

# SKRIPSI

**PENGARUH MANFAAT AKUNTANSI, KUALITAS SISTEM  
DAN MANFAAT SISTEM TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING* (ERP)**

**EGIDYAH ARRUAN SILOMBA**



**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

# SKRIPSI

## **PENGARUH MANFAAT AKUNTANSI, KUALITAS SISTEM DAN MANFAAT SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING* (ERP)**

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**EGIDYAH ARRUAN SILOMBA  
A031181532**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

# SKRIPSI

## PENGARUH MANFAAT AKUNTANSI, KUALITAS SISTEM DAN MANFAAT SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING* (ERP)

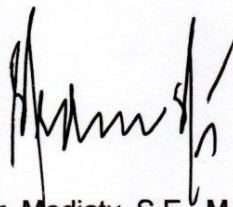
disusun dan diajukan oleh

**EGIDYAH ARRUAN SILOMBA**  
**A031181532**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 30 Mei 2023

Pembimbing I



Prof. Dr. Mediaty, S.E., M. Si., Ak., CA  
NIP 196509251990022001

Pembimbing II



Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA  
NIP 1965032019992032002

Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin



Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si.  
NIP 196503071994031003

# SKRIPSI

## PENGARUH MANFAAT AKUNTANSI, KUALITAS SISTEM DAN MANFAAT SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

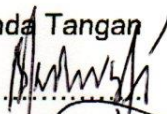

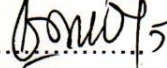

disusun dan diajukan oleh

**EGIDYAH ARRUAN SILOMBA**  
**A031181532**

telah dipertahankan dalam siding ujian skripsi  
pada tanggal 09 November 2023 dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Panitia

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof Mediaty, S.E., M.Si., Ak., CA	Ketua	1..... 
2.	Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak, M.Si, CA	Sekretaris	2..... 
3.	Dr. Darwis Said, S.E., Ak., M.SA, CSRS, CSI	Anggota	3..... 
4.	Muhammad Irdam Ferdiansah, S.E M.Acc., Ph. D	Anggota	4..... 

Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin





Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si  
NIP 196503071994031003

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang betanda tangan di bawah ini,  
Nama : Egidyah Arruan Silomba  
NIM : A031181532  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Strata Satu

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

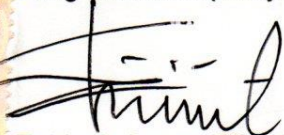
### **PENGARUH MANFAAT AKUNTANSI, KUALITAS SISTEM DAN MANFAAT SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)**

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 2023  
Yang membuat pernyataan,



  
Egidyah Arruan Silomba

## PRAKATA

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Manfaat Akuntansi, Kualitas Sistem dan Manfaat Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP)”. Tujuan dari skripsi ini adalah untuk menyelesaikan mata kuliah dan memperoleh gelar S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Banyak kendala yang tidak dapat dipisahkan dari proses penulisan skripsi namun berkat dukungan dari berbagai pihak sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Pertama-tama, ucapan terima kasih kepada Ibu Prof. Dr. Hj. Mediaty, S.E., M.Si., Ak., CA sebagai pembimbing pertama dan Ibu Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si, CA sebagai pembimbing kedua yang telah meluangkan waktunya untuk mengarahkan serta membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga peneliti tujukan kepada Bapak Dr. Darwis Said, S.E., Ak., M.SA, CSRS, CSI dan Bapak Muhammad Irdam Ferdiansah, S.E., M.Acc., Ph. D selaku tim penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini. Selain itu, terima kasih kepada Ibu Rahmawati HS., S.E., M.Si Ak., selaku Penasihat Akademik yang telah memberikan arahan dan telah membantu dalam konsultasi selama perkuliahan.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada papa, mama dan adik yang telah mendoakan, mendukung dan memotivasi peneliti selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga semua pihak yang terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung tetap dalam lindungannya dan mendapatkan keberkahan.

Meskipun telah menerima bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Peneliti sepenuhnya akan bertanggung jawab apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini, dan bukan para pemberi bantuan. Skripsi ini dapat lebih disempurnakan lagi dengan kritik dan saran yang bermanfaat.

Makassar 9 November 2023

Penulis

## ABSTRAK

### **Pengaruh Manfaat Akuntansi, Kualitas Sistem Dan Manfaat Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP)**

#### ***The Effect Of Accounting Benefits, system quality, and system benefits on user satisfaction of enterprise resource planning (ERP)***

Egidyah Arruan Silomba  
Mediaty  
Grace T. Pontoh

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Manfaat Akuntansi, Kualitas Sistem, dan Manfaat Sistem terhadap Kepuasan Pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP) pada perusahaan di wilayah Kota Makassar yang menggunakan sistem ERP. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan subjek penelitian berjumlah 46 orang yang terdiri dari beberapa karyawan dilokasi penelitian. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Models* (SEM) dengan bantuan perangkat lunak *Partial Least Squares* (PLS). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Manfaat Akuntansi, Kualitas Sistem dan Manfaat Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini berarti bahwa secara keseluruhan sistem ERP mampu membantu seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan untuk mencapai hasil yang maksimal.

**Kata Kunci:** *Enterprise Resource Planning*, Kepuasan Pengguna, Manfaat Akuntansi

*This study aims to examine the Effect of Accounting Benefits, System Quality, and System Benefits on Enterprise Resource Planning (ERP) User Satisfaction in companies in the Makassar City area that use ERP systems. This study used a quantitative method with 46 research subjects consisting of several employees et the research location. The data used is primary data obtained using a questionnaire. The data analysis used is Structural Equation Models (SEM) with the help of Partial Least Squares (PLS) software. The results of this study indicate that Accounting Benefits have a positive and significant effect on User Satisfaction. This means that overall the ERP system is able to assist someone in carrying out the tasks assigned to achieve maximum results.*

**Keyword:** *Enterprise Resource Planning, User Satisfaction, Benefits of Accounting*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
PRAKATA .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	5
1.4.1 Kegunaan Teoretis .....	5
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	5
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep .....	7
2.1.1 Teori Pengharapan ( <i>Expectancy Theory</i> ).....	7
2.1.2 Manfaat Akuntansi .....	9
2.1.3 Kualitas Sistem .....	10
2.1.3.1 Kualitas Sistem <i>Enterprise Resource Planning</i> .....	10
2.1.3.2 Defenisi <i>Enterprise Resource Planning</i> .....	11
2.1.3.3 Penerapan Sistem ERP dalam Perusahaan .....	12
2.1.3.4 Tujuan Pengembangan Sistem ERP bagi Perusahaan.....	14
2.1.4 Manfaat Sistem.....	15
2.1.5 Kepuasan Pengguna .....	15
2.2 Tinjauan Empirik .....	16
2.3 Kerangka Pemikiran .....	19
2.4 Hipotesis Penelitian .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	25
3.2 Tempat dan Waktu .....	25
3.3 Populasi dan Sampel .....	26
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.6 Variabel Penelitian .....	27
3.7 Definisi Operasional dan Indikator .....	28
3.8 Instrumen Penelitian.....	29
3.9 Analisis Data .....	31
3.8.1 Statistik Deskriptif .....	32
3.8.2 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	32



3.8.3 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Deskripsi Data .....	35
4.2 Karakteristik Responden .....	35
4.3 Analisis Deskriptif .....	38
4.3.1 Analisis Deskriptif Manfaat Akuntansi (X1) .....	38
4.3.2 Analisis Deskriptif Kualitas Sistem (X2) .....	38
4.3.3 Analisis Deskriptif Manfaat Sistem (X3) .....	38
4.3.4 Analisis Deskriptif Kepuasan Pengguna (Y) .....	39
4.4 Analisis Data .....	39
4.4.1 Hasil Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	39
4.4.2 Hasil Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	43
4.5 Pembahasan .....	46
4.5.1 Pengaruh Manfaat Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna ....	46
4.5.2 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna .....	47
4.5.3 Pengaruh Manfaat Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna .....	49
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>56</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
3.1	Prosedur Pengembangan Kuesioner .....	31
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Perusahaan.....	36
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	36
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan ERP .....	37
4.5	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	40
4.6	<i>Fornell Larcker Criterion</i> .....	41
4.7	<i>Composite Reliability</i> .....	42
4.8	<i>Cronbach's Alpha</i> .....	43
4.9	Hasil Uji Hipotesis.....	45

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>		<b>Halaman</b>
2.1	Komponen Utama <i>Enterprise Resource Planning</i> .....	11
2.2	Konsep Dasar <i>Enterprise Resource Planning</i> .....	12
2.3	Kerangka Pemikiran .....	19
2.4	Kerangka konseptual .....	24

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata .....	57
2 Peta Teori .....	58
3 Kuesioner Penelitian .....	67
4 Daftar Perusahaan .....	71
5 Olah Data .....	72

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan sistem teknologi dan informasi disuatu negara yang semakin pesat, menyebabkan persaingan bisnis yang semakin ketat. Kondisi tersebut menyadarkan perusahaan sekarang bahwa sistem teknologi dan informasi sangat penting bagi keberlangsungan hidup perusahaan mereka. Penggunaan sistem teknologi dan informasi dalam proses bisnis perusahaan juga memberika peluang bagi perusahaan untuk mengakses, mengelola dan pendayagunaan informasi secara cepat dan akurat. Sistem teknologi dan informasi dapat bermanfaat bagi perusahaan dalam mengembangkan kualitas dan keunggulan dibandingkan dengan para pesaingnya sehingga organisasi dapat bertahan. Seiring berkembangnya teknologi yang sangat cepat ini, organisasi semakin bersaing dengan inovasi *Enterprise Resource Planning* yang merupakan salah satu solusi yang terkenal di Indonesia.

Defenisi *Enterprise Resorce Planning* sendiri adalah suatu sistem kerja yang didukung *tools/software* yang terintegrasi bagi perusahaan besar (*enterprise*) dalam merencanakan dan mengelola (*planning*) sumber daya (*resource*) untuk mencapai tujuan perusahaan. *Enterprise Resource Planning* adalah sistem perangkat lunak modular yang dirancang untuk mengintegrasikan area fungsional utama dari proses bisnis perusahaan ke dalam satu sistem yang terpadu. Secara sederhana, *Enterprise Resource Planning* adalah sistem perangkat lunak multi-modul terintegrasi yang dirancang untuk membantu perusahaan dalam mengelola sumber daya mereka. Perusahaan membutuhkan cara untuk meningkatkan efisiensi dalam bisnis mereka, dan *Enterprise Resource Planning* adalah metode

yang paling hemat biaya untuk menggantikan sistem lama dengan paket standar yang dapat disederhanakan sebagai proses bisnis yang kompleks.

Seiring berkembangnya sistem teknologi dan informasi, keberhasilan penggunaan aplikasi perangkat lunak dan sistem *Enterprise Resource Planning* di Indonesia bahkan secara global juga terus meningkat. Dapat dilihat dari penelitian-penelitian sebelumnya bahwa penerapan sistem *Enterprise Resource Planning* perusahaan dapat dikatakan berhasil dalam hal kualitas dan kepuasan pengguna. Dari hasil analisa diperoleh bahwa tingkat kualitas yang tinggi sesuai dengan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi. Di Indonesia sendiri penggunaan sistem *Enterprise Resource Planning* terus menerus meningkat dari tahun ke tahun. Penelitian sebelumnya kontribusi terbesar terhadap tingkat pertumbuhan konsumsi perangkat lunak berasal dari produk *Enterprise Resource Planning* yang dibuat oleh sebagian besar perusahaan menengah. Artinya, banyak perusahaan di Indonesia yang rela mengeluarkan banyak uang untuk berinvestasi pada produk *Enterprise Resource Planning*. Hal ini cukup mengejutkan karena biaya implementasi ERP dinilai cukup tinggi, namun ERP dianggap mampu meningkatkan kualitas pengelolaan informasi yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas manajemen operasi bisnis. *Enterprise Resource Planning* memiliki kemampuan untuk menyederhanakan proses transaksi bisnis, menghilangkan kerja yang hanya sedikit memberi nilai tambah atau bahkan tidak ada, sekaligus meningkatkan layanan pelanggan (Gibbs, 1997).

Selama beberapa tahun terakhir, perusahaan di seluruh dunia telah menerapkan sistem perencanaan sumber daya perusahaan yaitu *Enterprise Resource Planning* karena sistem ERP telah dianggap sebagai penentu utama keunggulan kompetitif Dezdar (2017). Dalam konteks industry 4.0, sistem ERP adalah salah satu alat manajemen modern yang diterapkan oleh bisnis yang

populer. Tujuan dari sistem ERP adalah untuk mengumpulkan informasi yang cukup tentang operasi organisasi untuk memastikan jumlah sumber daya termasuk sumber daya keuangan, sumber daya manusia, bahan, mesin dan sebagainya yang memenuhi persyaratan perusahaan, melalui penggunaan alat perencanaan dan perencanaan rinci (Devenport *et al.* 2004). Sistem ERP telah mengubah cara secara signifikan bagaimana data bisnis dikumpulkan, disimpan, disebarluaskan, dan digunakan. Perubahan orientasi pemrosesan data ini mempengaruhi proses akuntansi (Sutton, 2006). Implementasi sistem ERP yang berhasil akan memiliki keunggulan dalam berbagai aspek dan departemen di perusahaan.

Seiring peningkatan jumlah pengguna ERP di Indonesia yang terus bertambah, menarik untuk mendapatkan bukti empiris mengenai kepuasan pengguna terhadap sistem ERP pada perusahaan. Mengingat bahwa dalam perusahaan, penggunaan sistem teknologi dan informasi sangat diperlukan dalam kesehariannya untuk menjalankan tugas berupa memonitor dan mencatat alur keuangan. Karena sebagai pelaku perusahaan yang membutuhkan tanggung jawab besar, maka perusahaan memerlukan sistem informasi yang memadai sehingga dengan adanya penerapan sistem ERP maka pengguna dapat mengembangkan peranan yang jauh lebih luas dari pada sekedar mengumpulkan data. Dalam perusahaan tingkat kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan suatu sistem. Untuk dapat mewujudkan stabilitas kerja yang baik, harus didukung oleh ketahanan sistem yang handal dan merupakan sistem yang sudah diimplementasikan secara optimal, sehingga dapat memberikan rasa puas dan percaya pemakai terhadap sistem yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Penelitian Nawawi, M. (2016) menjelaskan penelitian mengenai kepuasan sebagai pengguna ERP. Meskipun hasil penelitian sebelumnya dilakukan secara berbeda, namun dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian tersebut telah menguntungkan penggunanya. Selain itu, penelitian lain juga menghasilkan bahwa sistem ERP bermanfaat bagi aktivitas akuntansi. Penelitian Weli (2018) menghasilkan bahwa “potensi manfaat akuntansi, operasional, individual dan manajerial memberikan kepuasan bagi akuntan dalam menggunakan sistem ERP secara signifikan”. Penelitian sebelumnya telah menyebutkan bukti empiris tentang manfaat akuntansi yang dirasakan oleh pengguna (Spathis, 2006). Model penelitian dari Kepuasan Pengguna yang terkait dengan Kualitas Sistem *Enterprise Resource Planning* dan Manfaat Sistem *Enterprise Resource Planning* sudah sering ditemui, namun penelitian yang berhubungan dengan Manfaat Akuntansi masih kurang diperiksa secara empiris. Mengikuti tren perkembangan sistem ERP pada perusahaan yang akan terus meningkat, maka penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Kepuasan Pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang berhubungan dengan Manfaat Akuntansi, Kualitas Sistem dan Manfaat Sistem

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berikut adalah rumusan masalah berdasarkan uraian tersebut.

1. Apakah Manfaat Akuntansi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP)?
2. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP)?
3. Apakah Manfaat Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP)?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis berikut ini.

1. Pengaruh Manfaat Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP)
2. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP)
3. Pengaruh Manfaat Sistem terhadap Kepuasan Pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP)

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan data yang diperoleh mengenai tujuan penelitian, diharapkan dapat memberikan manfaat berikut ini.

#### **1.4.1 Kegunaan Teoretis**

Diharapkan hasil penelitian ini akan menambah pengetahuan baru terkait akuntansi, khususnya membahas mengenai Pengaruh Manfaat Akuntansi, Kualitas Sistem dan Manfaat Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP)

Hasil penelitian ini akan menjadi dasar perbandingan atau referensi untuk penelitian selanjutnya yang memiliki minat untuk meneliti faktor-faktor model Kepuasan Pengguna Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang berhubungan dengan Manfaat Akuntansi, Kualitas Sistem dan Manfaat Sistem.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Pengembangan ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pemahaman dari penelitian ini.

Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi perusahaan terkait sebagai tolak ukur keberhasilan suatu sistem yang diterapkan serta dapat memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam mewujudkan stabilitas kerja yang jauh lebih baik.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini bertujuan agar materi lebih mudah dipahami oleh pembaca. Sistematika penulisan dibagi menjadi lima bab dengan uraian sebagai berikut, berdasarkan pedoman penulis skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin (2012).

Bab I adalah bab pendahuluan. Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab II adalah bab tinjauan pustaka. Bab ini berisi landasan teori dan proses peninjauan pustaka terkait teori-teori yang berkaitan dalam penelitian ini.

Bab III adalah bab metodologi. Bab ini berisi penjelasan mengenai rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, variable penelitian dan metode analisis apa saja yang digunakan.

Bab IV adalah bab hasil penelitian atau pembahasan. Bab ini berisi tentang hasil penelitian dari Pengaruh Manfaat Akutansi, Kualitas Sistem dan Manfaat Sistem terhadap Kepuasan Pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP).

Bab V adalah bab penutup. Bab ini berisi mengenai kesimpulan hasil penelitian dan saran.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori Dan Konsep**

##### **2.1.1 Teori Pengharapan (*Expectancy Theory*)**

Teori Pengharapan (*Expectancy Teory*) merupakan teori yang berhubungan dengan teori motivasi. Teori Motivasi merupakan konsep yang menguraikan tentang kekuatan-kekuatan individu untuk memulai dan mengarahkan perilakunya terhadap pekerjaan tertentu. Menurut Robbins & Judge (2017) motivasi adalah aktivitas perilaku yang bekerja dalam usaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan. Teori pengharapan merupakan salah satu dari teori motivasi. Penjelasan yang paling diterima secara luas mengenai motivasi adalah teori pengharapan dari Vroom (1964).

Vroom (1964) mengatakan bahwa dalam Teori Pengharapan (*Exceptancy Theory*), motivasi merupakan akibat dari suatu hal yang ingin dicapai seseorang dari perkiraan yang bersangkutan bahwa tindakannya akan mempengaruhi hasil yang diinginkan, yang berarti bahwa jika seseorang ingin mencapai sesuatu, maka mereka akan memperkirakan tindakan yang dapat mengarah pada hasil yang diinginkan. Misalnya seorang karyawan akan berupaya lebih baik jika karyawan tersebut meyakini upaya itu akan menghasilkan penilaian kinerja yang positif atas usaha mereka. Penilaian karyawan yang baik akan mendorong imbalan organisasi seperti bonus, promosi dan kenaikan gaji dari perusahaan yang akan memenuhi kebutuhan pribadi karyawan. Vroom dalam Koontes (1990) mengemukakan bahwa orang-orang yang akan termotivasi untuk melakukan hal-hal tertentu guna mencapai tujuan apabila mereka yakin bahwa tindakan mereka akan mengarah pada pencapaian tujuan tersebut.

Menurut Vroom (1964) teori pengharapan ini didasarkan atas beberapa komponen berikut ini.

### 1. Harapan (*Expectancy*)

Harapan (*Expectancy*) adalah suatu kesempatan yang diberikan akan terjadi karena perilaku. Harapan bisa negatif (sangat tidak diinginkan), atau positif (sangat diinginkan). Sekalipun hasilnya lebih buruk, harapan negatif menunjukkan bahwa tidak ada kemungkinan tindakan tertentu akan menghasilkan hasil tertentu. Sedangkan harapan positif sebaliknya, menunjuk pada kepastian bahwa hasil tertentu akan dihasilkan dari suatu tindakan atau perilaku.

### 2. Nilai (*Valence*)

Nilai (*Valence*) adalah kekuatan relatif dari keinginan dan kebutuhan seseorang. Suatu intensitas kebutuhan untuk mencapai hasil, berkenaan dengan preferensi hasil yang dapat dilihat oleh setiap individu, perilaku tertentu mempunyai nilai tertentu. Suatu hasil mempunyai valensi positif apabila dipilih, tetapi sebaliknya mempunyai valensi negatif jika tidak dipilih.

### 3. Pertautan (*Instrumentality*)

Pertautan (*Instrumentality*) adalah besarnya kemungkinan bahwa selama bekerja sebenarnya, apakah keinginan dan kebutuhan yang seharusnya dipuaskan akan terpuaskan. Daftar yang menjadi tolak ukur seberapa besar suatu organisasi akan mengompensasi hasil bisnisnya untuk memenuhi kebutuhannya.

Kesimpulan dari teori ini adalah sejauhmana keterkaitan individu terhadap pengharapan yang diinginkan dan seberapa kuat motivasi individu tersebut untuk mencapai harapan yang ingin dicapai serta penambahan individu terkait antara upaya dan kinerja, kinerja dan hubungan serta antara imbalan dan sasaran pribadi. Penelitian ini menggunakan pendapat dari Vroom (1964) karena teori ini mempunyai makna jika seseorang menginginkan sesuatu dan harapan sehingga

berupaya untuk memperoleh sesuatu cukup besar, maka yang bersangkutan akan sangat terdorong untuk meningkatkan kinerja dan memperoleh hal yang diinginkan begitu sebaliknya jika harapan memperoleh yang diinginkan itu tipis maka motivasi untuk berupaya mendapatkan yang diinginkan akan menjadi rendah. Menurut teori pengharapan, seseorang akan memilih karir berdasarkan seberapa menariknya bagi mereka. Misalnya, mereka memilih karir karena imbalan yang sesuai yang ditawarkan oleh organisasi, seperti bonus, kenaikan pangkat atau promosi. Harapan keuangan, pelatihan profesional, pengakuan profesional, nilai-nilai sosial, lingkungan kerja dan pertimbangan tentang pasar tenaga kerja semua berperan dalam minat seseorang dalam memilih karir. Selain itu, seseorang tentunya memiliki harapan bahwa karir yang mereka pilih dapat memberikan apa yang mereka inginkan.

### **2.1.2 Manfaat Akuntansi**

Manfaat akuntansi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persepsi pengguna tentang manfaat akuntansi. Berarti bahwa manfaat akuntansi mempengaruhi kepuasan pengguna (Spathis & Ananiadis, 2005). Manfaat akuntansi berfungsi untuk mendapatkan informasi keuangan perusahaan, sebagai bukti pertanggungjawaban manajemen kepada pemilik dan untuk mengetahui perkembangan suatu perusahaan. Nicolau (1999) menyatakan manfaat akuntansi selalu dianggap sebagai salah satu yang terpenting dalam sistem *Enterprise Resource Planning*, dengan alasan menyediakan informasi yang diperlukan bagi manajer tentang piutang/hutang, manajemen kas, pengendalian biaya dan penganggaran. Terdapat studi penelitian dalam literatur yang relevan yang berkonsetrasi terhadap bagaimana sistem ERP dan akuntansi berinteraksi satu sama lain. Spathis & Constantinides (2004) meneliti alasan perusahaan

menerapkan ERP dan mengeksplorasi perubahan yang terjadi dalam hal aplikasi akuntan. Hasilnya menunjukkan ada tiga alasan yang paling signifikan meningkatnya penggunaan ERP yaitu informasi *real-time*, generasi informasi dalam pengambilan keputusan dan kebutuhan integrasi aplikasi. Manfaat yang dirasakan paling tinggi untuk akuntansi karena ERP implementasinya adalah peningkatan kemampuan beradaptasi dalam membuat data, mengembangkan lebih lanjut kualitas laporan, peningkatan integrasi aplikasi akun dan keputusan ditingkatkan berdasarkan informasi akuntansi yang handal dan tepat waktu. Hasil tersebut konsisten dengan studi Spathis dan Ananiadis (2005).

Shang dan Seddon (2002) mengklasifikasikan dan memeriksa manfaat akuntansi dengan empat manfaat yaitu: manfaat akuntansi organisasi, operasional, manajerial dan TI. Manfaat akuntansi utama difokuskan pada dimensi organisasi dan operasional, dengan manfaat yaitu: meningkatkan komunikasi internal, keputusan yang lebih baik berdasarkan data akuntansi yang terkini dan dapat dipercaya, dan meningkatkan kualitas laporan. Dari riteratur yang relevan, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem ERP berdampak pada proses akuntansi, dan memiliki hubungan antara manfaat akuntansi dengan penerapan sistem ERP.

### **2.1.3 Kualitas Sistem**

#### **2.1.3.1 Kualitas Sistem *Enterprise Resource Planning***

Delone & McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem didefinisikan sebagai tingkat dimana fungsionalitas sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna, dengan mudah dan menghadapi masalah minimal. Menurut DeLone & McLean (2003) dan Nelson *et al.* (2005) bahwa fitur-fitur fungsional ini termasuk kemudahan penggunaan, akurasi, keandalan, ketepatan waktu, waktu respons,

fleksibilitas dan integrasi. Kualitas sistem seperti yang dibahas dalam penelitian ini merupakan kualitas sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). Dalam lingkungan ERP, Zhang *et al.* (2005) mengatakan bahwa kualitas sistem ERP terdiri dari fleksibilitas, kemudahan penggunaan, keandalan, waktu respons cepat dan fungsi khusus bagi pengguna (cocok). Ifinedo dan Nahar (2007) mempresentasikan karakteristik fleksibilitas, kemudahan penggunaan, kemudahan belajar dan integrasi untuk menentukan kualitas sistem ERP.

### 2.1.3.2 Defenisi *Enterprise Resource Planning*

Secara umum, *Enterprise Resource Planning* merupakan konsep untuk merencanakan dan mengelola sumber daya perusahaan, yaitu berupa paket aplikasi program terintegrasi dan multi modul yang dirancang untuk melayani dan mendukung berbagai fungsi dalam perusahaan, sehingga pekerja menjadi lebih efisien dan dapat memberikan pelayanan lebih bagi konsumen, yang akhirnya dapat menghasilkan nilai tambah dan memberikan keuntungan maksimal bagi semua pihak yang berkepentingan (*stake holder*) atas perusahaan. Menurut O'Brien, & Marakas (2010:271-272) terdapat 5 komponen utama dari sistem *Enterprise Resource Planning* yang dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut.

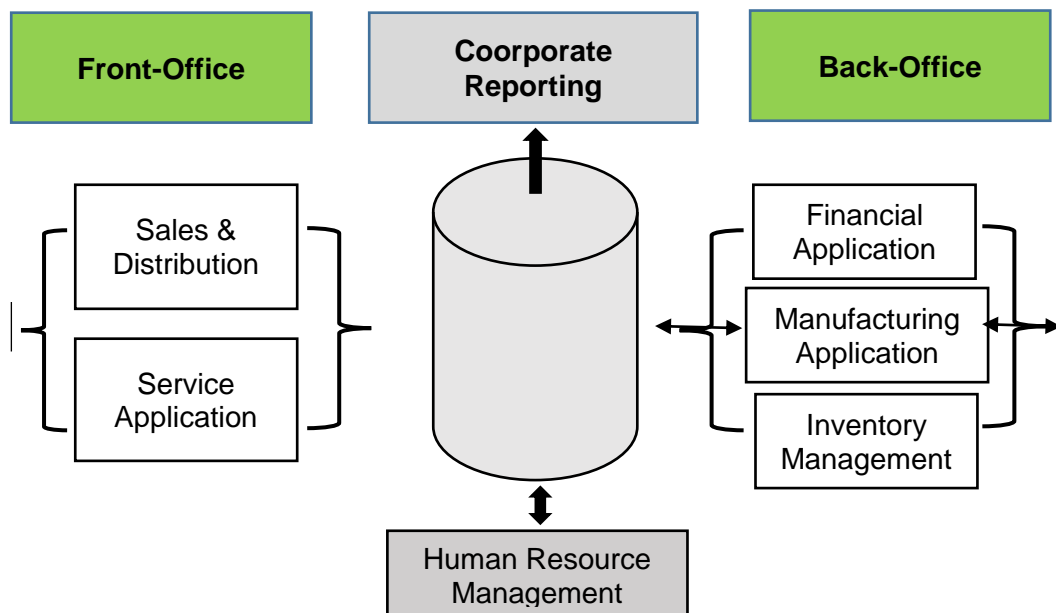


Sumber: O'Brien & Marakas (2010:271)

**Gambar 2.1** Komponen Utama sistem *Enterprise Resource Planning*

Sistem ERP mendukung operasi sehari-hari atau transaksi dalam manajemen sumber daya yang meliputi dana, manusia, mesin dan waktu. Konsep ERP dapat berjalan dengan baik jika didukung oleh seperangkat aplikasi dan infrastruktur komputer baik *software* dan *hardware* sehingga data dan informasi dapat diselesaikan dengan baik dan terencana.

Konsep dari sistem *Enterprise Resource Planning* dapat diilustrasikan sebagai berikut ini.



Sumber: Rashid *et al.* (2002)

**Gambar 2.2 Konsep Dasar *Enterprise Resource Planning***

### 2.1.3.3 Penerapan Sistem *Enterprise Resource Planning* Dalam Perusahaan

Manfaat yang dapat dirasakan oleh para pemangku kepentingan perusahaan akan dihasilkan dari penggunaan ERP dalam bisnis. *Enterprise Resource Planning* (ERP) adalah sistem manajemen yang mengotomatisasi departemen atau fungsi besar untuk mengintegrasikan manajemen sumber daya organisasi dan membuat informasi *real-time* dapat diakses. ERP dengan *built-in database* terpusat dan fitur analisis data yang memberikan keuntungan



manajemen dalam perencanaan dan pengambilan keputusan (Shang & Sheddon, 2002).

Implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* bergantung dari ukuran bisnis, ruang lingkup dari perusahaan dan peran serta pelanggan. Perusahaan memerlukan jasa konsultasi, kustomisasi serta pendukung. Kemampuan *Enterprise Resource Planning* untuk mengintegrasikan proses dan informasi diharapkan dapat membawa perbaikan pada proses bisnis perusahaan. Sistem *Enterprise Resource Planning* merupakan sistem yang besar dan kompleks, sehingga pengaruhnya meliputi hampir sebagian besar *department* pelaku proses bisnis utama dalam perusahaan. Data yang dikelola oleh sistem ini juga biasanya berjumlah besar dan sistem sendiri dituntut untuk berjalan dengan baik agar manfaat sistem dapat dirasakan oleh perusahaan oleh karena itu, investasi yang dikeluarkan untuk implementasinya dipengaruhi oleh banyak aspek. Sistem *Enterprise Resource Planning* dalam implementasinya terdapat beberapa jenis pendekatan yang dapat dilakukan perusahaan dalam memilih, menyeleksi, dan mengadopsi sistem ini sesuai kemampuan perusahaan dan skenario untuk implementasi jangka panjang. Menurut Santo dan Hendra (2012:115) dalam melakukan implementasi *Enterprsie Resource Planning*, biasanya menggunakan prinsip pengelolaan seperti manajemen proyek teknologi informasi lainnya, yaitu dengan dibentuknya tim khusus untuk melakukan implementasi yang terdiri dari komite pengarah (perwakilan dan para eksekutif dari masing-masing departemen/unit), staf teknologi informasi internal (tim proyek), pengguna utama internal dan perwakilan *vendor* dan konsultan. Apabila perusahaan sudah berniat untuk mengimplementasikan sistem *Enterprise Resource Planning*, maka dibutuhkan beberapa tahapan dan langkah umum yang dapat dilakukan. Tahapan tersebut menurut Wawan, D (2007:101) yaitu (1) Membantu organisasi tim proyek, (2)

Menentukan pendekatan implementasi, (3) Membangun rencana implementasi, (4) Menentukan kriteria keberhasilan dan metode pengukurannya.

Dalam pengimplementasinya pada perusahaan, *Enterprise Resource Planning* dapat berhubungan dengan bagian *back office system* secara umum mengidentifikasi bahwa pelanggan dan publik tidak dilibatkan dalam sistem ini. Dan terintegrasi juga dengan *front office system* yang langsung berhubungan dengan pelanggan seperti sistem untuk *e-commerce*. Pada dasarnya perusahaan mengimplementasikan *Enterprise Resource Planning* karena adanya harapan akan manfaat yang diperoleh, sehingga alasan perusahaan mengimplementasikan *Enterprise Resource Planning* berkaitan erat dengan harapan akan manfaat yang didapat.

#### **2.1.3.4 Tujuan Pengembangan Sistem *Enterprise Resource Planning* Pada Perusahaan**

Mengingat tingkat persaingan bisnis global yang semakin tinggi, tujuan utama perluasan penggunaan sistem ERP antara lain untuk meningkatkan efektivitas berbagai sumber daya perusahaan, antara lain. Sumber daya produksi khususnya sumber daya yang menghasilkan produksi berkualitas tinggi, mampu memasarkan produk secara efektif dan meningkatkan produktivitas penjualan, efisiensi setiap laporan keuangan dan akuntansi logistik perusahaan, kemampuan perusahaan untuk mengikuti persaingan, dan kemampuan untuk menghindari kompleks masalah sumber daya dalam bisnis masa depan.

Penilaian terhadap kinerja sistem *Enterprise Resource Planning* dapat dilakukan berdasarkan sudut pandang pendekatan ukuran yang digunakan. Pertama, penilaian menurut perspektif keuangan yang menekankan para identifikasi penyimpangan antara anggaran yang sudah ditetapkan dengan pengeluaran sebenarnya. Kedua, pertimbangan teknis seperti perangkat

*middleware*, sistem operasi, *database*, dan web server harus diperhitungkan. Hal ini meliputi analisis beban kerja, integrasi sistem, pengujian unit, dan mempelajari kinerja sistem pada infrastruktur tertentu.

#### **2.1.4 Manfaat Sistem**

Manfaat Sistem *Enterprise Resource Planning* yang dimaksud yaitu kegunaan yang dirasakan. Davis (1989) mendefinisikan kemanfaatan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Manfaat Sistem *Enterprise Resource Planning* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Definisi diatas mengungkapkan bahwa manfaat sistem *enterprise resource planning* dapat memengaruhi suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Pengguna sistem informasi yang mempercayai bahwa sistem informasi yang digunakan bermanfaat, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika pengguna sistem informasi percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007).

#### **2.1.5 Kepuasan Pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP)**

Kotler (2002) menyatakan Kepuasan Pengguna dapat didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut akan sebuah produk dengan hasil nyata yang diperoleh pengguna dari produk tersebut. Jika kinerja produk memenuhi ekspektasi dari konsumen maka tingkat kepuasan konsumen adalah tinggi, sedangkan jika kinerja produk tidak dapat memenuhi ekspektasi konsumen maka tingkat kepuasan konsumen akan rendah. Hasil yang diperoleh melebihi harapan, tentu pengguna akan merasa sangat puas (*highly satisfied*). DeLone & McLean

(1992) menyatakan bahwa kepuasan pengguna mengacu pada tanggapan penerimaan terhadap penggunaan output dari sistem informasi, atau sejauh mana pengguna merasa sistem informasi memenuhi persyaratan mereka.

Kepuasan Pengguna merupakan keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi (Setyo *et al.* 2015). Medina *et al.* (2014) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat berfikir pengguna bahwa sistem informasi tersedia untuk menanggapi informasi yang dibutuhkan. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan hal yang penting dalam pengembangan sebuah sistem informasi karena tingkat kepuasan pengguna merupakan tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sebuah sistem informasi, kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya.

## **2.2 Tinjauan Empirik**

Tinjauan empirik merupakan suatu kajian yang diperoleh dari suatu observasi atau penelitian. Variabel penelitian ini telah menjadi subjek penelitian oleh sejumlah individu, sehingga menjadikan hal tersebut sebagai masukan dalam merancang serta melaksanakan penelitian ini.

Nguyen *et al.* (2020) menguji secara empiris pengaruh manfaat akuntansi, kualitas sistem ERP dan manajemen komitmen pada tingkat kepuasan pengguna akhir yang berprofesi sebagai akuntan di VCE. Pertama, menemukan bahwa manfaat akuntansi memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan akuntan. Weli (2018) dalam penelitiannya menemukan bahwa manfaat akuntansi, manfaat operasional, manfaat individual dan manfaat manajerial berpengaruh secara

signifikan dalam faktor kepuasan akuntan sebagai pengguna sistem ERP dalam sebuah perusahaan. Penelitian terdahulu mengenai model manfaat akuntansi dan kepuasan pengguna dalam lingkungan implementasi ERP telah dilakukan oleh Nawawi, M. (2016) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa hipotesis pertama menunjukkan konstruk implementasi ERP berpengaruh secara signifikan terhadap konstruk manfaat akuntansi. Analisis kedua berdasarkan hasil data menunjukkan bahwa implementasi sistem ERP secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna.

Wibowo dan Sari (2018) dalam penelitiannya menemukan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sistem ERP secara signifikan berdampak pada kepuasan pengguna, dimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi manfaat yang dirasakan secara adil. Tahun yang sama Rohani dan Hati (2018) dalam penelitiannya yang mengukur kesuksesan pengguna sistem informasi *Enterprise Resource Planning* terhadap kepuasan pengguna menghasilkan pengaruh langsung yang signifikan dari kualitas sistem ERP terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Sihwahjoeni dan Arifin (2016) yang diteliti pada PT Bank Mandiri (Persero) cabang Malang menunjukkan hasil kepuasan pengguna sistem ERP memiliki pengaruh yang signifikan pada kualitas sistem informasi akuntansi dan kepuasan pengguna sistem ERP signifikan berpengaruh pada kinerja manajerial serta kualitas sistem informasi akuntansi mampu mempengaruhi kepuasan pengguna sistem ERP pada kinerja manajerial.

Penelitian Kursehi (2013) yang mengenai evaluasi kesuksesan sistem informasi ERP pada usaha kecil menengah studi kasus: implementasi SAP B1 di PT CP menghasilkan pada dimensi kualitas informasi, faktor kurang lengkapnya fungsi-fungsi pada sistem ERP di PT CP tidak memberikan pengaruh negatif terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna ERP. Hal ini karena

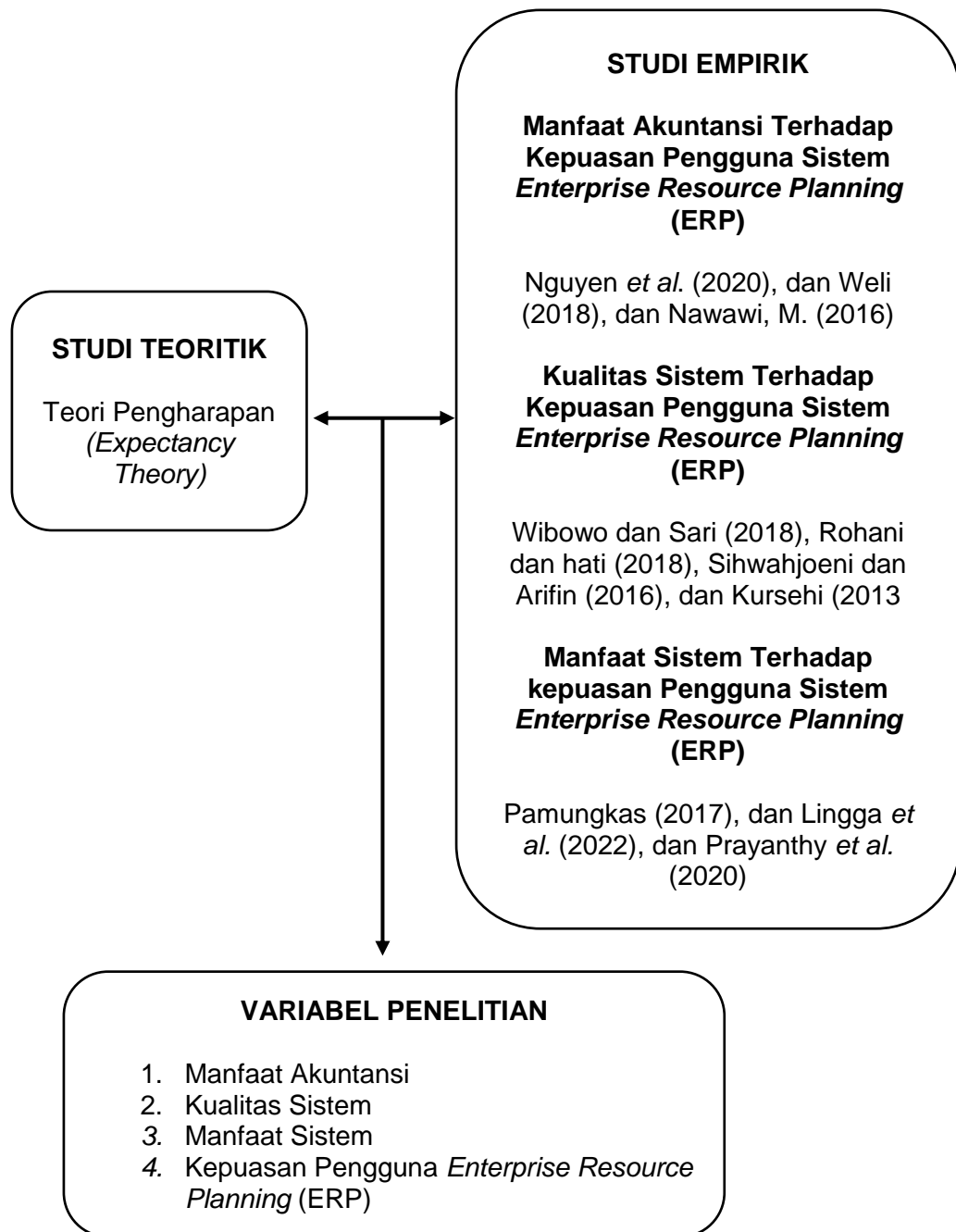
meskipun fungsi outstanding penting untuk meningkatkan akurasi data stok barang tapi ketersediaan fungsi outstanding ini berkaitan dengan gudang perantara yang belum ada. Pada dimensi kualitas sistem, semua faktor berperan memberikan pengaruh positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Pada dimensi kualitas layanan, semua faktor memberikan pengaruh positif pada penggunaan dan kepuasan pengguna.

Penelitian Pamungkas (2017) yang meneliti pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi (studi empiris pada perusahaan yang menggunakan sistem ERP) menghasilkan *perceived usefulness* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi, dengan nilai  $t_{hitung}$  (5,449) lebih besar daripada  $t_{tabel}$  (1,998) dan dapat dilihat dari nilai signifikan  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Pengguna sistem informasi merasa puas pada saat mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaan. Seorang pengguna menggunakan suatu sistem percaya bahwa sistem itu akan bermanfaat meningkatkan kinerja pekerjaannya.

Penelitian yang telah dilakukan Lingga *et al.* (2022) mengenai analisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna dan kinerja karyawan pada sistem ERP mobiz di PT Nusa Mandiri Utama, menarik kesimpulan bahwa *perceived usefulness* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem ERP. Penelitian Prayanti *et al.* (2020) Menghasilkan variabel *perceived usefulness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada level *error* 10% dengan tingkat kepercayaan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sebesar 90%. Penelitian terdahulu oleh Istianingsih dan Wijanto (2008) menunjukkan hasil yang signifikan pada variabel *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini yang ingin diuji adalah pengaruh Manfaat Akuntansi, Kualitas Sistem dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *Enterprise Resource Planning*. Adapun kerangka pemikiran berikut digunakan sebagai acuan penelitian sebagai berikut.



Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran

## 2.4 Hipotesis Penelitian

### 2.4.1 Hubungan Manfaat Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP)

Teori Pengharapan (*Expectancy Theory*) mengatakan motivasi merupakan akibat dari suatu hal yang ingin dicapai oleh seseorang dari perkiraan yang bersangkutan bahwa tindakannya akan mempengaruhi pada hasil yang diinginkan, artinya bahwa jika seseorang ingin mencapai sesuatu maka seseorang akan memperkirakan tindakan-tindakan yang bisa mengarah pada hasil yang diinginkan. Dalam hal ini, berhubungan dengan manfaat akuntansi. Manfaat akuntansi yang dimaksud adalah tingkat persepsi pengguna tentang manfaat akuntansi dimana Tindakan seseorang atau pengguna untuk mendapatkan kepuasannya yaitu dengan menggunakan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP), dimana kepuasan mereka berasal dari manfaat akuntansi pada aplikasi ERP. Seperti apapun alat lain, ketika lebih banyak manfaat yang diberikan sistem, lebih banyak pengguna yang puas.

Penelitian Nguyen *et al.* (2020) mengatakan bahwa manfaat akuntansi memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan akuntan sebagai pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). Persepsi kepuasan akuntan meningkat melalui manfaat akuntansi yang dapat meningkatkan fleksibilitas, peningkatan kualitas laporan, peningkatan proses pengambilan keputusan berdasarkan informasi akuntansi yang andal dan tepat waktu. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Weli (2018) telah menilai kepuasan akuntan dalam menggunakan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat akuntansi merupakan indikator yang mengukur kinerja kepuasan akuntan di perusahaan Indonesia. Manfaat akuntansi yang menjadi manfaat tertinggi adalah membantu akuntan dalam menyelesaikan keuangan kegiatan pelaporan.



Penelitian Nawawi, M. (2016) menganalisis model manfaat akuntansi yang berasal dari aplikasi *Enterprise Resource Planning* (ERP). Mengklasifikasikan manfaat akuntansi perusahaan dari sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) ke dalam lima dimensi, yaitu : manfaat akuntansi TI, manfaat akuntansi organisasi, manfaat akuntansi operasional (waktu), manfaat akuntansi operasional (biaya) dan manfaat akuntansi manajerial. Memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP).

### **H1 : Manfaat Akuntansi Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP)**

#### **2.4.2 Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP)**

Teori pengharapan (*Expectancy Theory*) menyimpulkan bahwa sejauhmana keterkaitan individu terhadap pengharapan yang diinginkan dan seberapa kuat motivasi individu tersebut untuk mencapai harapan yang ingin dicapai. Dalam hal ini, penerapan kualitas sistem ERP perusahaan sebagai wujud motivasi bagi karyawannya sebagai pengguna dalam bekerja untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Kasus penelitian-penelitian tentang sistem ERP, hubungan antara keduanya ini dimensi kualitas sistem ERP dan kepuasan pengguna, juga dikenal sebagai perspektif yang akurat. Kualitas sistem memang merupakan penentu penting kepuasan pengguna dengan sistem ERP (Chien dan Tsaur, 2007). Kualitas sistem yang lebih tinggi diharapkan akan mengarah pada kepuasan dan pemanfaatan pengguna yang lebih tinggi, yang menciptakan dampak positif pada produktivitas kerja perusahaan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Wibowo dan Sari (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem ERP secara signifikan berdampak pada kepuasan akuntan sebagai pengguna. Penelitian lain dari Rohani dan Hati (2018)

mengenai kesuksesan pengguna sistem ERP terhadap kepuasan pengguna terdapat pengaruh langsung yang signifikan dari variabel kualitas sistem ERP terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Sihwahjoeni dan Arifin (2016) menunjukkan hasil kepuasan pengguna sistem ERP memiliki pengaruh yang signifikan pada kualitas sistem informasi akuntansi pada PT Bank Mandiri (Persero) Cabang Malang. Penelitian terdahulu Kursehi (2013) menghasilkan kualitas sistem informasi ERP memiliki pengaruh positif terhadap pengguna meskipun kurang lengkapnya fungsi-fungsi pada sistem ERP di PT CP.

**H2 : Kualitas Sistem Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP)**

**2.4.3 Hubungan Manfaat Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP)**

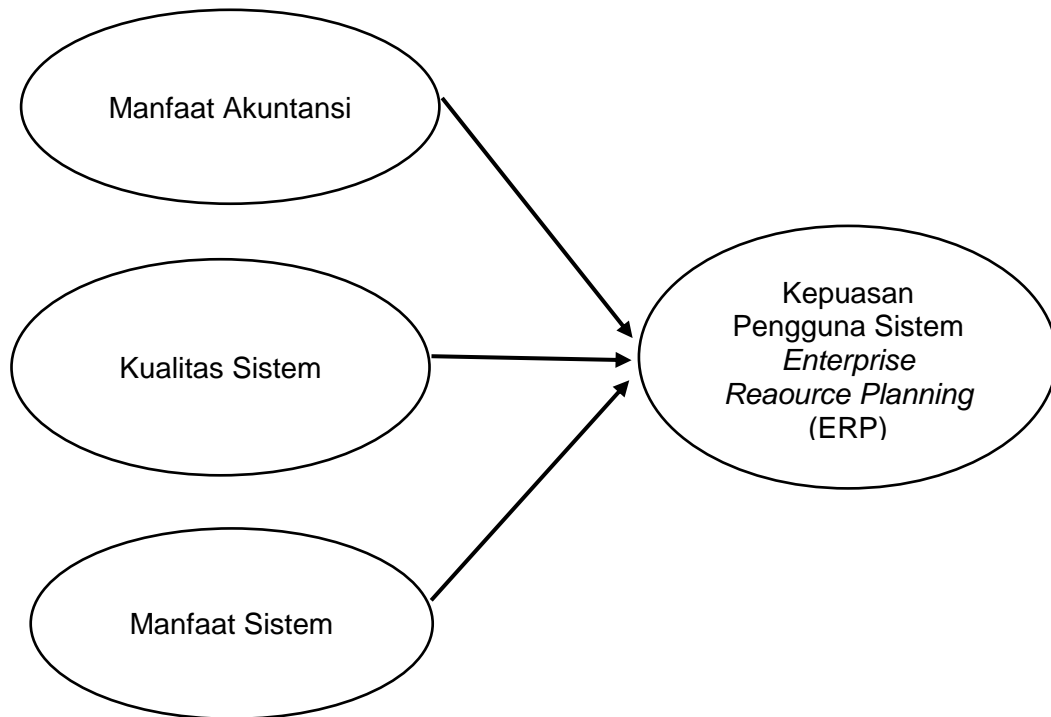
Salah satu komponen dari Teori Pengharapan (*Expectancy Theory*) yaitu nilai (*valence*). Vroom (1964) mengemukakan bahwa nilai (*valence*) merupakan kekuatan yang relatif dari keinginan dan kebutuhan seseorang. Bagi seorang individu, perilaku tertentu mempunyai nilai tertentu. Sehingga nilai (*valence*) berpengaruh terhadap manfaat sistem *enterprise resource planning* (ERP) karena dapat memengaruhi kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan suatu teknologi atau inovasi tertentu akan memiliki nilai berupa meningkatnya kinerja yang dihasilkan. Dalam hal ini, penelitian saya menunjukkan kepuasan pengguna teknologi sistem informasi dimana yang dimaksud adalah sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dalam pekerjaannya sehari-hari. Sehingga pengguna tersebut percaya bahwa dengan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dapat meningkatkan kinerjanya dan merasa puas.

Hal ini sejalan dengan penelitian Pamungkas (2017) menghasilkan *perceived usefulness* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir

software akuntansi dengan nilai signifikan  $0,000 < \alpha = 0,05$  studi empiris pada perusahaan yang menggunakan sistem ERP. Penelitian Lingga *et al.* (2022) mengenai analisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna dan kinerja karyawan pada sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) mobiz pada PT Nusa Mandiri Utama. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Prayanthi *et al.* (2020) menghasilkan variabel *perceived usefulness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem ERP pada level *error* 10% dengan tingkat kepercayaan kepuasan pengguna sebesar 90%.

**H3 : Manfaat Sistem Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP)**

Dilihat dari uraian kerangka pemikiran dan hipotesis yang telah di rumuskan, maka kerangka konseptual yang digunakan sebagai acuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.



**Gambar 2.4 Kerangka Konseptual**