeliharaan sistem ini nantinya juga akan mengikuti aliran SDLC, merupakan perbaikan dari sistem yang lama dan dapat pula berupa pembuatan sistem yang baru.

Audit and review menspesifikasikan hakekat setiap audit yang akan dilakukan untuk mengevaluasi operasi sistem serta mengumpulkan dan

menelaah tanggapan-tanggapan pemakai dalam sistem setelah sistem dioperasikan.

Keberhasilan pengembangan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem informasi tersebut dapat memproses sistem informasi dengan baik, tetapi juga ditentukan oleh kesesuaiannya dengan lingkungan pekerjaan. Karena walaupun secara teknis sistem tersebut brilliant, belum dapat dikatakan berhasil jika pemakai sistem tidak dapat menerimanya, atau bahkan jika sistem tersebut hanya dapat menurunkan semangat kerja para pemakainya (alter, 1996, dalam penelitian Liana, 2005).

Kepuasan pemakai (user satisfaction) merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Dari banyak penelitian yang dilakukan untuk menentukan keberhasilan pengembangan sistem informasi, keterlibatan dan partisipasi pemakai dalam perencanaan dan perancangan sistem merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai (Liana, 2005).

2.2 Kepuasan Kerja

2.2.1 Konsep kepuasan Kerja

Kepuasan pamakai dapat dipandang sebagai kepuasan kerja, diman menurut Handoko (1985), kepuasan kerja adalah emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandangan pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ini nampak melalui sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi lingkungan kerjanya. Menurut Robbins (1996) kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai

perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dan banyaknya yang diyakini yang seharusnya diterima.

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda dan sesuai dengan sistem dan nilai yang berlaku pada dirinya. Kepuasan kerja mendapatkan tempat yang sangat penting bagi perilaku organisasi (Luthans, 1995, dalam penelitian liana, 2005).

Faktor-faktor yang penting bagi kepuasan kerja dapat dilihat dari tiga segi:

1. Kepuasan kerja merupakan faktor emosional yang tidak dapat dilihat, tapi dapat diperkirakan.
2. Kalau hasil pekerjaan telah memenuhi atau melampaui apa yang diharapkan.
3. Melihat kepuasan kerja pada beberapa sikap yang berhubungan dengan pekerjaan, dalam hal ini terdapat lima dimensi sebagai sifat dari kerja yang nantinya dapat mempengaruhi perilaku, yaitu:
 - a. Pekerjaan sendiri. Artinya apakah pekerjaan itu menarik, juga terdapat kesempatan belajar.
 - b. Imbalan. Berapa jumlah yang diterima, apakah seimbang dengan yang lain pada organisasi itu.
 - c. Kesempatan promosi. Dengan mendapatkan jenjang yang lebih tinggi pada organisasi.
 - d. Supervisi. Memberikan petunjuk dan bantuan teknis.
 - e. Teman sekerja. Dengan teman sekerja secara teknis cukup memadai dan mendukung kerja sama.

Kelima sifat ini menentukan kepuasan kerja tetapi yang berkaitan dengan partisipasi adalah keempat (supervisi). Dalam hal supervisi terdapat dua dimensi kepemimpinan:

- 1) Bersifat *employee-centeredness*, kepuasan kerja tergantung seberapa jauh atasan akan memperhatikan kesejahteraan karyawannya.
- 2) Kepemimpinan yang partisipasi, yaitu manajer memberikan bawahannya kesempatan turut serta dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaannya.

Nomor dua diatas pada umumnya akan meningkatkan kepuasan kerja. Walaupun demikian sifat-sifat lainnya juga merupakan faktor yang cukup penting dalam kepuasan kerja. Kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan frustrasi. Kepuasan kerja mempunyai arti penting baik bagi karyawan maupun perusahaan terutama karena menciptakan keadaan positif dalam lingkungan kerja perusahaan.

Informasi merupakan sumber daya utama yang tersedia bagi manajer. Dalam hal ini manajer merupakan pamakai sistem informasi yang berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Dengan berpartisipasinya pimpinan ataupun bawahan dalam suatu kegiatan perusahaan, maka dapat menciptakan kepuasan kerja bagi semua orang dalam perusahaan tersebut.

2.2.2 Faktor Pendorong Kepuasan Kerja

Faktor yang mendorong kepuasan kerja diantaranya :

1. Kerja yang secara mental menantang

Karyawan lebih cenderung menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan mereka.

2. Ganjaran yang pantas

Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak kembar arti dan sejenis penghargaan.

3. Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan yang peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas dengan baik.

4. Rekan sekerja yang mendukung

Orang-orang lebih dari sekedar mendapatkan uang/prestasi yang berwujud dari dalam lingkungan kerja.

5. Jangan lupa kesesuaian kepribadian pekerjaan

Kecocokan yang tinggi antar kepribadian seseorang karyawan dengan yang lain akan menghasilkan seorang individu yang lebih terpuaskan.

Kepuasan kerja pada penelitian ini dapat diketahui melalui beberapa pemahaman diantaranya sebagai berikut :

1. Kepuasan kerja dengan prestasi kerja

Yang puas adalah orang yang puas prestasi kerjanya tinggi, tetapi tidak seluruhnya asumsi ini benar, karyawan yang puas adalah karyawan yang

berproduksi tinggi, sedang atau rendah, mereka cenderung meneruskan tingkat prestasi yang menimbulkan kepuasan bagi mereka.

2. Kepuasan kerja dengan umur

Umur punya korelasi positif terhadap kepuasan kerja. Ketika karyawan makin bertambah usianya, mereka cenderung lebih puas dengan pekerjaannya. Hal ini disebabkan makin rendahnya harapan dan penyesuaian yang lebih baik dengan situasi kerja karena telah berpengalaman dengan situasi itu, sebaliknya karyawan yang lebih muda cenderung kurang puas karena menghargai lebih tinggi, kurang penyesuaian dan berbagai sebab lain.

3. Kepuasan kerja dengan ukuran organisasi

Ukuran organisasi sering kali berlawanan dengan kepuasan kerja. Organisasi besar cenderung kurang memperhatikan aspek manusia dan mengganggu proses supportif seperti komunikasi, koordinasi dan partisipasi karena pengambilan keputusan jauh terpencil sehingga mereka kehilangan kendali atas berbagai peristiwa yang mempengaruhi mereka. Lingkungan kerja juga kehilangan unsur keakraban pribadi, persahabatan dan kerja tim kelompok kecil yang penting bagi kepuasan orang banyak. Kecenderungan hubungan organisasi dengan kepuasan kerja itu dapat diatasi dengan tindakan perbaikan untuk mempertahankan daya tanggap yang dimiliki perusahaan ketika masih berukuran kecil. Sekalipun demikian tidak selalu berarti bahwa perusahaan menghadapi masalah kepuasan kerja dikalangan para pegawainya. Masalah ini berkembang apabila perusahaan semakin ceroboh dan kehilangan daya tanggap manusia.

4. Kepuasan kerja dengan posisi/jabatan seseorang

Posisi seseorang juga menunjukkan bahwa orang-orang dengan tingkat yang lebih tinggi cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka. Mereka biasanya memperoleh gajinya dengan kondisi kerja lebih baik dan pekerjaan yang dilakukan memberi peluang untuk menggunakan kemampuan mereka sepebuhnya.

5. Kepuasan kerja dengan absensi

Bagi karyawan yang tidak senang dengan pekerjaannya punya absen yang tinggi. Pegawai yang tidak puas tidak harus merencanakan untuk mangkir, tetapi mereka lebih mudah bereaksi terhadap kesempatan untuk melakukan itu. Semua kemungkinan yang tidak diinginkan tersebut dapat dikurangi dengan menyediakan berbagai insentif yang mendorong pegawai untuk masuk kerja.

6. Kepuasan kerja dengan pergantian pegawai/turnover

Kepuasan kerja yang lebih tinggi yang berkaitan dengan rendahnya tingkat pergantian pegawai yaitu proporsi pegawai yang meninggalkan organisasi.

Pada saat ini kepuasan pengguna telah menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan sebagian besar organisasi. Meningkatkannya intensitas kompetisi global dan domestik, berubahnya preferensi dari perilaku pengguna, serta resolusi teknologi informasi merupakan sebagian diantara sekian banyak faktor yang mendorong organisasi bisnis dan non bisnis untuk mengalihkan fokusnya kearah customer-oriented. Untuk itu perlu dipahami komponen-komponen yang berkaitan dengan pengguna itu. Pada dasarnya kepuasan pengguna dapat didefinisikan

secara sederhana sebagai sesuatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pengguna dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi atau jasa berupa informasi yang diperolehnya.

Galleta dan Lederer (1993) menyatakan bahwa kepuasan merupakan persepsi dan perilaku atas suatu sistem informasi. Kotler (1994) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari perbandingan antar hasil yang diharapkan atas suatu produk atau jasa dengan kenyataan yang diterima. Definisi ini mengandung pengertian bahwa kepuasan merupakan fungsi kinerja yang dipersepsikan dengan harapan.

Pentingnya kepuasan pelanggan bagi penyedia jasa menurut Kotler (1996):

1. *Stay Loyal Longer*

Dengan tercapainya kepuasan pelanggan secara kontiniu maka loyalitas pelanggan dapat dicapai.

2. *Buy more as the company introduces new product and upgrades existing product*

Pelanggan akan menjadi teman yang baik bagi perusahaan yang mempercayainya.

3. *Task favorably about the company and it's product*

Jika pelanggan merasa puas maka ia akan menyebarkan pengalamannya dan inilah yang merupakan word of mouth positif.

4. *Offers product ideas to the company*

Karena merasa puas maka pelanggan tidak akan berpaling ke produk lain. Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengembangkan ukuran kepuasan pengguna jasa fungsi sistem informasi yang valid dan reliabel.

Pemantauan atau pengukuran terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat esensial. Hal ini karena tingkat tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Jadi sampai sekarang belum ada satu kesepakatan yang diambil untuk mengukur kepuasan konsumen. Hal ini disebabkan oleh teknik pengukuran kepuasan konsumen itu masih terus mengalami perkembangan oleh karena itu terdapat variasi teknik pengukuran tingkat kepuasan, mulai dari yang sangat sederhana sampai yang kompleks.

Untuk merebut pelanggan suatu perusahaan perlu berusaha keras dan memerlukan biaya yang tinggi dalam strategi kepuasan pelanggan. Suatu hal yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen baik menyangkut dana atau modal maupun manusia.

Ada lima strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan menurut Tjipto (1997):

1. Strategi pemasaran berupa relation marketing yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai.
2. Strategi supervisor customer services, menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pesaing.
3. Strategi unconditional guarantee. Berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan.

4. Strategi penanganan keluhan yang efisien yaitu penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang merasa puas.
5. Strategi peningkatan kerja perusahaan, meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi.

2.3 Dukungan Manajer/Manajemen

Manajer/ manajemen memegang peranan penting dalam setiap siklus pengembangan sistem yang meliputi perancangan, perancangan dan implementasi. Cerllo (1980) seperti yang dikutip oleh Choe (1996) menjelaskan bahwa dukungan manajer meliputi penyusunan anggaran dan penilaian anggaran, mengevaluasi usulan proyek pengembangan sistem informasi, mendefinisikan informasi dan pemrosesan yang dibutuhkan, melakukan review program dan rencana pengembangan sistem informasi.

Dukungan dan keterlibatan manajer puncak memegang peranan penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi. Dukungan tersebut penting tidak hanya untuk alokasi sumber daya yang diperlukan untuk pengembangan tersebut, namun yang terpenting memberikan strong signal bagi karyawan bahwa perubahan yang dilakukan merupakan suatu yang penting (Muntoro, 1994). Manajer juga memiliki kekuatan dan pengaruh untuk mensosialisasikan pengguna sistem informasi, yang memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam setiap tahap pengembangan sistem dan ini akan berpengaruh pada kepuasan pengguna.

2.4 Kompleksitas Tugas

Kompleksitas tugas berasal dari lingkungan pemakai yang berkaitan dengan ambiguitas dan ketidakpastian yang ada di sekitar dunia bisnis. Menurut model kontinjensi yang dikemukakan oleh Restuningdiah dan Indriantoro (2000), peningkatan kompleksitas dalam suatu proyek (tugas dan/atau sistem), akan menurunkan tingkat kepastian keberhasilan proyek tersebut. Untuk mengurangi resiko kegagalan, maka mereka menyarankan untuk meningkatkan partisipasi secara proposional dengan kompleksitas proyek.

Berdasarkan penelitian Weick (1979) maka Draf et al. (1987) menyimpulkan bahwa kompleksitas tugas muncul muncul dari ambiguitas dan struktur yang lemah baik dalam tugas-tugas lain yang terlibat. Sehingga kompleksitas secara relatif lebih tinggi untuk tugas-tugas yang tidak terencana dan lebih rendah untuk tugas-tugas yang sudah terpola. Tersruktur dan terencana. Kompleksitas tugas berasal dari lingkungan pemakai dan berkaitan dengan ambuigitas dan ketidakpastian yang ada disekitar bisnis.

2.5 Review Penelitian Terdahulu

Yudhi (2006) dalam penelitiannya dengan menggunakan manajer dan bagian divisi yang turut andil dalam penggunaan teknologi sistem informasi pada perusahaan yang terdaftar pada BEI sebagai responden, mengemukakan bahwa penggunaan teknologi sistem informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja individu.

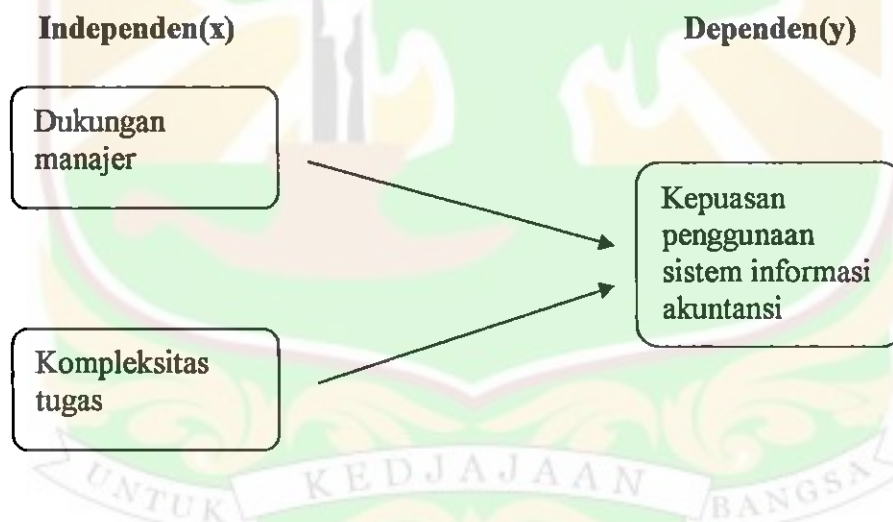
Penelitian ini juga pernah dilakukan oleh nur indriantoro (2000), dan Choe (1996). Dalam penelitian ini juga menyebutkan dukungan manajemen puncak

yang diduga bertindak sebagai variabel penguat yang dapat mempengaruhi hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai.

Liana (2005) dari penelitiannya yang berjudul Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai dalam pengembangan Sistem Informasi dengan Lima Variabel Moderating, menyimpulkan bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

2.6 Kerangka Berfikir

Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi, sedangkan variabel independennya adalah dukungan manajer dan kompleksitas tugas.



2.7 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas, diajukan hipotesis sebagai berikut :

H1: Dukungan manajer puncak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi.

H2: Kompleksitas tugas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Sumber data, Populasi dan Sampel Penelitian

Untuk mencapai tujuan ini, maka perlu dilakukan penelitian terhadap perusahaan yang ada di Sumatera Barat sebagai populasi. Adapun perusahaan tersebut adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan. Alasan yang digunakan penulis dalam menggunakan perbankan, karena perbankan merupakan jenis industri yang memfokuskan penggunaan sistem informasi akuntansi yang terkini.

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang dapat kita gunakan untuk membuat beberapa kesimpulan. Elemen adalah subjek dimana pengukuran tersebut dilakukan. Menurut Sekaran (2000) populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian atau sesuatu yang menarik untuk diteliti yang peneliti berminat untuk menyelidikinya. Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti secara detail Sekaran (2000). Ide dasar dari pengambilan sampel adalah bahwa dengan menyelidiki bagian dari elemen-elemen populasi, kesimpulan tentang keseluruhan populasi dapat diperoleh.

Sampel dalam penelitian ini adalah manajer fungsional dari tiap-tiap perusahaan tersebut. Alasan pemilihan pada manajer divisi/departemen sebagai responden didasarkan atas pertimbangan, antara lain (Choe, 1996) :

1. Manajer divisi/departemen sebagai pemakai informasi yang lebih obyektif dalam menilai efektivitas sistem informasi yang dikembangkan.
2. Manajer divisi/departemen sebagai pemakai informasi mempunyai kepentingan yang sama dibandingkan dari pemakai dari luar perusahaan yang jumlahnya sulit diidentifikasi dan mempunyai kepentingan yang berbeda.

Jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini adalah sebanyak 150 responden.

Tabel 3.1
Jumlah kuesioner yang disebar

No	Perusahaan Jasa Perbankan (Padang)	Jumlah
1	Bank Negara Indonesia	15
2	BNI Syariah	15
3	Bank Rakyat Indonesia (BRI)	15
4	BRI Syariah	15
5	Bank Mandiri	15
6	Bank Syariah Mandiri	15
7	Bank Central Asia (BCA)	15
8	Bank Bukopin	15
9	Bank Nagari	15
10	Bank Permata	15

3.2 Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode survey, dengan alasan jangkauan yang lebih luas, biaya yang lebih murah. Disamping itu, responden mempunyai waktu lebih banyak untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dan juga sifat survey yang pribadi sehingga kerahasiaan bisa dijamin.

3.3 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 2 variabel independen dan 1 variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah dukungan manajer/menejemen dan kompleksitas tugas. Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi.

Berikut ini akan dijelaskan definisi operasional dan pengukuran masing-masing variabel:

3.3.1 Dukungan Manajer

Dukungan manajer adalah keterlibatan manajer dalam pengembangan sistem. Pengukuran variabel dukungan manajer menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh vanlommel dan De Brander (1975). Variabel ini diukur dengan instrumen yang terdiri dari 5 (lima) item pertanyaan yang masing-masing menggunakan skala likert 5 (lima) dari sangat tidak puas sampai dengan sangat puas.

3.3.2 Kompleksitas Tugas

Didasarkan pada persepsi individu tentang kesulitan suatu tugas. Persepsi ini menimbulkan kemungkinan bahwa suatu tugas sulit bagi seseorang, namun mungkin juga mudah bagi orang lain. Kompleksitas tugas diukur dengan instrumen yang dikembangkan oleh Rizzo et al., (1970) dengan 6 (enam) item pertanyaan yang masing-masing pertanyaan menggunakan 5 (lima) skala likert, mulai dari sangat tidak puas sampai dengan sangat puas.

3.3.3 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna yaitu seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam konteks penelitian ini kepuasan pemakai disebut sebagai variabel dependen. Kepuasan pengguna diukur dengan instrumen kettinger (1990) yang terdiri dari 4 item pertanyaan yang masing-masing menggunakan 5 (lima) skala likert. Pertanyaan dimulai dari sangat tidak puas sampai dengan sangat puas. Poin terendah mencerminkan rendahnya tingkat kepuasan yang dirasakan pemakai dalam penggunaan sistem informasi. Sebaliknya poin tinggi mencerminkan tingginya kepuasan pemakai dalam hal penggunaan sistem informasi.

3.4 Teknik Pengujian Data

3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa masing-masing pertanyaan akan terklarifikasi pada variabel-variabel yang telah ditentukan sehingga butir-butir pertanyaan akan mempunyai validitas tinggi apabila pertanyaan tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas adalah prosedur pengujian untuk melihat apakah alat ukur yang berupa kuisioner yang dipakai dapat mengukur dengan cermat atau tidak, dengan kata lain sejauh mana alat ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas digunakan untuk memilih item-item pertanyaan yang relevan.

Untuk menguji kevaliditan butir-butir pertanya untuk masing-masing variabel dilakukan pengujian faktor analisis.

Faktor analisis adalah analisis struktur hubungan (korelasi) diantara sejumlah variabel dengan menentukan suatu set dimensi disebut faktor. Nilai cut off yang diisyaratkan untuk menentukan validitas adlah nilai Kaiser Mayer-Olkin measure of Sampling Adequancy (Kaiser's MSA) lebih dari 0,50 sehingga data-data yang dikumpulkan tersebut dapat dikatakan tepat untuk faktor analisis, dan mengindikasikan construct validity dari masing-masing variabel (Kaiser dan Rice, 1974) dan masing-masing butir pertanyaan dari setiap variabel diharapkan memiliki factor loading lebih dari 0,40 (Mardiyah, 2001) dalam (Masriwati, 2005).

3.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran. Konsistensi pengukuran mengindikasikan bahwa instrumen tersebut dapat bekerja dengan baik pada waktu yang berbeda dan kondisi yang berbeda (Cooper dan Emory, 1995) dalam (Yudanur, 2005). Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan cronbach alpha. Jika cronbach alpha besar atau sama dengan 0.50 (Nunnaly, 1994) dalam (Yudanur, 2005) maka item pertanyaan tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

3.4.3 Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Untuk menguji apakah sampel penelitian ini merupakan jenis distribusi normal maka digunakan pengujian Kolmogorov-Smirnov terhadap masing-masing variabel. Jika asymp sig (2 tailed) > 0,05 maka data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika asymp sig (2 tailed) < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2002).

3.5 Teknik Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis digunakan analisis regresi berganda dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y =Kepuasan Pemakai

α =Konstanta

β_1, β_2 =Koefisien Regresi

X1 =Dukungan Manajer

X2 =Kompleksitas Tugas

e =error

3.5.1 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Dasar pengambilan keputusan adalah dengan melihat nilai R^2 pada tampilan output SPSS. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2002).

3.5.2 Uji F-Anova

Uji statistik pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian secara simultan ini adalah dengan membandingkan nilai signifikan dengan alpha sebesar 0,05 (Ghozali, 2002).

3.5.3 Uji t (t-test)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan varians variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian secara individual ini adalah dengan membandingkan nilai signifikan t-hitung dengan alpha sebesar 0,05. Jika lebih kecil dari alpha 0,05 maka H_0 ditolak dan sebaliknya jika lebih besar dari alpha 0,05 maka H_0 diterima (Ghozali, 2002)



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh dukungan manajer dan kompleksitas tugas terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan beberapa metode, termasuk salah satunya dengan menyebarkan kuesioner kepada manajer fungsional pada perusahaan jasa perbankan di Kota Padang. Hal ini dilakukan untuk memperoleh respon yang nantinya akan dijadikan sebagai data dalam penelitian ini. Kuesioner yang disebarkan terdiri dari 3 bagian yaitu tanggapan responden mengenai dukungan manajer, tanggapan responden mengenai kompleksitas tugas dan tanggapan responden tentang kepuasan penggunaan SIA.

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel sebanyak 114 orang yang merupakan manajer fungsional pada perusahaan jasa perbankan yang ada di Kota Padang. Responden dari penelitian ini memiliki latar belakang yang berbeda sehingga sebelum melihat hasil analisa data, perlu dicermati gambaran umum dari responden ini. Karakteristik responden terdiri atas jabatan, pendidikan, latar belakang pendidikan, jenis kelamin dan umur responden

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan 2 (dua) metode, yaitu metode analisis deskriptif dan metode analisis statistik. Metode analisis deskriptif dalam penelitian ini merupakan uraian atau penjelasan dari hasil pengumpulan data primer berupa kuesioner yang telah diisi oleh responden penelitian.

Sedangkan metode analisis statistik, digunakan untuk melakukan analisis regresi linear berganda dan menguji hipotesis penelitian. Berikut ini adalah analisis dalam penelitian menggunakan analisis deskriptif dan metode analisis statistik.

4.1.1 Analisis Deskriptif

Data yang dibutuhkan pada penelitian ini diperoleh dengan pengiriman kuesioner kepada responden. Ringkasan pengiriman dan pengembalian kuesioner penelitian ini ditunjukkan pada tabel 4.1 dibawah ini :

Tabel 4.1
Rincian Pengiriman dan Penerimaan Kuesioner

	Jumlah	Persentase
Jumlah Kuesioner yang dikirim	150	100%
Jumlah kuesioner yang tidak kembali	20	13.33%
Jumlah Kuesioner yang kembali	130	86.67%
Kuesioner yang gugur (tidak lengkap)	16	10.67%
Kuesioner yang dapat diolah	114	76%

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 150 kuesioner ternyata 130 kuesioner yang mendapat responden dari respondennya, dari 130 kuesioner yang kembali terdapat 16 kuesioner diantaranya tidak dapat diikutsertakan dalam analisis karena tidak lengkap. Dengan demikian hanya 114 yang dapat diolah. Tingkat pengembalian kuesioner pada penelitian ini adalah 86,67% sedangkan tingkat pengembalian kuesioner yang dapat digunakan sebesar 76%

4.1.1.1 Gambaran Umum Profil Responden

Selanjutnya, berdasarkan hasil tabulas data maka dapat dilihat profil 114 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini seperti yang dijelaskan berikut ini.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dikelompokkan sebagai berikut :

Tabel 4.2
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki – Laki	52	45.6
Perempuan	62	54.4
Total	114	100.0

Sumber : Hasil Penyebaran Kuesioner

Dari tabel 4.1 diketahui dari 114 orang responden dalam penelitian ini, 62 orang (54.4%) diantaranya adalah perempuan dan 52 orang (45.5%) adalah laki – laki. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dikelompokkan seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.3
Karakteristik responden berdasarkan umur

Umur	Frekuensi	Persentase
25 - 30 tahun	28	24.6
31 - 35 tahun	43	37.7
> 36 tahun	43	37.7
Total	114	100.0

Sumber : Hasil Penyebaran Kuesioner

Dari tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa dari 114 orang responden 43 orang (37.7%) diantaranya berumur antara 31 – 35 tahun dan diatas 36 tahun sedangkan sisanya sebanyak 28 orang (24.6%) adalah responden dengan rentang umur antara 25 – 30 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berumur diatas 31 tahun

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan pendidikan, karakteristik responden dapat dikelompokkan seperti yang terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.4
Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Jenjang D3	42	36.8
Jenjang S2	15	13.2
Jenjang S1	57	50.0
Total	114	100.0

Sumber : Hasil Penyebaran Kuesioner

Pada tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa dari 114 orang responden yang diteliti, 57 orang (50%) diantaranya berpendidikan S1, kemudian diikuti 42 orang (36.8%) berpendidikan D3 sedangkan yang berpendidikan S2 hanya 15 orang (13.2%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berpendidikan S1.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

Berdasarkan latar belakang pendidikan, karakteristik responden dapat dikelompokkan seperti yang terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.5
Karakteristik Responden berdasarkan latar belakang pendidikan

Latar Belakang Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Informatika/ telekomunikasi/komputer	10	8.8
Teknik Elektro/Mesin/Kimia/ Sipil/ Geografi	25	21.9
Sosial/ Eknomi/ Hukum/Bahasa/ Lain – Lain	79	69.3
Total	114	100.0

Sumber : Hasil Penyebaran Kuesioner

Pada tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa dari 114 orang responden yang diteliti, 79 orang (69.3%) diantaranya berlatar belakang pendidikan Sosial/ Eknomi/ Hukum/Bahasa/Lain - Lain, kemudian diikuti 25 orang

(21.9%) berlatar belakang pendidikan Sosial/ Ekonomi/ Hukum/Bahasa/Lain – Lain dan hanya 10 orang (8.8%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berlatar belakang pendidikan Informatika/ telekomunikasi/ komputer sedangkan yang berlatar belakang pendidikan Teknik Elektro/ Mesin/ Kimia/ Sipil/ Geografi

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Berdasarkan jabatan, karakteristik responden dapat dikelompokkan seperti yang terlihat pada tabel berikut ini

Tabel 4.6
Karakteristik Responden berdasarkan jabatan

Jabatan	Frekuensi	Persentase
Manajer Departemen EDP/ Sistem Informasi	15	13.2
Manajer Selain Departemen EDP/ Sistem Informasi	45	39.5
Lain – Lain	54	47.4
Total	114	100.0

Sumber : Hasil Penyebaran Kuesioner

Dari tabel 4.6 diketahui bahwa responden yang bukan manajer, baik Manajer Departemen EDP/ Sistem Informasi maupun selain Manajer Departemen EDP/ Sistem Informasi sebanyak 54 orang (47.4%). Responden yang merupakan Manajer Departemen EDP/ Sistem Informasi sebanyak 15 orang (13.2%) dan responden yang merupakan Manajer selain Departemen EDP/ system informasi sebanyak 45 orang (39.5%). Dari uraian tersebut diketahui bahwa sebagian besar responden bukanlah manajer (lain – lain).

4.1.1.2 Gambaran Umum Variabel Penelitian

Untuk memberikan gambaran umum mengenai variabel – variabel penelitian yang digunakan, tabel statistik deskriptif menunjukkan angka kisaran teoritis, kisaran aktual, rata – rata dan standar deviasi. Dengan kata lain tabel ini menyatakan statistik variabel yang akan diuji dalam penelitian.

Tabel 4.7
Statistik Deskriptif

	N	Kisaran teoritis	Kisaran Aktual	Rata – rata	Standar Deviasi
Kepuasan Pemakai SIA	114	4 – 20	14 - 20.	17.3596	1.59716
Dukungan Manajer	114	5 – 25	17 – 25	21.6579	2.49186
Kompleksitas Tugas	114	6 – 30	18 - 30	26.1491	2.88491

Sumber : Hasil Pengolahan data,

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel dukungan manajer memiliki rata – rata sebesar 21.66. Ini berarti jika rata – rata skor jawaban responden lebih besar atau sama dengan 21.66 maka dikelompokkan pada responden yang memiliki dukungan manajer yang tinggi, begitu pula sebaliknya jika rata – rata skor jawaban responden lebih kecil dari 21.66 maka dikelompokkan pada responden yang memiliki dukungan manajer yang rendah. Skor jawaban responden pada variabel partisipasi pemakai berkisar 17 – 25 dan secara teori berkisar antara 5 – 25 dengan standar deviasi sebesar 2.49

Variabel kompleksitas tugas memiliki rata – rata sebesar 26.15. Ini berarti jika rata – rata skor jawaban responden lebih besar atau sama dengan 26.15 maka dikelompokkan pada responden yang memiliki kompleksitas tugas yang tinggi begitu pula sebaliknya jika rata – rata skor jawaban responden lebih kecil dari 26.15 maka dikelompokkan pada responden yang memiliki kompleksitas tugas yang rendah. Skoir jawaban responden pada variabel kompleksitas tugas

berkisar antara 18 – 30 dan secara teori berkisar antara 6 – 30 dengan standar deviasi 2.88.

Variabel kepuasan pengguna SIA memiliki rata – rata 17.36. Hal ini berarti rata – rata skor jawaban responden lebih besar atau sama dengan 17.36 maka dikelompokkan pada responden yang memiliki kepuasan penggunaan SIA yang tinggi, begitu juga sebaliknya jika rata- rata skor jawaban repsonden lebih kecil dari 17.36 maka dikelompokkan pada responden yang memiliki kepuasan pengguna SIA yang rendah. Skor jawaban responden pada kepuasan pengguna SIA berkisar antara 14 – 20 dan secara teori berkisar antara 4 – 20 dengan standar deviasi 1.60.

4.1.2 Analisis Statistik

4.1.2.1 Pengujian Instrumen

Dua prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini kekonsistenan dan keakurasian data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen yaitu (1) uji konsisten internal dengan uji statistik *cronbach alpha*, dan (2) uji validitas data. Pengujian validitas dan reliabilitas atas instrumen – instrumen tersebut dilakukan dengan bantuan SPSS 15

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memastikan item – item pertanyaan dengan factor loading 0,4 menunjukkan bahwa item pertanyaan tersebut valid. Uji analisis faktor ini dapat dilakukan terhadap nilai setiap variabel .dengan *Varimax rotation*. Nilai *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (Kaise's MSA)*, yang diisyaratkan agar data yang terkumpul dapat tepat dilakukan analisa factor diatas 0,5. Item yang dimasukkan dalam

analisis akhir adalah item yang memiliki faktor loading lebih dari 0,4 (Chia, 1995). Hasil pengujian validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas

Variabel	Faktor Loading	Kaiser's MSA
Dukungan Manajer	0.637 - 0.825	0.521
Kompleksitas Tugas	0.551 - 0.869	0.657
Kepuasan Pengguna SIA	0.568 - 0.798	0.737

Sumber : Data diolah

Dari tabel 4.8 dapat dilihat untuk variabel dukungan manajer diukur dengan 5 item pertanyaan. Setelah dilakukan uji validitas ternyata semua item valid karena nilainya berada diatas *faktor loading* 0,4 yaitu dengan faktor loading antara 0.637 – 0.825 dan *Kaiser's MSA* 0.521 (lebih besar dari 0,5).

Variabel kompleksitas tugas terdiri dari 6 item pertanyaan, setelah dilakukan uji validitas ternyata semua item pertanyaan valid dengan faktor loading antara 0.551 – 0.869 dan *kaiser's MSA* 0.657 (didas 0.5).

Dan untuk variabel kepuasan pengguna SIA diukur dengan 4 item pertanyaan. Setelah dilakukan uji validitas ternyata semua item valid karena nilainya berada diatas faktor loading 0.4 yaitu *faktor loading* antara 0.568 – 0.798 dan *kaise's MSA* 0.737 (didas 0.5)

2. Uji reliabilitas

Untuk melihat reliabilitas instrumen akan dihitung dengan melihat nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh dari hasil pengujian reliabilitas. Instrumen dikatakan reliabel jika memiliki *cronbah alpha* lebih dari 0,5 (Nunnaly dan Bemsten, 1994) atau lebih dari 0.6 (Imam Ghazali, 2002)

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach
Dukungan Manajer	0.838
Kompleksitas Tugas	0.780
Kepuasan Pengguna SIA	0.824

Sumber : Data diolah

Dari tabel 4.9 diketahui bahwa masing – masing variabel yaitu dukungan manajer, kompleksitas tugas, kepuasan pengguna SIA menunjukkan bahwa semua item yang valid memiliki tingkat keandalan yang tinggi dalam membentuk sebuah variabel, krena memiliki *cronbach's alpha* diatas 0.5

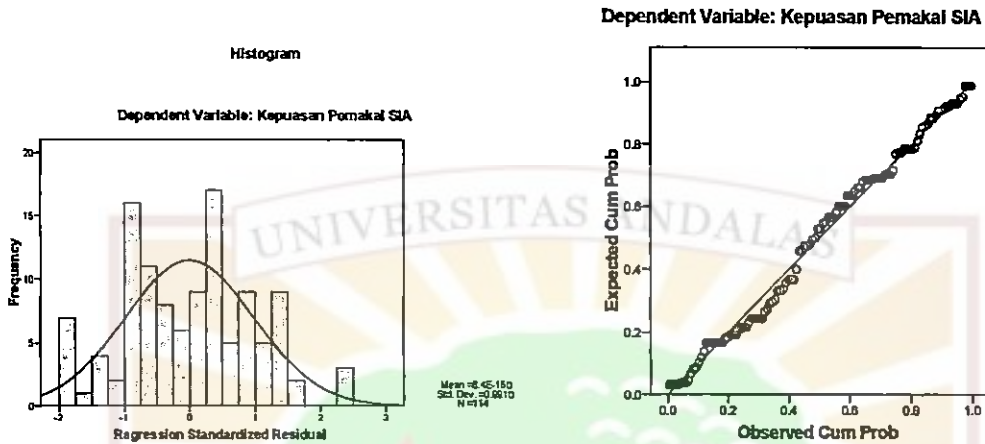
4.1.2.2 Uji Normalitas

Menurut *central limit theorem* asumsi normalitas terpenuhi apabila jumlah sampel yang digunakan lebih dari atau sama dengan 30. dan sampel dari penelitian ini lebih dari 30 yaitu 114. bearti asumsi normalitas telah terpenuhi.

Disamping itu cara lain untuk mengetahui normalitas data dapat diuji dengan menggunakan bentuk gambar kurva histogram hasil output SPSS. Data dikatakan normal jika bentuk kurva memiliki kemiringan yang cenderungimbang, baik pada sisi kiri maupun sisi kanan, dan kurva berbentuk menyerupai lonceng yang hampir sempurna. Selain itu normalitas data dapat juga dilihat dari kurva normal P-P Plots. Yaitu jika suatu variabel dinyatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Data

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data diolah

Gambar tersebut (gambar 4.1) baik pada histogram dan grafik normal P – P menunjukkan bahwa titik – titik residual model regresi sudah berdistribusi normal, karena titik – titik tersebut yang menyebar di sekitar garis diagonal. Selain itu bentuk kurva memiliki kemiringan yang cenderungimbang, baik pada sisi kiri maupun sisi kanan, dan kurva berbentuk menyerupai lonceng yang hampir sempurna. Dengan demikian syarat kenormalan sebagai pengujian statistik dengan menggunakan analisa regresi dapat terpenuhi.

4.1.2.3 Analisa Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai adanya pengaruh dukungan manajer dan kompleksitas tugas baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pengguna SIA. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for windows. Hasil pengolahan data dengan

menggunakan program SPSS selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya dapat diringkas sebagai berikut :

Tabel 4.10
Rangkuman Hasil Analisa Regresi

Variabel	Unstandarized Coefficient (B)	Standarized Coefficient (B)	T hitung	Signifika nsi
Konstanta	1.461			
Dukungan Manajer	0.512	0.639	9.135	0.000
Kompleksitas Tugas	0.152	0.183	2.612	0.010
R	= 0.845	Fhitung	= 80.005	
R Square	= 0.714	Sign	= 0.000	
Adjusted R Square	= 0.705			

Dependent Variabel : Kepuasan Pengguna SIA

Sumber : hasil olahan data

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan program SPSS 15.0 for Windows, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 1.461 + 0.512X_1 + 0.152X_2$$

Dimana

Y = Kepuasan Pengguna SIA

X₁ = Dukungan Manajer

X₂ = Kompleksitas Tugas

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

Nilai konstanta sebesar 1.461 menunjukkan jika skor nilai dukungan manajer dan kompleksitas tugas adalah tetap atau nol, maka skor nilai untuk kepuasan pengguna SIA adalah sebesar 1.461

Koefisien regresi dukungan manajerial diperoleh β_1 sebesar 0.512. Berarti jika skor nilai untuk dukungan manajerial naik sebesar 1 (satu) satuan maka kepuasan pengguna SIA akan cenderung naik sebesar 0.512 satuan. Sebaliknya jika skor nilai untuk dukungan manajerial turun sebesar 1 (satu) satuan maka kepuasan pengguna SIA akan cenderung turun sebesar 0.512 satuan.

Koefisien regresi kompleksitas tugas diperoleh β_2 sebesar 0.152. Berarti jika skor nilai untuk kompleksitas tugas naik sebesar 1 (satu) satuan maka kepuasan pengguna SIA naik sebesar 0.152 satuan. Sebaliknya jika skor nilai untuk kompleksitas tugas turun sebesar 1 (satu) satuan maka kepuasan pengguna SIA cenderung turun sebesar 0.152 satuan

Kedua Koefisien regresi dari variabel yang diuji memiliki nilai positif. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang positif antara dukungan manajerial dan kompleksitas tugas dengan kepuasan Pengguna SIA. Artinya semakin tinggi dukungan manajerial dan kompleksitas tugas maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna SIA.

4.1.2.4 Pengujian Hipotesis

1. Uji T

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. (Imam Ghazali, 2005).

Hasil analisa Uji T dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut ini :

Tabel 4.11
Hasil Analisa Uji T

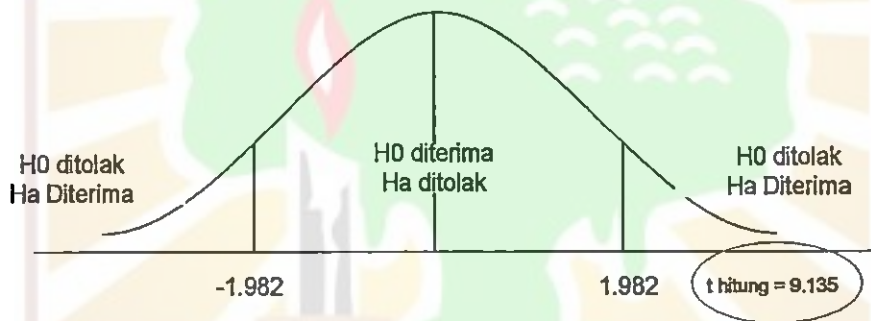
Variabel	T hitung	Signifikansi	Keterangan
Dukungan Manajerial	9.135	0.000	Signifikan
Kompleksitas Tugas	2.612	0.010	Signifikan

Sumber : Data diolah 2011

1. Pengaruh Dukungan Manajeral mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemakai SIA

Dari uji t seperti pada tabel 4.11 diatas diperoleh nilai thitung untuk dukungan manajeral sebesar 9.135 dengan taraf signifikansi 0.000 dimana lebih kecil dari alpha yaitu 0,05. Jika dibandingkan dengan ttabel pada derajat bebas (df) = $n-k-1 = 114-2-1 = 111$, dimana n = jumlah sampel, dan k = jumlah variabel independen, nilai t tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5% atau 0,05) adalah 1.982

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini :



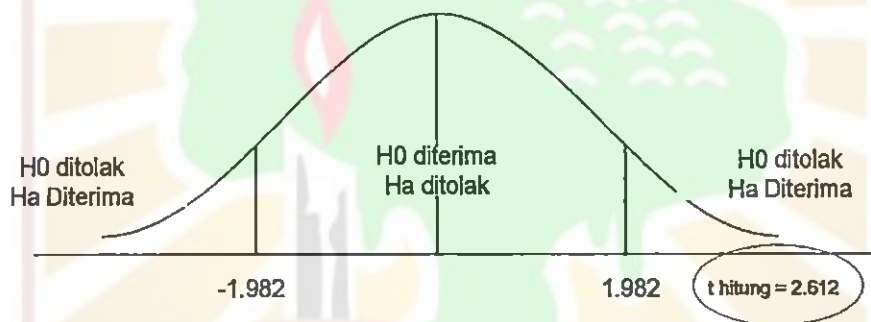
Gambar 4.2
Distribusi Daerah Penerimaan/ Penolakan Hipotesis secara parsial untuk variabel dukungan manajerial

Dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9.135 > 1.982$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($\text{sig} < 0,05$) dan pada gambar 4.2 diketahui bahwa nilai thitung berada di daerah penolakan H_0 , maka dengan demikian H_{a1} diterima, artinya secara parsial dukungan manajerial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIA.

2. Pengaruh Kompleksitas Tugas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemakai SIA

Dari uji t pada tabel 4.11 diketahui nilai thitung untuk kompleksitas tugas diperoleh sebesar 2.612 dengan signifikan 0.010 dimana lebih dari kecil dari alpha yaitu 0,05. Jika dibandingkan dengan ttabel pada derajat bebas (df) = $n-k-1 = 114-2-1 = 111$, dimana n = jumlah sampel, dan k = jumlah variabel independen, nilai t tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5% atau 0,05) adalah 1.982

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 4.3
Distribusi Daerah Penerimaan/ Penolakan Hipotesis secara parsial untuk variabel dukungan manajerial

Dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.612 > 1.982$) dan nilai signifikansi sebesar 0,010 ($sig < 0,05$) dan pada gambar 4.3 diketahui bahwa nilai thitung berada di daerah penolakan H_0 maka dengan demikian H_a diterima, artinya secara parsial kompleksitas tugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIA.

2. Uji F

Uji F dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.12
Hasil Uji F
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.424	2	4.712	60.877	.000 ^a
	Residual	8.592	111	.077		
	Total	18.016	113			

a. Predictors: (Constant), Kompleksitas Tugas, Dukungan Manajer

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemakai SIA

Sumber : Data diolah

Nilai F hitung untuk variabel independen (dukungan manajer dan kompleksitas tugas) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna SIA) dari penelitian ini diperoleh sebesar 60.877 dengan signifikansi 0.000 (lebih kecil dari alpha 5%). Jika dibandingkan dengan ftabel pada derajat bebas (df) = $n-k-1 = 100-3-1 = 96$, dimana n = jumlah sampel, dan k = jumlah variabel independen, nilai f tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5% atau 0,05) adalah 3.078. Dengan demikian f hitung $>$ f tabel ($60.877 > 3.078$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($\text{sig} < 0,05$). Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya dukungan manajerial dan kompleksitas tugas secara simultan atau bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIA .

3. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Uji determinasi (R^2) dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel independen. Koefisien ini menunjukkan seberapa

besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun persentasenya sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen adalah sempurna atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.

Tabel 4.13
Uji R dan Uji R^2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 ^a	.523	.515	.27821

a. Predictors: (Constant), Kompleksitas Tugas, Dukungan Manajer

Sumber : Data Diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.14 di atas diperoleh angka R^2 sebesar 0.523 atau 52.3%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh dukungan manajerial dan kompleksitas tugas terhadap kepuasan penggunaan SIA adalah sebesar 52.3%. Sedangkan sisanya sebesar 47.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

4.2 Pembahasan

Dari hasil analisa diketahui secara parsial dukungan manajer berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIA. Hal ini diketahui dari nilai koefisien regresi yang bernilai positif dan signifikansi sebesar 0.000 (lebih

kecil dari 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesa yang menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara dukungan manajerial dan kepuasan pengguna SIA terbukti (Hal diterima).

Hasil penelitian ini konsisten penelitian yang dilakukan oleh Mustiandri (2008) dimana dalam penelitiannya juga dikemukakan dukungan manajerial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan SIA. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Setianingsih dan Indriantoro (1998) yang mengemukakan bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informatika. Begitu pula penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Dool and Torksadeh(1989), Kappelman and McLean (1991), Mckeen et all(1994), Choe (1996), Chandrarin dan Indriantoro (1997), Restuningdiah (1999(dan Elfreda (2003). Namun hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Handrianto (2006) dimana dalam penelitiannya ditemukan bahwa dukungan manajerial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan SIA.

Dalam pengembangan sistem informasi, apabila pemakai diajak berpartisipasi akan membawa pengaruh yang baik terhadap organisasi. Hal ini dapat terjadi karena pemakai terlibat secara langsung dalam penggunaan sistem informasi. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna SIA lebih mengetahui apa yang mereka butuhkan dalam suatu sistem informasi. Dengan diajak berpartisipasi, maka pemakai dapat menyampaikan keinginan- keinginan mereka berkaitan dengan proses pengembangan sistem informasi. Apabila keinginan – keinginan pemakai tersebut dapat menjadi masukan dan dilaksanakan dalam proses

pengembangan sistem informasi, maka hal ini dapat memberikan pengaruh yang cukup baik. Seperti yang diungkapkan oleh Ginzberg (1981) dan Ives et.al (1983) bahwa keputusan pemakai mengungkapkan kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperolehnya, dikarenakan adanya partisipasi selama pengembangan sistem.

Pada hipotesis kedua, diduga kompleksitas tugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIA. Dari hasil analisa regresi diperoleh koefisien regresi bernilai positif sebesar 0.152 dengan signifikansi 0.010 (lebih kecil dari 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesa yang menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompleksitas tugas dan kepuasan pengguna SIA terbukti (Ha2 diterima).

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Handrianto (2006) dimana dalam penelitiannya ditemukan bahwa kompleksitas tugas berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan SIA. Begitupula penelitian yang dilakukan oleh Setianingsih dan Indriantoro (1998) yang mengemukakan bahwa kompleksitas tugas berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informatika. Penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Mckeen et.al (1994). Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mustiandri (2008) dimana dalam penelitiannya juga dikemukakan kompleksitas tugas memiliki hubungan positif namun tidak signifikan terhadap terhadap keputusan penggunaan SIA.

Perbedaan ini mungkin disebabkan terdapat perbedaan tingkat ketidakpastian tugas. Kompleksitas tugas berasal dari lingkungan pemakai dan berkaitan dengan ambiguitas dan ketidakpastian yang ada disekitar dunia bisnis.

Kompleksitas sistem berasal dari lingkungan pengembang dan berkaitan dengan ambiguitas dan ketidakpastian yang terjadi disekitar praktek pengembangan sistem. Seperti yang dikemukakan oleh Naumann et.all (1980), bahwa peningkatan kompleksitas sistem dalam suatu proyek tugas/ sistem) akan menurunkan tingkat ketidakpastian keberhasilan proyek tersebut. Untuk mengurangi resiko kegagalan, maka disarankan untuk meningkatkan partisipasi secara proporsional dengan kompleksitas proyek.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini meneliti pengaruh dukungan manajer dan kompleksitas tugas terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dengan sampel penelitian perusahaan jasa di Padang dapat diambil kesimpulan antara lain :

1. Dukungan Manajer terbukti mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA. Dari uji t diperoleh signifikansi 0.000 dimana kecil dari alpha 5% ($0.000 < 0.05$) Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial, variabel dukungan manajerial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIA. Dengan demikian H_{a1} diterima.
2. Kompleksitas Tugas terbukti mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA. Dari hasil uji diperoleh signifikansi 0.010 dimana kecil dari alpha 5% ($0.010 < 0.05$) Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial, variabel kompleksitas tugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIA. Dengan demikian H_{a2} diterima
3. Secara simultan, terbukti dukungan manajerial dan kompleksitas tugas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA. Dari hasil uji diperoleh signifikansi F sebesar 0.000 dimana lebih kecil dari alpha 5% ($0.000 < 0.05$). Dengan demikian disimpulkan secara simultan atau bersama – sama dukungan manajerial dan kompleksitas tugas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna SIA.
4. Besar pengaruh yang disumbangkan dukungan manajerial dan kompleksitas tugas terhadap kepuasan pengguna SIA adalah sebesar

52.3% sedangkan sisanya sebesar 47.7% dipengaruhi faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa kelemahan yang membatasi kesempurnaannya. Oleh karena itu keterbatasan ini diharapkan lebih diperhatikan untuk penelitian – penelitian selanjutnya. Keterbatasan dari penelitian ini antara lain :

1. Tingkat kepedulian responden yang rendah mengharuskan peneliti menggunakan pendekatan *persuasice* untuk mendekati data dari pada responden tersebut
2. Data penelitian yang berasal dari responden yang disampaikan secara tertulis melalui kuesioner mungkin mempengaruhi hasil penelitian ini karena persepsi responden yang disampaikan belum tentu mencerminkan keadaan yang sesungguhnya, ini akan berbeda bila data diperoleh melalui wawancara.

5.3 Saran

Penelitian ini mempunyai beberapa saran untuk penelitian selanjutnya khususnya penelitian dalam hal pengukuran partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, diantaranya :

1. Penelitian berikutnya dapat melakukan modifikasi dan perbaikan atas instrumen penelitian, kemudian melakukan pengujian kembali sesuai dengan konteks penelitian ini bisa dengan melakukan penambahan

jumlah sampel, dan memperluas daerah penyebarannya untuk penelitian berikutnya.

2. Sebaiknya metode yang digunakan untuk penelitian selanjutnya adalah metode yang bisa mengatasi kelemahan metode *mail survey* karena metode ini mempunyai kelemahan yaitu seringkali jawaban yang diberikan responden tidak jujur, karena jawaban responden tidak dapat dikontrol oleh peneliti.



DAFTAR PUSTAKA

- Bodnar, George. H dan William S. Hopwood, Sistem Informasi Akuntansi (terjemahan Amir Abadi Jusuf dan Tambunan), Buku Satu, Salemba Empat, Jakarta, 2000.
- Berry, Zeithaml dan Parasuraman, Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen, Penerbit: Rineka Cipta, Jakarta, 1997
- Choe. Jong-Ming. 1996. The Relationship Among Performance of Accounting Information Systems, Influence Factors, and Evolution Level of Information Systems. *Journal of Management Information System*. Vol 12. No.4. Spring
- Ertha, Yudhi. 2006. Kepercayaan atas Teknologi Sistem Informasi Baru dan Penggunaan Teknologi Sistem Informasi baru terhadap Evaluasi Kinerja Individual pada Perusahaan. Skripsi. Universitas Bung Hatta
- Handoko, T. Hani. 1999. Manajemen, Edisi kedua: Yogyakarta : BPFE
- Indriantoro, Nur dan Nurika Restuningsih, pengaruh Partisipasi terhadap Kepuasan pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem dan Pengaruh Pemakai sebagai Variabel Moderating, *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol.3. no.2, Hal: 82-98, 2000
- Kim, E dan Lee J, User Involvement and MIS Succes: A Review of Research, Use, information and Management, Vol.11 No.2, 1986
- Lau, Elfreda Aplonia, Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Lima variabel moderating, *Simposium Nasional Akuntansi.VI*, Hal 865-880, 2003
- Liana, 2005, Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap kepuasan Pemakai dalam pengembangan Sistem Informasi dengan Lima Variabel moderating, *Strata-satu (S1)*, Skripsi Universitas Bung Hatta
- Mc Leod, Raymond Jr, Sistem Informasi Manajemen (Terjemahan Hendra Teguh dan Hardi Sukardi), Edisi ketujuh, Jilid satu, Penerbit: PT.Prenhallindo, Jakarta, 2001.
- Nunnaly, J.C., dan I. H., Bemsten. 1994, *Psycometric Theory*. McGraw Hill. 3rd Ed.
- Widjajanto, Nugroho, Sistem Informasi Akuntansi, Penerbit: Erlangga, Jakarta, 2001

Wilkison, W, Joseph, dan Cerullo, J Michael. 2000. Accounting Information System: essential Concept and Application. John Willey & sons. Inc

<http://ebookgratisan.net/kepuasan-kerja-pengertian-kepuasan-kerja>

<http://etd.eprints.ums.ac.id/3213/1/B200050211.pdf>



IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden :

1. Jabatan Bapak/Ibu saat ini adalah sebagai :
 - a. Manajer Departemen EDP/Sistem Informasi
 - b. Manajer selain Departemen EDP/Sistem Informasi
 - c. Lain-lain

2. Pendidikan terakhir Bapak/Ibu :
 - a. Jenjang D3
 - b. Jenjang S2
 - c. Jenjang S1
 - d. Lain-lain

3. Latar belakang pendidikan Bapak/Ibu :
 - a. Informatika/Telekomunikasi/Komputer
 - b. Teknik Elektro/Mesin/Kimia/Sipil/Geografi
 - c. Sosial/Ekonomi/Hukum/Bahasa/lain-lain

4. Jenis kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita

5. Umur :
 - a. 25-30
 - b. 31-35
 - c. >36

Petunjuk pengisian :

1. Berikan tanda silang (X) pada jawaban bapak/ibu yang dianggap paling benar.
2. Usahakan tidak ada nomor yang terlewatkan.
3. Apa yang bapak/ibu isikan sangat berarti bagi peneliti dan akan dijaga kerahasiaannya.

Keterangan :

- 1 = Sangat Tidak Puas
2 = Tidak Puas
3 = Netral
4 = Cukup Puas
5 = Sangat Sangat puas

A. Kepuasan Pemakai SIA

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Apakah bapak/ibu merasa puas atas partisipasi dan keterlibatan dalam operasi dan pengembangan sistem yang dikembangkan.					
2	Apakah bapak/ibu merasa puas atas dukungan dan jasa yang diberikan oleh divisi sistem informasi/EDP					
3	Apakah bapak/ibu merasa puas atas informasi yang dihasilkan, peralatan dan dokumentasi					
4	Apakah bapak/ibu merasa puas atas keseluruhan sitem informasi dan lingkungan pendukungnya					

B. Dukungan Manajer

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Bagaimana kesan bapak/ibu terhadap tingkat dukungan manajer yang sesungguhnya bagi sistem informasi perusahaan					
2	Bagaimana tanggapan manajer terhadap yang ada diperusahaan bapak/ibu					
3	Seberapa seringkah manajer dilibatkan dalam masalah yang berhubungan dengan sistem informasi perusahaan bapak/ibu*	-				
4	Seberapa puas bapak/ibu melihat hubungan yang dilakukan antara manajer puncak dengan manajer sistem informasi perusahaan					
5	Apakah bapak/ibu merasa puas atas anggaran untuk penelitian dan investasi yang akan digunakan perusahaan					

*2 = Tidak sering

3 = Netral

4 = Cukup sering

5 = Sangat Sering

C. Kompleksitas Tugas

Mohon bapak/ibu menceklis keadaan yang ada di instansi bapak/ibu sesuai dengan keterangan yang ada dibawah ini

1= sangat salah

2 = salah

3 = netral

4 = benar

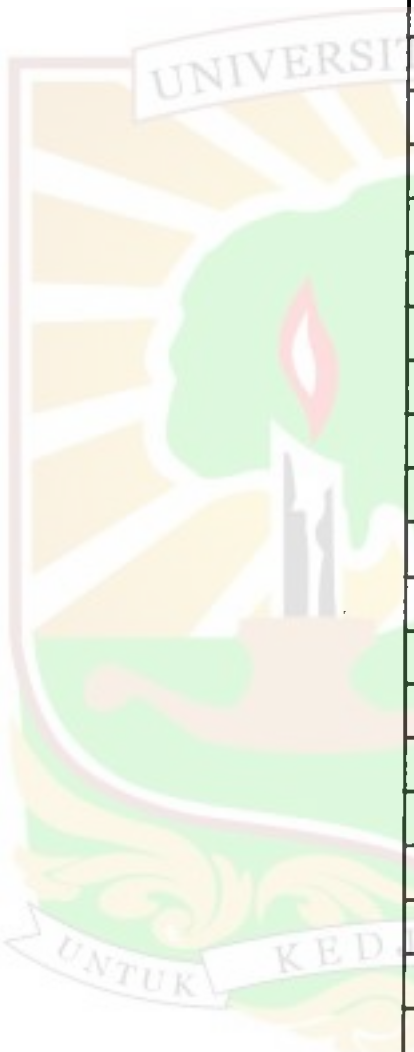
5 = sangat benar

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Selalu jelas bagi saya tugas mana yang harus dikerjakan					
2	Alasan mengapa saya harus mengerjakan setiap jenis tugas (dari bermacam-macam tugas yang ada) sangatlah tidak jelas bagi saya					
3	Saya selalu dapat mengetahui dengan jelas bahwa suatu tugas telah dapat diselesaikan					
4	Sejumlah tugas yang berhubungan dengan seluruh fungsi bisnis yang ada sangatlah tidak jelas atau membingungkan					
5	Saya selalu dapat mengetahui dengan jelas bahwa saya harus mengerjakan suatu tugas khusus					
6	Sangatlah tidak jelas bagi saya cara mengerjakan setiap jenis tugas yang harus saya lakukan selama ini					



Respon den	Identitas responden					Kepuasan pemakai SIA					Dukungan manajer					Kompleksitas tugas					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
46	2	3	3	1	2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	
47	2	3	3	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
48	2	3	3	1	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	5
49	2	3	3	1	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5
50	2	3	3	1	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3
51	2	3	3	1	2	4	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4
52	2	3	3	1	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
53	2	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
54	2	3	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
55	2	3	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
56	2	3	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
57	2	3	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
58	2	3	3	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
59	2	3	3	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
60	2	3	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
61	3	3	3	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
62	3	3	3	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
63	3	3	3	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
64	3	3	3	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
65	3	3	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5
66	3	3	3	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
67	3	3	3	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
68	3	3	3	2	2	5	5	3	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
69	3	3	3	2	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
70	3	3	3	2	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
71	3	3	3	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	2	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
73	3	1	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	3	4
74	3	1	3	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5
75	3	1	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	3	1	3	2	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5
77	3	1	3	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3
78	3	1	3	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
79	3	1	3	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
80	3	1	3	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	1	3	2	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	5
82	3	1	3	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
83	3	1	3	2	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
84	3	1	3	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5
85	3	1	3	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
86	3	1	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	3	1	3	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
88	3	1	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
89	3	1	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
90	3	1	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
91	3	1	3	2	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
92	3	1	3	2	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5

Respon den	Identitas responden					Kepuasan pemakai SIA					Dukungan manajer					Kompleksitas tugas								
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
93	3	1	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	6
94	3	1	3	2	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
95	3	1	3	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	3
96	3	1	3	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
97	3	1	3	2	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	3	1	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
99	3	1	3	2	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
100	3	1	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	1	3	2	3	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
102	3	1	3	2	3	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
103	3	1	3	2	3	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
104	3	1	3	2	3	5	5	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
105	3	1	3	2	3	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
106	3	1	3	2	3	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
107	3	1	3	2	3	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
108	3	1	3	2	3	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
109	3	1	3	2	3	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
110	3	1	3	2	3	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
111	3	1	3	2	3	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
112	3	1	3	2	3	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
113	3	1	3	2	3	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
114	3	1	3	2	3	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	13.4000	1.972	.671	.771
y2	13.4000	2.110	.552	.819
y3	13.8000	1.683	.564	.842
y4	13.5000	1.707	.884	.673

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x11	17.8333	3.592	.711	.786
x12	17.8000	3.683	.777	.775
x13	17.8000	3.752	.735	.785
x14	17.7667	3.564	.854	.756
x15	18.0000	3.586	.370	.924

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

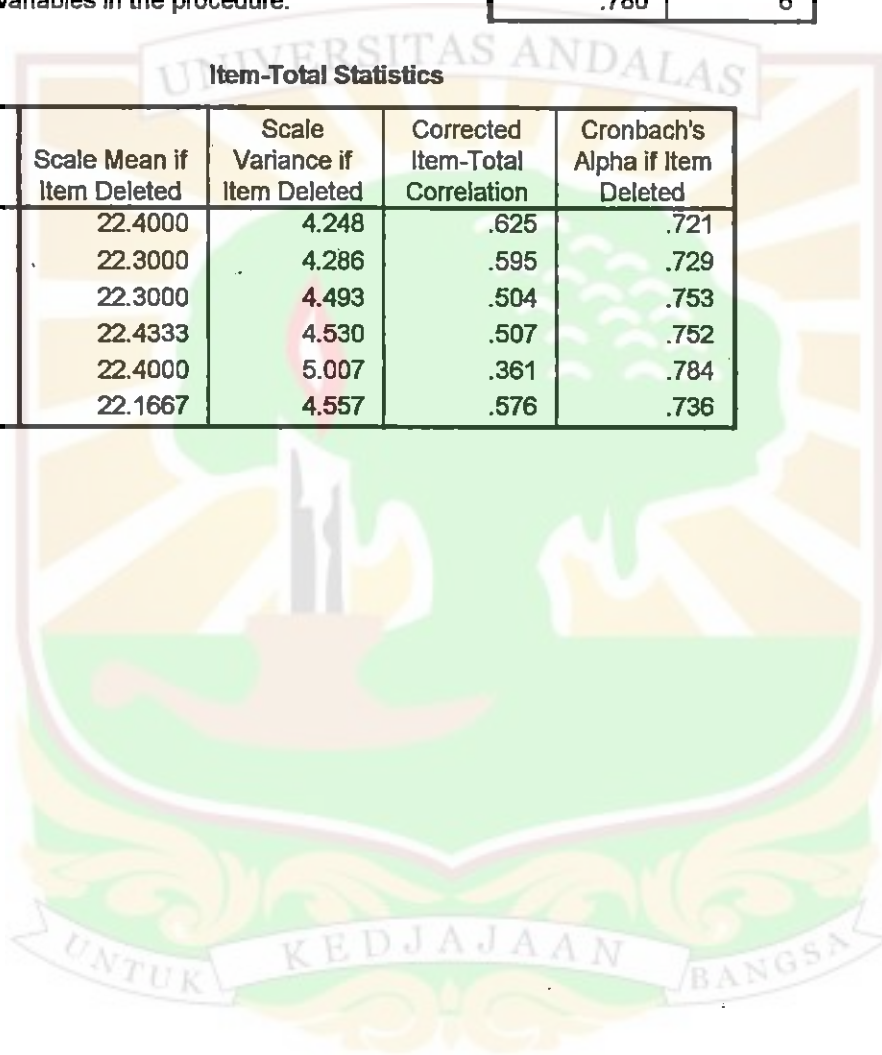
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x21	22.4000	4.248	.625	.721
x22	22.3000	4.286	.595	.729
x23	22.3000	4.493	.504	.753
x24	22.4333	4.530	.507	.752
x25	22.4000	5.007	.361	.784
x26	22.1667	4.557	.576	.736



Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.521
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	61.204
	df	6
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
y1	1.000	.637
y2	1.000	.825
y3	1.000	.745
y4	1.000	.725

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.657
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	353.347
	df	10
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
x11	1.000	.551
x12	1.000	.816
x13	1.000	.721
x14	1.000	.869
x15	1.000	.557

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Factor Analysis

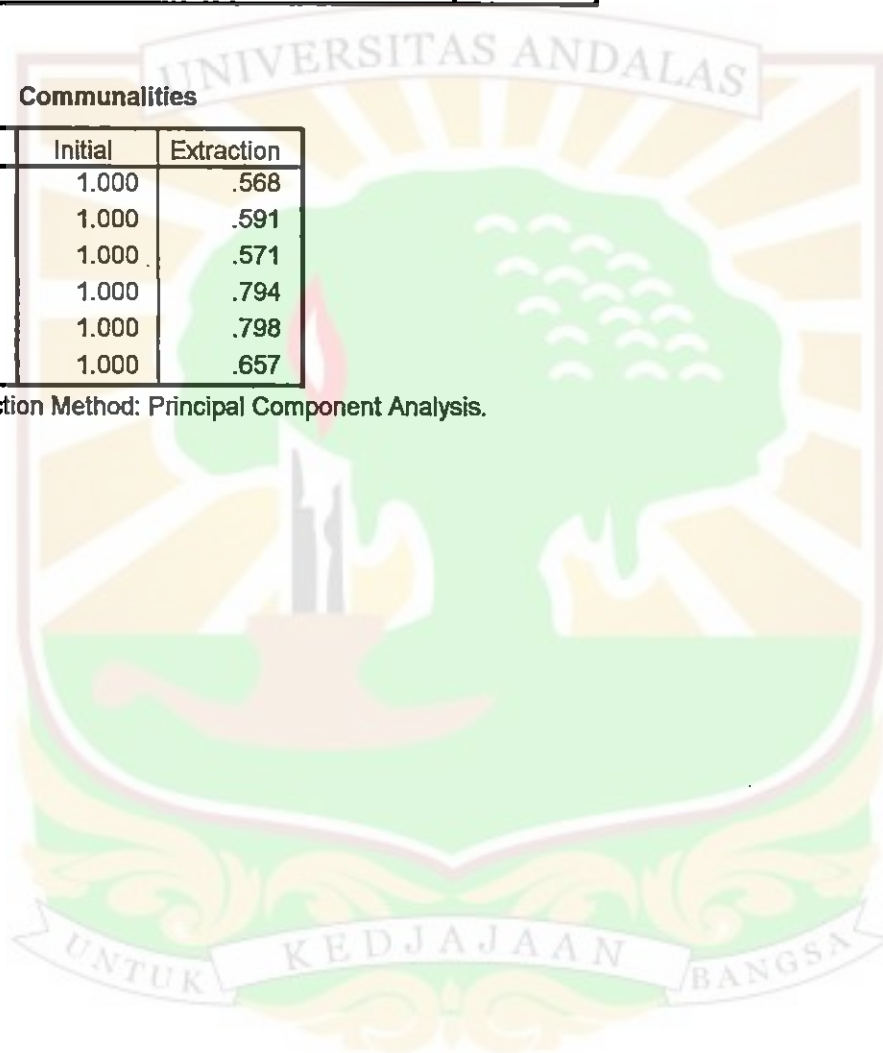
KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.737
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	201.870
	df	15
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
x21	1.000	.568
x22	1.000	.591
x23	1.000	.571
x24	1.000	.794
x25	1.000	.798
x26	1.000	.657

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Frequency Table

p1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Manajer Departemen EDP/ Sistem Informasi	15	13.2	13.2	13.2
Manajer Selain Departemen EDP/ Sistem Informasi	45	39.5	39.5	52.6
Lain - Lain	54	47.4	47.4	100.0
Total	114	100.0	100.0	

p2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Jenjang D3	42	36.8	36.8	36.8
Jenjang S2	15	13.2	13.2	50.0
Jenjang S1	57	50.0	50.0	100.0
Total	114	100.0	100.0	

p3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Informatika/ telekomunikasi/komputer	10	8.8	8.8	8.8
Teknik Elektro/Mesin/Kimia/ Sipil/ Geografi	25	21.9	21.9	30.7
Sosial/ EKonomi/ Hukum/Bahasa/ Lain - Lain	79	69.3	69.3	100.0
Total	114	100.0	100.0	

p4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	52	45.6	45.6	45.6
Wanita	62	54.4	54.4	100.0
Total	114	100.0	100.0	

p5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 25 - 30 tahun	28	24.6	24.6	24.6
31 - 35 tahun	43	37.7	37.7	62.3
> 36 tahun	43	37.7	37.7	100.0
Total	114	100.0	100.0	

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pemakai SIA	4.3399	.39929	114
Dukungan Manajer	4.3316	.49837	114
Kompleksitas Tugas	4.3580	.48055	114

Correlations

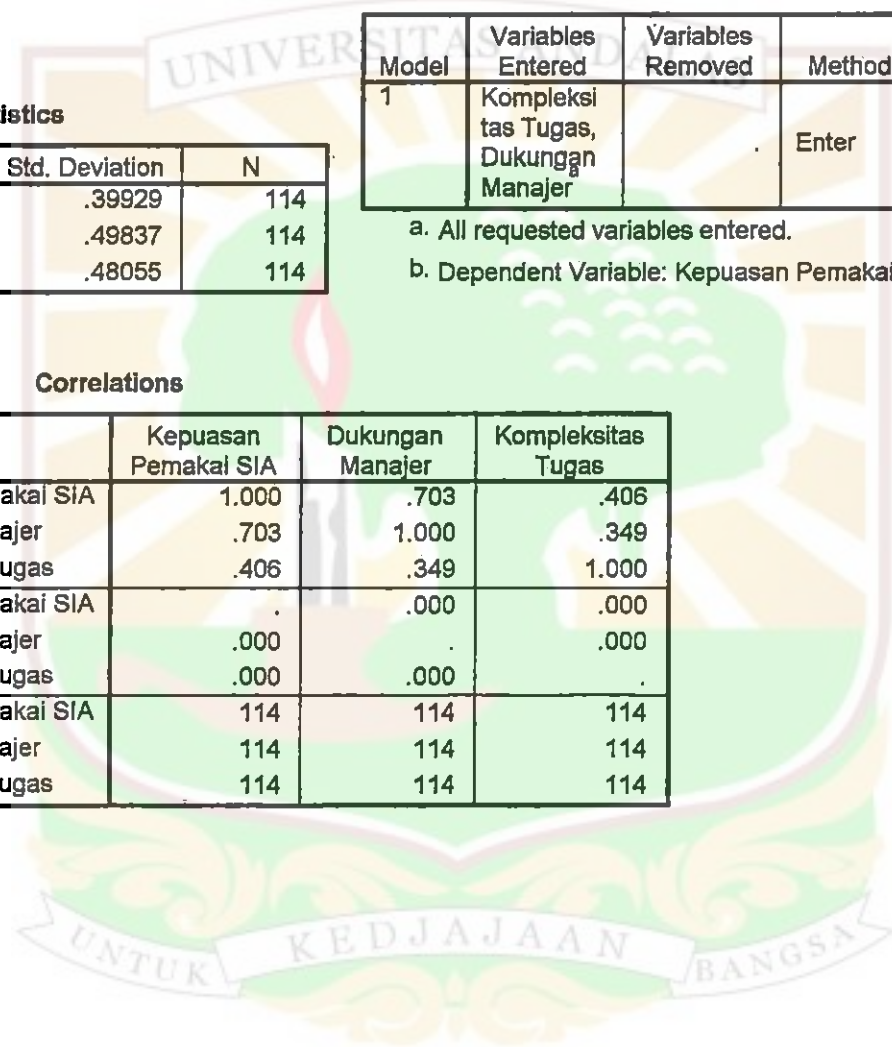
		Kepuasan Pemakai SIA	Dukungan Manajer	Kompleksitas Tugas
Pearson Correlation	Kepuasan Pemakai SIA	1.000	.703	.406
	Dukungan Manajer	.703	1.000	.349
	Kompleksitas Tugas	.406	.349	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pemakai SIA	.	.000	.000
	Dukungan Manajer	.000	.	.000
	Kompleksitas Tugas	.000	.000	.
N	Kepuasan Pemakai SIA	114	114	114
	Dukungan Manajer	114	114	114
	Kompleksitas Tugas	114	114	114

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kompleksitas Tugas, Dukungan Manajer		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemakai SIA



Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.723 ^a	.523	.515	.27821	.523	60.877	2	111	.000	1.582

a. Predictors: (Constant), Kompleksitas Tugas, Dukungan Manajer

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemakai SIA

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.424	2	4.712	60.877	.000 ^a
	Residual	8.592	111	.077		
	Total	18.016	113			

a. Predictors: (Constant), Kompleksitas Tugas, Dukungan Manajer

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemakai SIA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.461	.284		5.139	.000	.898	2.024					
	Dukungan Manajer	.512	.056	.639	9.135	.000	.401	.623	.703	.655	.599	.878	1.139
	Kompleksitas Tugas	.152	.058	.183	2.612	.010	.037	.267	.406	.241	.171	.878	1.139

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemakai SIA



Coefficient Correlations^a

Model		Kompleksitas Tugas	Dukungan Manajer
1	Correlations	Kompleksitas Tugas	1.000
		Dukungan Manajer	-.349
	Covariances	Kompleksitas Tugas	.003
		Dukungan Manajer	-.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemakai SIA

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Dukungan Manajer	Kompleksitas Tugas
1	1	2.986	1.000	.00	.00	.00
	2	.008	19.162	.01	.79	.55
	3	.006	23.139	.99	.21	.45

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemakai SIA

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.7829	4.7795	4.3399	.28879	114
Std. Predicted Value	-1.929	1.522	.000	1.000	114
Standard Error of Predicted Value	.026	.079	.044	.010	114
Adjusted Predicted Value	3.7625	4.7805	4.3401	.28883	114
Residual	-.51831	.63903	.00000	.27574	114
Std. Residual	-1.863	2.297	.000	.991	114
Stud. Residual	-1.895	2.340	.000	1.005	114
Deleted Residual	-.54081	.66314	-.00017	.28383	114
Stud. Deleted Residual	-1.918	2.389	.000	1.012	114
Mahal. Distance	.032	8.103	1.982	1.416	114
Cook's Distance	.000	.074	.010	.016	114
Centered Leverage Value	.000	.072	.018	.013	114

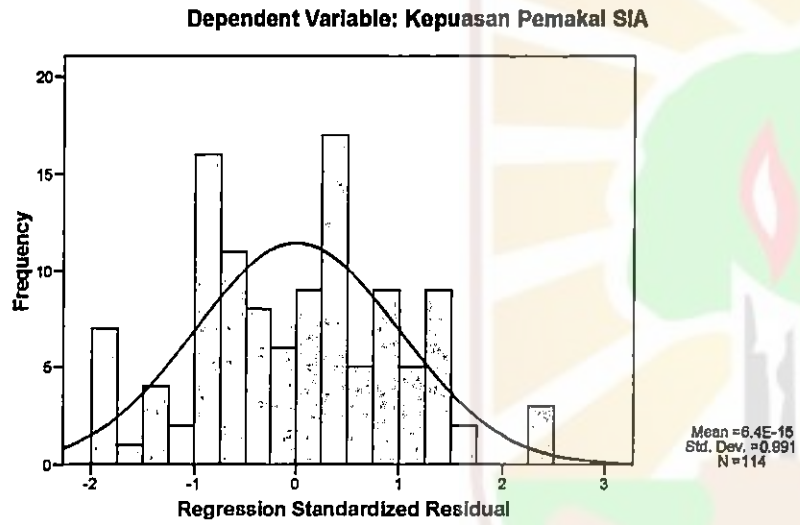
a. Dependent Variable: Kepuasan Pemakai SIA



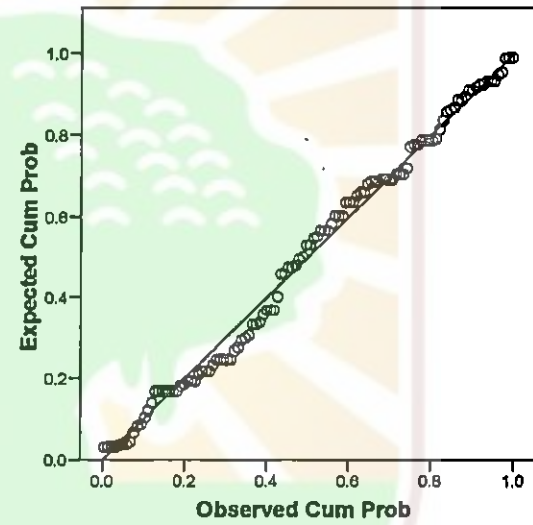
Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Histogram



Dependent Variable: Kepuasan Pemakai SIA



Scatterplot

UNIVERSITAS ANDALAS
Dependent Variable: Kepuasan Pemakai SIA

