

SKRIPSI

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

ANUGRA HANA SAFITRA



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

SKRIPSI

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

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

ANUGRA HANA SAFITRA

A031181313



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**



DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN

KARTU KONSULTASI ARTIKEL JURNAL

NAMA : Anugra Hana Safitra
NIM : A031181313
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Manfaat Akuntansi, Manfaat Individu, Kualitas Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) Dan Komitmen Manajemen Terhadap Kepuasan Pengguna
TGL. UJIAN SKRIPSI :

HARI / TANGGAL	KETERANGAN PERBAIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1/10/2024	- lanjut ke pablisatur - kasubuh referensi artikel	
4/10/2024	lanjut .	

Mengetahui,
Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi & Bisnis UNHAS

Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., Ak., ACPA
19650307 199403 1 003

SKRIPSI

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

disusun dan diajukan oleh

ANUGRA HANA SAFITRA
A31181313

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 2 Mei 2024

Pembimbing Utama



Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA
NIP 196503201992032002

Pembimbing Pendamping



Hermita Arif, S.E., CIFP., M.Com
NIP 198804212019032015

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



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

SKRIPSI

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

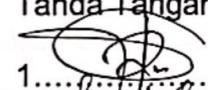
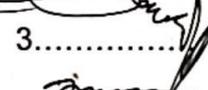
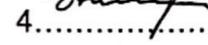
disusun dan diajukan oleh

ANUGRA HANA SAFITRA
A031181313

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 8 Agustus 2024 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Panitia Penguji

No. Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1 Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA	Ketua	1..... 
2 Hermita Arif, S.E., CIFP., M.Com	Sekretaris	2..... 
3 Prof. Dr. Alimuddin, S.E., Ak., MM., CPMA	Anggota	3..... 
4 Prof. Dr. Asri Usman, S.E., Ak., M.Si., CA., CRA., CR	Anggota	4..... 

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



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

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Anugra Hana Safitra
NIM : A031181313
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Strata Satu

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

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

Adalah hasil 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 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, 9 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Anugra Hana Safitra

PRAKATA

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang disusun untuk menyelesaikan studi jenjang Strata Satu (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah ikut serta membantu menyelesaikan skripsi ini. Pertama-tama, ucapan terima kasih kepada Ibu Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA, selaku pembimbing pertama dan Ibu Hermita Arif, S.E., CIFP., M.Com., selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan waktunya, memberikan motivasi dan bantuan literatur serta diskusi-diskusi yang telah dilakukan dengan peneliti.

Ucapan terima kasih juga peneliti tujukan kepada Bapak Prof. Dr. Alimuddin, S.E., Ak., MM., CPMA dan Bapak Prof. Dr. Asri Usman, S.E., Ak., M.Si., CA., CRA., CR selaku tim penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini. Selain itu, terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Asri Usman, S.E., Ak., M.Si., CA., CRA., CR selaku Penasihat Akademik yang telah memberikan arahan dan telah membantu dalam konsultasi selama perkuliahan.

Terakhir, ucapan terima kasih kepada ayah dan ibu, saudara, sahabat, dan teman atas bantuan, nasehat dan motivasi yang diberikan selama penelitian skripsi ini. Semoga semua pihak mendapat kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberikan hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini.

Makassar, 9 Agustus 2024



Anugra Hana Safitra

ABSTRAK

Pengaruh Manfaat Akuntansi, Manfaat Individu, Kualitas Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dan Komitmen Manajemen Terhadap Kepuasan Pengguna

The Effect of Accounting Benefits, Individual Benefits, Enterprise Resource Planning (ERP) System Quality, and Management Commitment on User Satisfaction

Anugra Hana Safitra
Grace T. Pontoh
Hermita Arif

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Manfaat Akuntansi, Manfaat Individu, Kualitas Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dan Komitmen Manajemen terhadap Kepuasan Pengguna pada perusahaan di wilayah Kota Makassar yang menggunakan sistem ERP. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan subjek penelitian berjumlah 53 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, Manfaat Individu, Kualitas Sistem ERP dan Komitmen Manajemen 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, Individual Benefits, Enterprise Resource Planning (ERP) System Quality and Management Commitment on User Satisfaction in companies in the Makassar City area that use ERP systems. This study used a quantitative method with 53 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, Individual Benefits, Enterprise Resource Planning (ERP) System Quality and Management Commitment 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
PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Teoretis.....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep	9
2.1.1 Teori Kepuasan Kerja (<i>Goal-Setting Theory</i>).....	9
2.1.2 <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP)	11
2.1.3 Manfaat Akuntansi	12
2.1.4 Manfaat Individu.....	13
2.1.5 Kualitas Sistem <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP).....	14
2.1.6 Komitmen Manajemen	15
2.1.7 Kepuasan Pengguna	15
2.2 Tinjauan Empirik.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran	18
2.4 Pengembangan Hipotesis	19
2.4.1 Pengaruh Manfaat Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	19
2.4.2 Pengaruh Manfaat Individu Terhadap Kepuasan Pengguna.....	20
2.4.3 Pengaruh Kualitas Sistem <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP) Terhadap Kepuasan Pengguna	20
2.4.4 Pengaruh Komitmen Manajemen Terhadap Kepuasan Pengguna.....	21

BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Rancangan Penelitian	23
3.2 Tempat dan Waktu	23
3.3 Populasi dan Sampel.....	24
3.4 Jenis dan Sumber Data	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	25
3.6.1 Variabel Independen.....	25
3.6.2 Variabel Dependen	27
3.7 Instrumen Penelitian	27
3.8 Analisis Data.....	29
3.8.1 Statistik Deskriptif	29
3.8.2 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	30
3.8.3 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Deskripsi Data.....	32
4.2 Karakteristik Responden	33
4.3 Analisis Deskriptif.....	35
4.3.1 Variabel Manfaat Akuntansi	35
4.3.2 Variabel Manfaat Individu	36
4.3.3 Variabel Kualitas Sistem ERP	36
4.3.4 Variabel Komitmen Manajemen.....	36
4.3.5 Variabel Kepuasan Pengguna	37
4.4 Analisis Data	37
4.4.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	37
4.4.1.1 Uji Validitas Konvergen.....	37
4.4.1.2 Validitas Diskriminan.....	38
4.4.1.3 <i>Composite Reability</i>	40
4.4.1.4 <i>Cronbach's Alpha</i>	41
4.4.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	41
4.4.2.1 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	41
4.4.2.2 Uji Hipotesis	42
4.5 Pembahasan.....	44
4.5.1 Pengaruh Manfaat Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	44
4.5.2 Pengaruh Manfaat Individu Terhadap Kepuasan Pengguna.....	46
4.5.3 Pengaruh Kualitas Sistem <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP) Terhadap Kepuasan Pengguna	47

4.5.4	Pengaruh Komitmen Manajemen Terhadap Kepuasan Pengguna.....	49
BAB V PENUTUP	51
5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Saran.....	52
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
3.1	Indikator Pengembangan Kuesioner	28
4.1	Deskripsi Responden	32
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	33
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan ERP.....	34
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	35
4.6	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	38
4.7	<i>Fornell Larcker Criterion</i>	39
4.8	<i>Composite Reliability</i>	40
4.9	<i>Cronbach's Alpha</i>	41
4.10	Hasil Uji Hipotesis.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran	18
2.2 Kerangka Konseptual	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata	58
2 Peta Teori	59
3 Kuesioner Penelitian	61
4 Daftar Perusahaan	67
5 Hasil Olah Data	68

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi merupakan hal penting yang dapat memengaruhi segala aspek kehidupan. Teknologi informasi merupakan kebutuhan bagi suatu organisasi yang dapat membantu kinerja individu maupun organisasi. Teknologi di era globalisasi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Sistem informasi suatu organisasi atau perusahaan saling berkaitan dengan teknologi informasi. Sistem informasi juga akan terus berkembang sejalan dengan perkembangan teknologi informasi. Teknologi informasi tidak hanya melibatkan komputer tetapi juga melibatkan teknologi lain untuk memproses informasi (Sarastini dan Suardikha, 2017).

Suatu sistem informasi dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila para penggunanya memahami dan dapat menggunakan serta mengaplikasikan sistem tersebut yang kemudian menghasilkan informasi untuk pengambilan keputusan sehingga tujuan organisasi tercapai. Sistem informasi dapat membantu perusahaan untuk menyajikan laporan keuangan ke dalam bentuk informasi yang akurat dan terpercaya, sehingga banyak pihak yang memanfaatkan sistem informasi akuntansi untuk mencapai keunggulan bagi perusahaan (Sarastini dan Suardikha, 2017). Kepuasan pengguna sistem informasi menunjukkan seberapa senang pengguna dalam menggunakan sistem informasi untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya (Kharisma dan Juliarsa, 2017).

Salah satu konsep yang cukup terkenal dan merupakan sistem yang mengintegrasikan proses setiap lini bisnis dalam manajemen perusahaan yaitu konsep *Enterprise Resource Planning* (ERP). ERP merupakan cara untuk mengelola sumber daya perusahaan dengan menggunakan teknologi informasi.

Teknologi ini berfungsi untuk mengkoordinasi dan mengintegrasikan data informasi pada setiap area *business processes* sehingga menghasilkan pengambilan keputusan yang cepat karena menyediakan analisa dan laporan keuangan yang cepat, laporan penjualan yang *on time*, laporan produksi dan inventori (Tarigan, 2013).

Selama beberapa tahun terakhir, keberhasilan penggunaan aplikasi pada perangkat lunak sistem ERP di dunia terus meningkat karena sistem ERP telah dianggap sebagai penentu utama dalam kelangsungan hidup perusahaan (Dezdar, 2017). Seiring peningkatan jumlah pengguna ERP di Indonesia yang terus bertambah, menarik untuk mendapatkan bukti empiris mengenai kepuasan pengguna terhadap sistem ERP pada perusahaan. Sistem ERP telah mengubah secara signifikan tentang cara data bisnis dikumpulkan, disimpan, disebarluaskan, dan digunakan. Perubahan orientasi pemrosesan informasi ini memengaruhi proses akuntansi (Sutton, 2006).

Dalam konteks industri 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, memastikan jumlah sumber daya termasuk sumber daya keuangan, sumber daya manusia, bahan, mesin, dll, yang memenuhi persyaratan perusahaan, melalui penggunaan alat perencanaan yang terperinci (Davenport *et al.* 2004). Sistem informasi juga memberikan banyak manfaat dan keuntungan yang menunjang jalannya perusahaan. Sistem informasi memungkinkan perencanaan dan strategi bisnis yang lebih baik, memahami permasalahan bisnis yang rumit, dapat meningkatkan keunggulan kompetitif seluruh bisnis, serta melakukan pemrosesan data dengan cepat (Nurbani *et al.*, 2019).

Kontribusi terbesar terhadap tingkat pertumbuhan konsumsi perangkat lunak berasal dari produk ERP yang dibuat oleh sebagian besar perusahaan menengah. Artinya, banyak perusahaan yang rela mengeluarkan banyak uang untuk berinvestasi pada produk ERP. Hal ini cukup mengejutkan karena biaya implementasi ERP dinilai cukup tinggi tetapi ERP dipandang dapat meningkatkan kualitas pengelolaan informasi sehingga memengaruhi kualitas manajemen terkait dengan operasi bisnis. Implementasi sistem ERP yang berhasil akan memiliki keunggulan dalam berbagai aspek dan departemen perusahaan. ERP dengan *database* yang tersentralisasi dan kemampuan analisis data yang tertanam dalam sistem, dipasang untuk memberikan keuntungan dalam hal pengambilan keputusan dan perencanaan bagi manajemen (Shang & Sheddon, 2002).

Pengalaman berbeda terjadi di PT Kereta Api Indonesia (KAI). Kepuasan pengguna sistem informasi di perusahaan tersebut tampaknya masih belum optimal. PT Kereta Api Indonesia secara resmi mengimplementasikan solusi sistem ERP pada tanggal 1 Juni 2010, dari hal teknis hingga yang terkait masalah sumber daya manusia untuk mengoperasikan program. Untuk meningkatkan kinerja dan mempermudah sistem pelaporan, PT Kereta Api Indonesia bekerja sama dengan PT Telkom Indonesia memulai pengaplikasian program yang berbasis teknologi informasi.

Pada saat menerapkan sistem ERP, sistem tersebut mengalami kegagalan dikarenakan kesalahan tim teknologi informasi dalam memahami sumber daya manusia dan infrastrukturnya yang mengakibatkan munculnya ketidakpercayaan direksi dan pegawai, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menumbuhkan kepercayaan dan itu tidak mudah, selain belum memberikan kepuasan yang optimal, sistem informasi yang digunakan juga belum terintegrasi, dalam artian setiap fungsi organisasi dan sub divisinya bekerja secara terpisah.

Hal ini tentunya mengganggu kemampuan perusahaan untuk mencapai tingkat efisiensi yang seharusnya dicapai. Proses yang berjalan memakan banyak waktu karena ada beberapa bagian proses yang dikerjakan secara manual. Adanya proses yang dikerjakan secara manual menimbulkan permasalahan tersendiri yang menghambat para pihak eksekutif perusahaan dalam menentukan langkah strategis yang harus diambil. Hal ini menunjukkan bahwa kegagalan terjadi karena kurangnya dukungan dari manajemen puncak dalam meningkatkan pelatihan kepada para pengguna sistem, perencanaan yang kurang akurat, partisipasi seluruh divisi dalam perusahaan, eksekusi yang lemah hingga terbatasnya sumber daya manusia yang berkualitas.

Penerapan pengguna sistem informasi akuntansi yang merasa tidak puas juga dialami oleh pengguna sistem informasi di PT Pos Indonesia (Persero). Pada Januari 2013, PT Pos Indonesia mengganti sistem jaringan informasi keuangannya dengan ERP yang berbasis *System Application & Product* (SAP). Sebelum diganti, sistem yang digunakan dinilai sangat lamban. Direktur Utama PT Pos Indonesia, I Ketut Mardjana mengakui penggantian sistem tersebut merupakan salah satu upaya untuk memperbaiki kinerja PT Pos Indonesia. Menurutnya, selama 13 tahun terakhir, PT Pos Indonesia menggunakan sistem informasi keuangan yang dianggap tidak optimal. Sebelum menggunakan SAP, sistemnya masih parsial, sehingga butuh waktu berbulan-bulan untuk melihat transaksi keuangan di seluruh kantor pos di seluruh Indonesia.

Penggunaan sistem informasi pada PT Pos Indonesia sebelum penggantian terlihat tidak sesuai dengan kegiatan PT Pos Indonesia yang memiliki banyak kantor yang tersebar di seluruh Indonesia dan dinilai tidak dapat memuaskan penggunaannya karena sistem informasi tersebut menghambat aktivitas operasional pengguna sistem informasi akuntansi. Sistem informasi tersebut masih lambat dan

tidak berkualitas sehingga tidak akan mampu mendukung kegiatan proses kerja suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sistem informasi seharusnya dapat mempermudah proses kerja para pengguna sistem informasi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan pengguna ERP.

Nawawi (2016) menyimpulkan bahwa ERP menguntungkan penggunanya. Selain itu, Weli (2018) menyatakan 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 pengguna (Spathis, 2006). Nguyen *et al.* (2020) menguji secara empiris pengaruh manfaat akuntansi, kualitas sistem ERP dan komitmen manajemen pada tingkat kepuasan pengguna akhir yang berprofesi sebagai akuntan di VCE. Penemuan mereka menemukan bahwa manfaat akuntansi memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan akuntan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Nguyen (2020) yaitu meneliti faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem ERP. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu variabel dan sampel yang digunakan. Kesadaran pengguna tentang manfaat dengan menggunakan sistem baru dan juga kesadaran terhadap peningkatan produktivitas individu setiap saat sangat berkontribusi pada kepuasan pengguna. Oleh karena itu, dalam penelitian ini ditambahkan satu variabel independen yaitu manfaat individu. Sampel yang digunakan pada penelitian sebelumnya adalah para akuntan pengguna sistem ERP yang bekerja pada perusahaan konstruksi di Vietnam, sedangkan dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah pengguna sistem ERP pada beberapa perusahaan yang ada di Makassar. Penelitian ini berfokus pada

pengguna sistem ERP di beberapa perusahaan yang ada di Makassar. Mengikuti tren perkembangan sistem ERP pada perusahaan yang akan terus meningkat, maka penelitian ini berfokus dalam menguji dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna sistem ERP yang berhubungan dengan manfaat akuntansi, manfaat individu, kualitas sistem ERP dan komitmen manajemen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut

1. Apakah manfaat akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
2. Apakah manfaat individu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
3. Apakah kualitas sistem ERP berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
4. Apakah komitmen manajemen berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis berikut ini

1. Pengaruh manfaat akuntansi terhadap kepuasan pengguna.
2. Pengaruh manfaat individu terhadap kepuasan pengguna.
3. Pengaruh kualitas sistem ERP terhadap kepuasan pengguna.
4. Pengaruh komitmen manajemen terhadap kepuasan pengguna.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang akuntansi pemerintahan sehingga dapat memberikan manfaat dan dalam pengembangan keilmuan. Selain

itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya terkait dengan kepuasan pengguna ERP.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan bahan pertimbangan bagi perusahaan yang menerapkan ERP. Secara khusus perusahaan yang menerapkan sistem ERP dapat menggunakan hasil dari penelitian ini sebagai pertimbangan dalam mengambil keputusan dan kebijakan sebagai upaya dalam menilai dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna ERP.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memudahkan pembaca memahami isi penelitian. Sistematika penulisan mengacu pada pedoman penulisan skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin (2012). Sistematik penulisan terdiri dari lima bab, yaitu bab pendahuluan, bab tinjauan Pustaka, bab metode penelitian, bab hasil penelitian dan bab penutup.

Bab I adalah pendahuluan. Bab ini mengantarkan pembaca untuk dapat menjawab pertanyaan apa yang diteliti, untuk apa dan mengapa penelitian itu dilakukan. Oleh karena itu, bab pendahuluan ini pada dasarnya memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

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

Bab III adalah metode penelitian. Bab ini menjelaskan mengenai rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, serta metode analisis data.

Bab IV adalah hasil dan pembahasan penelitian. Bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan dari pengaruh manfaat akuntansi, manfaat individu, kualitas sistem ERP dan komitmen manajemen terhadap kepuasan pengguna.

Bab V adalah penutup. Bab ini berisikan simpulan terkait dengan pembahasan hasil penelitian, saran, serta keterbatasan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 Teori Kepuasan Kerja (*Goal-Setting Theory*)

Kepuasan kerja berdasarkan *Goal-Setting Theory* adalah selisih antara tujuan individu dalam bekerja dengan kenyataan yang dirasakan, atau dengan kata lain kepuasan dan ketidakpuasan kerja seorang pegawai dipengaruhi oleh ketidaksesuaian antara apa yang diperoleh dan apa yang diinginkan (Locke, 1969). Definisi tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan pegawai dalam suatu organisasi akan timbul jika tidak ada kesenjangan antara apa yang diinginkan dengan apa yang diterima.

Teori *Goal-Setting Theory* (Penetapan Tujuan) pertama kali diperkenalkan oleh Locke (1969) telah mulai menarik minat dalam berbagai masalah dan isu organisasi, dimana teori tersebut mengemukakan bahwa dua *cognitions* yaitu *values* (nilai-nilai) dan *intentions* (tujuan), yang sangat menentukan perilaku seseorang. Berdasarkan teori ini seorang individu dapat menentukan tujuan atas perilakunya di masa depan dan tujuan tersebut akan memengaruhi perilaku individu tersebut. Menurut *Goal-Setting Theory*, individu memiliki beberapa tujuan, memilih tujuan, dan termotivasi untuk mencapai tujuan tersebut (Srimindati, 2012). Teori ini mengasumsikan bahwa faktor terpenting yang memengaruhi pilihan individu adalah tujuan yang mereka miliki.

Selain itu, teori ini juga menunjukkan adanya keterkaitan antara sasaran dan kinerja. Sasaran dapat dianggap sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu komitmen dengan sasaran tertentu, maka hal ini akan memengaruhi tindakannya dan konsekuensi dari kinerjanya.

Goal-Setting Theory juga merupakan bagian dari teori motivasi dimana teori ini menyatakan bahwa karyawan dengan komitmen tujuan yang tinggi akan memengaruhi kinerja manajerial. Adanya tujuan individu menentukan seberapa besar usaha yang akan dilakukan, semakin besar komitmen karyawan terhadap tujuannya akan mendorong karyawan tersebut untuk berusaha lebih keras untuk mencapai tujuan tersebut. Menurut Locke dan Latham (2002), tujuan memiliki pengaruh yang luas terhadap perilaku dan kinerja karyawan dalam praktik organisasi dan manajemen.

Goal-Setting Theory mengasumsikan bahwa ada hubungan langsung antara tujuan dan pencapaian yang spesifik dan terukur. Temuan utama dari *Goal-Setting Theory* bahwa individu yang diberikan tujuan yang spesifik dan sulit tetapi dapat mencapainya akan mengungguli orang yang diberikan tujuan yang mudah dan memiliki tujuan yang kurang spesifik atau tidak memiliki tujuan sama sekali. Kekhususan dan kesulitan merupakan atribut dari penetapan tujuan, semakin sulit dan spesifik tujuan yang ditetapkan maka semakin tinggi tingkat pencapaian yang akan dihasilkan.

Salah satu ciri dari *Goal-Setting Theory* adalah tingkat kesulitan tujuan, dimana tingkat kesulitan tujuan yang berbeda akan memberikan motivasi yang berbeda pula bagi individu untuk mencapai kinerja tertentu. Tingkat kesulitan tujuan yang rendah akan membuat individu memandang bahwa tujuan sebagai pencapaian rutin yang mudah dicapai, sehingga akan menurunkan motivasi individu untuk berkreasi dan mengembangkan keterampilannya. Sedangkan pada tingkat kesulitan tujuan yang lebih tinggi tetapi memungkinkan untuk dicapai, individu akan termotivasi untuk memikirkan bagaimana cara mencapai tujuan tersebut. Proses ini akan menjadi sarana untuk mengembangkan kreativitas dan kemampuan individu untuk mencapai tujuan tersebut.

Pada saat yang sama, seseorang juga harus memiliki kemampuan yang memadai untuk menerima tujuan yang ditetapkan dan menerima umpan balik terkait kinerja. Agar tujuan menjadi efektif, diperlukan ringkasan umpan balik yang mengungkapkan kemajuan manajer dalam mencapai tujuan (Locke dan Latham, 2002). Jika mereka tidak mengetahui bagaimana kemajuan mereka, akan sulit bagi mereka untuk menyesuaikan tingkat atau arah usaha dalam menyesuaikan kinerja strategi dengan apa yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Sedangkan untuk penetapan tujuan, keterlibatan dalam perencanaan juga diperlukan untuk menyusun strategi yang akan dijalankan untuk mencapai tujuan.

2.1.2 Enterprise Resource Planning (ERP)

Enterprise Resource Planning (ERP) merupakan suatu solusi berupa perangkat lunak yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan bisnis dengan mengintegrasikan semua fungsi yang ada dalam suatu perusahaan. ERP berfokus pada proses *value chain* yang meliputi proses manufaktur, logistik, distribusi, inventaris, pengiriman, penagihan, sumber daya manusia, dan proses lainnya di dalam perusahaan. ERP juga dapat dikatakan sebagai alat teknologi informasi yang strategis untuk membantu perusahaan dalam mendapatkan keunggulan kompetitif dengan mengintegrasikan proses bisnis dan mengoptimalkan sumber daya yang tersedia (Puspitaningrum & Sintiya, 2018).

ERP adalah sebuah sistem yang mengintegrasikan seluruh lini bisnis perusahaan yang terdiri dari berbagai departemen dalam satu sistem komputerisasi dan database yang terintegrasi. Sistem yang terintegrasi ini dapat dilakukan dalam satu komputer secara terpadu dan memungkinkan mengakomodasi semua keperluan dan kebutuhan yang dibutuhkan oleh tiap departemen (Wibisono, 2005). ERP dapat membawa manfaat yang baik terhadap perusahaan, dalam mengimplementasi sistem ERP. Perusahaan atau organisasi

tentunya akan memperbaiki kualitas manajemen informasi perusahaan, dan meningkatkan produktivitas. ERP dapat mengubah karakteristik perusahaan, budaya organisasi, dan bahkan perusahaan kehilangan ciri khasnya (Nawawi, 2016).

Penerapan ERP dalam perusahaan akan menghasilkan keuntungan-keuntungan yang dapat dirasakan oleh para *stakeholder* perusahaan. ERP muncul sebagai sebuah sistem bagi manajemen yang mengintegrasikan pengelolaan sumber daya organisasi dengan mengotomatisasi sebagian besar departemen atau fungsi sehingga membuat informasi tersedia secara *real-time*. ERP dengan *database* yang tersentralisasi dan kemampuan analisis data yang tertanam dalam sistem, dipasang untuk memberikan keuntungan dalam hal pengambilan keputusan dan perencanaan (Shang & Sheddon, 2002).

2.1.3 Manfaat Akuntansi

Manfaat akuntansi adalah untuk mendapatkan informasi keuangan perusahaan, sebagai bukti pertanggungjawaban manajemen kepada pemilik dan mengetahui perkembangan suatu perusahaan. Manfaat akuntansi selalu dianggap sebagai salah satu yang terpenting dalam sistem ERP, dengan alasan menyediakan informasi yang diperlukan bagi manajer tentang hutang/piutang, manajemen kas, pengendalian biaya dan penganggaran. Dalam literatur yang relevan, ada studi penelitian yang berfokus pada interaksi antara sistem ERP dan akuntansi. Spathis dan Constantinides (2004) meneliti alasan perusahaan membuat keputusan untuk menerapkan sistem ERP dan mengeksplorasi yang terjadi dalam hal aplikasi akuntan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada tiga motif terpenting yang menyebabkan meningkatnya adopsi ERP untuk informasi *real-time*, generasi informasi untuk pengambilan keputusan dan kebutuhan integrasi aplikasi. Manfaat yang dirasakan paling tinggi untuk akuntansi karena

implementasi ERP adalah peningkatan fleksibilitas dalam pembuatan informasi, peningkatan kualitas laporan, peningkatan integrasi aplikasi akun dan peningkatan keputusan yang ditingkatkan berdasarkan informasi akuntansi yang tepat dan andal. Hasil ini konsisten dengan studi Spathis dan Ananiadis (2005).

Shang dan Seddon (2002) mengklasifikasi dan memeriksa manfaat akuntansi dengan empat manfaat yaitu: manfaat akuntansi organisasi, manfaat akuntansi operasional, manfaat akuntansi manajerial, dan manfaat akuntansi TI. Manfaat akuntansi utama difokuskan pada dimensi organisasi dan operasional, dengan manfaat seperti meningkatkan komunikasi internal, meningkatkan keputusan berdasarkan informasi akuntansi yang tepat waktu dan andal, serta meningkatkan kualitas laporan. Dari literatur yang relevan, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem ERP berdampak pada proses akuntansi, dan memiliki hubungan antara manfaat akuntansi dengan penerapan sistem ERP.

2.1.4 Manfaat Individu

Kepuasan pengguna dalam sebuah organisasi dipengaruhi oleh manfaat individu atas sistem yang dapat membantu menyelesaikan pekerjaannya. DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa manfaat individu signifikan terhadap dampak kepuasan pengguna. Indarsih (2015) dalam penelitiannya menemukan hasil bahwa kepercayaan terhadap teknologi informasi memiliki hubungan terhadap manfaat individual. Artinya bahwa pemakai sistem informasi yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap sistem informasi dikarenakan mereka sudah memperoleh manfaat yang besar ketika menggunakan teknologi informasi tersebut, sehingga manfaat individualnya akan menjadi lebih baik seiring dengan pemanfaatan sistem informasi yang terus menerus.

Salah satu cara untuk mendapatkan kepuasan pengguna yakni dengan meningkatkan kesadaran akan pentingnya manfaat individu. Weli (2018)

menyatakan bahwa manfaat individu didefinisikan sebagai manfaat yang dirasakan oleh pengguna mengenai peningkatan produktivitas dalam melakukan sehari-hari. Manfaat individu merupakan manfaat yang sangat berperan penting untuk pengguna dalam menggunakan sistem ERP, dengan alasan dapat menyelesaikan pekerjaan yang lebih cepat serta meningkatkan produktivitas kerja. Peningkatan produktivitas juga terjadi ketika karyawan menjadi semakin ahli dalam pekerjaannya. Mereka dapat mengembangkan cara atau metode baru yang membuat mereka mampu menyelesaikan pekerjaan yang sama atau berulang dengan lebih efektif dan efisien. Semakin lemah kesadaran pengguna akan manfaat individu, maka semakin kecil tingkat kepuasan yang akan dirasakannya. Sebaliknya, semakin besar motivasi untuk meningkatkan produktivitas individunya, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang akan dirasakan pengguna.

2.1.5 Kualitas Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP)

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 respon, fleksibilitas dan integrasi. Kualitas sistem yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan kualitas sistem ERP. Dalam lingkungan ERP, menurut Zhang *et al.* (2005), kualitas sistem ERP terdiri fleksibilitas, kemudahan pengguna, keandalan, waktu respon yang singkat dan fungsi spesifik yang berguna. Ifinedo dan Nahar (2007) mempresentasikan karakteristik fleksibilitas, kemudahan penggunaan, kemudahan belajar dan integrasi untuk menentukan kualitas sistem ERP.

2.1.6 Komitmen Manajemen

Cooper (2006) menyatakan bahwa komitmen manajemen didefinisikan sebagai yang terlihat dalam memelihara perilaku untuk membantu orang lain dalam mencapai tujuan. Hemanth (2013) menyatakan bahwa komitmen manajemen dalam menggunakan sistem ERP terkait dengan investasi dan peningkatan sistem teknologi informasi, yang akan siap menyediakan sumber daya dan otoritas yang diperlukan untuk keberhasilan implementasi proyek. Menurut Zhang (2005), komitmen manajemen terkait implementasi proyek ERP memiliki dua hal aspek utama: (1) memasok sumber daya yang diperlukan dan menyediakan kepemimpinan, dan (2) menetapkan tujuan rasional untuk implementasi ERP. Mereka akan memfasilitasi keberhasilan implementasi ERP dalam organisasi. Komitmen dan dukungan dari manajemen tidak boleh berhenti pada tahap inisiasi dan fasilitasi, tetapi harus berlanjut secara keseluruhan dalam proses implementasi ERP. Al-Mashari (2003) menyatakan bahwa komitmen manajemen adalah faktor penting yang mengarah pada kualitas sistem ERP.

2.1.7 Kepuasan Pengguna

Kotler (2002) menyatakan bahwa kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan pengguna sebagai hasil perbandingan harapan pengguna terhadap suatu produk dengan hasil aktual yang diperoleh pengguna dari produk tersebut. Jika kinerja produk memenuhi harapan konsumen maka kepuasan pelanggan akan tinggi, sedangkan jika kinerja produk tidak dapat memenuhi harapan konsumen maka kepuasan pelanggan akan rendah. Hasil yang didapat melebihi ekspektasi, tentunya pengguna akan merasa sangat puas. 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. 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 adalah suatu kajian yang dapat diperoleh dari suatu observasi atau penelitian. Beberapa orang telah melakukan penelitian berkaitan dengan variabel yang terdapat pada penelitian ini, sehingga menjadikan hal tersebut masukan dalam merancang serta melaksanakan penelitian ini.

Kanellou dan Spathis (2013) dalam penelitiannya menunjukkan korelasi yang kuat antara kepuasan pengguna sistem ERP dan manfaat akuntansi. Penelitian mereka menunjukkan bahwa manfaat akuntansi terkait secara positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna ERP.

Jaya (2017) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna tetapi tidak berpengaruh terhadap pengguna (*use*). Pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih dan kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih.

Nguyen *et al.* (2020) menguji secara empiris pengaruh manfaat akuntansi, kualitas sistem ERP dan komitmen manajemen pada tingkat kepuasan pengguna akhir yang berprofesi sebagai akuntan di VCE. Penemuan mereka menemukan bahwa manfaat akuntansi memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan akuntan.

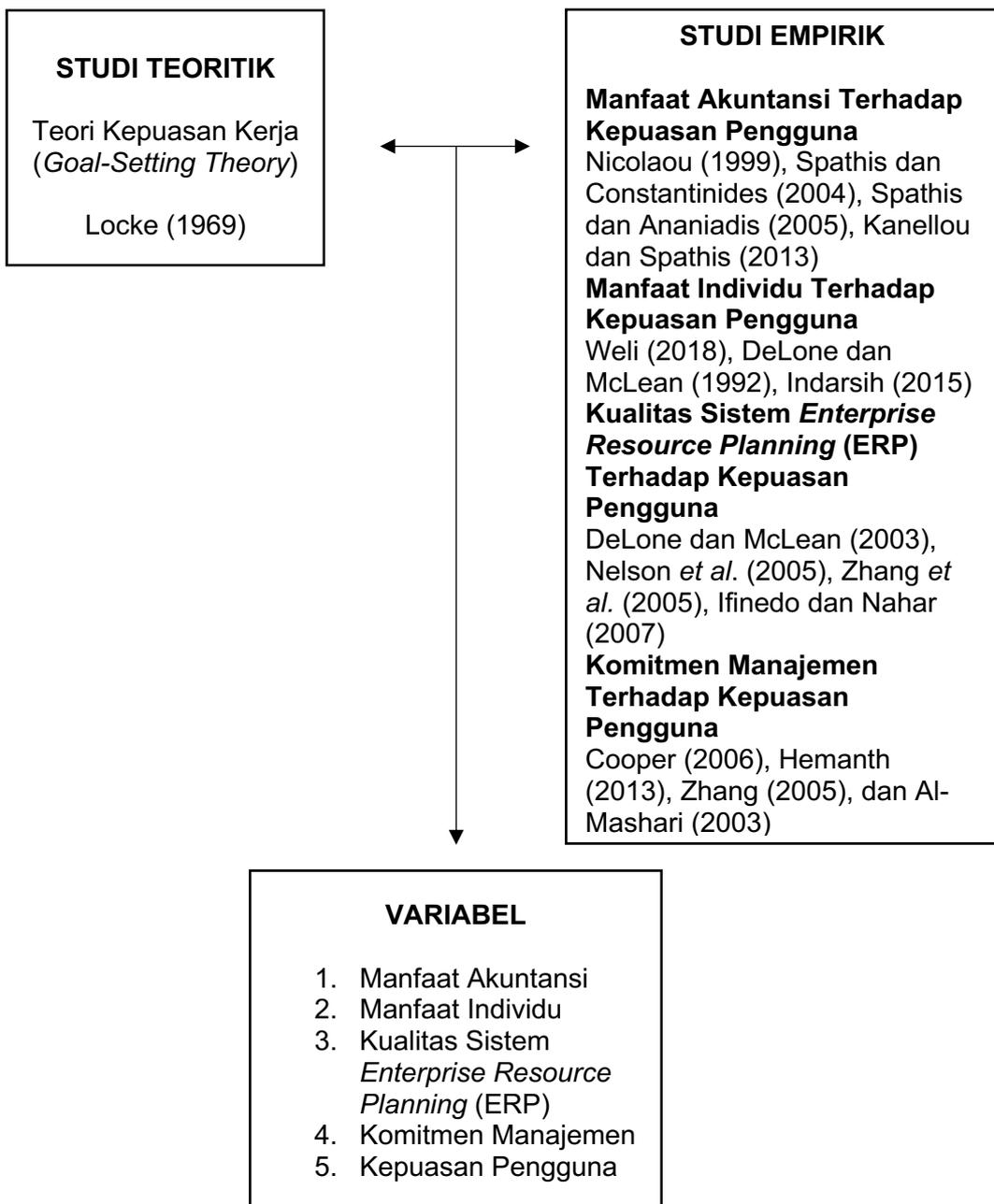
Saliha (2018) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa *human*, *technology*, dan *organization* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan *net benefits*.

Weli (2018) telah menilai kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem ERP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat akuntansi, manfaat individu, manfaat operasional dan manfaat manajerial merupakan indikator yang mengukur kepuasan pengguna di perusahaan Indonesia. Dalam penelitiannya menemukan bahwa manfaat akuntansi, manfaat operasional, manfaat individu, dan manfaat manajerial berpengaruh secara signifikan dalam faktor kepuasan akuntansi sebagai pengguna sistem ERP dalam sebuah perusahaan.

Penelitian terdahulu mengenai model manfaat akuntansi dan kepuasan pengguna dalam lingkungan implementasi ERP telah dilakukan oleh Nawawi (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.

2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini yang ingin diuji adalah pengaruh manfaat akuntansi, manfaat individu, kualitas sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dan komitmen manajemen terhadap kepuasan pengguna. Adapun kerangka pemikiran yang digunakan sebagai acuan penelitian sebagai berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Manfaat Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna

Goal-Setting Theory menyatakan bahwa individu memiliki tujuan yang berbeda, memilih tujuan, dan termotivasi untuk mencapai tujuan tersebut. Teori ini mengasumsikan bahwa faktor terpenting yang mempengaruhi pilihan individu adalah tujuan yang mereka miliki. *Goal-Setting Theory* telah terbukti memiliki dampak signifikan pada perumusan tujuan. Dalam hal ini berhubungan dengan manfaat akuntansi. Tindakan individu untuk mencapai tujuan atau mendapatkan kepuasannya yaitu dengan menggunakan sistem ERP, dimana kepuasan mereka berasal dari manfaat akuntansi pada aplikasi ERP. Seperti alat lainnya, ketika lebih banyak manfaat yang diberikan sistem, semakin banyak pengguna yang puas. Mengenai manfaat akuntansi, ada dua arah yang memengaruhi kepuasan pengguna. Hal pertama adalah jumlah manfaat akuntansi, dan yang kedua adalah tingkat persepsi pengguna tentang manfaat akuntansi. Artinya manfaat akuntansi memengaruhi kepuasan pemakai (Spathis & Ananiadis, 2005).

Kanellou dan Spathis (2013) juga menunjukkan korelasi yang kuat antara kepuasan pengguna sistem ERP dan manfaat akuntansi. Penelitian mereka menunjukkan bahwa manfaat akuntansi terkait secara positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna ERP. Penelitian Spathis (2006) dengan bukti empiris juga membuktikan bahwa terdapat hubungan antara manfaat akuntansi dengan kepuasan pengguna ERP. Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesa pertama sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh manfaat akuntansi terhadap kepuasan pengguna.

2.4.2 Pengaruh Manfaat Individu Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan *Goal-Setting Theory*, seorang individu dapat menentukan tujuan atas perilakunya di masa depan dan tujuan tersebut akan memengaruhi perilaku individu tersebut. Seorang individu memiliki beberapa tujuan, memilih tujuan, dan mereka termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Teori ini mengasumsikan bahwa faktor utama yang memengaruhi pilihan yang dibuat individu adalah tujuan yang mereka miliki. Dalam hal ini berhubungan dengan manfaat individu. Tindakan individu atau pengguna untuk mendapatkan kepuasannya yaitu dengan menentukan tujuan atas perilakunya di masa depan dengan meningkatkan persepsi mengenai peningkatan produktivitas individu.

Studi Weli (2018) telah menilai kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem ERP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat akuntansi, manfaat individu, manfaat operasional dan manfaat manajerial merupakan indikator yang mengukur kepuasan pengguna di perusahaan Indonesia. DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa manfaat individu signifikan terhadap dampak kepuasan pengguna. Manfaat individu merupakan salah satu faktor penting yang menciptakan kepuasan pengguna ERP. Manfaat akuntansi yang menjadi manfaat tertinggi adalah membantu pengguna mengeksekusi tugas dengan lebih cepat. Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesa kedua sebagai berikut

H2: Terdapat pengaruh manfaat individu terhadap kepuasan pengguna

2.4.3 Pengaruh Kualitas Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP)

Terhadap Kepuasan Pengguna

Goal-Setting Theory menyatakan bahwa individu memiliki tujuan yang berbeda, memilih tujuan, dan termotivasi untuk mencapai tujuan tersebut. Teori ini

mengasumsikan bahwa faktor terpenting yang mempengaruhi pilihan individu adalah tujuan yang mereka miliki. *Goal-Setting Theory* telah terbukti memiliki dampak signifikan pada perumusan tujuan. Dalam hal ini, penerapan kualitas sistem ERP perusahaan digunakan untuk mencapai tujuan atau sasaran karyawannya untuk mendapatkan kepuasan yang diinginkan. Berbagai penelitian telah mempelajari pengaruh kualitas sistem ERP terhadap kepuasan pengguna melalui penggunaan berbagai jenis sistem informasi (Costa *et al*, 2016).

Menurut Urbach *et al.* (2010) menyatakan bahwa kualitas sistem ERP dianggap sebagai dimensi yang paling signifikan untuk menjelaskan kepuasan pengguna. Dalam kasus penelitian sistem ERP, hubungan antara dua dimensi ini kualitas sistem ERP & kepuasan pengguna, juga dikenal sebagai perspektif yang akurat. Kualitas sistem memang merupakan penentu penting kepuasan pengguna dengan sistem ERP (Chien & Tsaur, 2007). Kualitas sistem ERP yang lebih tinggi diharapkan mengarah pada kepuasan dan pemanfaatan pengguna yang lebih tinggi, yang menciptakan dampak positif pada produktivitas organisasi.

H3 = Terdapat pengaruh kualitas sistem ERP terhadap kepuasan pengguna

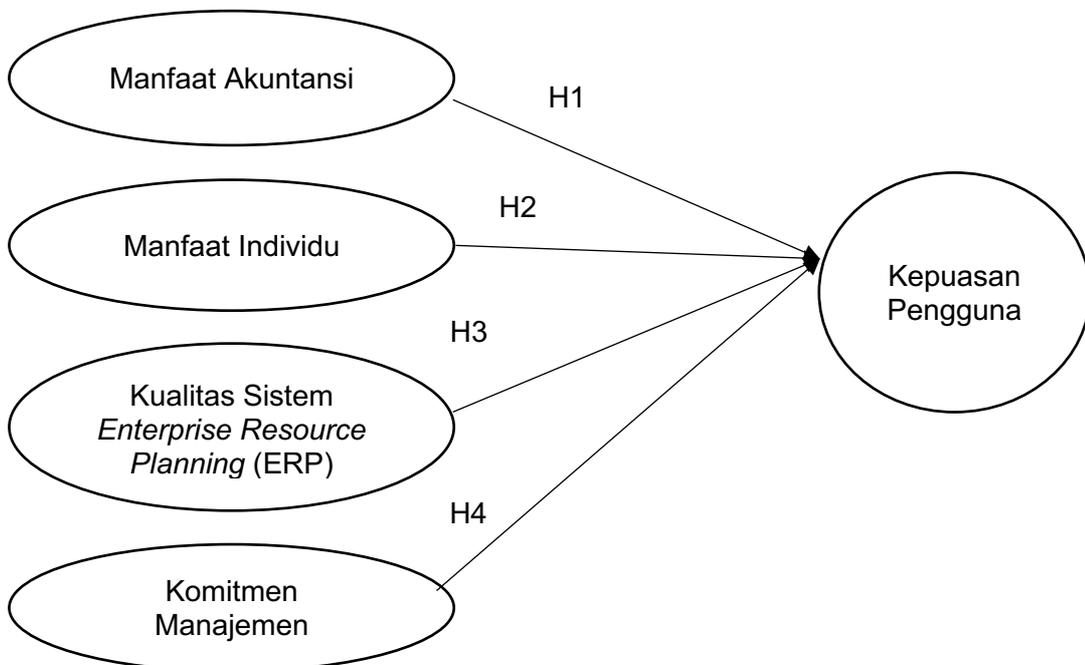
2.4.4 Pengaruh Komitmen Manajemen Terhadap Kepuasan Pengguna

Goal-Setting Theory menyatakan bahwa ada hubungan langsung antara tujuan dan pencapaian yang spesifik dan terukur. Temuan utama dari *Goal-Setting Theory* bahwa individu yang diberikan tujuan yang spesifik dan sulit tetapi dapat mencapainya akan mengungguli orang yang diberikan tujuan yang mudah dan memiliki tujuan yang kurang spesifik atau tidak memiliki tujuan sama sekali. Kekhususan dan kesulitan merupakan atribut dari penetapan tujuan, semakin sulit dan spesifik tujuan yang ditetapkan maka semakin tinggi tingkat pencapaian yang akan dihasilkan.

Dalam hal ini, ketika manajemen puncak memberikan tujuan yang spesifik dan berkomitmen untuk implementasi ERP, mereka dapat memobilisasi sumber daya yang diperlukan untuk konsultan dan menempatkan proyek ERP pada prioritas utama untuk mencapai tujuan kepuasan. Oleh karena itu, keinginan pengguna untuk mempelajari sistem baru dan berpartisipasi dalam proyek akan meningkat (Wang & Chen, 2006). Pengguna dapat menggunakan modul ERP yang diimplementasikan secara efektif dan mereka dapat sepenuhnya merasakan manfaat dari sistem ERP.

Komitmen manajemen mendorong sikap positif pengguna terhadap sistem ERP (Wang & Chen, 2006). Akibatnya, tingkat komitmen manajemen yang tinggi dapat menghasilkan persepsi pengguna yang lebih tinggi tentang efektivitas sistem ERP dan meningkatkan kesuksesan pengguna mereka. Hal ini menyebabkan kepuasan pengguna dengan sistem ERP (Lin, 2010).

H4 = Terdapat pengaruh *komitmen manajemen* terhadap kepuasan pengguna.



Gambar 1. Kerangka Konseptual